



CONSUMER EMPOWERMENT
AND MARKET CONDUCT
(CEMC) WORKING GROUP

SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ - UN TOOLKIT

TOOLKIT

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Ce toolkit est le fruit de la collaboration entre les membres du groupe de travail de l'AFI sur l'autonomisation des consommateurs et sur les pratiques commerciales et ceux du sous-groupe sur la supervision des pratiques de marché (SPM).

Fournissant un savoir-faire technique et des conseils pratiques étape par étape, ce document aide les autorités de supervision des pratiques de marché à comprendre les processus et les procédures de contrôle de ces pratiques, et leur propose également les outils nécessaires pour leur permettre de remplir pleinement leur mandat. Le toolkit vise à atteindre les objectifs suivants :

- > Développer un outil ou un cadre pouvant servir de modèle pour aider les membres de l'AFI à élaborer des manuels de SPM (supervision des pratiques de marché) dans leurs propres juridictions.
- > Fournir un appui et des conseils aux membres qui peuvent se référer au toolkit et l'adapter à leurs juridictions et paysages politiques respectifs.

Les principaux mécanismes et outils de supervision des pratiques de marché (SPM) décrits par les membres du groupe de travail (CEMCWG) comprennent les inspections sur place, le contrôle hors site, la surveillance du marché, les visites mystères et le traitement des plaintes. Ces activités visent à contrôler et à superviser les pratiques des institutions financières agréées et certifiées, en veillant à ce que l'ensemble du système financier fonctionne de manière équitable et transparente. Un secteur financier équitable, sûr et solide suscite la confiance des consommateurs et, en fin de compte, stimule l'inclusion financière. La supervision sur site et hors site englobe des évaluations de risques et d'impacts. La SPM doit également couvrir les activités liées aux promotions, à la surveillance et aux mesures de correction. Les autorités de régulation doivent utiliser les outils SupTech et RegTech compte tenu de l'avènement des services financiers numériques.

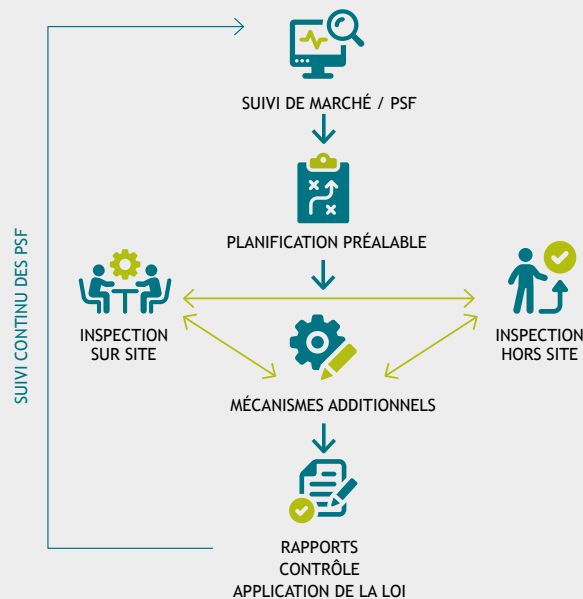
Ce toolkit fournit des conseils pratiques sur la manière d'élaborer et de mettre en œuvre les principales composantes d'un cadre de SPM, en s'inspirant des meilleures pratiques des institutions membres de l'AFI. Elle propose un modèle qui couvre les éléments suivants : le cadre institutionnel, l'approche de la supervision des pratiques de marché, les principaux paramètres de cette surveillance; et le processus de surveillance. S'appuyant sur les meilleures pratiques existantes, les membres du sous-groupe "Supervision des pratiques de marché" du CEMCWG ont élaboré un processus de supervision des pratiques commerciales qui est mis en exergue dans le graphique ci-dessous.

Il est important de noter que les régulateurs ne sont pas nécessairement tenus de suivre le processus ci-dessus mentionné dans un ordre unique. Par exemple, en fonction du contexte du pays et de la juridiction, une inspection hors site peut avoir lieu après l'inspection sur site, et vice versa. De même, alors que les institutions membres du réseau AFI sont en pleine transition vers des approches de supervision basées sur le risque, les approches basées sur le risque et celles basées sur la conformité peuvent être utilisées individuellement ou conjointement.

Chaque activité de contrôle, y compris les inspections (sur site ou hors site), doit être conclue par un rapport de contrôle, qui doit suivre une structure guidée afin de garantir la cohérence. Un modèle de rapport est recommandé avec les informations minimums à fournir par les superviseurs. En outre, le type et la durée des activités et actions de suivi doivent être déterminés par le cadre législatif du pays.

Ce toolkit s'inspire des exemples concrets et des meilleures pratiques des membres de l'AFI. Il vise à fournir des orientations souples et adaptées aux autorités de supervision des pratiques de marché, y compris un éventail d'outils pratiques disponibles en annexe. En effet, la portée de la SPM doit être ajustée ou élargie par les lecteurs, le cas échéant, en fonction de leur définition interne des SPM et du cadre général de protection des consommateurs de produits financiers.

PROCESSUS DE SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ



Source : Élaboré par les membres du sous-groupe "Supervision des pratiques commerciales" du CEMCWG.

INTRODUCTION

Ce toolkit fournit des conseils pratiques sur les processus de supervision des pratiques commerciales (SPM), par le biais d'inspections et d'examen hors site et sur site des prestataires de services financiers (PSF), afin de s'assurer qu'ils respectent les lois, règles et lignes directrices en matière de protection des consommateurs, et qu'ils sont capables d'identifier et de traiter les risques connexes, conformément aux meilleures pratiques internationales.

Les pratiques sur le marché d'un PSF couvrent la manière dont il conçoit ses produits et services et gère ses relations avec les clients et le public, y compris le recours à des intermédiaires (représentants ou agents)¹ dans le respect d'un cadre réglementaire adéquat et des meilleures pratiques.

Ce toolkit a été préparé dans le but de fournir aux membres de l'AFI des recommandations de base pour l'élaboration de leurs propres manuels de SPM, afin de proposer à leurs autorités de surveillance des conseils pour effectuer des contrôles hors site et sur site des différents PSF.

Depuis la crise financière mondiale et compte tenu de l'interconnexion des systèmes financiers, les régulateurs reconnaissent l'impact profond que les problèmes des pratiques commerciales peuvent avoir sur les consommateurs de produits financiers et les perturbations qui en résultent dans le secteur financier, y compris la perte de confiance, un exemple frappant étant la vente abusive de produits hypothécaires aux États-Unis, qui a infligé des souffrances indicibles aux consommateurs.

Au niveau mondial, l'accent a été mis de plus en plus sur les efforts de contrôle afin de garantir que les fournisseurs de services financiers opèrent de manière responsable et permettent aux consommateurs de prendre des décisions financières éclairées. Ce toolkit fournit aux autorités de supervision des pratiques de marché, des orientations détaillées sur l'élaboration de leur manuel et de leurs procédures de contrôle des pratiques de marché (fondées sur le risque).

1 Alliance pour l'inclusion financière (2016) : Market Conduct Supervision of Financial Service Providers : Un cadre de supervision basé sur le risque

1

À PROPOS DE CE TOOLKIT

1.1. OBJECTIF DU TOOLKIT

Fournissant un savoir-faire technique et des conseils pratiques étape par étape, ce document aide les autorités de supervision des pratiques de marché à comprendre les processus et les procédures de contrôle de ces pratiques, et leur propose également les outils nécessaires pour leur permettre de remplir pleinement leur mandat.

LE TOOLKIT VISE À ATTEINDRE LES OBJECTIFS SUIVANTS :

1

DÉVELOPPER un outil ou un cadre pouvant servir de modèle pour aider les membres de l'AFI à élaborer des manuels de SPM (supervision des pratiques de marché) dans leurs propres juridictions.

2

FOURNIR un appui et des conseils aux membres qui peuvent se référer au toolkit et l'adapter à leurs juridictions et paysages politiques respectifs.



Le toolkit propose un cadre générique aux autorités de contrôle qui prévoient d'élaborer des manuels de contrôle des pratiques commerciales (basé sur le risque) spécifiques à leur pays. Elle peut également être utilisée pour la formation et le renforcement des capacités en matière de SPM, étant donné que ce concept est relativement nouveau dans la plupart des juridictions, où le contrôle prudentiel est le plus connu.

Axée sur les processus et les procédures de contrôle hors site et sur site des différents PSF, le toolkit couvre les principales composantes de la protection des consommateurs de produits financiers (PCF) : transparence et divulgations, traitement équitable des consommateurs et sollicitude à l'égard des clients, conception des produits, évaluations de l'adéquation, protection des données, réclamations et règlement des litiges.

1.2. CHAMP D'APPLICATION

Ce toolkit s'applique aux PSF agréés ou réglementés par l'autorité de régulation du pays, qu'il s'agisse de banques ou d'institutions financières non bancaires, ainsi que d'institutions intervenants dans les systèmes de paiement nationaux.²

Il peut être nécessaire d'adapter les procédures en fonction du type de PSF et des contextes spécifiques.

Avec l'avènement des services financiers numériques, où les banques s'associent à des FinTechs, des agents ou d'autres sociétés tierces pour fournir des services financiers numériques, il convient d'envisager d'inclure les opérateurs de réseaux mobiles et ces sociétés FinTech en collaboration avec leurs régulateurs respectifs des FinTechs ou des opérateurs de réseaux mobiles.

Le processus de contrôle et de surveillance doit être composé d'un ensemble d'outils et de techniques de surveillance, tels que le suivi du marché et d'entreprises spécifiques, les évaluations de risques et d'impact, les inspections hors site et sur site, les examens thématiques, les enquêtes auprès des consommateurs et les visites mystères. Les activités de SPM facilitent l'identification, le suivi et l'atténuation des risques liés aux pratiques de marché, garantissant en fin de compte la protection des droits des consommateurs de services financiers.

Il peut arriver qu'un établissement ne soit pas d'importance systémique et qu'il soit peu probable que ses difficultés ou sa faillite entraînent des perturbations importantes dans le système financier. Cependant, en termes de pratiques de marché, le même établissement peut être d'importance systémique, et sa défaillance pourra avoir un impact significatif sur la confiance des consommateurs dans le secteur financier, affectant en fin de compte la stabilité du secteur financier. La supervision des pratiques de marché basée sur le risque se concentre sur l'impact des pratiques commerciales d'un PSF, même s'il n'a qu'une faible importance systémique en termes de surveillance prudentielle.

