



NOTE D'ORIENTATION SUR L'ÉVALUATION D'IMPACT DES PRESTATAIRES DE SERVICES FINANCIERS : SURVEILLANCE DES PRATIQUES DE MARCHÉ BASÉE SUR LES RISQUES

Note d'orientation n° 54
Janvier 2024

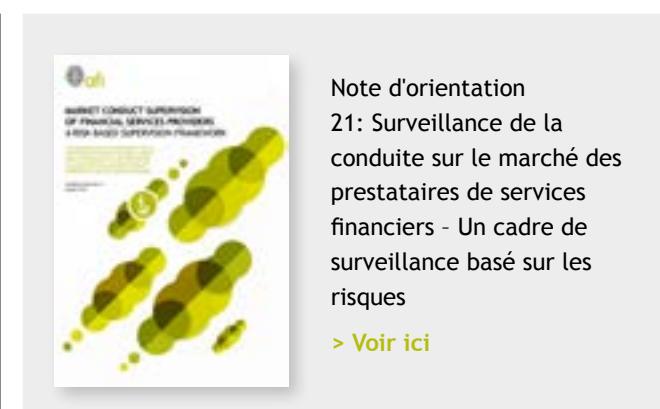


1. INTRODUCTION

Malgré l'intérêt croissant et les exemples de modèles de surveillance des pratiques de marché basés sur les risques (SPM-BR), il y a toujours un manque de normes et d'expériences nationales (du moins accessibles au public). De nombreuses autorités de supervision financière (ASF) des pays en développement et émergents cherchent des conseils sur la manière de hiérarchiser et de mener plus efficacement les mesures de surveillance, en raison de la limitation de ressources affectées aux fonctions de protection des consommateurs.

L'évaluation de l'impact des prestataires de services financiers (PSF) est l'un des principaux piliers du cadre SPM-BR, qui comprend l'évaluation et la détermination d'un ensemble approprié d'indicateurs pour l'évaluation d'impact, le calcul et l'interprétation de la notation d'impact, et leur rapport avec la notation et le profil de risque du PSF en ce qui concerne le cadre SPM-BR. À l'instar du contrôle prudentiel, les autorités de supervision des pratiques de marché ont également besoin d'indicateurs clairs et mesurables pour évaluer l'impact des PSF et prendre des décisions efficaces. Dans le cas de la surveillance des pratiques de marché, il peut s'avérer difficile de disposer d'une série d'indicateurs mesurables. C'est pourquoi les autorités chargées des services financiers s'appuient principalement sur les appréciations subjectives des contrôleurs des pratiques de marché.

En 2016, les membres de l'AFI du CEMCWG ont élaboré un premier document d'orientation sur la SPM-BR, la Guideline Note 21 : Market Conduct Supervision of Financial Services Providers - A Risk-Based Supervision Framework, qui se concentre sur les évaluations des risques et introduit le concept de l'évaluation d'impact des PSF. Bien qu'un contenu préliminaire soit disponible dans la note d'orientation 21 de l'AFI, les membres qui ont élaboré le document ont recommandé des recherches supplémentaires sur la manière d'évaluer précisément l'impact d'une PSF. C'est l'objet du présent document d'orientation.



Note d'orientation

21: Surveillance de la conduite sur le marché des prestataires de services financiers - Un cadre de surveillance basé sur les risques

> [Voir ici](#)

L'objectif de cette note d'orientation est d'aider les décideurs politiques à développer un cadre d'évaluation d'impact, en fonction de la SPM-BR et des objectifs généraux de la politique de protection des consommateurs de produits financiers, ce qui inclut :

- > Comprendre les évaluations d'impact dans le cadre SPM-BR - développer des indicateurs, formuler des calculs, déterminer les interprétations et les rapports avec les notations de risque des PSF (premier pilier de la SPM-BR).
- > Définir le concept d'évaluation de l'impact des PSF dans le cadre de la surveillance des pratiques de marché basée sur les risques.
- > Évaluer l'importance systémique des PSF du point de vue de la protection des consommateurs.
- > Comprendre le lien entre le cadre SPM-BR et les concepts d'évaluation d'impact.
- > Obtenir des informations sur la manière de mettre en œuvre le cadre d'évaluation d'impact présenté ici dans les pays.
- > Comprendre comment développer un cadre d'évaluation d'impact des pratiques de marché au sein des ASF.

Le public cible de cette note d'orientation est le suivant :

- > Les ASF responsables de la protection des consommateurs et de la surveillance des pratiques de marché (SPM).
- > Les décideurs politiques et les régulateurs qui conçoivent leurs propres cadres, lignes directrices et normes en matière de protection des consommateurs de produits financiers.
- > Prestataires de services financiers.
- > Chercheurs en matière de surveillance des pratiques de marché.

Importance des évaluations d'impact des PSF :

- > Complète le travail effectué : AFI Market Conduct Supervision of Financial Service Providers - A Risk-Based Supervision Framework - Note d'orientation No. 21.
- > Fournit une série d'indicateurs pour l'évaluation d'impact en tant qu'outils de supervision.
- > Fournit un guide sur son application et son interprétation.
- > Renforce la SPM-BR pour les ASF.
- > Aide les ASF à mesurer les risques liés aux pratiques de marché et à prendre des décisions efficaces.

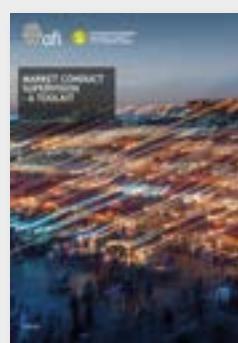
Cette note d'orientation pourrait être importante pour les pays ou les institutions membres qui :

- > Envisagent d'intégrer les pratiques de marché dans leur mandat ou leur fonction de surveillance.
- > Sont en train de développer la SPM-BR.
- > Ont déjà mis en place une forme de SPM (cette note d'orientation fournira une base permettant d'effectuer une analyse comparative).
- > Disposent d'une réglementation, d'exigences ou d'une législation en matière de pratiques de marché, mais leur cadre de surveillance est faible.
- > Prévoient l'élaboration d'un cadre distinct pour la SPM, mais manquent de capacités dans ce domaine.
- > Veulent renforcer leur cadre de protection des consommateurs.

Les publications de référence suivantes peuvent être utiles :

- > Toolkit AFI pour la supervision des pratiques de marché (2023)
- > AFI Market Conduct Supervision of Financial Service Providers - A Risk-Based Supervision Framework (Surveillance des Pratiques de Marché des Prestataires de Services Financiers - Un cadre de supervision basé sur les risques) - Note d'orientation n° 21 (2016)
- > Note d'orientation de la Banque mondiale : An Introduction to Developing a Risk-Based Approach to Financial Consumer Protection Supervision (Une introduction à l'élaboration d'une approche fondée sur les risques pour la surveillance de la protection des consommateurs de services financiers) (2022)
- > CGAP : Implementing Consumer Protection in Emerging Markets and Developing Economies - Technical Guidance for Bank Supervisors (Mise en œuvre de la protection des consommateurs dans les marchés émergents et les économies en développement - Orientations techniques pour les superviseurs bancaires) (2013)

- > Bonnes pratiques de la Banque mondiale en matière de protection des consommateurs de produits financiers (édition 2017)
- > Laura Brix Newbury et Juan Carlos Izaguirre, Risk-Based Supervision in Low-Capacity Environments: Considerations for Enabling Financial Inclusion (Surveillance basée sur les risques dans les environnements à faible capacité : Considérations pour favoriser l'inclusion financière) (2019)
- > Rapport sur l'impact et la responsabilité du contrôle bancaire, Comité de Bâle sur le contrôle bancaire (2015)
- > Monetary Authority of Singapore, MAS Framework for Impact and Risk Assessment of Financial Institutions (Cadre MAS pour l'évaluation de l'impact et des risques des institutions financières) (2007, rev 2023)



Supervision des pratiques de marché - une boîte à outils (2023)

> [Voir ici](#)

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE MENÉE PAR L'AFI :

En 2022, l'unité de gestion de l'AFI a mené une enquête sur les cadres SPM-BR auprès de 41 membres du CEMCWG.

25%

D'après les résultats, 25 % des enquêtés ont déclaré avoir mis en place un cadre SPM entièrement développé.

Parmi eux, cinq disposent d'un cadre de surveillance des pratiques de marché basée sur les risques, et quatre ont une expérience dans l'évaluation de l'impact des PSF. Les membres de ces institutions - la Banque centrale d'Arménie, la Banque nationale du Rwanda, la Banque centrale du Paraguay et la Banque centrale du Nigeria - ont formé une équipe de base pour l'élaboration de la présente note d'orientation.

