Les Normes pour l'Offre Responsable des Services Financiers Numériques (SFN) Les résultats des tests pilotes

Intervenants :
Amelia Greenberg (Cerise+SPTF)
Thomas Carrié (Rubyx)

17 janvier 2024

CERISE+SPTF

AFD

LUXEMBOURG AID & DEVELOPMENT

European Investment Bank The EU bank

THE GOVERNMENT OF THE GRAND-DUCHY OF LUXEMBOURG Ministry of Finance

GRANT RECIPIENT TIPPING POINT FUND OF IMPACT INVESTING

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

FMO Entrepreneurial Development Bank

Agenda

Accueil & introduction (5 minutes)

Présentation des résultats des tests pilotes (45 minutes)

- Revue des processus d'élaboration et du contenu des normes SFN
- Présentation des participants aux tests pilotes
- Retour d'information des participants aux tests pilotes

Exemples de mise en œuvre sur le terrain (15 minutes)

- Gestion des algorithmes (Rubyx)

Échanges sur les questions-clés – intervenants/participants (20 minutes)

Conclusion

A la fin de cette session, vous saurez...

... comment Cerise+SPTF a élaboré les normes pour une offre responsable des services financiers numériques (« Normes SFN ») et les concepts qu'elles couvrent

... qui a participé aux tests pilotes des Normes SFN

... quels retours d'information émis par les institutions financières sur les Normes SFN

... quels domaines qui ont les pratiques les plus fortes et celles les moins fortes

... quelles sont les questions clés sur lesquelles Cerise+SPTF débattent encore et qui doivent être résolues avant de finaliser les Normes SFN

CERISE+SPTF

Accueil & Introduction

CERISE SPTF

Vos intervenants

Nom : Amelia GREENBERG
Organisation: Cerise+SPTF
Position: Directeur Adjoint (SPTF)
Email: ameliagreenberg@sptfnetwork.org

Nom : Thomas CARRIE
Organisation: Rubyx
Position: Responsable de la clientèle
Email: thomas@rubyx.io

Qui sommes-nous ?

Deux entités, un but commun

SPTF
Promoting standards & practices for responsible inclusive finance

Fondée en 2005

501(c) (3) basée aux Etats-Unis et au Luxembourg

Organisation associative : Plus de 4 800 membres associés, 80 membres cotisants, 9 sponsors de projets, 3 donateurs principaux

Budget opérationnel (2020): $2M

Principales activités : maintenir les Normes, gérer les mécanismes de subvention pour la mise en œuvre des Normes, réunir diverses parties prenantes internationales, diffuser les connaissances.

Promouvoir un comportement responsable de la part des institutions financières accessibles à tous et des organisations à but non lucratif

Créer des résultats positifs pour les personnes à faibles revenus

Fondée en 1998

French non-profit

Association française à but non lucratif

Budget opérationnel (2020): $0.5M

Principales activités : développer des outils d'audit social, rechercher et publier les meilleures pratiques en matière de finance responsable, renforcer les capacités locales en matière d'audits sociaux dans le monde.

Cerise
POUR UNE FINANCE ÉTHIQUE

Que faisons-nous ?

1. **Organisme de normalisation**
   Les Normes Universelles, les groupes de travail
2. **Promoteurs des normes**
   Webinaires, formations, ressources
3. **Évaluation des pratiques**
   SPI en ligne
4. **Amélioration des pratiques**
   Assistance technique, co-financement, formations, ressources, Réseau des Pros de la GPSE
5. **Reporting & analyses comparatives**
   SPI en ligne et le parcours de la protection des clients les résultats et les analyses comparatives
6. **Démonstration des pratiques**
   Notations sociales, Parcours de Protection des Clients

Aperçu des Normes Universelles

Les Normes Universelles de GPSE

- Pratiques de gestion pour les institutions financières (IF)
- Première publication en 2012 ; mise à jour périodique ; dernière version publiée en 2022
- Manuel complet qui rassemble dans une seule ressource, les leçons apprises d'institutions du monde entier
- Gratuit
- Outil d'évaluation et d'amélioration

Pourquoi créer des normes ?

- Pour clarifier ce que l'on entend par "bonnes" pratiques
- Pour améliorer la transparence
- Pour encourager le développement de bonnes pratiques
- Pour proposer des solutions concrètes aux risques observés
- Pour distinguer les institutions financières qui s'engagent à améliorer le bien-être des clients, de ceux qui ne le font pas
- Pour faciliter les partenariats avec les institutions financières responsables

Aperçu des normes relatives aux Services Financiers Numériques (« Normes SFN »)

Un canal de distribution numérique peut faire du bien, et aussi nuire (1 de 6)

Une étude du CGAP a identifié 66 risques pour les consommateurs de services financiers numériques, qu'elle regroupe ainsi :

- **Quatre grands types de risques** : fraude, utilisation abusive des données, manque de transparence, et mécanismes de recours inadéquats.
- **Deux types de risques transversaux** : problèmes d'agents et temps d'arrêt du réseau.

Fraud	Data Misuse	Lack of Transparency	Inadequate Redress Mechanisms	Agent-Related Risks	Network Downtime
• SIM swap/account takeover fraud • Internal fraud (e.g., unauthorized access to customer information, unauthorized fees) • Synthetic identity fraud • Card fraud (e.g., card not present fraud, counterfeit card). • Biometric ID fraud • Mobile app fraud/smartphone espionage • Unlicensed digital investment/Ponzi scheme • Social engineering fraud (i.e., phishing, smishing, vishing, impersonation) • Social media scam (e.g., Facebook, Twitter, etc.) • Money transfer fraud (e.g., advance fee scam, extortion, sympathy scam, purported wrong transier) • Mobile browser fraud/pharming • Counterfeit device • Infrastructure compromise (e.g., ATM/mobile money) • Mobile device theft/sharing of devices • Authorized push payment scam	• Algorithmic blas • Unfair practice (e.g.. selling unsuitable product, aggressive marketing/cross-selling, abusive debt collection practice such as social shaming) • Privacy intrusion • Opaque decision making • Data breach (+ amplified cyber risk); • Uninformed consent • Inaccurate profiling and no data integrity • Matthew effect • Liability allocation risk • DFS provider failure to safeguard customer personal data • Customer failure to safeguard personal data • Data handling practices not disclosed	• Incomplete/unclear pricing information • Unfair practice (e.g., selling unsuitable product, aggressive marketing/cross-selling, abusive debt collection practice such as social shaming) • Complex/confusing interface/menu • Inaccessible terms/fees, including complicated disclosure format • Inability to compare products • - Unexplained/hidden/un disclosed fees • Data handling practices not disclosed • Complex legal language and excessive information that overloads/confuses consumers • No notice regarding referrals • Product's inherent risks not communicated to customer • Misleading advertisement	• Unclear complaints procedure • Expensive complaints-handling system • Time-consuming complaints procedure • Slow redress process • Unresponsive or poorly trained staff • Lack of appropriate channels to report issues • Difficulty settling cross-border • disputes • Incomplete or unsatisfactory • dispute resolution: • Untrained and unmonitored agents • Social norms	• Fewer female agents • Social norms • Fewer rural agents • Fraud/overcharging/fee markup/unauthorized fees • Access to customer PIN (theft/compromise) • Poor dispute resolution by agents • Limited product awareness • Manipulation of customers • Unfair treatment of customers/discriminati on based on social status • Insufficient agent liquidity that may lead to transaction splitting, denial of transactions, or bulk payments • Untrained and unmonitored agents	• Distributed denial of service (DDS) attacks • Inadequate DFS infrastructure • Insufficiently tested system upgrade • Power outages • Inadequate disaster recovery and business continuity plans • Risky customer behavior (e.g., leaving cash, PIN, or phone with others) • Incomplete and interrupted transactions/inaccessib le funds • No confirmation message - may lead to duplicate transactions • Unresolved complaint (e.g., agent/service provider fails to check transaction status or connect with DFS provider)

Source : "THE EVOLUTION OF THE NATURE AND SCALE OF DFS CONSUMER RISKS" – CGAP (Fev 2022)

Un canal de distribution numérique peut faire du bien, et aussi nuire (2 de 6)

Source: Statista (global data created); Risk Based Security "2020 Year End Report" (global number of records exposed).