Le champ d'application de la SPM doit être ajusté ou élargi par les membres de l'AFI, si nécessaire, en fonction de leur définition interne de la SPM et du cadre général de la PCF.³ Le présent toolkit couvre à la fois les pratiques commerciales "basées sur la conformité" et la surveillance "basée sur le risque". Cependant, elle met souvent l'accent sur l'approche de la supervision basée sur le risque, reflétant l'attention croissante portée à cette approche au sein du réseau.

1.3. SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ ET SURVEILLANCE PRUDENTIELLE

Bien que la surveillance prudentielle et la supervision des pratiques de marché partagent largement des objectifs complémentaires et suivent des principes généraux similaires, elles sont différentes et, dans certains cas, peuvent entrer en conflit.

La surveillance prudentielle se concentre sur la sécurité et la fiabilité d'une institution financière, tandis que celle qui concerne les pratiques commerciales s'intéresse à la manière dont les institutions financières protègent (ou du moins n'enfreignent pas) les intérêts des clients, des investisseurs et des acteurs du marché, principalement en termes d'équité transactionnelle, d'accès à des informations raisonnablement symétriques, de maintien de l'intégrité du marché et de garantie d'une concurrence loyale. Les deux processus de contrôle présentent des similitudes, par exemple :

- > Le conseil d'administration et les instances dirigeantes d'un PSF sont responsables en dernier ressort de garantir des pratiques commerciales équitables, l'éducation et la protection des consommateurs.
- > Les consommateurs de services financiers jouent un rôle important dans la protection de leurs intérêts en recherchant des informations et en utilisant les mécanismes de recours disponibles.

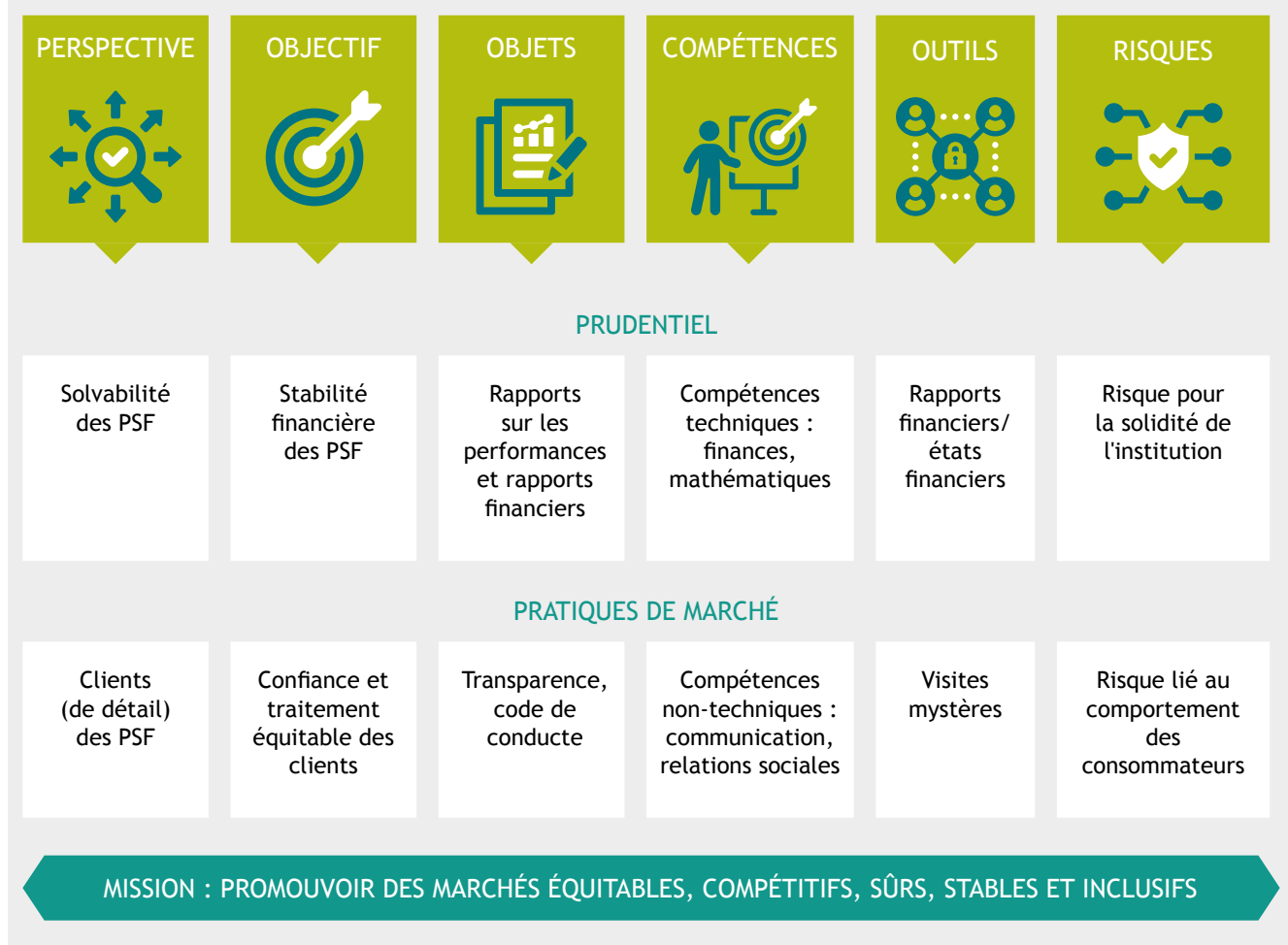
La SPM se concentre sur la relation entre les PSF et les consommateurs de services financiers, couvrant le type de produits, la prestation de services, le traitement équitable des consommateurs et la confidentialité des données, afin d'instaurer la confiance dans le secteur financier formel et réglementé. La conduite d'une SPM nécessite non seulement des compétences techniques de la part du superviseur, mais également des compétences générales, notamment une communication efficace, un sens de l'observation, des qualités d'évaluation et de déduction.

Pour la surveillance prudentielle, les informations sont généralement tirées des rapports financiers historiques périodiques (données statistiques, financières et comptables) fournis par les organismes réglementés, et complétées par un jugement d'expert bien étayé. En revanche, les sources de données de la SPM sont plus solides et plus actuelles, et sont passées de la simple utilisation d'informations sur les plaintes et les détails des produits à l'intégration d'informations directes obtenues grâce à des

2 Chaque juridiction peut avoir sa propre définition du PSF, en fonction de son institution et de son contexte national.

3 Des notes explicatives supplémentaires sur les composantes et les résultats des PM figurent dans les Bonnes pratiques de la Banque mondiale (2017), disponibles à l'adresse suivante : <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/28996>.

FIGURE 1 : SURVEILLANCE PRUDENTIELLE ET SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ



méthodes telles que les visites mystères et les observations relatives au comportement, en plus de la surveillance des médias sociaux, des sites web et des publicités.

Les membres du groupe de travail du CEMCWG recommandent une organisation distincte afin d'éviter les conflits d'intérêts.⁴ Dans la pratique, au cours des premières étapes de l'élaboration d'un cadre de SPM, il est possible de tirer parti de la surveillance prudentielle et de procéder à des examens conjoints. Cependant, même avec ce scénario, les outils et les techniques utilisés par la SPM doivent rester distincts.

1.4. COMMENT UTILISER LE TOOLKIT POUR LA SURVEILLANCE DES PRATIQUES DE MARCHÉ

S'inspirant des lois et règlements relatifs à la protection des consommateurs des institutions membres de l'AFI, le toolkit sur la SPM est un document pratique destiné principalement aux autorités de contrôle des pratiques commerciales afin d'évaluer la capacité des PSF à identifier, surveiller et contrôler efficacement les risques liés aux pratiques commerciales émanant de leurs pratiques et de

la fourniture de services financiers aux consommateurs. Dans certains cas, de dispositions légales garantissant le respect des lois et réglementations relatives aux pratiques de marché peuvent faire défaut. Néanmoins, le toolkit sur la SPM part du principe qu'il existe un cadre juridique permettant aux autorités de supervision des pratiques de marché de s'acquitter de leur mission de contrôle.

⁴ Il existe des conflits potentiels entre la surveillance prudentielle et la supervision des pratiques de marché. La divulgation d'une situation financière en est un exemple. Du point de vue des pratiques commerciales, la divulgation est bénéfique pour les consommateurs car elle accroît la transparence et fournit des informations importantes pour le processus de prise de décision. Cependant, d'un point de vue prudentiel, la divulgation peut avoir des effets déstabilisants sur une institution spécifique ou sur l'ensemble du système, en particulier si les déclarations sont mal interprétées (par les consommateurs ou les médias). Il est essentiel d'identifier et de gérer les conflits d'intérêts pour atteindre les objectifs de stabilité financière et de protection des consommateurs sans compromettre l'un ou l'autre de ces objectifs.

2

SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ

2.1. OBJECTIFS DE LA SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ

Le contrôle des pratiques commerciales comprend une série d'activités visant à identifier, surveiller, prévenir et atténuer les risques liés aux pratiques commerciales. L'objectif primordial du système de certification est de garantir un traitement équitable des consommateurs, tout en renforçant la confiance dans le système financier, ce qui, à son tour, favorise la mise en place de systèmes financiers inclusifs, d'une croissance économique durable et de la stabilité financière.⁵

La confiance des consommateurs dans les services financiers peut renforcer le système financier en améliorant à la fois l'accès et l'utilisation des services financiers formels, ce qui conduit à un développement économique durable et à la stabilité financière. Les pratiques commerciales impliquent un éventail de critères, dont la transparence dans la prestation de services financiers, la confidentialité des informations, la confiance et le traitement équitable des clients, ainsi que la protection et l'intégrité des données. Dans ce contexte, les objectifs de la supervision des pratiques de marché sont mis en évidence dans la figure 2.