2. SURVEILLANCE BASÉE SUR LES RISQUES ET ÉVALUATION D'IMPACT

À l'instar de la supervision prudentielle, le cadre SPM-BR¹ cartographie les PSF en fonction de leur impact et de leurs risques, ce qui permet d'allouer plus efficacement les ressources limitées de surveillance.

Chaque institution est évaluée et se voit attribuer deux notations²:

- 1. Notation d'impact** - c'est une mesure de l'impact potentiel d'une conduite sur le marché particulièrement déficiente de la part d'un PSF sur la confiance des consommateurs dans le bon fonctionnement du marché financier. Cela peut avoir un effet négatif sur le système financier, l'inclusion financière, le bien-être social d'une population, la croissance économique et la réputation d'un pays.
- 2. Notation de risque** - appréciation du degré de risque global d'un PSF par le biais de l'évaluation des risques inhérents à ses activités, sa capacité à gérer et à contrôler ces risques, l'efficacité de sa structure de surveillance et de gouvernance, et l'adéquation de ses ressources financières pour absorber les pertes dans la poursuite et l'obtention de résultats en matière de pratiques de marché.

FIGURE 1: CATÉGORIES DE SURVEILLANCE DES PSF



Source : AFI (2016) Guideline Note 21 : Market Conduct Supervision of Financial Services Providers - A Risk-Based Supervision Framework (Note d'orientation 21 : Surveillance des pratiques de marché des prestataires de services financiers - Un cadre de surveillance axé sur les risques)

La note d'orientation 21 de l'AFI : Market Conduct Supervision of Financial Services Providers - A Risk-Based Supervision Framework (2016) introduit ces deux composantes et développe davantage la dimension de la notation du risque. Les notations d'impact et de risque devraient être périodiquement mises à jour pour refléter tout changement dans l'impact et le profil de risque d'un PSF.

Si bien la note d'orientation 21 de l'AFI fournit un contenu préliminaire sur l'évaluation des risques, ses auteurs recommandent des recherches supplémentaires pour mieux évaluer l'impact d'un PSF. Cette question est au cœur de la présente note d'orientation.

2.1. CONCEPT D'ÉVALUATION D'IMPACT

L'évaluation d'impact est un pilier essentiel du cadre SPM-BR, qui permet aux autorités de supervision d'identifier et d'atténuer les risques d'importance systémique posés par les PSF. Elle permet une intervention précoce, un suivi étroit et une allocation efficace des ressources de supervision, en donnant la priorité à ces PSF plutôt qu'à d'autres. En d'autres termes, il permet aux autorités de supervision de

1 Voir les principes directeurs généraux pour la SPM-BR à l'annexe 1.

2 Alliance for Financial Inclusion. 2016. Note d'orientation 21 : Market Conduct Supervision of Financial Services Providers - A Risk-Based Supervision Framework. Disponible à l'adresse : <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2016-08/Guideline%20Note-21%20CEMC-RiskBased.pdf>

FIGURE 2: SURVEILLANCE BASÉE SUR LES RISQUES ET ÉVALUATION DE L'IMPACT : LE CADRE DE LA BANQUE CENTRALE D'ARMÉNIE



Source: Banque centrale d'Arménie

classer et de filtrer les PSF en vue d'une évaluation des risques et d'une notation plus poussées

L'impact peut être défini comme le préjudice potentiel que le comportement d'un PSF peut causer aux consommateurs³ et à leur confiance dans un marché financier. Cet impact est généralement évalué en fonction de facteurs tels que la taille de l'entreprise et le nombre de consommateurs. Une autorité devra élaborer une définition spécifique en fonction des caractéristiques de son cadre SPM.⁴ L'objectif du régulateur est double : 1) renforcer la protection des consommateurs contre les pertes financières et autres conséquences injustes, et 2) atteindre des objectifs généraux, tels que l'amélioration de la confiance, l'accès aux services financiers, la croissance économique et la stabilité financière d'un pays.

Malgré l'existence du cadre SPM-BR, de nombreux pays s'appuient encore principalement sur des appréciations professionnelles pour les évaluations d'impact plutôt que sur des indicateurs. Les sections suivantes présentent l'expérience des évaluations d'impact des PSF de la Banque centrale d'Arménie, de la Banque centrale du Paraguay, de la Banque nationale du Rwanda et de la Banque centrale du Nigeria.

2.2. L'ÉVALUATION D'IMPACT DANS LE RÉSEAU AFI

Les régulateurs peuvent prendre en compte plusieurs éléments pour : 1) évaluer la nécessité de réaliser des études d'impact des PSF dans un pays, et 2) développer et mettre en œuvre des mécanismes d'évaluation des risques et d'impact. Les types et les combinaisons de mécanismes dépendront du cadre juridique et réglementaire du pays, de la taille et de la maturité de son secteur financier, ainsi que des produits, des acteurs du marché et d'autres caractéristiques propres à un pays ou à une institution donnée.

Si l'évaluation d'impact n'est pas toujours simple dans certains pays où le nombre de PSF est faible, l'exercice est généralement recommandé pour toutes les juridictions, et en particulier pour les pays où le nombre et la complexité des PSF sont plus élevés.⁵ Cette section présente des exemples du cadre SPM-BR et des activités d'évaluation d'impact dans certains pays membres de l'AFI, en se référant aux différents marchés de PSF présentés dans le tableau 1.

3 Par exemple, si les PSF détiennent une part de marché significative ou fournissent des services financiers essentiels à un grand nombre de consommateurs, en particulier les segments à faible revenu et vulnérables, cela implique que les PSF ont un impact élevé sur les objectifs d'inclusion financière et de stabilité du pays. Si les PSF offrent des produits ou des services complexes, innovants ou à haut risque qui peuvent poser des problèmes pour la protection des consommateurs et la réglementation des pratiques de marché, les autorités de supervision financière doivent adopter une approche proactive et prospective pour identifier et atténuer les risques potentiels liés aux pratiques de marché. Si les PSF opèrent dans un environnement dynamique et concurrentiel susceptible de créer des incitations ou des pressions en faveur de pratiques de marché déloyales ou irresponsables, il est nécessaire que les autorités de supervision surveillent la conduite des PSF sur le marché et interviennent rapidement et efficacement pour prévenir ou réparer les préjudices subis par les consommateurs.

4 Banque mondiale. 2022. Guideline Note : An introduction to Developing a Risk-Based Approach to Financial Consumer Protection Supervision (Note d'orientation : introduction à l'élaboration d'une approche basée sur les risques pour la supervision de la protection des consommateurs de services financiers). Disponible à l'adresse : <https://elibrary.worldbank.org/doi/epdf/10.1596/38419>

5 Cette déclaration n'a qu'une valeur indicative (une analyse d'impact peut s'avérer nécessaire même dans les petits systèmes financiers) et les membres du groupe de travail du CEMCWG ne proposent pas ici de référence officielle pour un nombre "faible" ou "élevé" de PSF. Les lecteurs peuvent appliquer leur propre jugement en fonction de leur pays et de leur environnement financier.

TABLE 1: EXEMPLE DE L'UNIVERS DES PSF DANS LES PAYS QUI METTENT EN ŒUVRE L'ÉVALUATION DE L'IMPACT DES

 ARMÉNIE	 PARAGUAY	 RWANDA	 NIGERIA
18 Banques	17 Banques privées	15 Banques	35 Banques de dépôts
41 Organismes de crédit	1 Banques d'État	458 Institutions de microfinance/SACCO	5 Banques de services de paiement
182 Prêteurs sur gages	6 Entités financières	18 Assureurs	756 Banques de microfinance
9 Organismes d'assurance	35 Organismes d'assurance	48 PSF ne prenant pas de dépôts	94 Sociétés financières
4 Courtiers d'assurance	69 Courtiers d'assurance	19 Prestataires de services de paiement	16 Catégories de licence pour commutation et traitement
8 Organismes de paiement	28 Sociétés d'investissement	78 Bureaux de change	75 Prestataires de services de paiement
20 Sociétés d'investissement	5 Organismes de transfert de fonds		36 Prestataires de services de terminaux de paiement
13 Organismes de transfert de fonds			47 Super agents
6 Gestionnaires d'investissements et de fonds de pension			8 Systèmes de cartes et de paiements
			17 Opérateurs de téléphonie mobile
			67 Sociétés d'assurance
			437 Sociétés d'investissement
			22 Administrations des fonds de pension

ARMÉNIE

Depuis 2021, la Banque centrale d'Arménie a centralisé la supervision de la protection des consommateurs au sein de la Direction de la supervision et des licences, où un département distinct est responsable de la surveillance de la protection des consommateurs. Cette approche de supervision suit une approche de surveillance basée sur les risques et se concentre sur les risques les plus importants du marché. Cela implique que le régime est adapté aux caractéristiques du marché réglementé, y compris la taille et le profil des PSF, les clients qu'ils ont et les segments de consommateurs qu'ils servent. La RBS en Arménie comprend des évaluations d'impact et de risque, et se fonde sur les résultats des interventions des autorités de surveillance. L'ensemble du processus et du cadre en est encore au stade de la formation et repose principalement sur les appréciations des superviseurs. Il n'existe actuellement aucun manuel officiel sur les évaluations d'impact, bien que la Banque centrale soit en train d'élaborer des manuels et des lignes directrices en la matière.