Source: Outseer Fraud and Payments Report, Q1 2018 and Q2 2021.

Ces dernières années, il y a eu une énorme augmentation de la quantité de données créées (+257 %) et du nombre d'enregistrements de données exposés (+481 %).

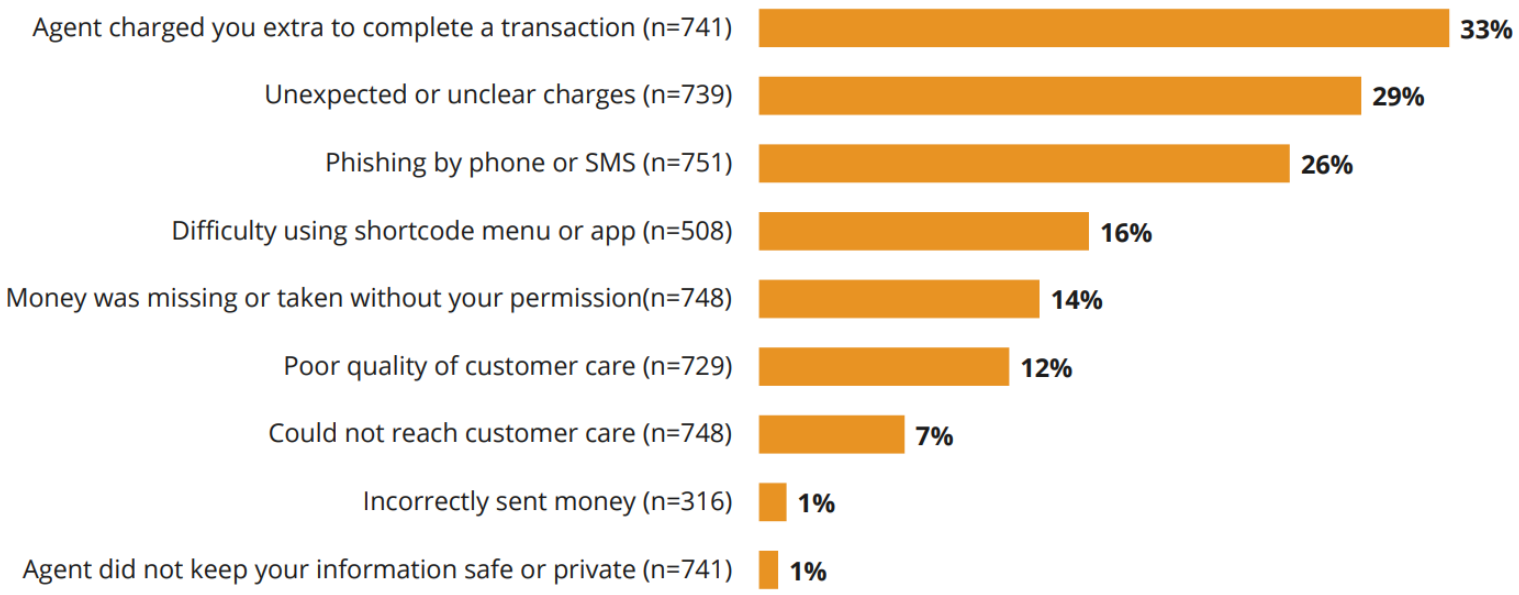
Il y a également eu une augmentation de 83 % de transactions frauduleuses sur les applications mobiles.

Source : CGAP, "The Evolution of the Nature and Scale of DFS Consumer Risks" (Fev 2022)

Un canal de distribution numérique peut faire du bien, et aussi nuire (3 de 6)

Challenges experienced using DFS

Which challenges are most common for consumers



La recherche IPA au Nigeria a révélé un grand nombre de défis pour les consommateurs. Les trois premiers :

- Agents facturant des frais supplémentaires
- Frais inattendus ou peu clairs
- Hameçonnage par téléphone ou SMS

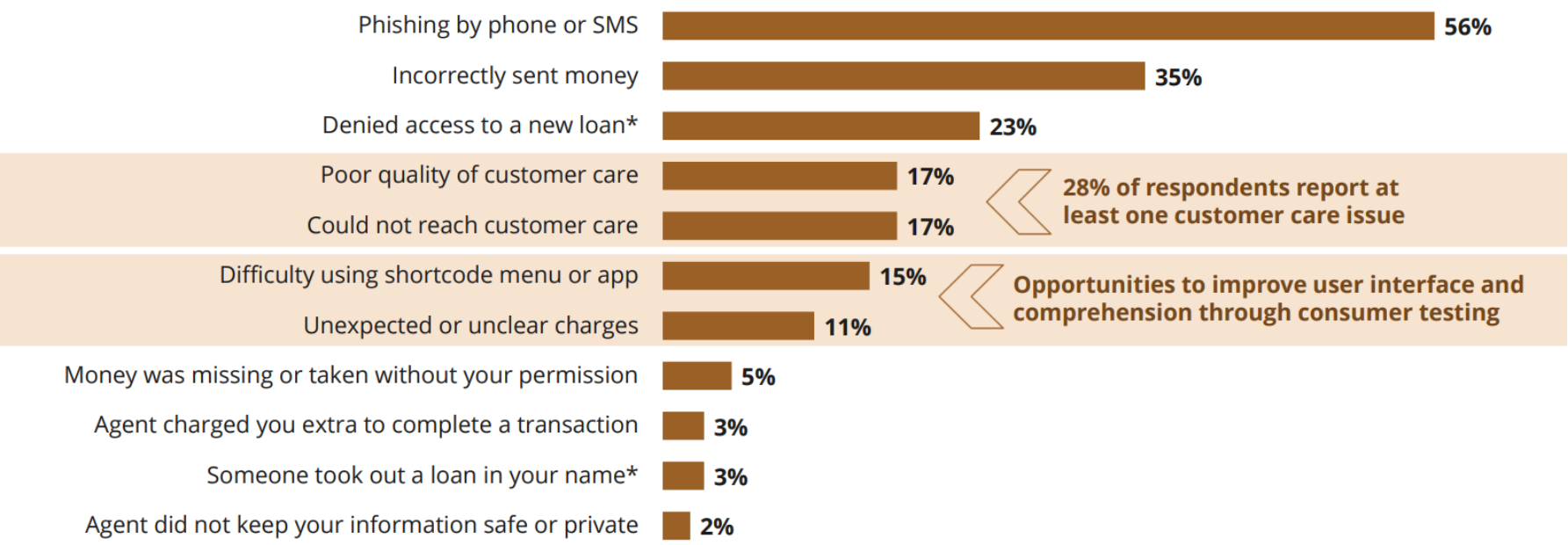
Source : Nigeria Consumer Protection in Digital Finance Survey – IPA (Mars 2021)