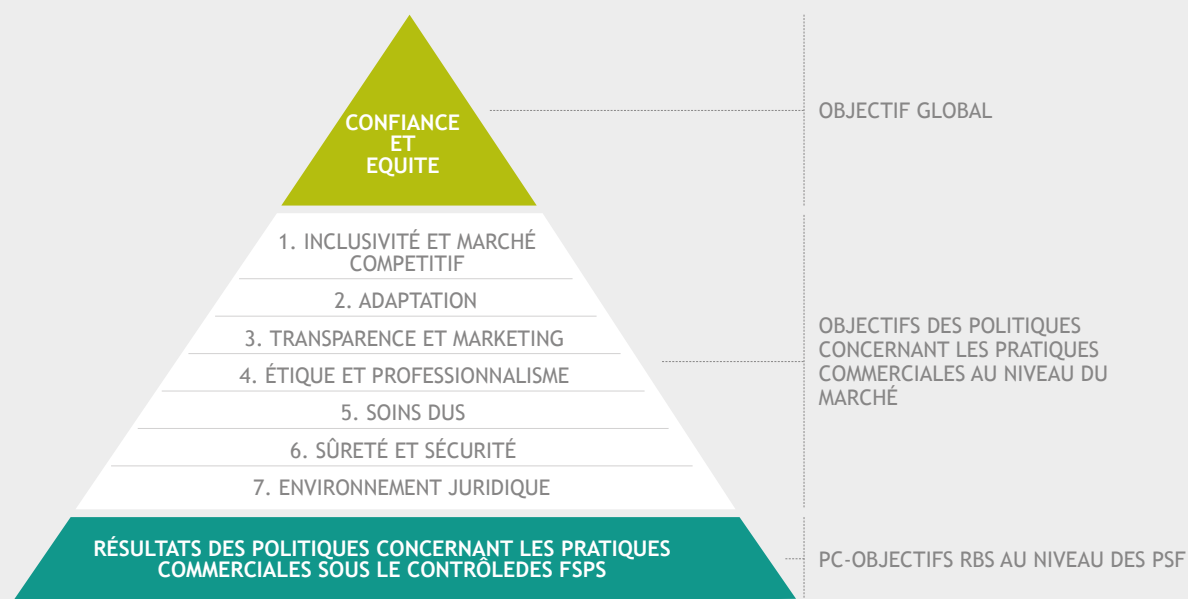
2.2. SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ BASÉE SUR LE RISQUE PAR RAPPORT À CELLE BASÉE SUR LA CONFORMITÉ

Une SPM peut être basée sur la conformité ou sur le risque. L'approche basée sur la conformité, qui met l'accent sur le respect des règles et réglementations existantes, est fondée sur des événements historiques, et toute intervention prudentielle ou correction est réactive et basée sur des données passées.

Par contre, l'approche fondée sur le risque est orientée vers l'avenir. Elle évalue les risques actuels et, compte tenu de l'environnement opérationnel, du profil de risque de l'institution et des stratégies et pratiques de gestion des risques, prédit le profil de risque de l'institution pour le temps futur. Elle est basée sur les jugements objectifs de l'autorité de surveillance, lui permettant ainsi de faire des interventions proactives et préventives, plutôt que réactives.

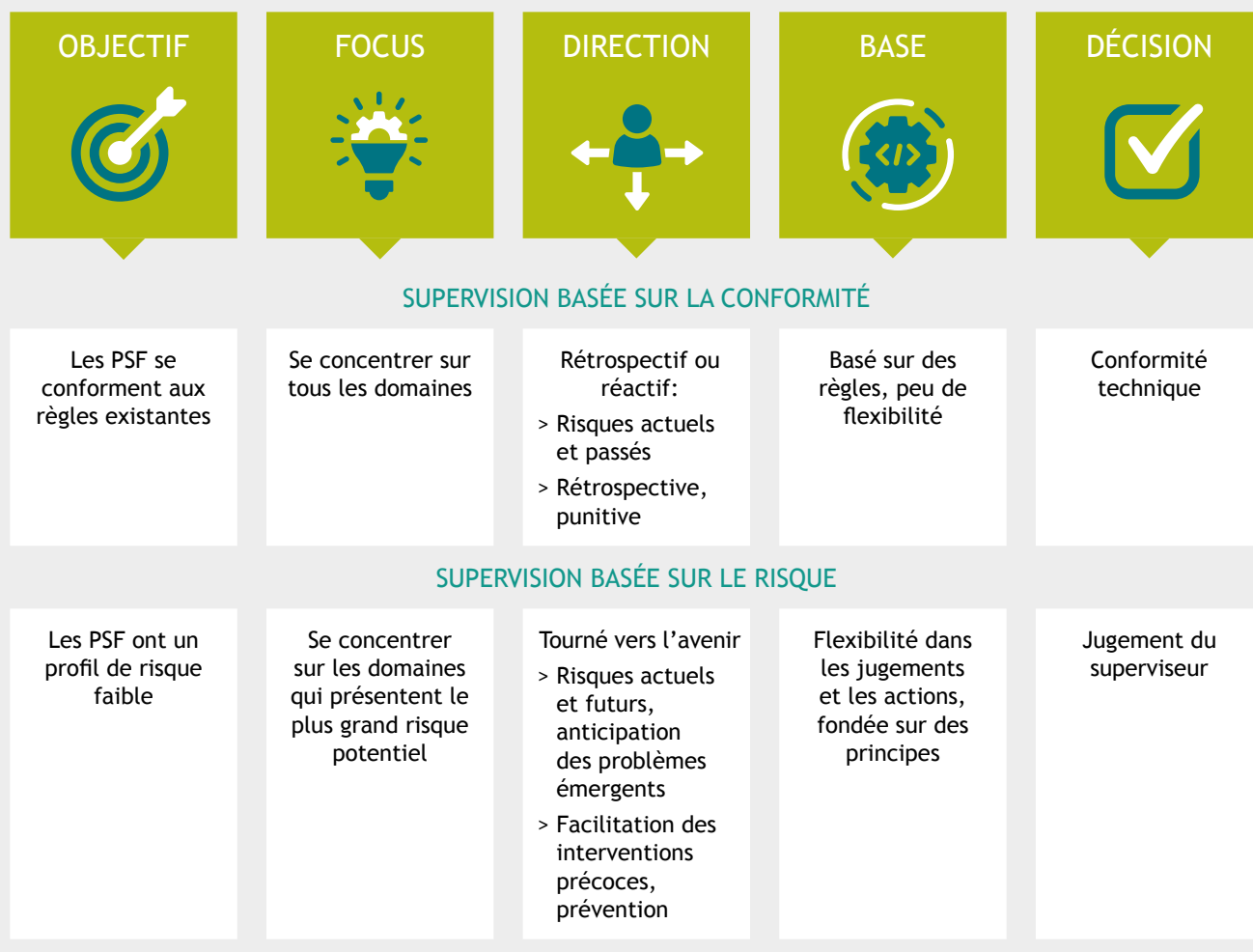
⁵ Alliance pour l'inclusion financière, 2016. Market Conduct Supervision of Financial Service Providers - A Risk-based Supervision Framework (Supervision des pratiques de marché des prestataires de services financiers - Un cadre de surveillance basé sur le risque). Disponible à l'adresse suivante : <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2016-08/Guideline%20Note-21%20CEMC-RiskBased.pdf>.

FIGURE 2 : OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE LA SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ



Source : AFI : AFI, 2016. Market Conduct Supervision of Financial Service Providers - A Risk-based Supervision Framework (Supervision des pratiques de marché des prestataires de services financiers - Un cadre de surveillance basé sur le risque).

FIGURE 3 : SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ BASÉE SUR LA CONFORMITÉ COMPARÉE À CELLE BASÉE SUR LE RISQUE



Le système de surveillance fondé sur le risque facilite l'allocation efficace des ressources de surveillance pour faire face aux principaux risques liés aux pratiques commerciales susceptibles d'avoir des répercussions importantes sur la confiance du marché. En outre, cette approche favorise la discipline du marché et une plus grande efficacité en matière de réglementation, tout en optimisant l'utilisation des ressources.

L'approche fondée sur le risque ne se concentre pas uniquement sur la conformité d'un établissement financier aux lois et réglementations en vigueur sur les pratiques commerciales, mais elle évalue également son modèle d'entreprise, les problèmes et questions essentiels, et les risques potentiels qui guettent l'établissement. La SPM doit être complétée par un plan stratégique de supervision approprié, une stratégie de supervision et un budget y afférent.



Note d'orientation 21 :
Supervision des pratiques de
marché des prestataires de
services financiers - Un cadre
de surveillance fondé sur le
risque

> [Voir ici](#)

2.3. STRATÉGIE DE SURVEILLANCE

La stratégie de surveillance est un élément essentiel de la SPM, car elle permet à l'autorité de surveillance d'avoir une vue d'ensemble des principaux domaines de surveillance, de l'affectation des ressources, des processus internes, des outils de SPM utilisés, des plans d'action et des mécanismes de production de rapports.

Idéalement, la stratégie de surveillance repose sur des analyses d'impact qui facilitent l'identification des PSF d'importance systémique présentant un profil de risque élevé en matière de pratiques commerciales. Le plan de surveillance, qui met en évidence les activités de surveillance à mener dans le cadre de la surveillance basée sur le risque, se fonde sur la stratégie de surveillance.

2.4. CONCEPTS CLÉS DE LA SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ

Les concepts relatifs au contrôle doivent définir les philosophies qui guident la conception et la mise en œuvre du cadre de SPM, en plus de fournir des orientations aux contrôleurs.

Au minimum, les concepts doivent couvrir les éléments de la figure 4.







La supervision des pratiques de marché basée sur les risques introduit une approche prospective de la supervision des pratiques de marché en facilitant la compréhension du prestataire de services financiers, de son profil de risque en matière de pratiques commerciales, de l'impact sur ces pratiques et des risques actuels et futurs. Par conséquent, le système de SPM offre une approche plus proactive du domaine, par opposition à une approche réactive dans laquelle les autorités de surveillance réagissent aux manquements importants d'un PSF dans le cadre de ses pratiques commerciales.