Source : Banque centrale d'Arménie



RWANDA

Depuis 2021, la Banque nationale du Rwanda a adopté un cadre de supervision basé sur les risques de marché. Le cadre RBS des pratiques de marché se concentre sur les évaluations d'impact à travers les différents indicateurs, y compris le nombre de clients par PSF, la portée du PSF, le nombre de réclamations par rapport au nombre de comptes, le nombre de transactions, le nombre d'incidents signalés, le taux d'insatisfaction des clients, les tendances anormales, et plus encore. Il est important de noter que la Banque nationale du Rwanda dispose d'un système central (EDWH) qui centralise les données prudentielles, de conduite sur le marché, d'inclusion financière et d'autres données qui aident à mener des évaluations d'impact.

Source: Banque nationale du Rwanda



PARAGUAY

Par une résolution du conseil d'administration⁶ en 2021, la Banque centrale du Paraguay a établi des considérations pour la protection des consommateurs et la conduite sur le marché, en suivant une approche de supervision basée sur les risques. La banque centrale publie un rapport trimestriel qui comprend des données mensuelles provenant des entités, avec des données sur réclamations et requêtes ventilées par zone géographique, sexe, résolutions en faveur des clients ou non, et par produit ou service proposé. Les indicateurs comprennent également le nombre de clients par PSF, la portée des PSF, le nombre de réclamations par rapport au nombre de comptes et de clients, le nombre de transactions, le nombre d'incidents signalés et le taux d'insatisfaction des clients.

La Banque centrale surveille le nombre et la part des consommateurs sur les marchés de produits (prêts, dépôts, etc.), la couverture géographique et la couverture par sexe, en mettant l'accent sur le pouvoir de marché en ce qui concerne la part de marché des produits, la tarification, les taux, les commissions et les frais par entité. Bien que ces données fournissent une vue d'ensemble de la situation de chaque entité, l'ensemble du processus en est encore à ses débuts. La Banque centrale ne dispose pas encore de manuels sur les évaluations d'impact, mais elle travaille à l'élaboration d'un tel processus ainsi qu'à l'amélioration de la collecte de données.

Source: Central Bank of Paraguay



NIGERIA

La Banque centrale du Nigeria a adopté un cadre de supervision basé sur les risques de marché en 2023 pour évaluer l'impact des PSF. Cette approche vise à déterminer les forces et les faiblesses des pratiques de gestion des risques d'une institution, à fournir une base pour développer le profil de risque d'une institution et l'orientation de l'allocation des ressources, et à soutenir l'identification précoce et la résolution des problèmes au sein d'une institution. L'approche d'évaluation du Nigeria utilise un modèle d'évaluation d'impact qui comprend cinq éléments : 1) l'impact d'une institution par rapport à ses pairs ; 2) le nombre total de réclamations non résolues de l'institution ; 3) le nombre total de violations de la conformité de l'institution ; 4) le nombre total d'amendes imposées à l'institution ; et 5) le score de proportionnalité et d'historique de supervision de l'institution. L'impact sera évalué selon les paramètres suivants : Haut, élevé, moyen ou faible.

Source: Central Bank of Nigeria



⁶ RESOLUTION N°2 - Procès-verbal N°25 du 20 mai 2021- Norme réglementaire pour la gestion des réclamations et des requêtes des entités soumises à la loi n° 861/96 et ses modifications.

2.3. LES DÉFIS D'UNE ÉVALUATION D'IMPACT

Outre les défis communs liés à la protection des consommateurs de produits financiers,⁸ les membres du groupe de travail du CEMCWG ont identifié certains défis spécifiques liés à l'application d'une approche efficace et efficiente d'évaluation d'impact, présentés dans le tableau 2.

2.4. PRINCIPES D'UNE ÉVALUATION

Cette section énumère les principes qui doivent guider les régulateurs dans l'élaboration et la mise en œuvre des activités d'évaluation.⁹

1. PROACTIVITÉ ET DYNAMISME

Les régulateurs devraient prendre des mesures proactives pour identifier et évaluer les risques émergents susceptibles de nuire aux consommateurs en exploitant les données issues de la surveillance du marché et d'autres sources d'information afin de mettre en œuvre des mesures réglementaires appropriées. Les autorités de supervision devraient évaluer les risques systémiques qui se matérialisent afin de veiller à ce que les causes profondes sont identifiées, surveillées et atténuées pour éviter qu'elles ne se reproduisent.

2. AXÉ SUR LES DONNÉES

Les régulateurs devraient adopter une approche fondée sur les données pour leur surveillance de la protection des consommateurs basée sur les risques, en exploitant des informations provenant de diverses sources telles que les réclamations, les informations sur le marché et les rapports de contrôle. Les données synthétisées peuvent fournir des informations sur la conduite des institutions réglementées sur le marché, afin de faciliter l'évaluation efficace des risques et de l'impact, ainsi que les mesures de surveillance.

3. TRANSPARENCE

Les régulateurs devraient promouvoir la transparence en communiquant efficacement les activités de surveillance aux parties concernées. En outre, les autorités de supervision devraient valider les données transmises par les PSF afin d'en garantir l'exactitude et l'exhaustivité.

⁸ Il s'agit notamment des défis liés au cadre institutionnel (par exemple, l'absence de lois et de règlements), des défis liés à l'offre (par exemple, le manque de personnel chargé de la réglementation, le manque de capacité et de sensibilisation du personnel), des défis liés à la demande (par exemple, le manque de sensibilisation des consommateurs à leurs droits et à leurs responsabilités), etc.

⁹ Ces principes - qui sont présentés ici sous une forme abrégée - suivent les dix principes généraux du G20 sur la protection des consommateurs et sont détaillés dans d'autres publications pertinentes de l'AFI sur la protection des consommateurs et les pratiques de marché.

TABLEAU 2: EVALUATION D'IMPACT - DÉFIS IDENTIFIÉS

PAYS	DÉFIS
Absence de manuels formels d'évaluation d'impact SPM	Dans ce cas, l'appréciation des autorités de supervision joue un rôle important dans l'évaluation des impacts, ce qui pose des problèmes de gouvernance des données. Les régulateurs peuvent collecter une grande quantité de données auprès des institutions financières, mais le taux d'accès aux données existantes dans le cadre de la fonction de surveillance reste faible.
Lack of an efficient data collection mechanism	Les PSF servent de prestataires de données par le biais d'une solution dédiée, mais il n'existe pas d'application de transmission en direct pour la remise des rapports à l'autorité de régulation. Les méthodologies de collecte de données dépendent souvent de processus basiques ou partiellement automatisés, d'e-mails et de feuilles de calcul Excel. Par conséquent, la crédibilité des données devient un défi.
Question de la qualité de l'information reçue	À l'instar du défi du reporting, les informations reçues par l'autorité de régulation peuvent ne pas répondre aux exigences de qualité pour l'évaluation d'impact, et les méthodes de validation et de traitement sont limitées, de même que les outils analytiques de base. En outre, certaines données collectées auprès des PSF peuvent être inexactes, car la plupart d'entre eux accordent une grande importance aux déclarations prudentielles.
Manque de capacité des unités de protection des consommateurs et de surveillance des pratiques de marché	Souvent, il n'y a pas assez de personnel (et pas assez de personnel formé) affectées à la protection des consommateurs et à la surveillance des pratiques de marché, non seulement pour réaliser des évaluations d'impact, mais aussi pour utiliser les résultats de ces évaluations et y donner suite. Des problèmes peuvent également survenir en raison d'une sensibilisation et d'une capacité insuffisantes.

4. ACTION CIBLÉE

Lors des évaluations, les régulateurs doivent tenir compte du segment dans lequel l'entité opère (produits, type, etc.), de son volume de clients et de sa portée.