Un canal de distribution numérique peut faire du bien, et aussi nuire (4 de 6)

Challenges experienced using DFS

Which challenges are most common for consumers

Percent of respondents, reporting consumer protection challenges:



La recherche IPA au Kenya a révélé un grand nombre de défis pour les consommateurs. Les trois premiers :

- Hameçonnage par téléphone ou SMS
- Argent envoyé par erreur
- Accès refusé à un nouveau prêt

Source : Kenya Consumer Protection in Digital Finance Survey – IPA (Mars 2021)

Un canal de distribution numérique peut faire du bien, et aussi nuire (5 de 6)

- “[C]ertaines travailleuses font également état de difficultés liées à la manipulation d'un téléphone portable et d'un compte bancaire. En effet, elles sont dans l’obligation de les partager avec des membres de leur famille.”
- “Du point de vue des travailleurs qui reçoivent déjà des paiements numériques, un tiers des participants aux groupes de discussion préfèrent être payés en espèces en raison des coûts. Ils [...] signalent des frais élevés pour les retraits et des frais importants pour le simple fait de garder leur compte actif. **Le manque de transparence sur les frais et les déductions arbitraires, ont soulevé des questions de confiance. Ils étaient également préoccupés par les fraudes lors de l'utilisation des comptes numériques, telles que les demandes d'hameçonnage, et par la liquidité limitée des banques ou des agents d’argent mobile.** Ces derniers pourraient ne pas avoir la liquidité nécessaire pour leur permettre de retirer leur salaire le jour de paye.”

Source: ILO Brief, “Digital Wages for Decent Work in Kenya” (Oct 2023) (**soulignement de Cerise+SPTF**)

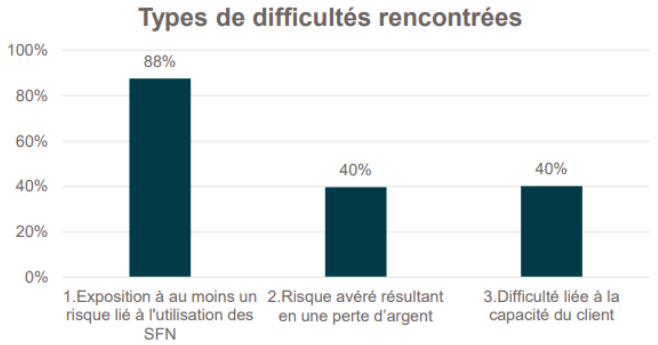
Un canal de distribution numérique peut faire du bien, et aussi nuire (6 de 6)

Risques SFI

Résumé Exécutif

Difficultés[1] rencontrées dans l'utilisation des SFN

Si la quasi-totalité des utilisateurs ont rencontré au moins une difficulté, 88% ont été exposés à au moins un risque lié à l'utilisation des SFN et 40% ont effectivement perdu de l'argent. 40% ont rencontré des difficultés en lien avec leurs capacités limitées.



- *Reçu une arnaque ou un message frauduleux*
- *Non informé du coût du service*
- *Réseau médiocre*
- *Pas eu de reçu*
- *Difficultés dans la compréhension de l'offre*

- *Perdu de l'argent suite à une souscription ou à une réponse à un message frauduleux*
- *Payé plus que prévu*
- *Perdu de l'argent suite à une transaction pas déroulée comme prévu*
- *Paiement débité mais pas reçu par le fournisseur*

- *Difficultés à naviguer dans le menu*
- *Envoyé de l'argent en se trompant sur le numéro du destinataire*

Les difficultés liées à l'utilisation de SFN peuvent être classées en **3 catégories** : (i) exposition à un risque lié à l'utilisation des SFN (l'utilisateur a déjà rencontré au moins une difficulté qui a mis à risque son bon déroulement), (i) Perte d'argent suite à un risque avéré, et (iii) les difficultés liées aux capacités des utilisateurs eux-mêmes (ici se trouvent uniquement les deux difficultés les plus directement imputables aux utilisateurs).

Une très grande proportion d'utilisateurs de SFN **(88%) a été exposée à au moins un risque lié à l'utilisation des SFN** (le réseau médiocre est le plus cité, avec 61%).

40% ont estimé avoir perdu de l'argent, soit en réagissant à un message frauduleux, soit en payant plus que prévu ou encore suite à un dysfonctionnement au moment de la transaction.

40% ont été mis en difficulté en lien avec leurs capacités : difficulté à naviguer dans le menu ou erreur sur le numéro du destinataire.

Il n'y a **pas de différences significatives entre les femmes et les hommes** au niveau des 3 catégories. En **zone rurale, l'exposition est plus faible** dans les 3 catégories par rapport aux zones urbaines, probablement car ils sont plus souvent destinataires qu'émetteurs des transferts d'argent et utilisent moins les autres services, avec une exposition plus faible au risque.

"88 % [des utilisateurs] ont été exposés à au moins un risque lié à l'utilisation de services financiers numériques et 40 % ont effectivement perdu de l'argent."

CGAP, "Risques pour les Consommateurs et Services Financiers Numériques : une Etude en Côte d'Ivoire" (Sept 2022)

Le processus des tests pilotes

- **2020-21 :** nombreux échanges avec le Centre pour l'Inclusion Financière des normes de crédit numérique
- **2021 :** revue des documents : recherche, lignes directrices, principes, études de cas
- **Sept 2021 – Juin 2022 :** entretiens avec des experts, diversité des parties prenantes et des régions
- **Fév.-Sept 2022 :** réunions du groupe de travail SFN, à distance et en présentiel
- **Oct. 2022 – Mars 2023 :** traduction des idées du groupe de travail en indicateurs précis
- **Avr. 2023 :** publication d'une version provisoire des Normes SFN ; développement d'un outil d'évaluation
- **Q2-Q4 2023 :** tests pilotes
  - Minimum requis : pas seulement la numérisation du back-office, mais aussi un produit numérique orienté client, offert depuis au moins deux ans
  - Critères de sélection: diversité des modèles, volonté de participer, financement disponible