2.5. MÉCANISMES DE SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ

Les principaux mécanismes et outils pour la SPM décrits par les membres du CEMCWG⁶ comprennent les inspections sur site, la surveillance hors site, la surveillance du marché, les visites mystères et le traitement des plaintes. Ces activités visent à contrôler et à superviser la conduite des institutions financières agréées et enregistrées, en veillant à ce que l'ensemble du système financier fonctionne de manière équitable et transparente. Un secteur financier équitable, sûr et solide suscite la confiance des consommateurs et, en fin de compte, stimule l'inclusion financière. La supervision sur site et hors site englobe des évaluations de risques et d'impacts. La SPM doit également couvrir les activités liées aux promotions, à la surveillance et aux mesures de correction. Les autorités de régulation doivent utiliser les outils SupTech et RegTech compte tenu de l'avènement des services financiers numériques. La section suivante du toolkit contient des précisions sur ces mécanismes de SPM.

6 D'autres exemples d'outils de SPM sont disponibles à l'adresse suivante : www.cgap.org/topics/collections/market-monitoring-tools?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=July2023.

FIGURE 4 : CONCEPTS CLÉS DE LA SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ

CONCEPT		DOMAINE D'INTERVENTION
RÉSULTAT ÉQUITABLE POUR LES CONSOMMATEURS ET LES MARCHÉS FINANCIERS		Prendre en compte une double considération- les impacts éventuels sur les consommateurs et sur les marchés financiers.
ACCENT SUR LA CULTURE ET LA GOUVERNANCE		Efficacité des fonctions de gouvernance et de surveillance des PSF, y compris leurs politiques et procédures, leur culture d'entreprise et leur environnement de contrôle interne.
PROPORTIONNELLE ET PRÉVENTIVE		La SPM est tournée vers l'avenir, l'identification des risques potentiels et les interventions appropriées sont proportionnelles aux risques déterminés.
JUGEMENT OBJECTIF DU SUPERVISEUR		Basé sur le jugement pour obtenir le résultat souhaité et approprié pour le consommateur, conformément aux pratiques exemplaires internationales.
TRANSPARENCE ET ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES		Communications et engagement ouverts et transparents de la part des PSF et des consommateurs.
AXÉ SUR L'INFORMATION		Utilisation d'informations provenant d'un large éventail de sources, y compris les PSF, les consommateurs, ainsi que les entretiens, les plaintes, les clients mystères, les publicités et les informations sur les produits.

3

SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ - UN MODÈLE

Cette section met en évidence les principaux éléments d'un cadre de contrôle des pratiques de marché, en s'appuyant sur les meilleures pratiques des institutions membres de l'AFI, et couvre les éléments suivants : cadre institutionnel, approche du contrôle des pratiques commerciales, principaux paramètres de contrôle des pratiques commerciales et processus de contrôle.

1. CADRE INSTITUTIONNEL

Le cadre institutionnel couvre le cadre juridique, les dispositions institutionnelles, les types d'outils de surveillance des pratiques de marché, l'évaluation de l'impact et la stratégie de surveillance des pratiques de marché.

La base réglementaire du contrôle des marchés comprend des lois et des règlements qui régulent entièrement ou partiellement les différents aspects des pratiques commerciales. Il est conseillé aux pays membres de l'AFI d'élaborer une carte juridique et réglementaire de PCF afin de s'assurer que leurs cadres juridiques et réglementaires existants et nouveaux englobent effectivement les processus et procédures de supervision. En outre, les régulateurs sont encouragés à revoir leur cadre institutionnel afin de confirmer l'inclusion du mandat d'effectuer des SPM. La liste des actes juridiques peut faire l'objet d'une section ou d'une annexe distincte dans le cadre institutionnel.

1.1. LE CADRE JURIDIQUE

Les lois et réglementations relatives à la protection des consommateurs et aux pratiques de marché fournissent une base juridique pour la surveillance et la garantie de la conformité par les entités contrôlées. L'autorité responsable de la surveillance microbologique devrait tirer son mandat de ces lois et règlements, lui conférant ainsi le pouvoir de procéder à la surveillance microbologique. Parmi les exemples de tels cadres juridiques, on peut citer:

- > La loi bancaire, les lois nationales sur les paiements, les lois sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le terrorisme, la loi sur la microfinance, la loi sur la protection des consommateurs, la loi sur les assurances et les pensions, la loi sur les marchés des capitaux, entre autres.

7 Outre l'octroi du mandat, la loi devrait également prévoir la protection des superviseurs et inspecteurs contre des actions en justice pouvant survenir à leur encontre dans l'exercice de leurs fonctions. Les lois et les lignes directrices sur les SPM devront faire l'objet de révisions périodiques afin de les adapter aux changements et évolutions du secteur des services financiers, compte tenu du dynamisme et de l'évolution du système financier.

EXEMPLE DE PAYS - MALAWI

Le cadre juridique et réglementaire suivant est inclus à titre de référence dans le manuel de la Banque de réserve du Malawi sur la protection des consommateurs et les systèmes de contrôle et de surveillance :

- > Loi sur les services financiers, 2010
- > Projet de loi sur la protection des consommateurs de produits financiers, 2017 (pas encore promulgué)
- > Loi sur la protection des consommateurs, 2003
- > Loi sur la concurrence et les pratiques commerciales loyales, 1998
- > Directive sur les services financiers (traitement interne des plaintes), 2016
- > Directive sur les services financiers (directive sur la gestion des sinistres), 2014
- > Services financiers (soumission d'informations), Directive, 2018
- > Directive sur les systèmes de paiement (interopérabilité des systèmes de paiement de détail), 2017

Source : Manuel de la Banque de réserve du Malawi (2018) sur la protection des consommateurs et la supervision des pratiques de marché



1.2. DISPOSITIONS INSTITUTIONNELLES

Les dispositions institutionnelles varient d'une juridiction à l'autre. Certaines juridictions disposent d'un "méga-régulateur" qui supervise l'ensemble du secteur, tandis que d'autres comptent plusieurs régulateurs, chacun ayant un mandat spécifique au sein d'un sous-secteur du secteur des services financiers.⁸ Les dispositions institutionnelles les plus courantes en matière de SPM sont les suivantes :⁹

- > Modèle d'agence unique (intégrée)
- > Modèle d'agence multisectorielle (intégrée)
- > Modèle d'autorité chargée de la protection des consommateurs de produits financiers (twin peaks)
- > Modèle d'autorité chargée de la protection des consommateurs en général



De plus amples informations sur les différentes dispositions institutionnelles sont disponibles dans :

> Voir ici

1.3. LES OPÉRATIONS ET OUTILS DE SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ

Les activités d'inspection suivantes, à la disposition des autorités de supervision des pratiques de marché, peuvent être utilisées séparément ou en les associant, en fonction de l'étape de l'inspection :¹⁰

- > La supervision hors site
- > Supervision sur le site - de manière idéale, la supervision hors site devrait déterminer la priorité, la fréquence et la portée des inspections sur place.
- > Visites mystères
- > Examens thématiques
- > Enquêtes sur la demande et l'offre
- > Revue des produits
- > SupTech et RegTech, compte tenu de l'émergence des services financiers numériques

Chaque activité peut comporter plusieurs outils pratiques, par exemple des modèles numériques pour les inspections hors site, un guide d'enquête ou un questionnaire pour les visites mystères, des outils RegTech pour le traitement des plaintes et l'analyse des données, des processus et des modèles pour les inspections sur site, etc. Les activités et les outils de SPM peuvent être organisés en trois segments :

- > **Promotion** : Lois, règlements et directives d'habilitation, et engagement avec les parties prenantes, telles que les associations industrielles, les autorités d'autorégulation et les organisations de la société civile.
- > **Le contrôle** : Comprend les rapports et analyses obligatoires, les examens et la surveillance du secteur, les dénonciations, les inspections, les enquêtes, la jurisprudence en matière de protection des consommateurs, les plaintes reçues et les vérifications ponctuelles.
- > **Application de la loi** : Comprend les avis et les directives réglementaires, les accords de conformité et les plans d'action, les représentations, les remboursements et les sanctions.

Les autorités de supervision des pratiques de marché peuvent externaliser tout ou une partie des composantes des outils de SPM, tels que les analyses des médias sociaux ou les enquêtes sur l'offre et la demande. Parmi les fonctions de contrôle essentielles réalisées en interne figurent les évaluations de risques et les évaluations d'impact, compte tenu de leurs spécificités et des informations sensibles qu'elles contiennent. Tous ces processus doivent être décrits dans les règlements ou manuels internes de la supervision.

8 Lorsqu'un méga-régulateur est impliqué, il est plus facile d'appliquer à l'ensemble des prestataires de services financiers une surveillance basée sur le risque lié aux pratiques commerciales. Toutefois, pour accorder une attention suffisante aux questions liées aux pratiques commerciales et à la protection des consommateurs et soutenir les initiatives d'inclusion financière, il est conseillé de séparer la surveillance prudentielle de la supervision des pratiques de marché en créant un département ou une unité dédié aux questions relatives aux pratiques commerciales et à la protection des consommateurs. Dans ce cas, les examens conjoints, lorsqu'ils sont possibles, sont plus bénéfiques. Lorsque le secteur des services financiers compte plus d'un régulateur, il est recommandé de procéder à une supervision ou à des inspections conjointes afin de garantir l'application équitable de la loi et le respect des règles par tous les prestataires de services financiers dans les sous-secteurs respectifs. Une unité chargée de pratiques commerciales ou une autorité de régulation serait bien placée pour coordonner ces questions dans l'ensemble du secteur des services financiers.

9 Voir les modèles détaillés dans l'Alliance pour l'inclusion financière. 2022. Traitement des plaintes dans le toolkit des banques centrales. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.afi-global.org/publications/complaint-handling-in-central-bank-toolkit/>.

10 Par exemple, SupTech et RegTech sont généralement utilisés dans le cadre d'autres outils, tels que la surveillance hors site.