3. ÉVALUATION D'IMPACT DANS LA PRATIQUE

3.1. COLLECTE DE DONNÉES ET DE PROFILS DE RISQUE

Les pays ont des pratiques différentes en matière de collecte de données ; il n'est donc pas possible de définir un ensemble universel d'indicateurs applicables à tous les pays. À cet égard, deux groupes d'indicateurs d'évaluation d'impact sont définis afin de donner aux pays une certaine flexibilité dans la définition du meilleur ensemble d'indicateurs correspondant à leur contexte spécifique.

Ces groupes sont les suivants :

- Un ensemble **primaire** d'indicateurs préférables pour évaluer l'impact d'un PSF est basé sur des rapports de surveillance fiables collectés dans la plupart des pays pour la supervision prudentielle ou la surveillance des pratiques de marché.
- Les indicateurs **proxy (de substitution)** sont définis comme des alternatives aux indicateurs primaires dans le cas où ces derniers ne peuvent être collectés. Les indicateurs proxy peuvent également être basés sur des sources d'information secondaires, pour lesquelles les données peuvent ne pas être vérifiées, ce qui les rend parfois peu fiables. Ces indicateurs donnent une indication des tendances et des changements possibles qui s'opèrent au sein d'un PSF, ce qui incite à un examen plus approfondi de la situation.

Les données peuvent être qualitatives et quantitatives, et les sources d'information pour le calcul des indicateurs peuvent inclure les rapports prudentiels, les demandes des institutions financières, les informations publiques, les enquêtes et tous les autres rapports et sources d'information possibles. Par exemple, la Banque centrale du Paraguay reçoit des informations des entités par le biais du réseau de communication financière et les présente sur son site web.

3.2. FACTEURS D'IMPACT ET INDICATEURS

Le processus d'évaluation d'impact comprend principalement trois étapes :

1. Collecte de données
2. Évaluation des indicateurs d'impact selon les modèles élaborés par les ASF
3. Notation d'évaluations d'impact

La note d'orientation 21 élaborée par les membres du CEMCWG en 2016 met en évidence cinq séries d'indicateurs qui peuvent être utilisés par le régulateur pour les évaluations d'impact.¹⁰ En outre, lors de l'élaboration du présent document, les membres du sous-groupe du CEMCWG ont identifié l'importance de classer les données relatives aux réclamations des consommateurs de produits financiers dans un sixième ensemble d'indicateurs, qui soutient tous les autres ensembles et est ajouté à la liste initiale comme suit :

1. **Couverture des consommateurs** : nombre et part des consommateurs sur les marchés de produits (prêts, dépôts, actifs, etc.), couverture géographique, groupes vulnérables concernés (agriculteurs, analphabètes, etc.), etc.
2. **Nature des produits** : technologie, innovation, diversité, complexité, impact élevé sur le bien-être des consommateurs (hypothèques), liée à des infrastructures et des technologies médiocres, etc.
3. **Pouvoir de marché** : part de marché des produits, tarification, substituabilité des produits et des infrastructures, savoir-faire commercial et technologique, etc.
4. **Intermédiation** : échelle, modèle, canaux, etc.
5. **Interconnexion** : impact de la chaîne d'approvisionnement sur les autres prestataires, les marchés de produits, les canaux d'intermédiation, la réputation, etc. Il convient d'accorder une attention particulière à l'évaluation de l'impact d'un PSF appartenant à un groupe financier local ou international.
6. **Réclamations et réparation [ajouté]** : volume et nature des réclamations, motifs des réclamations, nombre de réclamations des consommateurs résolues, etc.

¹⁰ A partir de l'enquête 2022 du CEMCWG, les membres ont classé les indicateurs ci-dessus utilisés dans le cadre de la SPM-BR par ordre d'importance en fonction de leur travail actuel d'évaluation de l'impact des PSF : 1. couverture des consommateurs, 2. pouvoir de marché, 3. nature des produits, 4. intermédiation, et 5. interconnectivité.

En fonction de tous les indicateurs utilisés par les membres du sous-groupe, le tableau 3 ci-dessous propose une liste non exhaustive d'indicateurs pour guider le lecteur dans l'élaboration de son propre ensemble, en prenant compte du contexte et des besoins de chaque pays en termes d'évaluation de l'impact des PSF. Une liste d'indicateurs proxy est également présentée dans la section suivante (tableau 4).

TABLEAU 3: LISTE NON EXHAUSTIVE DES INDICATEURS D'ÉVALUATION D'IMPACT

INDICATEUR	DÉTAILS	SOURCE D'INFORMATION
COUVERTURE DES CONSOMMATEURS/ÉCHELLE DU PSF		
Clients uniques dans le secteur du commerce au détail	Nombre de clients au détail uniques d'un PSF ou nombre total de clients. Les clients au détail uniques comprennent, par exemple, les personnes à faible revenu, les clients vivant dans des zones reculées, des groupes spécifiques tels que les jeunes, les femmes, les personnes handicapées, les personnes ayant un faible niveau de connaissances financières, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapports prudentiels ➤ Demandes des PSF¹¹ ➤ Information du public ➤ Les médias ➤ Réseaux de communication financière
Transactions par type de produit	Nombre d'opérations ou de transactions par type de produit. Les transactions peuvent être évaluées par produit, par PSF (institutions de dépôt, sociétés financières et de crédit-bail, institutions de services de paiement, opérateurs d'argent mobile, etc.), par type de clients (vulnérables ou non), par localisation géographique, par sexe, par âge, etc. ¹²	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapports hors site sur les pratiques de marché ➤ Dossier de correspondance externe ➤ Système de gestion des réclamations des consommateurs ➤ Sous-système d'audit financier électronique
Crédit	Nombre de comptes de crédit et de dépôt dans les banques ; nombre de portefeuilles électroniques pour les opérateurs de réseaux mobiles (ORM) ; nombre de souscripteurs de produits d'assurance ; nombre de cotisants dans les fonds de pension.	
Retail consumers	Nombre de consommateurs au détail ou nombre total de consommateurs au détail ; nombre de consommateurs au détail ou différence de nombre de consommateurs au détail entre deux périodes.	
Services au détail	Volume total des services au détail des PSF ou volume total des services au détail pour le secteur. Il convient d'examiner le volume des services, mais aussi la fréquence des transactions. Par exemple, si les clients effectuent des transactions toutes les 30 minutes et qu'il y a une défaillance du système, cela sera très perturbant.	

11 Demandes ad hoc adressées par les ASF aux PSF.

12 Le nombre de transactions est très important, mais il convient également

les tendances de ces transactions.

TABLEAU 3: *continued*

INDICATEUR	DÉTAILS	SOURCE D'INFORMATION
NATURE DU PRODUIT/PROFIL PSF		
Comparabilité	Mesure dans laquelle les produits sont standards et comparables à d'autres produits sur le marché et au sein du PSF, le degré de complexité des produits (données analytiques).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Déclarations prudentielles ➤ Demandes des PSF ➤ Information publique ➤ Les médias ➤ Entités selon le réseau de communications financières ➤ Rapports d'inspection sur site et hors site ➤ Rapports de suivi du marché ➤ Rapports d'examens thématiques ➤ Rapports de visites mystère ➤ Rapports de sondages ➤ Rapports d'application
Variété de produits	Plus le portefeuille de produits d'un PSF donné est diversifié, plus l'impact est important. Si le PSF offre un large éventail de produits (prêts, dépôts, paiements, etc.) de nature différente, l'impact est élevé. ¹³	
Complexité des produits	Plus le produit est complexe, plus l'impact est important. La complexité est une indication de la facilité avec laquelle un consommateur peut comprendre le prix final du produit proposé, les termes du contrat et les comparer avec des produits similaires d'autres prestataires. ¹⁴	
Vulnérabilité du groupe cible	C'est le cas lorsqu'un produit est destiné (officiellement ou en fonction de la nature du produit) à des groupes de consommateurs qui, selon la politique de la ASF, sont considérés comme vulnérables et doivent être protégés. L'impact est élevé dans la mesure où le groupe cible est vulnérable. ¹⁵	
Spécificité	La spécificité se manifeste par d'autres facteurs (autres que ceux mentionnés ci-dessus), qui peuvent avoir un impact négatif sur le consommateur et le pays si le PSF est de mauvaise foi. La technologie, l'innovation, la fongibilité, la pertinence nationale et d'autres facteurs qui peuvent accroître l'impact d'un produit ou d'un PSF donné. ¹⁶	
Modèle de vente et couverture géographique des produits	Les canaux de vente et la couverture géographique des produits montrent la portée du PSF dans les régions du pays. ¹⁷ Plus la présence régionale du PSF est importante, plus le niveau d'impact estimé est élevé.	
Nombre d'incidents signalés affectant les consommateurs	Cela peut être le cas si le PSF signale des incidents fréquents, tels que des échecs de transaction, des temps d'arrêt du système, des erreurs et des fraudes affectant les comptes des consommateurs, des cas de corruption et de pots-de-vin, etc.	
Incidents de non-conformité	Les institutions qui présentent des niveaux élevés de non-conformité avec le cadre juridique et réglementaire existant, tels que la transparence, le traitement équitable des consommateurs, les violations de la confidentialité des données, l'absence de réponse aux réclamations dans les délais, etc. présentent des risques importants.	