Environ 50 experts interviewés

Organization	Country	Organization	Country	Organization	Country
4G Capital	Kenya	Consultant (formerly of the Lux House of Microfin.)	Luxembourg	Juakali	Kenya
Accion	USA	COOPEC-SIFA	Togo	M-CRIL	India
ADA	Luxembourg	Credicampo	El Salvador	MFR	Kenya
Advans Myanmar	Myanmar	DAI (formerly at FINCA Forward)	USA	Microplan Financial Services	Zimbabwe
Amarante Consulting	Nicaragua	DID	Canada	MicroSave Consulting (MSC)	Kenya
Anh Chi Em (ACE)	Vietnam	EA Associates	USA	ModusBOX	Thailand
APFI	Burkina Faso	ENCOT	Uganda	Oikocredit	Netherlands
Banque Al Ibdaa	Mauritania	Financial Health Network	USA	REDCAMIF	Nicaragua
BRAC Tanzania	Tanzania	Finanzas Inclusivas y Gobernanza (FIG)	Ecuador	RENACA	Benin
CAURIE	Senegal	FINCA Impact Finance	USA	SAC	Panama
Center for Financial Inclusion (CFI)	USA	FUSAI	El Salvador	SUMA Financiera	Panama
CGAP	USA	Gates Foundation	USA	Suricate Solutions	Senegal
Consultant (formerly a rater)	Italy	Griffith University	Australia	Triodos	Netherlands
Consultant (worked on digital credit standards)	USA	GSMA	United Kingdom	UNCDF	Belgium
Consultant (formerly of Mastercard Foundation)	USA	Hermandad de Honduras	Honduras	USAID	USA
Consultant (formerly of Tala)	USA	Infinity Microfinance Bank	Nigeria	USAID	USA
Consultant (most recently with UNCDF)	UK / India	IPA	USA	Women's World Banking	USA

Si vous êtes une institution SFN, utilisez-vous uniquement les Normes SFN ou également les Normes Universelles ?

- **Utilisez les deux**. Les Normes SFN complètent les Normes Universelles, elles ne les remplacent pas.

> “Nous avons lu des audits réalisés par des organisations sur la performance sociale. Nous pensons que ces questions sont toujours très importantes, quelle que soit la manière dont vous livrez vos produits.” – une institution SFN

Exemple de la manière dont les Normes SFN complètent les Normes Universelles

Le mécanisme de traitement des réclamations

Le manuel des Normes Universelles comporte une norme, trois pratiques essentielles et de nombreux indicateurs concernant les réclamations des clients. Tous sont encore d'actualité.

4.E : Norme
L'institution reçoit et résout les réclamations des clients.

4.E.1 : Pratique essentielle
L'institution dispose d'un mécanisme de réclamations facilement accessible aux clients et adapté à leurs besoins.

4.E.1.2 : L'institution dispose d'au moins deux canaux de réclamation gratuits et accessibles aux clients.

4.E.1.3 : L'institution informe les clients de la manière dont ils peuvent déposer une réclamation.

4.E.2 : Pratique essentielle
L'institution résout les réclamations de manière efficace.

4.E.2.1 : La politique de l'institution en matière de réclamations identifie des niveaux de gravité et exige que les plaintes graves soient immédiatement transmises à la direction.

4.E.2.3 : L'institutions résout rapidement les réclamations des clients.

4.E.3 : Pratique essentielle
L'institution utilise les informations provenant des réclamations pour gérer les opérations et améliorer la qualité de ses produits et de ses services.

4.E.3.2 : La direction étudie les rapports sur les réclamations et les indicateurs clés de performance (par exemple, le temps moyen de résolution, le pourcentage de résolution) et prend des mesures correctives pour résoudre les problèmes systématiques à l'origine des réclamations.

Exemple, suite

Mécanisme des réclamations : Normes supplémentaires dans le contexte SFN :

DIGITAL 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1 0 1

L'IF doit aider les clients qui ont une réclamation à formuler, même si celle-ci concerne un problème que seule la structure partenaire peut résoudre.

Encourager vos clients à vous faire part de leurs réclamations concernant les partenaires.

Former les employés du service clients au fonctionnement du mécanisme des réclamations de votre partenaire.

4.E : Norme
L'institution reçoit et résout les réclamations des clients.

4.E.1 : Pratique essentielle
L'institution dispose d'un mécanisme de réclamations facilement accessible aux clients et adapté à leurs besoins.

4.E.1.2 : L'institution dispose d'au moins deux canaux de réclamation gratuits et accessibles aux clients.

4.E.1.3 : L'institution informe les clients de la manière dont ils peuvent déposer une réclamation.

4.E.2 : Pratique essentielle
L'institution résout les réclamations de manière efficace.

4.E.2.1 : La politique de l'institution en matière de réclamations identifie des niveaux de gravité et exige que les plaintes graves soient immédiatement transmises à la direction.

4.E.2.3 : L'institutions résout rapidement les réclamations des clients.

4.E.3 : Pratique essentielle
L'institution utilise les informations provenant des réclamations pour gérer les opérations et améliorer la qualité de ses produits et de ses services.

4.E.3.2 : La direction étudie les rapports sur les réclamations et les indicateurs clés de performance (par exemple, le temps moyen de résolution, le pourcentage de résolution) et prend des mesures correctives pour résoudre les problèmes systématiques à l'origine des réclamations.

Former les employés du service clients à la manière de répondre aux clients qui formulent des réclamations relatives aux services offerts par un partenaire. La réponse ne doit pas être passive, du type "appelez le numéro de téléphone X pour joindre le service des réclamations de la structure partenaire", mais active pour aider le client à trouver une solution.

Former les agents à la manière de répondre aux réclamations. [Certains clients préfèrent se plaindre auprès des agents].

Equiper le mécanisme des réclamations pour enregistrer les réclamations des agents.

Dès le début du partenariat, déterminer qui sera votre point de contact au sein de la structure partenaire, pour vous aider à résoudre les réclamations de vos propres clients, mais qui sont liées aux services fournis par le partenaire.

Aperçu des nouvelles Normes SFN uniquement

- 151 nouveaux éléments
  - Détails : 93
  - Indicateurs : 50
  - Pratiques essentielles : 7
  - Norme : 1
    - ➢ L'institution gère ses agents de manière à favoriser une offre responsable de services financiers.

Topic	Count
Gestion des agents	47
Partenariats	16
Cybersécurité	15
Lutte contre la fraude	15
Gestion des réclamations	10
Conception du produit	10
Prévention du surendettement	9
Confidentialité des données	8
Gérer les biais d'algorithmes	7
Transparence	7
Résultats	4
Traitement équitable et respectueux	2
Développement responsable des RH	1
Total	**151**

Téléchargez les normes SFN et suivez les tests pilotes sur la page du groupe de travail : https://cerise-sptf.org/digital-financial-services/

Résultats des tests pilotes

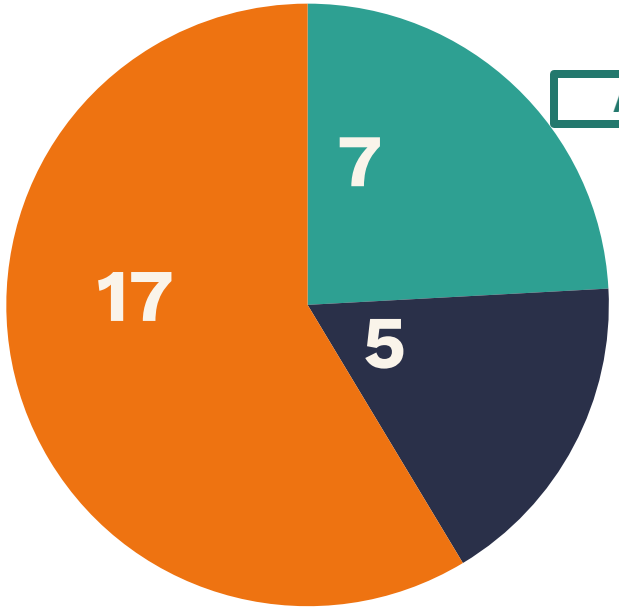
29 prestataires de services financiers numériques ont participé au projet pilote ; 22 évaluations réalisées à ce jour