FIGURE 5 : EXEMPLES D'OUTILS DE SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ

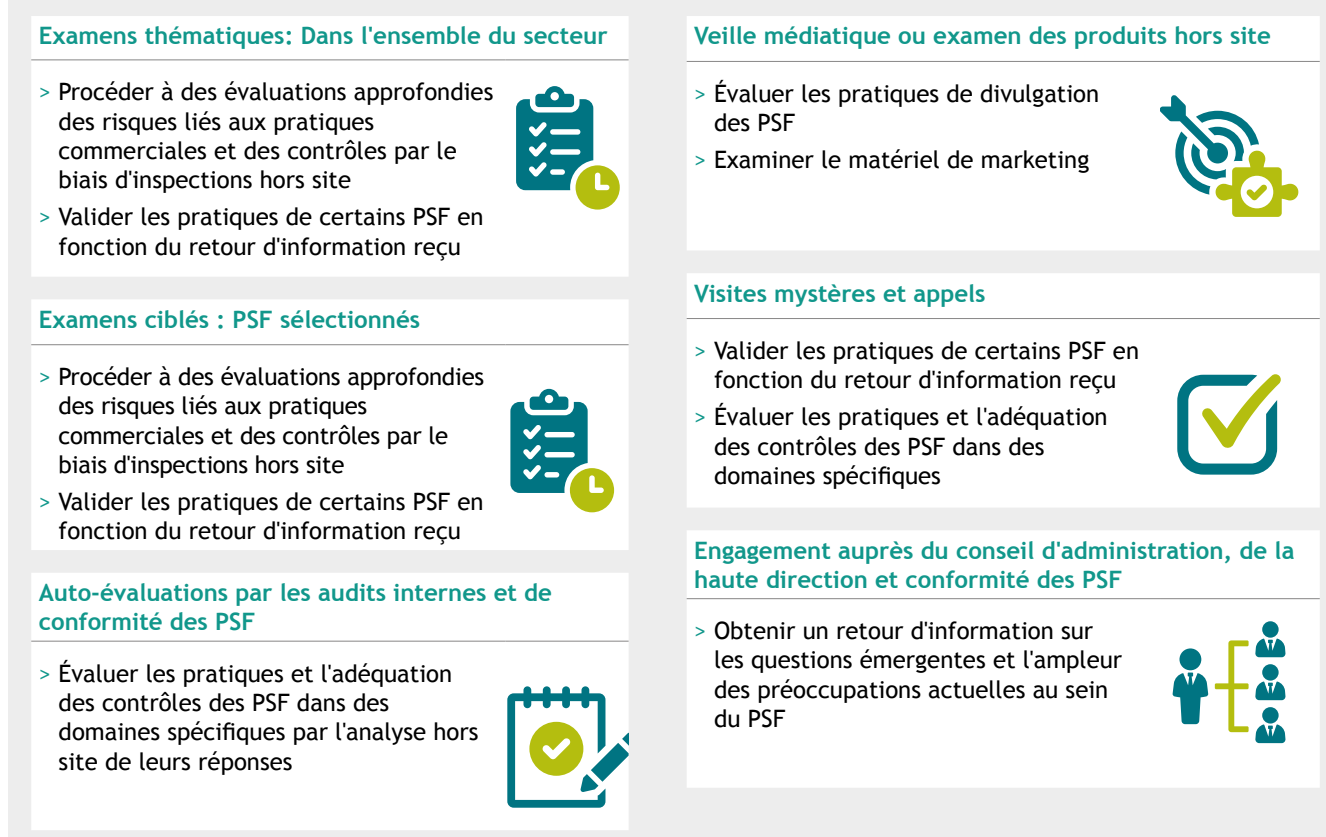
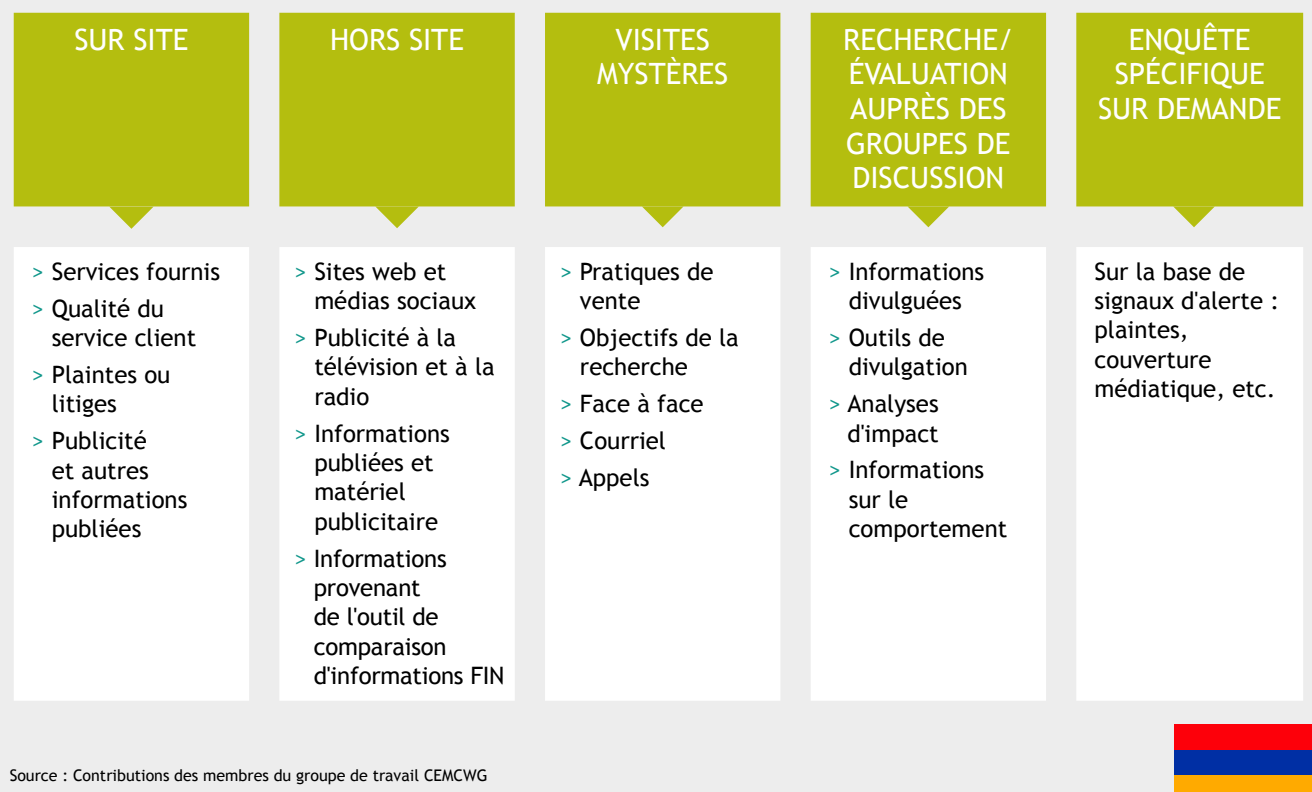


FIGURE 6 : EXEMPLE DE PAYS - ARMÉNIE

EXEMPLES D'ACTIVITÉS ET D'OUTILS DE SURVEILLANCE UTILISÉS PAR LA BANQUE CENTRALE D'ARMÉNIE :



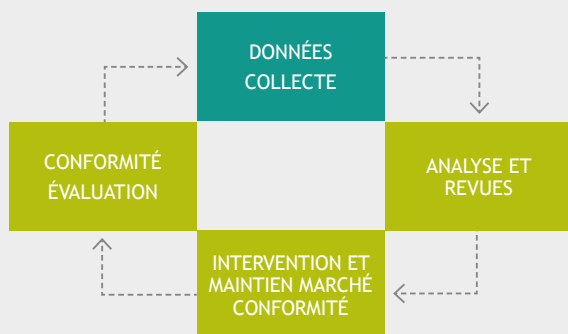
D'autres exemples d'outils et de modèles utilisés par les institutions membres de l'AFI figurent dans les sections suivantes de ce toolkit et dans l'annexe.

1.4. ÉVALUATION DES RISQUES

Une note de risque¹¹ Les autorités de supervision des pratiques de marché peuvent externaliser tout ou une partie des composantes des outils de SPM, tels que les analyses des médias sociaux ou les enquêtes sur l'offre et la demande. Parmi les fonctions de contrôle essentielles réalisées en interne figurent les évaluations de risques et les évaluations d'impact, compte tenu de leurs spécificités et des informations sensibles qu'elles contiennent. Tous ces processus doivent être décrits dans les règlements ou manuels internes de la supervision.

EXEMPLE DE PAYS - EGYPTE

Le cadre d'évaluation des risques liés aux pratiques commerciales de la Banque centrale d'Égypte



Source: Contributions des membres du groupe de travail CEMCWG



ANNEXE 2: EXEMPLE DE MATRICE DES RISQUES

RISQUE	INDICATEUR	INDICATEUR	INDICATEUR	INDICATEUR	INDICATEUR
1. Conformité réglementaire	1.1. Conformité réglementaire	1.2. Conformité réglementaire	1.3. Conformité réglementaire	1.4. Conformité réglementaire	1.5. Conformité réglementaire
2. Conformité réglementaire	2.1. Conformité réglementaire	2.2. Conformité réglementaire	2.3. Conformité réglementaire	2.4. Conformité réglementaire	2.5. Conformité réglementaire
3. Conformité réglementaire	3.1. Conformité réglementaire	3.2. Conformité réglementaire	3.3. Conformité réglementaire	3.4. Conformité réglementaire	3.5. Conformité réglementaire
4. Conformité réglementaire	4.1. Conformité réglementaire	4.2. Conformité réglementaire	4.3. Conformité réglementaire	4.4. Conformité réglementaire	4.5. Conformité réglementaire
5. Conformité réglementaire	5.1. Conformité réglementaire	5.2. Conformité réglementaire	5.3. Conformité réglementaire	5.4. Conformité réglementaire	5.5. Conformité réglementaire

Un exemple de modèle de matrice des risques est disponible à l'adresse suivante : Annexe 2.

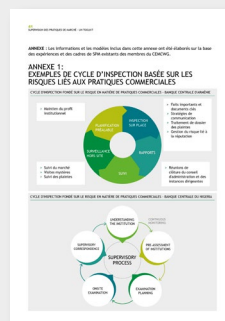
> Page 42

1.5. ANALYSE D'IMPACT

Une notation d'impact¹² mesure les conséquences potentielles d'une défaillance importante d'un prestataire de services financiers par rapport à la confiance des consommateurs dans un marché financier qui fonctionne bien. Cela, à son tour, peut avoir un impact négatif sur le système financier, sur l'inclusion financière, le bien-être social d'une population, la croissance économique et sur la réputation d'un pays.