13 Si les services ou produits sont différents mais de même nature (par exemple, uniquement des services de paiement ou uniquement des services de crédit), l'impact est significatif.

14 Par exemple, un dépôt peut comporter de nombreuses conditions du type "si... alors..." (si 6 mois, alors 1 %, si 12 mois, alors 1,3 %, après 7 mois, alors un bonus de 1 %, etc.) Les produits à long terme sont également considérés comme des produits complexes, ceux dont les effets peuvent prendre beaucoup de temps à être découverts par le consommateur (par exemple, si un produit hypothécaire est mal conçu, les conséquences négatives du produit défectueux peuvent se dévoiler longtemps après l'achat et les dommages peuvent s'avérer importants). Les produits liés et groupés sont également complexes, ce qui crée une ambiguïté quant au prix et à l'équité du produit. Par exemple, un prêt hypothécaire, en plus de termes compliqués ou confus, peut également inclure une assurance en tant que produit connexe. La carte et la ligne de crédit peuvent être vendues comme un produit combiné.

15 Par exemple, un prêt agricole peut être évalué comme ayant un impact élevé si, en fonction de certains indicateurs (importance dans les documents gouvernementaux, nombre de réclamations, etc.), l'agriculture est considérée comme une zone vulnérable ou prioritaire.

16 Par exemple, le produit est unique dans sa finalité pour le pays, ou le PSF est une agence gouvernementale et remplit des fonctions importantes auxquelles les autres PSF ne participent pas. Il peut s'agir, par exemple, de l'assurance-crédit agricole ou de la distribution de pensions. Par ailleurs, si ce produit ou ce PSF n'est pas disponible, dans quelle mesure d'autres PSF peuvent-ils le remplacer rapidement ?

17 Plus le modèle de vente est complexe et varié, plus l'influence du PSF sur le bien-être du consommateur est grande, et plus le consommateur peut facilement tomber dans le piège du produit.

TABLEAU 3: *continued*

INDICATEUR	DÉTAILS	SOURCE D'INFORMATION
Mesures d'exécution fréquentes prises à l'encontre de l'institution	Si l'institution est régulièrement confrontée à des sanctions, elle doit être considérée comme une entité à haut risque.	
Tendances anormales	Par exemple, une augmentation de la part de certains frais ou commissions dans le compte de résultat du PSF pourrait signifier que des frais et commissions injustes sont facturés ; une augmentation des primes du personnel liée à une augmentation des ventes pourrait signifier que le personnel est encouragé à se livrer à des pratiques de vente abusives.	

POUVOIR DE MARCHÉ

Part de marché des recettes de commissions	Total du revenu de commissions ou total du revenu de commissions du secteur	> Rapports prudentiels > Demandes des PSF > Information publique > Les médias
Substituabilité du service	Substituabilité du service (autres entreprises fournissant les mêmes services). Facilité de changement (facilité avec laquelle les consommateurs peuvent passer d'un service à un autre), disponibilité de substituts (disponibilité d'autres services pouvant être utilisés à la place, élasticité des prix, etc.)	
Écart de prix	Écart du prix moyen des services au détail par rapport à la moyenne du marché.	
Indice de concurrence	Part d'un PSF particulier dans un segment spécifique de produit, concentration des prestataires.	

PART DE MARCHÉ DES PRODUITS

Crédit à la consommation	Montant du crédit à la consommation du PSF / montant total du crédit à la consommation.	> Rapports prudentiels > Rapports sur l'inclusion financière
Écart moyen	Écart moyen du prix du crédit à la consommation par rapport au marché.	
Clients du PSF	Clients du PSF/Clients totaux du sous-secteur	
Comptes de produits spécifiques	Comptes de produits spécifiques/total des comptes du sous-secteur pour ce produit.	
Transactions périodiques	Nombre de transactions périodiques/total des transactions de cette période du sous-secteur.	

TABLEAU 3: *continued*

INDICATEUR	DÉTAILS	SOURCE D'INFORMATION
INTERMÉDIATION/CANAUX DE DISTRIBUTION		
Succursales, agences, points de vente	Nombre de (succursales ou agences, agents, points de vente) du PSF/nombre total dans le pays.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapports prudentiels ➤ Demandes des PSF ➤ Information publique ➤ Les médias ➤ Entités du réseau de communications financières ➤ Rapports de la division bancaire
Points de service	Nombre de points de service (propres et externalisés), y compris les agents bancaires.	
Points de service propres	Proportion de points de service propres par rapport au nombre total de points.	
Canaux numériques	Part des produits en provenance des canaux numériques.	
INTERCONNEXION		
Diversité de services	Nombre de services au détail différents proposés ou nombre total de services au détail proposés. Si le PSF offre une large gamme de produits de nature différente, l'impact est élevé. Si les services ou produits sont différents mais de même nature (par exemple, uniquement des services de paiement ou uniquement des services de crédit), l'impact est significatif.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rapports prudentiels ➤ Demandes des PSF ➤ Information du public ➤ Les médias ➤ Sondages ➤ Rapports hors site sur la conduite de marché
Confiance des consommateurs	Pourcentage d'adultes ayant une grande confiance dans le service financier (par sondage).	
Satisfaction	Pourcentage de satisfaction (par sondage). Le taux de (d'in)satisfaction peut être recueilli par le biais d'un sondage et peut être illustré par le taux de comptes clients qui deviennent inactifs, le nombre de clients qui se tournent vers d'autres institutions, le nombre de clients qui préfèrent ne pas renouveler certains services, tels que les prêts, etc.	
Revenus de commissions	Participation des commissions aux recettes d'exploitation ou participation des commissions aux recettes de la prestation de services.	
Portabilité	Nombre de demandes de portabilité des opérations de crédit.	
Types de consommateurs	Données démographiques, niveau d'éducation financière, vulnérabilité.	

TABLEAU 3: *continued*

INDICATEUR	DÉTAILS	SOURCE D'INFORMATION
RÉCLAMATIONS DES CONSOMMATEURS DE PRODUITS FINANCIERS ET MÉCANISMES DE RECOURS		
Nombre de réclamations de consommateurs	Nombre de réclamations par rapport au nombre de comptes ou au nombre de transactions. Ventiler les données relatives aux réclamations par sexe.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demandes des PSF ➤ Rapports du bureau du médiateur du système financier ➤ Base de données ASF ➤ Courriels trimestriels des entités financières ➤ Rapports prudentiels ➤ Les médias ➤ Rapports hors site sur la conduite de marché ➤ Rapports des PSF ➤ Rapports de réclamations des clients
Nature des réclamations des consommateurs	Qualitatif : suivi des raisons des principales réclamations et évaluation de l'analyse des causes profondes et des mesures correctives. Quantitatif : évaluation du taux de réclamations pour un certain produit ou d'une certaine nature par rapport aux normes du marché et à la performance antérieure de la banque.	
Volume et valeur des réclamations résultant d'une perte d'exploitation	Rapport de réclamations des banques, y compris le montant de l'indemnisation et des pertes survenues au cours de la période.	
Nombre de réclamations résolues	Volume de réclamations résolues dans un délai de [nombre de jours] sur le nombre total de réclamations. Volume de réclamations ne respectant pas l'accord sur le niveau de service (SLA) ou nombre total de réclamations.	

3.3. APPLICATION ET CONSIDÉRATIONS

Après l'exercice de collecte de données, les indicateurs d'impact doivent être évalués conformément aux modèles élaborés par les ASF. Une notation d'impact globale est ensuite attribuée à un PSF donné. La figure 3 présente un exemple du processus d'évaluation d'impact de la Banque centrale d'Arménie.