Évaluations réalisées	Évaluations en cours
1 ACLEDA 2 ACORDE 3 Africred 4 Banco Fihogar 5 Fanikawa Tanzania 6 FIGEC 7 FINCA Uganda 8 FUCEC 9 Humo 10 Letshego 11 LOLC 12 Lulalend 13 MLF Zambia 14 Platinum Kenya 15 Premier Uganda 16 Platinum Tanzania 17 Premier Kenya 18 Platinum Uganda 19 REMU-CI 20 VERDE 21 VIRL 22 WING	1. Amartha 2. Arthimpact Digital Loans 3. JUMO 4. Koinworks 5. IDEPRO 6. Genesis 7. Pan African Savings & Loan

Aperçu des participants au projet pilote

Géographie

Participants par continent



Nombre de clients :

- Min: 1,700
- Médian: 89,200
- Max: 7,200,000

Niveau de numérisation

- 24% purement numérique
- 76% ont commencé par des services en présentiel, puis ont ajouté des services numériques.

Types de produits : prêts, épargne, paiements, envois de fonds, guichets automatiques, banque mobile, banque en ligne

Dans l'ensemble, les participants au projet pilote ont jugé les Normes SFN pertinentes et utiles

- « La liste de questions que vous nous avez fournie est très complète pour obtenir un retour d'information sur l'état de préparation de notre processus de numérisation. »
- « Cet outil est vraiment bénéfique. Je me rends compte qu'en le parcourant, j'ai l'impression que vous êtes très avancés. De notre côté, nous vous écoutons. »
- « Nous en sommes à un stade précoce. Pour de nombreux indicateurs, nous n'avons obtenu aucune note ou une note partielle. Notre score d'évaluation reflète l'état actuel des choses, et non la situation que nous pensons devoir atteindre. Bientôt, nous pourrons répondre par un oui, parce que nous appliquerons ces normes de manière systématique. Cet outil nous permet d'avoir une meilleure idée de la situation qui sera la nôtre à terme. »
- « En parcourant le document, rien ne m'a semblé inutile. Certains indicateurs devront être adaptés à notre contexte, cependant de manière générale, le document a une bonne logique. »

Notes globales

- Max : 95%
- Min : 15%
- Moyenne : 61%

NB : Il faut prendre les notes avec un grain de sel. Les différents évaluateurs ont utilisé des approches différentes et il y a eu une certaine confusion quant à la signification de certains indicateurs.

Code SPI	Intitulé	Elément noté
3.A.2	L'institution financière utilise des données pour identifier les comportements financiers par segment de clientèle.	non (c'est une PE)
new	L'institution financière attribue un identifiant unique à chaque client.	**noté**
new	Les algorithmes de l'institution financière fonctionnent selon sa définition de l'équité.	non (c'est une PE)
new	L'institution financière analyse en permanence l'équité de son algorithme.	non (c'est un indic.)
new	L'institution financière effectue un suivi interne de la performance des prêts à l'aveugle. [F9]	**noté**
new	Le contrat de l'institution financière avec le partenaire comprend au minimum les éléments suivants :	non (c'est un indic.)
new	- Conditions générales, tarifs et frais ;	**noté**
4.D.1	L'institution financière assure la sécurité et la confidentialité des données des clients.	non (c'est une PE)
4.D.1.2	L'institution financière conserve les dossiers physiques et électroniques dans un système sécurisé.	non (c'est un indic.)
new	L'institution financière enregistre toutes les transactions et les activités des utilisateurs.	**noté**
new	L'institution financière fournit aux agents une documentation complète et une formation leur permettant de comprendre leur rôle et leurs responsabilités.	non (c'est une PE)
new	L'institution financière communique aux agents les termes de leur accord :	non (c'est un indic.)
new	Rémunération de base et structure d'incitation.	**noté**
new	Rôles et responsabilités.	**noté**
new	L'institution financière forme les agents à leurs rôles et responsabilités.	non (c'est un indic.)
new	La formation porte sur les produits, les services et les processus de l'institution financière.	**noté**
new	L'institution financière actualise la formation, au minimum, lors du lancement d'un nouveau produit ou d'une modification des processus.	**noté**

Scores élevés : Il y a 8 éléments pour lesquels au moins 95 % des participants au projet pilote ont répondu « oui ».

CERISE+SPTF

Résultats des tests pilotes

Code SPI	Intitulé	Elément noté
neuf	Le contrat de l'institution financière avec le partenaire comprend au minimum les éléments suivants :	non (c'est un indic.)
neuf	- Comment le partenaire met en œuvre des pratiques de protection des clients dans au moins les domaines suivants : (1) réception et résolution des réclamations (y compris les délais) ; (2) protection des droits des clients à un traitement respectueux pendant le processus de recouvrement des prêts ; (3) protection des clients contre la fraude ; (4) sécurisation et confidentialité des données des clients ; et (5) divulgation transparente des tarifs et des conditions générales ;	noté
4.A.2.2	L'institution financière définit des niveaux de performance qui déclenchent un contrôle interne supplémentaire et une réponse dans les domaines suivants :	non (c'est un indic.)
neuf	- Stress des clients	noté
4.D.2	L'institution financière informe les clients sur la confidentialité des données et les droits en la matière.	non (c'est une PE)
neuf	L'institution financière informe les clients de leurs droits à la "portabilité des données " et à l'"oubli " et de la manière dont ils peuvent les exercer. [F14, F15]	noté
neuf	L'institution financière cherche à savoir si les clients ont des réclamations qu'ils n'ont pas signalées, en menant au minimum les activités suivantes : Fréquence minimale : annuelle	non (c'est un indic.)
neuf	Analyse les réclamations en fonction des caractéristiques socio-économiques pour voir si certains segments de clients sont sous-représentés ou surreprésentés parmi les plaignants	noté
neuf	Enquête auprès d'un échantillon représentatif de tous les clients pour leur demander s'ils ont des réclamations qu'ils n'ont pas signalées.	noté
neuf	Au cours du processus de recrutement et de contractualisation des agents, l'institution financière évalue l'engagement de chaque candidat à servir ses clients cibles et à créer des avantages pour les clients.	non (c'est une PE)
neuf	Le prestatire évalue la motivation de chaque agent candidat à atteindre ses objectifs centrés sur le client.	noté
neuf	L'institution financière forme les agents à la protection des clients et reconduit la formation au moins une fois par an. La formation couvre au moins les sujets suivants :	non (c'est un indic.)
neuf	Comment apprendre aux clients à sécuriser leurs données.	noté
neuf	L'institution financière surveille, évalue, et incite les agents sur la base de critères liés et à la performance financière et à la réalisation des objectifs centrés sur le client.	non (c'est une PE)
neuf	L'évaluation des performances des agents et les mesures d'incitation comprennent des critères de protection des clients ou de la réalisation des objectifs centrés sur le client.	noté

Scores faibles : il y a 8 éléments pour lesquels au moins 85% des participants au projet pilote n'ont pas répondu "oui".