1.6. STRATÉGIE DE SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ

Une stratégie de surveillance définit les domaines d'intervention et la portée de la surveillance. Une stratégie de SPM communique les priorités et les plans de contrôle pour une période donnée. Le processus de contrôle doit permettre aux autorités de surveillance de s'assurer que les PSF offrent des produits et des services financiers aux consommateurs conformément au cadre juridique et réglementaire, et qu'ils disposent de systèmes, de contrôles et de procédures efficaces pour gérer leurs risques et garantir le respect des règles et des principes établis. La stratégie de SPM doit couvrir la surveillance du marché, les procédures de pré-inspection, les examens utilisant des outils et des techniques sur site et hors site, l'application de la législation et les activités de suivi.



L'annexe 1 présente des exemples de processus de surveillance des pratiques de marché de la Banque centrale d'Arménie et de la Banque centrale du Nigeria. De plus amples détails sur le processus de SPM sont disponibles dans la section 4 ci-dessous.

> Page 41

11 Pour plus d'informations, voir la partie I - Évaluation des risques de l'AFI. 2016. Market Conduct Supervision of Financial Services Providers - A Risk-Based Supervision Framework (Supervision des pratiques de marché des prestataires de services financiers - Un cadre de surveillance basé sur le risque). Disponible à l'adresse suivante : <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2016-08/Guideline%20Note-21%20CEMC-RiskBased.pdf>

12 Pour plus d'informations, voir la partie II - Analyse d'impact de l'AFI. 2016

EXEMPLE DE NOTATIONS D'IMPACT ET DE LEURS PARAMÈTRES

INDICATEURS D'IMPACT	RATING IMPACT			
	NOTE 4	NOTE 3	NOTE 2	NOTE 1
NOMBRE DE CLIENTS DE DÉTAIL PAR PRODUITS DE DÉTAIL À LA DATE DU RAPPORT	> 1 million	500,000-1 million d'euros	100,000-500,000	<100,000
NOMBRE DE TRANSACTIONS PAR JOUR	>1000	500-1000	100-500	<100 par jour
PART DE MARCHÉ DU SECTEUR DU COMMERCE DE DÉTAIL	>40%	15-40%	5-15%	<5%

Source: Banque centrale d'Arménie

2. APPROCHE DE LA SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ

Les autorités de surveillance des pratiques de marché utilisent un certain nombre d'approches stratégiques en matière de supervision des pratiques de marché. Toutefois, la supervision basée sur la conformité et la supervision basée sur le risque sont les approches les plus couramment utilisées. Il est important de noter que la mise en œuvre d'une supervision des pratiques de marché fondée sur le risque ne signifie pas qu'une autorité est tenue d'adopter en permanence une certaine approche à l'exclusion des autres.

Par exemple, une autorité qui vient de débiter son parcours de SPM peut opter pour une approche plus simple basée sur la conformité tout en gagnant en confiance avec une supervision axée sur le risque. Il est rare de rencontrer un modèle fondé sur des principes dépourvu de règles, ou un modèle fondé sur des règles qui ne repose pas sur des principes. L'on peut penser qu'une approche basée sur des principes est plus susceptible d'entraîner des changements culturels au sein des PSF parce que ces derniers doivent faire preuve de discernement et d'innovation pour déterminer si leurs pratiques commerciales peuvent être validées par l'autorité de régulation, au lieu de se conformer aux règles. Cette approche de surveillance permet également de choisir une technique plus souple, une meilleure optimisation de ressources et est basée sur le risque, plutôt que de consacrer des ressources au contrôle de la conformité à la réglementation. La prudence est recommandée, car de nombreuses économies de petite taille et à faible revenu ne disposent pas de capacités et de ressources suffisantes, et sont donc ainsi contraintes d'adopter une approche souple et pratique pour la supervision des pratiques de marché.

2.1. OBJECTIFS DE LA SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ

Comme indiqué à la section 1.3, les exemples d'objectifs que les régulateurs peuvent prendre en compte lors de l'élaboration d'un cadre de SPM sont les suivants :

- > Évaluer les pratiques commerciales identifiées comme présentant un risque potentiel élevé sur la base des résultats d'inspections antérieures, des plaintes reçues, des médias ou des commentaires du public.
- > Veiller à ce que les institutions financières respectent les règles de pratiques de marché et les exigences en matière

de protection des consommateurs par le biais d'une évaluation mystère et d'inspections sur site et hors site.

- > Garantir une résolution efficace et professionnelle des plaintes conformément aux exigences réglementaires.
- > Utiliser le retour d'information des consommateurs pour élaborer les programmes d'éducation financière.
- > Éduquer les consommateurs par le biais de conseils concernant la procédure de traitement des plaintes.
- > Identifier les lacunes en matière de pratiques commerciales en vue de l'élaboration d'un cadre réglementaire.

2.2. SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ BASÉE SUR LA CONFORMITÉ ET SUR LE RISQUE

Le champ d'application de la SPM doit être ajusté ou élargi par les membres de l'AFI, si nécessaire, en fonction de leur définition interne de la SPM et du cadre général de la PCF. Le présent toolkit fournit des indications sur la supervision des pratiques de marché basée sur la conformité et sur celle basée sur le risque. Alors que les institutions membres de l'AFI suivaient traditionnellement une approche basée sur la conformité, elles appliquent désormais de plus en plus une approche de supervision basée sur le risque, comme on peut le voir dans des pays tels que l'Arménie, le Malawi, la Malaisie, la Palestine, le Paraguay, le Rwanda, la Sierra Leone et le Soudan. Par conséquent, le toolkit met souvent l'accent sur l'approche de la supervision basée sur le risque - ce qui reflète son importance croissante dans le réseau - tandis que les questions de conformité peuvent également être incorporées dans le cadre du RBS, le cas échéant.

EXEMPLE DE PAYS - NIGERIA

Au Nigeria, le cycle d'inspection des pratiques commerciales basée sur les risques s'articule autour des cinq étapes suivantes :

1. Comprendre l'institution
2. Pré-évaluation des institutions
3. Planification des inspections
4. Inspection sur place
5. Correspondance avec le superviseur



Note d'orientation 21 :
Supervision des pratiques de marché des prestataires de services financiers - Un cadre de surveillance fondé sur le risque

[> Voir ici](#)

2.3. PRINCIPES FONDAMENTAUX

Comme indiqué dans la section introductive, les principes de contrôle doivent définir les philosophies qui orientent la conception et la mise en œuvre du cadre de SPM tout en fournissant des orientations aux contrôleurs concernés. Les principes doivent, au minimum, couvrir les points suivants :

- > Résultat équitable pour les consommateurs et les marchés financiers s
- > Accent sur la culture et la gouvernance
- > Proportionnelle et préventive
- > Jugement objectif du superviseur
- > Transparence et engagement des parties prenantes
- > Axé sur l'information

EXEMPLES DE PAYS - NIGERIA ET MALAISIE

La **Banque centrale du Nigeria** applique sept principes clés de protection des consommateurs de produits financiers par rapport à la supervision des pratiques de marché :

1. Se concentrer sur les consommateurs
2. Focus sur la culture et la gouvernance
3. Proportionnalité
4. Proactivité et dynamisme
5. Stratégie et modèles d'entreprise
6. Axé sur l'information
7. Transparence

La **Bank Negara Malaysia** a adopté les six principes clés suivants pour la supervision des pratiques de marché :

1. Résultat équitable pour les consommateurs et les marchés
2. Fondé sur le jugement
3. Prospective et préemption
4. Ferme en cas de problème
5. Tirer profit des fonctions de surveillance des PSF
6. Implication des parties prenantes et collaboration avec elles

Sources : [https://www.cbn.gov.ng/out/2016/cfpd/consumer%20protection%20framework%20\(final\).pdf](https://www.cbn.gov.ng/out/2016/cfpd/consumer%20protection%20framework%20(final).pdf) et <https://www.bnm.gov.my/market-conduct>



IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

L'implication des parties prenantes est un élément clé, à la fois comme mesure de prévention et de contrôle, en particulier compte tenu de la numérisation croissante des services financiers. Par exemple, les régulateurs pourraient préconiser la création d'associations professionnelles. Si de telles associations existent déjà, les régulateurs peuvent

recommander la création de groupes de travail ou de comités spécifiques sur les pratiques commerciales et la protection des consommateurs. De même, la collaboration avec les organisations de la société civile peut s'avérer bénéfique pour le suivi du marché et l'obtention d'un retour d'information sur les PSF et leurs produits.

2.4. TYPE D'INSTITUTIONS CONTRÔLÉES

Parmi les exemples d'institutions contrôlées, on peut citer, entre autres :

- > Les institutions bancaires (commerciales, d'investissement, etc.)
- > Les institutions de microfinance
- > Les coopératives financières
- > Les compagnies d'assurance
- > Les institutions du marché des capitaux
- > Les gestionnaires de pension
- > Les institutions de financement de développement
- > Les opérateurs et émetteurs de systèmes de paiement
- > Les intermédiaires, tels que les courtiers d'assurance, les conseillers financiers et les experts en sinistres

EXEMPLE DE PAYS - ESWATINI

Liste des PSF en activité supervisés par la Banque centrale d'Eswatini :

BANKS

1. FNB
2. Norme
3. Nedbank
4. Banque d'Eswatini

SERVICES DE CHANGE (FOREX)

1. Swaziland Bâtiment Société
2. Échange Eswatini
3. Mukuru Financier Services

MVTS DANS LE CADRE DE LA LOI NCSS

1. Courrier électronique
2. MTN Fintech Services
3. Instacash/Inhlonnhla

Source : CBE Consumer Empowerment and Market Conduct Strategy (2022-2024) (Stratégie d'autonomisation des consommateurs et de pratiques commerciales).



3. PRINCIPAUX PARAMÈTRES DE SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ

L'étendue de la supervision hors site et sur site dépend du cadre de la PCF du pays concerné. Pour ceux qui ne disposent pas d'un tel cadre, les pratiques exemplaires de la Banque mondiale peuvent servir d'exemple. Les principaux éléments de la PCF peuvent être appliqués à la SPM, notamment :

- > Le traitement équitable et juste
- > Transparence et divulgation
- > Traitement de dossier des plaintes
- > La protection de la vie privée et des données
- > Le renforcement des capacités du personnel

Les éléments ci-dessus sont des simples exemples et chaque pays peut élaborer des éléments supplémentaires en fonction de son cadre de PCF. Il est important de noter que le champ d'application de la supervision hors site ne doit pas nécessairement englober toutes les composantes de la PCF. Les supervisions spécifiques peuvent se concentrer sur un éventail plus restreint de sujets, mais avec une étude plus approfondie du domaine. Cette approche est fortement recommandée pour une analyse plus approfondie et plus qualitative des questions pertinentes (qui proviennent de l'analyse des données de contact, en mettant l'accent sur les questions qui ont ou pourraient avoir un impact important sur les consommateurs).