L'évaluation d'impact servira de base pour déterminer le groupe de risque du PSF (par exemple, élevé, moyen, faible). Le superviseur évalue chaque indicateur (voir la liste des indicateurs possibles dans la section précédente) au moyen d'une série de sous-indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Chaque PSF se voit attribuer l'une de ces notations et, à la suite de l'évaluation d'impact, tous les PSF se voient attribuer une notation (par exemple : élevé, moyen, faible).

Les PSF ayant un niveau d'impact élevé seront alors prioritaires pour une évaluation plus approfondie du risque individuel. Dans la pratique, l'autorité de contrôle déterminera où se situe le seuil entre les PSF "systémiques" et les PSF "autres, non systémiques". Cette décision est un élément important de la détermination de l'impact et reflète, en partie, le point de vue de l'autorité de contrôle en matière de tolérance au risque. Néanmoins, les autorités de supervision devraient également travailler avec les PSF à faible impact.¹⁸

Lorsqu'il n'est pas possible d'évaluer l'impact des PSF (en raison de contraintes de ressources, par exemple), une action de surveillance urgente s'avère nécessaire, ce qui peut être réalisé par une évaluation d'impact proxy du PSF. Le tableau 4 présente une ventilation approximative des PSF par niveau d'impact, en fonction des indicateurs d'échelle et de profil.¹⁹ Il est important de noter que cette répartition ne remplace pas une évaluation approfondie de l'impact du PSF et qu'elle ne peut servir que de guide.

QUAND ET À QUELLE FRÉQUENCE ÉVALUER LA NOTATION D'IMPACT

1. Première évaluation. Le superviseur évalue le niveau d'impact de chaque PSF. Ainsi, tous les PSF sont classés dans un groupe d'impact (élevé, moyen ou faible).²⁰ L'évaluation proxy est une solution de repli lorsqu'il est urgent de classer un PSF en vue d'une évaluation plus poussée de la probabilité de risque, mais qu'il n'y a aucun moyen d'évaluer l'impact.

2. Mise à jour. La notation d'impact est ensuite mise à jour dans le cadre d'un cycle régulier de contrôles prudentiels (sur place, hors site et autres) dès que de nouvelles informations sur le PSF sont disponibles. La mise à jour doit également avoir lieu si l'ASF a reçu des réclamations ou d'autres signaux. La notation d'impact de chaque PSF (si elle n'a pas été mise à jour dans les trois ans) est entièrement mise à jour à intervalles réguliers. Une fois que la base de données des indicateurs d'impact calculés automatiquement sera constituée, la notation d'impact sera mise à jour plus souvent.

Les paramètres nécessaires au calcul d'une notation d'impact sont définis selon les principes suivants :

- > **Facilité de collecte des données** - en termes de coûts et de temps, il est facile pour le superviseur de collecter des données pour les indicateurs d'impact.
- > **Optimal** - les indicateurs doivent être aussi peu nombreux que nécessaire pour une évaluation d'impact efficace.
- > **Fiabilité** - les données sources doivent être fiables et dignes de confiance.
- > **Actualité** - les données peuvent être collectées au moins une fois par an.
- > **Cohérence** - le même ensemble d'indicateurs doit être disponible et utilisé au fil du temps.

Comme il existe de nombreux facteurs, indicateurs et sous-indicateurs, l'évaluation automatique globale de l'impact peut être calculée selon le principe "un indicateur est l'indicateur principal".²¹ A titre d'exemple :

- > **L'"échelle"** est l'indicateur principal et est évaluée en premier lieu par le superviseur. Si, d'après l'indicateur "échelle", le PSF est classé dans la catégorie "élevé", le deuxième indicateur ne peut pas être évalué.
- > **Le « profil »** est le deuxième indicateur le plus

¹⁸ La logique de la RBS est que ces entreprises recevront individuellement moins d'attention de la part des autorités de supervision que les entreprises présentant des niveaux d'exposition plus élevés. Cela ne signifie pas pour autant qu'elles ne doivent pas faire l'objet d'une attention particulière ; les consommateurs sont directement exposés au risque de subir un préjudice financier ou d'autre type de la part des établissements financiers avec lesquels ils travaillent, qu'ils soient grands ou petits. Les petits PSF peuvent également constituer une source collective de risque lorsque plusieurs d'entre eux sont susceptibles de faire faillite en même temps en raison de risques corrélatifs, tels qu'un ralentissement du secteur auquel ils sont conjointement exposés. Il est donc nécessaire de trouver des moyens constructifs et proportionnés de s'engager avec eux.

¹⁹ Chaque ASF peut prendre en compte l'ensemble des indicateurs qui sont les plus applicables et les plus pertinents pour elle.

²⁰ Valeurs des indicateurs : les valeurs des indicateurs et des sous-indicateurs doivent correspondre à trois niveaux (notations) d'impact (élevé, moyen, faible). Ces valeurs sont indicatives et ont pour but d'aider le superviseur à porter un jugement, mais ne limitent en aucun cas l'appréciation du superviseur. Il est impossible de disposer de tout le spectre des significations, car la réalité peut être très diverse.

²¹ Ce principe n'est qu'une approche et ne décrit le calcul que pour deux indicateurs possibles. D'autres principes peuvent être "un indicateur

FIGURE 3: PROCESSUS D'ÉVALUATION D'IMPACT - BANQUE CENTRALE D'ARMÉNIE



Source: Banque centrale d'Arménie

TABLEAU 4: ÉVALUATION D'IMPACT PROXY

NIVEAUX D'EXPOSITION/	TYPES DE PSF (EXEMPLE)
1-Haut	<ul style="list-style-type: none"> > Banques de détail (15 banques) > Organisations non bancaires de dépôt et autres grandes organisations non bancaires (12 PSF, > 1 milliard de USD d'actifs) > Grands organismes de paiement
2 - Essentiel	<ul style="list-style-type: none"> > Non-banques de taille moyenne (80 PSF avec des actifs entre x ...milliards USD - et Milliards USD). > Institutions de paiement
3 - Faible	<ul style="list-style-type: none"> > Petites institutions non bancaires (240 PSF avec <... milliards USD d'actifs) > Banques d'affaires

- important. Si la notation "d'échelle" est faible ou essentielle, le superviseur évalue également l'indicateur "profil". La notation globale sera le maximum de ces deux indicateurs (échelle et profil).
- > L'évaluation de l'impact global correspond au maximum des deux indicateurs d'impact : ici l'échelle et le profil.

- > La notation d'impact est ajustée en fonction de l'appréciation du superviseur. Cela peut se faire en fonction de certains facteurs. La notation ajustée est la notation finale et est utilisée dans les processus de supervision.

Dans le cadre de la supervision basée sur les risques, l'évaluation d'impact doit être combinée à l'évaluation de la probabilité d'occurrence, ou évaluation du risque, pour être complète.

EXEMPLE D'ÉVALUATION D'IMPACT 1 : NIGERIA

La Banque centrale du Nigeria a adopté des modèles d'évaluation d'impact et de risque, le premier étant présenté dans le tableau 5 et le second étant disponible à l'annexe 2. Le tableau 6 présente un exemple d'évaluation d'impact au Nigeria.

L'approche d'évaluation du Nigeria à l'aide d'un modèle d'évaluation d'impact :

- > L'impact d'une institution par rapport à ses pairs sera évalué à l'aide des facteurs de proportionnalité et de l'historique de surveillance.
- > Les facteurs de proportionnalité incluront des considérations telles que
 - **Nombre total de réclamations reçues par l'institution** exprimé en pourcentage du nombre total de réclamations reçues dans la catégorie.
 - **Nombre total de réclamations remontées à la banque centrale** en pourcentage du nombre total de réclamations transmises dans la catégorie.

- > Les antécédents en matière de contrôle, quant à eux, seront déterminés par le niveau de conformité de l'institution par rapport aux autres institutions dans la catégorie. Les éléments à prendre en compte pour les antécédents en matière de surveillance peuvent être les suivants
 - **Nombre total de réclamations non résolues de l'institution exprimé en pourcentage du total des réclamations non résolues dans la catégorie.**
 - **Nombre total de manquements à la conformité de l'institution** exprimé en pourcentage du nombre total de manquements à la conformité dans la catégorie
 - **Nombre total d'amendes infligées à l'institution**, exprimé en pourcentage du total de la catégorie.
- > Le score de proportionnalité et de l'historique de surveillance de l'établissement déterminera son impact dans sa catégorie. L'impact sera évalué selon les paramètres suivants : haut, élevé, moyen ou faible.