CERISE+SPTF

Des zones communes de confusion (1 / 2) : certaines définitions ne sont pas claires

- Qu'entendons-nous par "stress" des clients : le stress lié à l'endettement, le stress lié à l'absence de sécurité financière, etc.
- Lorsque vous dites 24 heures, parlez-vous d'heures ouvrables ou d'heures journalières ?
- Que ferait un agent pour "contribuer aux objectifs centrés sur le client de l'institution" ?
- L'expression "données minimales", désigne-t-elle l'exigence réglementaire minimale (« Know Your Customer / KYC ») ou le minimum dont vous avez besoin pour prendre la décision d'offrir un produit ? Dans ce dernier cas, le minimum requis n'est-il pas une décision subjective ?
- Que signifie exiger "trois(3) confirmations d'intérêt" avant d'approuver un prêt ?
- Le fait de se rendre dans une succursale constitue-t-il un "canal gratuit" pour parler à un agent ?
- Qu'est-ce que "l'équité" d'un algorithme ?

Des zones communes de confusion (2 / 2): de nombreux types d'agents et de partenaires

Agents:

- Nos agents ne peuvent pas collecter d'argent et ne peuvent agir en tant qu'agents que s'ils ont un prêt actif chez nous. Ils aident les clients à recharger leur téléphone portable et à payer leurs factures.
- Nos agents ne font que de la vente
- Nos "agents" sont des magasins qui informent les clients de la possibilité de nous demander des prêts et qui peuvent les aider à remplir le formulaire de demande.
- Nos agents acceptent la liquidité pour le remboursement des prêts et ils acceptent des dépôts. Cependant ils n'effectuent pas de retraits et ne peuvent pas débourser de prêts

Partenaires:

- Nous sommes une institution financière, toutefois nous essayons de prêter aux clients d'un grand détaillant. En fin de compte, nous sommes plutôt leur partenaire.
- Lorsque nous nous associons à un opérateur de téléphonie mobile (OTM), ils sont si grands et nous sommes si petits, c'est un peu comme si nous étions leurs clients.
- Nous utilisons un réseau d'agents géré par une autre entité. Sont-ils des partenaires ?

"Réfléchissez à la manière d'adapter ces normes à différents modèles. Même dans mon propre pays, il existe plusieurs types de modèles". - un participant au projet pilote

Une certaine confusion ou des doutes subsistent, en particulier en ce qui concerne les indicateurs liés aux algorithmes, aux agents et aux partenariats.

- [La formation des agents] “Nous rendons visite aux agents et nous les formons, cependant nous ne pouvons pas tous les visiter… Nous ne formons pas les agents au traitement des réclamations des clients. La réglementation n'autorise pas les agents à donner suite aux réclamations des clients, car ils ne sont pas considérés comme faisant partie de l'institution, mais comme un partenaire. Toutefois, cela n'empêche pas les clients de se plaindre auprès des agents.”
- [Le biais d’algorithme] “Notre algorithme n'est pas basé sur un quelconque parti pris d'inclusion ou d'exclusion. C'est l'apprentissage automatique lui-même qui est en cause. Nous demandons à l'analyse des données, quels sont les facteurs qui causent les défaillances.”
- [L'équité d’algorithme] “La définition de cet indicateur est assez ambiguë. Que signifie l'équité ? Quels documents souhaiteriez-vous avoir pour montrer que l'institution financière est équitable ?”
- [L’assurance d'une bonne protection des clients des partenaires] “Bien sûr, nous sommes confrontés à des difficultés pour obtenir des informations, en particulier lorsque vous traitez avec un partenaire qui vous considère comme un acteur de moindre importance. Il est très difficile d'obtenir d’eux, toutes les informations nécessaires pour être rassuré. En fin de compte, vous vous fiez à votre intuition.”
  ET
  “Dans le cas d'un ORM, une grande partie de la protection des clients en matière de sécurité des données nous a été imposée par eux. Je ne pense pas qu'ils auraient écouté, ce que nous leur aurions proposé.”

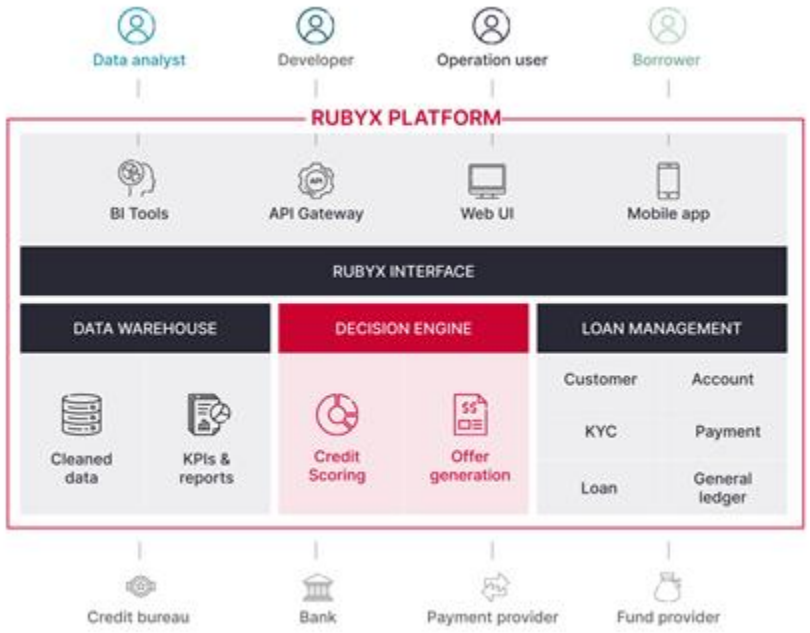
Exemples de mise en œuvre

Biais d'algorithme

Discussion de fond

rubyx

- Nous facilitons les partenariats B2B2C pour créer un écosystème de crédit digital complet, qui répond aux besoins de financement des MPME et qui favorise l'inclusion financière.
- Notre solution : **Lending-as-a-Service**



www.rubyx.io
thomas@rubyx.io

CERISE+SPTF

Les enseignements à tirer de l'automatisation des décisions de prêt à l'aide de données et d'algorithmes

- Les données comportementales existantes peuvent déjà être biaisées par des décisions humaines.
- Remettez en question les données utilisées pour construire votre modèle décisionnel.
- Les prêts de groupe peuvent être un facteur supplémentaire d'exclusion.
- Les choix de design et d'opérationnalisation d'un service peuvent aussi être excluants.

- Comprenez les biais que vous créez dans votre portefeuille... et corrigez-les !
- Pour être plus inclusif, il faut observer la réalité, mesurer la performance, identifier les biais et ajuster.

  Ex : en Tunisie, le canal de remboursement alternatif
- L'automatisation doit permettre aux humains de concentrer leurs efforts là où ils apportent le plus de valeur.
- Les nouvelles empreintes numériques créent des opportunités d'inclusion.