3.1. TRAITEMENT ÉQUITABLE ET JUSTE

Le traitement équitable et juste exige que les consommateurs soient traités avec équité et respect. Comme le décrit la Bank Negara Malaysia,¹³ FSP doit être "juste, responsable et professionnel dans ses relations avec les consommateurs de produits financiers". Un mauvais traitement des consommateurs de produits financiers entraîne non seulement des risques pour la conduite et la réputation d'un PSF, mais peut également engendrer des coûts importants en raison de mesures correctives, d'indemnités et de pénalités. [Un PSF doit publier de manière visible sur son site internet son engagement à traiter équitablement les consommateurs de produits financiers et comment il entend mettre en œuvre cet engagement.

¹³ veuillez consulter: https://www.bnm.gov.my/documents/20124/761679/FTFC_PD_028_103.pdf/f83853d4-7146-9842-a40c-7e20bf0c9b75?t=1590696786502

EXEMPLE DE PAYS - ZIMBABWE

Au Zimbabwe, les questions relatives à la protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sont inscrites dans diverses lois, notamment : la loi sur les banques [chapitre 24:20] ; la loi sur la microfinance [chapitre 24:30], le cadre de protection des consommateurs - No. 1-2017/BSD ; la ligne directrice No. 1-2008/BSD : Exigences minimales de divulgation pour les institutions financières ; et Normes prudentielles No. 2-2016/BSD : Institutions de microfinance de dépôt.

Les lois mentionnées ci-dessus couvrent les éléments suivants :

- > Transparence et traitement équitable des consommateurs de services financiers
- > Mécanismes de recours, y compris l'obligation d'élaborer et de tenir à jour un manuel de politiques et de procédures de traitement des plaintes, un registre de traitement des plaintes avec des soumissions sur une base trimestrielle, et la résolution de toutes les plaintes reçues.
- > Élaboration et mise à jour d'une politique formelle de divulgation
- > Certification annuelle des technologies de l'information et de la communication de l'institution par un auditeur compétent afin de garantir la fiabilité des informations de gestion générées.

Source : Contributions des membres du groupe de travail CEMCWG



3.2. TRANSPARENCE ET DIVULGATION

La transparence et la divulgation sont des piliers fondamentaux de la protection des consommateurs, tandis que les inspections en matière de transparence et de divulgation couvrent tous les aspects du cycle de vie d'un produit. La portée de l'évaluation et les attentes des autorités de surveillance doivent être adaptées à la taille et à la complexité du PSF et de ses activités de prêt. Les politiques et procédures doivent comprendre une évaluation de la participation du conseil d'administration à l'élaboration et à l'approbation des politiques suivantes :

- > Développement de produits, y compris les dispositions en matière de gouvernance
- > Politique de développement de nouveaux produits, recherche et conception de produits
- > Dispositions en matière d'assurance de la qualité
- > Informations sur la gestion des produits
- > Marketing et publicité
- > Dispositions relatives à la gestion après-vente et informations sur la gestion

- > Respect des obligations de divulgation
- > Prix, conditions et modalités des nouveaux produits
- > Stratégie et processus de communication
- > Après-vente

EXEMPLE DE PAYS - ESWATINI

Selon le cadre de la Banque centrale d'Eswatini, les autorités de surveillance doivent identifier les stratégies des institutions financières qui tirent parti des distorsions du côté de la demande, du comportement humain ou de l'asymétrie de l'information. ceci comprend un volet "marketing et publicité", dans lequel les autorités de surveillance évaluent le risque que les campagnes de marketing et les publicités ne comportent pas de descriptions claires, équitables et non trompeuses des produits ou des services, ce qui pourrait conduire à des malentendus de la part des consommateurs et à de mauvaises décisions d'achat (publicités et promotions trompeuses). Il peut également s'agir d'une divulgation inadéquate.

Ce processus peut impliquer la dissimulation d'informations et de caractéristiques importantes des produits (par exemple, un manque de transparence en ce qui concerne les frais et les charges), en présentant une image fausse des avantages. À cet égard, la clarté et le calendrier des divulgations sont essentiels, car ils doivent permettre d'éviter les situations où les clients interprètent mal les informations et peinent à comprendre et à évaluer les produits, en tenant compte de leurs risques personnels et de leurs préférences. Les autorités de surveillance doivent donc vérifier si les institutions financières utilisent un langage facile à comprendre, concis et rigoureux, en employant des mots et des expressions de tous les jours et en évitant, dans la mesure du possible, les termes vagues et ambigus ainsi que le jargon trop technique (en particulier en ce qui concerne les clauses d'exclusion ou de limitation). En outre, le respect des normes réglementaires applicables en matière de divulgation et de commercialisation doit être pris en compte.

Source : Contributions des membres du groupe de travail CEMCWG



Expériences de mise en œuvre du principe de divulgation et de transparence dans les pays membres de l'AFI

> Voir ici

EXEMPLE DE PAYS - RWANDA

Dans le cas du Rwanda, certaines dispositions légales et réglementaires spécifiques concernant la transparence méritent d'être soulignées :

- > Publication des tarifs et des taux d'intérêt : Évaluation de la qualité des tarifs publiés sur les sites web et dans les locaux des PSF. Veiller au respect des tarifs publiés, qui doivent également correspondre aux tarifs publiés par la banque centrale via le comparateur en ligne (<https://gereranya.bnr.rw>).
- > Publication de la charte de services : les PSF sont tenus de publier la charte de services indiquant les produits et services offerts ainsi que les délais d'accès à ces services.
- > Langues et taille des documents : Vérifier si les documents sont délivrés aux consommateurs dans la langue de leur choix et s'ils respectent les règles en matière de taille et d'espacement.
- > Informations aux consommateurs : Évaluation de la qualité des informations des PSF aux consommateurs et du processus de retour d'information.
- > Notifications aux consommateurs : Examen de la manière dont les consommateurs reçoivent des notifications sur les opérations effectuées sur leurs comptes, y compris la qualité et le coût des notifications.
- > Relevés de compte : Vérification de l'envoi des relevés de compte aux consommateurs.
- > Autres informations : Inspection d'autres informations communiquées aux consommateurs, telles que les Key Fact Statements, etc.
- > Veiller à ce que l'ensemble du processus avant, pendant et après la vente soit totalement transparent pour le consommateur.

Source : Contributions des membres du groupe de travail CEMCWGs



3.3. TRAITEMENT DE DOSSIER DES PLAINTES

L'inspection de la gestion des plaintes doit porter sur les points suivants:

- > Examen et évaluation des politiques et procédures des PSF en matière de traitement des plaintes - pour approbation par le conseil d'administration, adoption et adéquation des politiques
- > Structure de gouvernance permettant d'évaluer le leadership et le message de la direction par rapport aux questions de protection des consommateurs.
- > Rapports d'audit interne et de gestion des risques sur les questions relatives à la protection des consommateurs
- > Contrats conclus par les consommateurs
- > Évaluation de la compréhension et de l'adoption par les employés du PSF
- > Dispositions institutionnelles couvrant les approches en matière de traitement des plaintes
- > Le cycle de traitement des plaintes jusqu'à leur résolution, y compris les structures de gouvernance
- > Examen des plaintes traitées (registre des plaintes)
- > Examen du site web du PSF et des médias sociaux concernant les plaintes déposées sur les sites de ces médias
- > Exigences de divulgation en matière de traitement des plaintes
- > Examiner les rapports de gestion, les rapports d'audit et les dossiers du conseil (conseil)
- > Analyse des causes profondes des plaintes persistantes



3.4. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES

Les informations personnelles des consommateurs doivent rester confidentielles et sécurisées et ne doivent pas être utilisées ou partagées avec des tiers sans le consentement du consommateur. Les inspections doivent porter sur

- > Les dispositions en matière de gouvernance d'entreprise (surveillance par le conseil d'administration et les instances dirigeantes)
- > Politiques et procédures relatives à la protection des données des consommateurs
- > Types et utilisation des données
- > Rapports de gestion des risques liés à la protection de la vie privée
- > Registre des violations de données et procédures de traitement des violations de données
- > Exactitude et fiabilité des données collectées
- > Dispositions relatives au stockage et à la sauvegarde des données



3.5. GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

L'intégration des composantes stratégiques et de gouvernance est cruciale pour refléter de manière plus adéquate les questions relatives à la protection des consommateurs dans les objectifs stratégiques du PSF, la surveillance du conseil d'administration et des instances dirigeantes, les contrôles internes et les politiques et procédures, entre autres, contribuant ainsi à la création d'un cadre plus solide de gouvernance d'entreprise.

3.6. PARAMÈTRES SUPPLÉMENTAIRES

D'autres paramètres peuvent être pris en compte, y compris, mais sans s'y limiter :

- > L'adéquation des produits et services financiers
- > L'examen des questions d'éthique et de normes professionnelles dans les concepts ci-dessus
- > La conduite responsable des entreprises
- > La protection des actifs financiers des consommateurs contre la fraude et l'abus

4. PROCESSUS DE SURVEILLANCE

Le processus de SPM doit comprendre les éléments suivants, qui s'appuient sur l'expérience et les meilleures pratiques des cadres, stratégies et processus de SPM des institutions membres de l'AFI :

- > **Suivi du marché/des PSF**
- > **Pré-planification** : procédures préalables à l'inspection, comprenant l'analyse des données, l'examen des rapports et l'identification des principaux risques.
- > **Inspections sur site**
- > **Inspections hors site**
- > **Rapports et suivi** : activités de suivi des mesures correctives. La supervision des PM est un processus continu ; les activités de suivi renvoient aux procédures de pré-inspection et le processus se répète.
- > **Mise en œuvre** : y compris la publication des conclusions et des mesures correctives ou des sanctions nécessaires.