TABLEAU 5: MODÈLE D'ÉVALUATION D'IMPACT - BANQUE CENTRALE DU NIGERIA

FACTEURS	#	CONSIDÉRATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT DU PROFIL DE RISQUE D'UNE ENTITÉ RÉGLEMENTÉE APPARTENANT À LA CATÉGORIE DES BANQUES COMMERCIALES	INSTITUTION			COTE DE RISQUE DE L'INSTITUTION
			CRITÈRES PÔIDS	SCORE DE L'INSTITUTION	INSTITUTION PÔIDS	
1. Proportionnalité	1.1	Nombre total d'entreprises clientes de l'entité exprimé en pourcentage du total des entreprises clientes dans la catégorie.	5	100%	5	
	1.2	Nombre total de clients au détail de l'entité exprimé en pourcentage du total des clients au détail dans la catégorie.	10	100%	10	
	1.3	Nombre total de réclamations reçues par l'entité exprimé en pourcentage du nombre total de réclamations reçues dans la catégorie.	10	2%	0.2	
	1.4	Nombre total de réclamations de l'entité remontées à la banque centrale en pourcentage du nombre total de réclamations transmises dans la catégorie.	10	2%	0.2	40 15.5
	1.5	Volume total des prêts à la consommation de l'entité exprimé en pourcentage du total des prêts à la consommation dans la catégorie	5	2%	0.1	
2. Historique de supervision	2.1	Nombre total de réclamations non résolues de l'entité exprimé en pourcentage du total des réclamations non résolues dans la catégorie.	15	2%	0.3	
	2.2	Nombre total de manquements à la conformité de l'entité exprimé en pourcentage du nombre total de manquements à la conformité dans la catégorie.	15	50%	7.5	
	2.3	Valeur totale des amendes infligées à l'entité exprimée en pourcentage du total de la catégorie.	15	15%	2.25	60 10.35
	2.4	Nombre total d'amendes infligées à l'entité, exprimé en pourcentage du total de la catégorie.	15	2%	0.3	
Total						100 25.85

TABLE 6: SCORE DE L'ÉVALUATION D'IMPACT - BANQUE CENTRALE DU NIGERIA

#	SCORE DE L'ÉVALUATION D'IMPACT
4	Haut >30
3	Élevé >20 ≤ 30
2	Moyen >10 ≤ 20
1	Bas ≤ 10

Source: Banque centrale du Nigeria

EXEMPLE D'ÉVALUATION D'IMPACT 2 : RWANDA

Le cadre SPM-BR de la Banque nationale du Rwanda se concentre sur les évaluations d'impact au moyen des éléments suivants :

- > **Nombre de clients du PSF**, en se concentrant principalement sur les clients au détail car ils sont vulnérables aux risques liés à la consommation.
- > **La portée du PSF** en termes de réseau d'agences, en mettant l'accent sur les PSF qui pénètrent dans les zones rurales.
- > **Nombre de réclamations par rapport au nombre total de comptes du PSF**, y compris les comptes de prêts et de dépôts pour les banques et les IMF, les comptes de portefeuilles pour les ORM, les souscripteurs de chaque produit d'assurance, etc.
- > **Nombre de transactions acheminées par le biais du PSF**. Ici, les efforts de surveillance ne se concentrent pas sur la taille des transactions, comme dans la supervision prudentielle, mais plutôt sur le nombre et la fréquence des transactions.
- > **Nombre d'incidents signalés** qui affectent les consommateurs. Par exemple, si le PSF signale des incidents fréquents, tels que des échecs de transaction, des pannes de système, des erreurs et des fraudes affectant les comptes des consommateurs, des cas de corruption et de pots-de-vin, etc. Il s'agit d'indicateurs d'une institution qui présente un risque très élevé en ce qui concerne les consommateurs.

> **Le taux d'insatisfaction des clients**, soit par le biais des médias sociaux, montré par différents sondages ou canalisé par les plateformes existantes de la banque centrale, y compris le Chatbot INTUMWA (chatbot de traitement des réclamations), GERERANYA (comparateur web), etc. Le taux d'insatisfaction est également illustré par le taux de comptes clients devenus inactifs, le nombre de clients migrant vers d'autres institutions, le nombre de clients préférant ne pas renouveler certains services tels que les prêts, etc.

> **Tendances anormales**: par exemple, une augmentation de certains frais ou commissions dans le compte de résultat du PSF peut indiquer que le PSF pourrait facturer des frais et commissions abusifs.

> **Le niveau des autres risques**, tels que le nombre de ventes aux enchères de garanties par rapport au nombre total de prêts accordés, les ratios de prêts non productifs, la fréquence des réclamations répétitives sur un certain produit ou une certaine transaction, le nombre de réclamations non résolues ou des réponses aux réclamations retardées, les cas de non-conformité identifiés ou le nombre de sanctions répétitives pour un PSF donné.

Le tableau 7 présente un exemple de matrice d'évaluation d'impact sur les pratiques de marché au Rwanda.



TABLEAU 7: ÉVALUATION D'IMPACT SUR LES PRATIQUES DE MARCHÉ - BANQUE NATIONALE DU RWANDA

	PROBABILITÉ D'OCCURRENCE (QUELLE EST LA PROBABILITÉ QUE LE RISQUE SE MATÉRIALISE)			
	Faible	Moy/Faible	Moy/Elevé	Elevé
IMPACT (QUELLE IMPORTANCE AURAIT LE FAIT QUE LE RISQUE SE MATÉRIALISE ?)	Elevé			
Moy/Elevé				
Moy/Faible				
Faible				

4. RECOMMANDATIONS DE POLITIQUES

Cette section présente les recommandations de politiques des membres du CEMCWG pour que le développement et la mise en œuvre des évaluations d'impact des PSF dans le cadre SPM-BR, soient efficaces.

RÔLE DU RÉGULATEUR ET DU SUPERVISEUR

Ils doivent avoir des rôles et des responsabilités clairement définis lorsqu'ils réalisent des évaluations d'impact. Une unité ou une fonction spécifique doit être mise en place, avec des rôles et des responsabilités clairement définis. Par exemple, le personnel peut être responsable de la collecte et de la compilation des données, et la direction générale peut s'occuper de l'examen, la confirmation et la mise en œuvre des recommandations issues de l'analyse.

Ils doivent disposer d'un manuel d'évaluation d'impact. Les évaluations d'impact nécessitent une méthodologie, des processus de collecte et des données distincts. Le manuel peut également faire partie d'un manuel de supervision plus large (basé sur les risques).

Ils doivent évaluer et calculer de manière cohérente la notation des PSF et les problèmes qu'ils rencontrent. Les notations sont généralement données sous la forme de matrice, ce qui favorise l'organisation et la présentation des informations. Cette forme permet de mieux structurer la réflexion et d'établir des comparaisons cohérentes entre les différents PSF et les priorités.

Leurs appréciations doivent toujours être prises en compte. N'Aucun système d'évaluation ne peut refléter totalement la réalité. Même si le régulateur ou l'autorité de contrôle adopte une matrice d'impact et un processus de notation relativement formalisés, ses décisions ne doivent pas nécessairement être entièrement guidées par ces notations. Dans certains cas, l'autorité de surveillance peut avoir connaissance de facteurs, quantitatifs ou qualitatifs, qui ne sont pas pris en compte dans les chiffres. Elle devra en permanence exercer son appréciation professionnelle pour ajuster et modifier ses activités de contrôle en

tenant compte d'autres facteurs et problèmes qu'elle observe. En conclusion, le jugement du superviseur reste essentiel pour compléter les exercices d'évaluation.

Ils doivent veiller à ne pas assimiler simplement l'importance à la taille. Si la taille est un facteur important, il n'est pas le seul. Des activités relativement modestes peuvent présenter des risques importants, aujourd'hui et à l'avenir. Le régulateur et le superviseur doivent toujours garder cela à l'esprit et prendre des décisions fondées sur les appréciations des superviseurs. Les domaines d'intérêt ne doivent pas être simplement les activités les plus importantes, même si, dans la pratique, la taille (en termes de nombre de consommateurs à risque, et de part des revenus, des bénéfices ou des primes en tant que facteur de motivation) est un facteur important. La sélection des domaines de risque sur lesquels se concentrer est elle-même une activité basée sur les risques, car elle est intrinsèquement sélective, de sorte que certaines activités et certains domaines feront l'objet de moins de contrôles que d'autres (voire daucun contrôle).

DONNÉES, INDICATEURS ET MODÈLES

Les évaluations d'impact doivent être fondées sur des données. Les données collectées doivent répondre à des exigences minimales de qualité, qui peuvent être améliorées grâce à des processus automatisés et coordonnés. Les données synthétisées peuvent fournir des informations sur le comportement des institutions réglementées sur le marché afin de faciliter la réalisation d'évaluations d'impact et de mesures de surveillance efficaces. L'intégration de données ventilées par sexe dans la SPM est essentielle pour identifier les cas de conduite ayant un impact sur des segments spécifiques, tels que les femmes ou d'autres groupes vulnérables de la population.