Les enseignements à tirer de l'automatisation des décisions de prêt à l'aide de données et d'algorithmes

Block	Sub-block	Model 1	Model 2	Model 3
Business Profile	Business Registration	↑	⇆	
	Well Constituted BOD and Management		↑↑	
	Business Site and Premises		⇆	
	Business Knowledge and other Risk Indicators		⇆	
	Business Documentation and Financials		⇆	
Credit Indicators	Loan / OD Acquisition	⇊	↓↓	↓↓
	Repayment History		⇊	⇊
	Collateral Issues		↓↓	↓↓
	Loan Utilization and Market potential		⇆	⇆
Deposit Indicators	Account Type and Actual Figures	⇆		
	Account Activity against Loan Request			
	Account Activity against Deposit standard			
Adjusted R^2		18%	25%	24%
Num. observations		54	233	238

Analyse d'un tableau de bord d'une institution de microfinance au Ghana

"L'historique des retards de paiement auprès de l'IMF a été supprimé car ce facteur était trop influent et aurait fortement diminué la corrélation des autres facteurs dans le modèle."

Citation d'un Data Scientist qui a développé un tableau de bord pour une IMF en Asie

CERISE+SPTF

Question clé (1/5)

Biais dans les décisions de prêt / algorithmes

Poll 1:

Existe-t-il un risque de partialité dans le processus de décision de prêt, qu'il soit analogique ou numérique, conduisant à l'exclusion de certains clients potentiels ?

- Oui
- Non
- Pas sûr

Est-il utile et possible pour une IF d'analyser qui a obtenu un prêt, par rapport à ceux qui ont fait une demande et par rapport à l'ensemble de la population que l'IF souhaite servir ?

- Oui
- Non
- Pas sûr

Devrions-nous remplacer la pratique suggérée actuelle : *"Les algorithmes de l'institution fonctionnent conformément à la définition de l'équité de l'institution"*, **par**: *"L'institution vérifie que son algorithme d'évaluation du crédit n'exclut pas les clients qu'elle souhaite servir"* ?

- Conservez la première option : "Les algorithmes de l'institution fonctionnent selon la définition de l'équité de l'institution".
- Passez à la deuxième option : "L'institution vérifie que son algorithme d'évaluation de la solvabilité n'exclut pas les clients qu'elle souhaite servir".
- Inclure ce concept dans les normes SFN, toutefois aucune des deux formulations ci-dessus n'est appropriée.
- Ne pas inclure ce concept dans les normes SFN
- Pas sûr

Exemples de mise en œuvre

Gestion des agents

Discussion de fond

Détails de la formation des agents, avec le pourcentage de réponses "oui".

Intitulé	% Oui
L'institution financière forme les agents à la protection des clients et reconduit la formation au moins une fois par an. La formation couvre au moins les sujets suivants :	pas noté
Comment éviter les techniques de vente agressives, y compris comment respecter le droit des clients à refuser des produits	18%
Comment expliquer les tarifs, les termes et les conditions aux clients et comment vérifier qu'ils les comprennent	27%
Le fonctionnement du mécanisme de réclamation, la manière de résoudre les réclamations formulées à l'encontre des partenaires et la manière de traiter les clients avec respect au cours de la procédure.	18%
Les politiques de confidentialité et de partage des données et risques de fraude, y compris les fraudes courantes, l'identification des fraudes et le signalement des fraudes.	75%
Le fonctionnement du cycle complet du mécanisme de gestion des réclamations, tant pour les réclamations déposées contre l'institution financière que pour celles déposées contre les partenaires, et la manière de traiter les clients avec respect au cours de la procédure.	25%
Comment apprendre aux clients à sécuriser leurs données.	9%
Comment former les clients ayant une culture numérique limitée à l'utilisation des produits numériques.	17%
Comment surveiller le surendettement et le stress des clients.	18%

CERISE+SPTF

Question clé (2/5)

Gestion des Agents

Poll 2:

Les Normes SFN devraient-elles traiter du risque de non-respect des normes adéquates de protection des clients par les agents, lorsqu'ils interagissent avec eux ?

- Oui
- Non
- Pas sûr

Faut-il conseiller ou obliger les institutions à recueillir des données sur les questions et les réclamations que les clients partagent avec les agents ?

- Il s'agit d'une recommandation et non d'une obligation. Les informations pourraient être utiles, cependant elles ne sont pas nécessaires à la protection des clients.
- En faire une obligation. Les informations sont nécessaires à la protection des clients.
- Il ne s'agit ni d'une recommandation ni d'une obligation.
- Pas sûr

Parmi les dimensions de gestion suivantes, quelles sont celles que vous considérez comme fondamentales pour une gestion responsable des agents ? (Sélectionnez toutes les dimensions applicables)

- Former les agents à la protection des clients
- Superviser / Faire des visites de site
- Concevoir une structure d'incitation qui n'encourage pas les ventes agressives
- Elaborer un mécanisme gratuit des réclamations
- Inciter des clients à poser des questions concernant leurs expériences
- Aucune de ces suggestions
- Pas sûr

Exemples de mise en œuvre

Partenariat

Discussion de fond

Point de vue de Lulalend

- Commencez par définir la valeur partagée. Un partenariat doit avoir un sens sur le plan commercial.
- Concernant la négociation du partage des revenus / de la structure tarifaire :
  - Prenez le temps de le faire avec soin et minutie avant de signer
  - Soyez clair non seulement sur le montant à payer (taxes incluses) et aussi sur le moment et la manière dont le partenaire est payé.
  - La négociation du partage des honoraires/revenus ne se fait pas qu'au début. Il faut s'attendre à ce qu'elle soit réexaminée et éventuellement révisée en permanence.
- Basez l'accord sur des **opérations réelles**. Examinez précisément le processus de la livraison des produits, du début à la fin, et définissez les responsabilités de chacun, à chaque étape.
- En ce qui concerne le service à la clientèle, tous les accords opérationnels et techniques et les accords de niveau de service, doivent être très clairs sur qui fait quoi et quel est le niveau de service attendu.
  - **"Un aspect important [de la résolution des réclamations dans le cadre d'un partenariat] consiste à définir d'abord un problème sur une échelle d'importance (généralement une mesure de l'impact sur le client), puis à être clair sur la manière dont ce problème est résolu (jusqu'au détail des canaux de communication et des délais de résolution prévus)."**
- Construire une compréhension commune de la protection des clients, bien que ces conversations aient lieu après l'identification de l'analyse de rentabilité. (Ex : définir un style de vente qui encourage l'utilisation du produit sans insister trop sur le point)

Indicateurs sur les partenariats avec des scores faibles de "Oui".

Intitulé	% Oui
L'institution financière recueille des informations sur l'expérience clients auprès des partenaires.	36%
[Lors de la sélection des partenaires, l'institution financière] demande au partenaire potentiel comment il a traité les préjudices spécifiques subis par les clients qui ont été mis en évidence.	30%
Le contrat de l'institution financière avec le partenaire comprend au minimum les éléments suivants : - Critères d'évaluation des performances ;	22%
- Comment le partenaire met en œuvre des pratiques de protection des clients	11%
L'institution financière informe les clients, verbalement ou par écrit, des comportements interdits figurant dans les codes de conduite de ses partenaires. - L'institution financière affiche des informations sur les comportements interdits, y compris les droits des clients à refuser des ventes agressives, dans les lieux physiques et sur les canaux numériques.	19%
Si l'institution financière travaille avec des partenaires qui ont accès aux données des clients, les accords de l'institution financière précisent, lorsque le partenariat prend fin, les mesures que le partenaire prendra pour sauvegarder les données pendant qu'il les conserve, ainsi que le moment où il les supprimera et les données qu'il supprimera.	46%
Dans le contrat avec un partenaire, l'institution financière et son partenaire définissent un délai raisonnable dans lequel le partenaire résoudra les réclamations des clients. Des délais différents seront convenus en fonction du type de réclamation.	30%
L'institution financière forme les agents au fonctionnement du mécanisme de réclamation, la manière de résoudre les réclamations formulées à l'encontre des partenaires et la manière de traiter les clients avec respect au cours de la procédure.	18%

CERISE+SPTF

Question clé (3/5)

Partenariat

Poll 3:

Les Normes SFN devraient-elles aborder le risque que les partenaires d'une institution n'aient pas de pratiques adéquates en matière de protection des clients et qu'ils puissent donc porter préjudice aux clients de l'institution ?

- Oui
- Non
- Pas sûr

L'un des partenaires avec lesquels vous avez travaillé a-t-il omis de mettre en œuvre des normes adéquates de protection des clients lorsqu'il travaille avec vos clients ?

- Oui
- Non
- Pas sûr
- Pas applicable

Le fait de discuter des normes de protection des clients avant de signer un contrat avec un partenaire, augmente-t-il les chances que le partenariat soit bénéfique, et non préjudiciable, pour les clients ?

- Oui
- Non
- Cela dépend du type de partenariat ; parfois oui, parfois non.
- Pas sûr

Question clé (4/5)

La simplicité contribue à la transparence ; toutefois existe-t-il une définition universelle de la simplicité ?

Poll 4:

Cerise+SPTF devrait-elle ajouter un indicateur aux Normes SFN qui exigerait que les termes / conditions / frais soient simples ?

- Oui
- Non
- Pas sûr

Si vous deviez rédiger une définition universelle de ce qui constitue des termes, des conditions et des frais "suffisamment simples", quelle serait-elle ?

- Réponse ouverte

Question clé (5/5)

Étendue de l'outil

Poll 5:

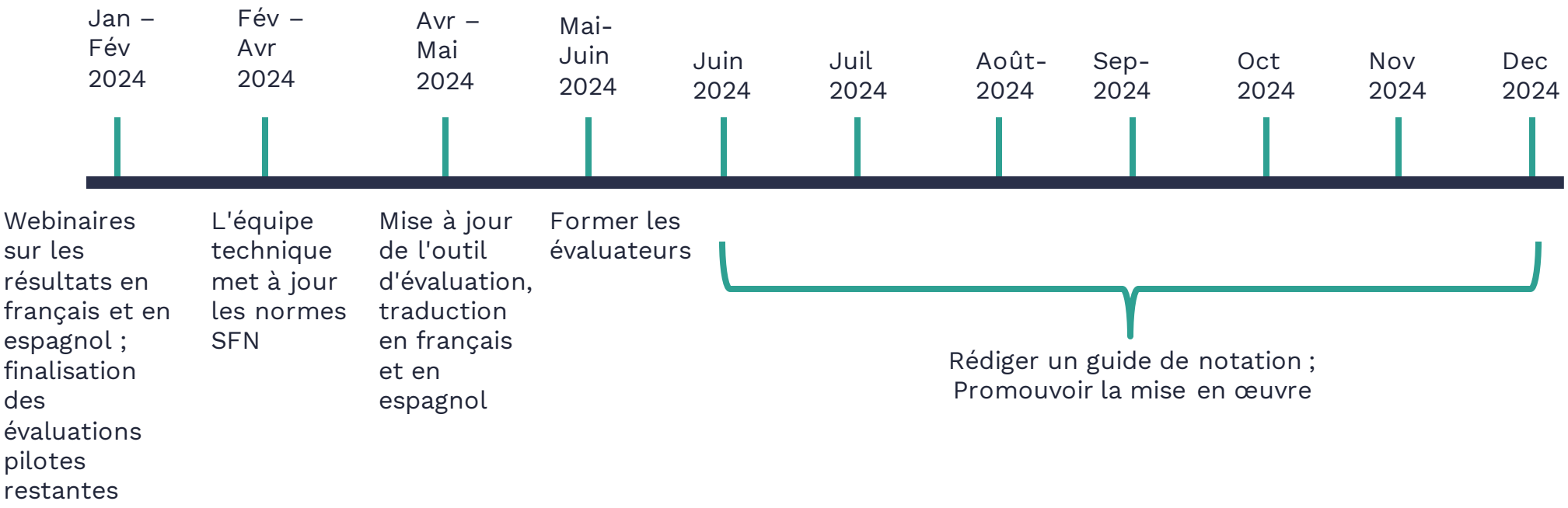
Cerise+SPTF devrait-elle raccourcir les normes SFN ? [*Remarque : il est possible de conserver tous les indicateurs et de leur attribuer des pondérations différentes, par exemple en désignant certains comme "niveau d'entrée" et d'autres comme "niveau avancé"*]

- Conserver tous les indicateurs - je donne la priorité à un outil complet
- Raccourcir l'outil - il est trop complexe d'utiliser un outil aussi long
- Pas sûr

Si vous recommandez de raccourcir l'outil, quelle option suggériez-vous ? (Sélectionnez toutes les options applicables)

- Je ne conseille pas de raccourcir l'outil
- Déterminer les indicateurs essentiels pour ne pas nuire aux clients et ne conserver que ceux-ci et supprimer ceux qui se concentrent plus sur la création ou l'augmentation d'avantages
- Supprimer les indicateurs qu'une grande majorité des institutions financières du projet pilote semblent déjà mettre en œuvre
- Supprimer les indicateurs qu'une grande majorité des institutions financières du projet pilote ne mettent pas en œuvre actuellement
- Ne pas inclure d'indicateurs sur la gestion des agents, car les modèles sont trop divers pour qu'il y ait des pratiques universelles dans ce domaine
- Ne pas inclure d'indicateurs sur les partenariats, car les modèles sont trop divers pour qu'il y ait des pratiques universelles dans ce domaine
- Autre (veuillez contacter Cerise+SPTF pour nous faire part de vos idées)
- Pas sûr

Chronogramme de 2024



Nos sincères remerciements aux donateurs qui soutiennent l'élaboration des normes SFN

AFD

European Investment Bank
The EU bank

GRANT RECIPIENT
TIPPING POINT FUND ON IMPACT INVESTING

LUXEMBOURG AID & DEVELOPMENT

FMO
Entrepreneurial Development Bank

THE GOVERNMENT
OF THE GRAND-DUCHY OF LUXEMBOURG
Ministry of Finance

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

CERISE+SPTF

Merci !

CERISE+SPTF

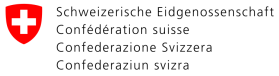
AFD

LUXEMBOURG
AID & DEVELOPMENT

European
Investment
Bank
The EU bank

THE GOVERNMENT
OF THE GRAND-DUCHY OF LUXEMBOURG
Ministry of Finance

GRANT
RECIPIENT
TIPPING POINT
FUND


Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

FMO
Entrepreneurial
Development
Bank