Les indicateurs développés doivent être pertinents et réalisables. Lors de la sélection des indicateurs, la considération la plus importante est de savoir s'ils sont utiles et pertinents pour l'élaboration des politiques nationales. Les régulateurs et les superviseurs peuvent commencer par un ensemble réduit d'indicateurs de qualité, plus faciles à contrôler et à mettre en œuvre, avant de passer à un ensemble plus large.

Des modèles d'évaluation des indicateurs devraient être élaborés et mis en œuvre. L'utilisation de modèles peut veiller à la cohérence de la collecte et de l'agrégation des données, afin d'évaluer les indicateurs d'impact et leur évolution à des intervalles déterminés.

RENFORCEMENT DES CAPACITÉS ET PROSPECTIVE

Le personnel des ASF et des PSF devrait bénéficier d'un renforcement des capacités. Chaque ASF et chaque PSF devrait disposer de lignes directrices pour assurer et évaluer le renforcement des capacités du personnel et des représentants en matière de surveillance des pratiques de marché. Toute lacune identifiée doit servir de base à l'élaboration d'un plan de renforcement des capacités à court, moyen et long terme dans le cadre d'une évaluation d'impact, l'ensemble du processus de renforcement des capacités étant supervisé par la direction générale.

Une approche prospective est nécessaire, afin de tenir compte de l'évolution possible des affaires au fil du temps. Une notation ou une évaluation ne doit pas être statique. Par exemple, si un produit vient d'être lancé, les chiffres ne pourront pas révéler son importance. Mais le potentiel de croissance rapide de la consommation d'un produit donné (compte tenu de la nature du nouveau produit) peut indiquer au contrôleur qu'il s'agit d'une activité importante.



Technologies de réglementation et de surveillance pour l'inclusion financière

> Voir ici

Les outils innovants, y compris les technologies de surveillance (SupTech), devraient être pris en compte dans l'évaluation d'impact des PSF. La mise en œuvre de SupTech²² peut améliorer l'efficience et l'efficacité des capacités technologiques de la ASF. Cela aidera le régulateur et le superviseur à effectuer une supervision basée sur les risques, y compris des évaluations d'impact plus efficaces et efficientes. Cela est particulièrement important pour la collecte des données nécessaires, ainsi que pour leur analyse et leur interprétation.²³

22 Voir Alliance for Financial Inclusion. 2022. Technologies de régulation et de supervision pour l'inclusion financière - Rapport spécial. Disponible à l'adresse : https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2022/02/RegTech_SupTech_special_report_isbn.pdf

23 Dans le cas du Rwanda, l'entrepôt de données électronique a été utilisé pour recueillir des données granulaires qui ont permis de mesurer les différents indicateurs de l'évaluation d'impact. Le Chatbot INTUMWA a également été utilisé pour aider à calculer les indicateurs liés aux réclamations

ABRÉVIATIONS

CEMCWG	Consumer Empowerment and Market Conduct Working Group (Groupe de travail sur l'autonomisation des consommateurs et des pratiques de marché)
ASF	Autorité de surveillance financière
PSF	Prestataire de services financiers
SPM	Supervision des pratiques de marché
SPM-BR	Surveillance des pratiques de marché basée sur les risques

RÉFÉRENCES

Alliance for Financial Inclusion. 2016. Surveillance des pratiques de marché des Prestataires de services financiers - Un cadre de supervision basé sur les risques) Disponible à l'adresse: <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2016-08/Guideline%20Note-21%20CEMC-RiskBased.pdf>

Alliance for Financial Inclusion. 2022. Technologies de régulation et de supervision pour l'inclusion financière - Rapport spécial). Disponible à l'adresse: https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2022/02/RegTech_SupTech_special_report_isbn.pdf

Alliance for Financial Inclusion. 2023. Boîte à outils pour la surveillance des pratiques de marché). Disponible à l'adresse: <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/2023/09/Market-Conduct-Supervision-A-Toolkit.pdf>

World Bank. 2022. Introduction à l'élaboration d'une approche basée sur les risques pour la supervision de la protection des consommateurs de services financiers). Disponible à l'adresse : <https://elibrary.worldbank.org/doi/epdf/10.1596/38419>

ANNEXE 1 PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA SPM-BR

- 1. Concept de supervision basée sur les risques:** Le cadre devrait être fondé sur le concept de la supervision basée sur les risques.
- 2. Définir les pratiques de marché:** Le cadre doit définir les pratiques de marché et les risques qui lui sont inhérents.
- 3. Buts et objectifs de la SPM-BR:** Le cadre doit comporter des buts et des objectifs clairs pour la surveillance des pratiques de marché basée sur les risques.
- 4. Évaluation des risques:** Le cadre doit comprendre un processus d'évaluation des risques capable d'identifier les activités importantes, les risques inhérents aux pratiques de marché et les contrôles internes.
- 5. Evaluation d'impact:** Le cadre devrait comprendre un processus d'évaluation d'impact qui évalue l'incidence des risques liés aux pratiques de marché sur les consommateurs et le marché.
- 6. Stratégie de surveillance:** Le cadre doit comprendre une stratégie de surveillance qui décrit la manière dont l'autorité de régulation traitera les risques identifiés.
- 7. Remarques finales et prochaines:** Le cadre doit inclure des remarques finales et les prochaines étapes pour le régulateur.

ANNEX 2

NIGERIA - MODÈLE D'ÉVALUATION DES RISQUES (MER)

MODÈLE D'ÉVALUATION DES RISQUES POUR LES INSTITUTIONS RÉGLEMENTÉES

ACTIVITÉS SIGNIFICATIVES	DOMAINES À RISQUE	DESCRIPTION DU RISQUE - PRINCIPAUX PARAMÈTRES DE RISQUE/RISQUE INHÉRENT	PROBABILITÉ (1 - 4)	IMPACT (1 - 4)	SCORE DE RISQUE	DESCRIPTION DU CONTRÔLE	ÉVALUATION DES CONTRÔLES DE LA BANQUE	**RISQUE RÉSIDUEL	PLAN D'INTERVENTION	DATE DE MISE EN ŒUVRE	ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE
Prêts	Frais et commissions	Application de frais non conformes à la réglementation sur les frais bancaires	Très probable	Modéré	8		Acceptable	3.6			
Cartes	Product Development	Les produits sont lancés sans les essais et les approbations nécessaires	Probable	Faible	3		Besoin d'amélioration	2.1			
Marketing et ventes	Publicité	Les coûts des produits sont regroupés d'une manière qui peut masquer les coûts relatifs.	Faible/ Probable	Supérieur à la moyenne	6		Faible	5.7			
Gestion des comptes	Gestion des réclamations	Les réclamations des consommateurs ne font pas l'objet d'un accusé de réception dans les 24 heures	Peu probable	Supérieur à la moyenne	3		Besoin d'amélioration	2.1			
Transfert de fonds	Résolution des réclamations	Communication insuffisante ou inadéquate avec les plaignants	Probable	Haut	12		Fort	2.4			
Dépôt	Dépôt fixe	Les clients obtiennent des rendements faibles par rapport à d'autres options d'investissement	Faible/ Probable	Modéré	4		Faible	3.8			

GUIDE D'ÉVALUATION DES CONTRÔLES

Évaluation du contrôle	Fort	4	Les contrôles sont pleinement efficaces et fournissent un niveau élevé de sécurité que les risques sont gérés.
	Acceptable	3	Les contrôles sont adéquats et fonctionnent efficacement, avec des domaines d'amélioration mineurs qui peuvent être traités par l'entretien de routine ou la surveillance.
	Besoin d'amélioration	2	Les contrôles existent mais présentent des lacunes, ce qui peut entraîner une augmentation de l'exposition aux risques. Des améliorations sont nécessaires pour renforcer les contrôles et ramener les risques à un niveau acceptable.
	Faible	1	Les contrôles sont inefficaces, inexistant ou manifestement inadéquats, ce qui représente un niveau de risque élevé pour les consommateurs. Des améliorations significatives sont nécessaires pour remédier à ces déficiences.

Alliance for Financial Inclusion

AFI, Sasana Kijang, 2, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur, Malaysia

t +60 3 2776 9000 e info@afi-global.org www.afi-global.org

 Alliance for Financial Inclusion  AFI.History  @NewsAFI  @afinetwork