Il est important de noter que les régulateurs ne sont pas nécessairement tenus de suivre le processus ci-dessus mentionné dans un ordre unique. Par exemple, en fonction du contexte du pays et de la juridiction, une inspection hors site peut avoir lieu après l'inspection sur site, et vice versa. De même, alors que les institutions membres du réseau AFI sont en pleine transition vers des approches de supervision basées sur le risque, les approches basées sur le risque et celles basées sur la conformité peuvent être utilisées individuellement ou conjointement. L'annexe 1 présente différents exemples de processus de SPM utilisés par les institutions membres de l'AFI.

PROCESSUS DE SUPERVISION DES PRATIQUES COMMERCIALES

Un programme détaillé comprend, au minimum, les PSF à examiner, les objectifs et la portée de chaque examen en fonction du profil de risque du PSF, le calendrier, l'affectation des ressources et les outils de surveillance à utiliser pour chaque évaluation. Le type, l'ampleur et la fréquence des activités entreprises doivent correspondre au niveau de risque de chaque PSF. Cette planification doit également s'appliquer aux examens thématiques, aux examens à l'échelle du marché et à la surveillance du marché. Les FSA peuvent élaborer le programme de contrôle principal soit à la fin de l'année précédente, soit au début de chaque année pour les douze mois à venir, et ce programme peut nécessiter des ajustements ou des révisions au cours de l'année.

INSPECTION SUR SITE

Les inspections sur site¹⁴ sont des activités de contrôle menées au siège des PSF, dans leurs installations (par exemple, leurs succursales) ou chez les intermédiaires (par exemple, leurs agents). Comme pour les inspections hors site, les opérations de contrôle sur place doivent être planifiées dans le cadre du processus de contrôle et être basées sur les risques. Idéalement, la plupart des activités de surveillance doivent commencer par un suivi au niveau du marché et de l'établissement, en utilisant une approche basée sur le risque pour identifier les activités à entreprendre hors site et sur site. Plusieurs procédures initiales doivent être effectuées hors site, et les activités sur site doivent être planifiées sur la base de l'évaluation améliorée des risques, en couvrant tout ce qui ne pourrait pas être traité par des techniques hors site.

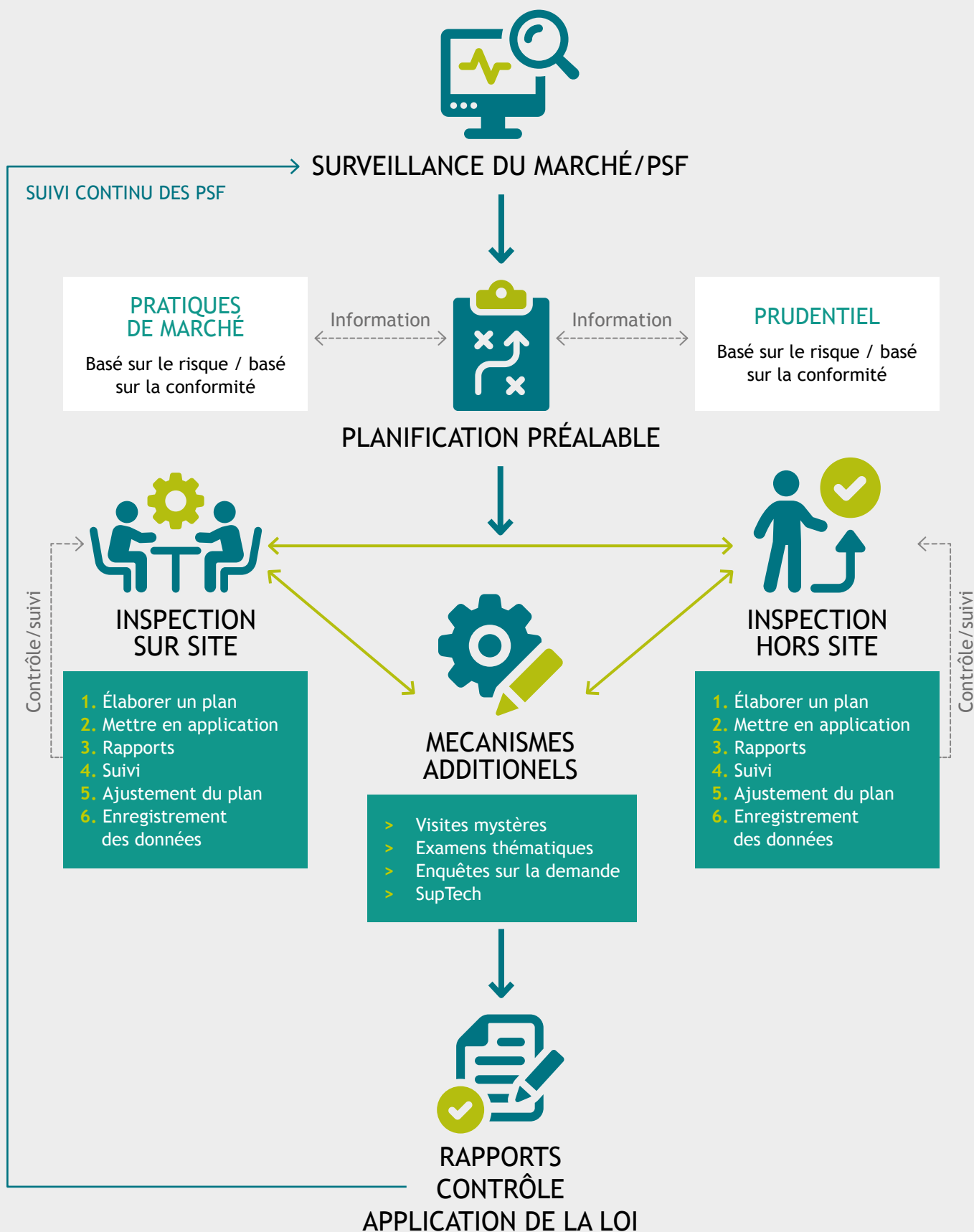
EXEMPLE DE PAYS - RWANDA

Dans le cas du Rwanda, l'inspection sur site des pratiques commerciales a porté sur les principaux risques suivants :

- > **Risque stratégique et de gouvernance** : Il s'agit notamment d'intégrer les aspects liés aux pratiques commerciales dans les outils stratégiques de l'entreprise, tels que les plans stratégiques, les plans d'entreprise, les budgets, les politiques et les procédures, etc. Elle aborde également la surveillance du conseil d'administration et de la direction, les contrôles internes relatifs aux pratiques commerciales, la manière dont le prestataire de services financiers responsabilise les consommateurs, la méthode utilisée par le prestataire de services financiers pour évaluer la satisfaction des consommateurs, la manière dont les consommateurs sont impliqués dans la conception des produits, la formation du personnel et des représentants dans les domaines liés aux pratiques commerciales, en particulier le traitement équitable des consommateurs, entre autres.
- > **Transparence et divulgation** : ce domaine couvre un certain nombre de questions, notamment la publication des tarifs et de la charte des services, les langues utilisées dans les documents destinés aux consommateurs, la taille des caractères et l'espacement, les relevés de compte, les notifications aux consommateurs, les communications, les déclarations sur les faits essentiels, les explications et autres divulgations concernant les consommateurs.

¹⁴ N.B. Le terme "inspection" est utilisé dans ce toolkit, mais d'autres termes similaires peuvent être utilisés dans les documents d'institutions spécifiques (par exemple, inspection, examen, supervision, révision, surveillance, etc.)

PROCESSUS DE SUPERVISION DES PRATIQUES DE MARCHÉ



- > **Traitement équitable des consommateurs et pratiques commerciales responsables :** La NBR examine les prix équitables, le recouvrement équitable, les publicités équitables, les prêts responsables, la protection des biens des consommateurs, le service à la clientèle et la prestation de services, les pratiques commerciales déloyales, la dénonciation de problèmes liés à la corruption, le traitement inéquitable des consommateurs et d'autres injustices commises à l'égard des consommateurs.
- > **Protection des données et de la vie privée :** La BNR examine la conformité avec les lois et réglementations en matière de protection des données et de la vie privée.
- > **Traitement de dossier des plaintes :** La BNR évalue la transparence et l'équité dans le traitement du dossier des plaintes, y compris les moyens de déposer et d'analyser les griefs, la procédure d'accusé de réception des plaintes, les notifications aux consommateurs, les délais de réponse, la qualité de la réponse, les procédures d'escalade, le suivi de la satisfaction des consommateurs, les rapports de gestion sur les causes profondes des plaintes et les mesures d'atténuation, etc. En outre, la NBR a mis en place une plateforme de traitement de dossier des plaintes en ligne appelée INTUMWA Chatbot.

La BNR évalue également les institutions sur la base des risques susmentionnés en tenant compte du risque inhérent, de la qualité des systèmes de gestion, du risque net et de la direction du risque. La BNR détermine ensuite si le risque composite est élevé, moyen ou faible, et si ce risque augmentera, restera stable ou diminuera à l'avenir.

Il convient de noter que la BNR adopte une technologie innovante pour effectuer des inspections sur site, appelée "TeamMate".

Source : Contributions des membres du groupe de travail CEMCWG <https://www.bnr.rw/>



INSPECTION HORS SITE

Les inspections hors site comprennent tout type d'inspection effectuée sans nécessairement se rendre physiquement auprès du PSF et qui peut être menée à distance. Il s'agit de techniques importantes pour aider les autorités de surveillance à répartir efficacement les ressources, en économisant les moyens de surveillance pour les visites sur le site afin de traiter les fournisseurs et les problèmes à haut risque, car les inspections sur site ont tendance à être plus coûteuses que celles hors site.

Le déroulement de l'inspection hors site commence par la collecte de données sur les pratiques commerciales auprès des PSF. Ces données sont analysées et utilisées pour mettre à jour la note de risque et le profil de l'institution. Les résultats de l'analyse hors site sont utilisés pour déterminer ce qui suit :

- > Les établissements les plus risqués et les domaines présentant le risque le plus élevé qui requièrent l'attention de l'autorité de surveillance.
- > La fréquence des inspections sur place dépend des risques identifiés.
- > Les sanctions prises à l'encontre de l'institution en fonction du niveau de non-conformité.
- > La convocation éventuelle de l'établissement à une réunion avec l'autorité de contrôle pour discuter des problèmes identifiés.
- > La publication de rapports périodiques ou de conseils aux supérieurs, au gouvernement et à d'autres organisations internationales.

EXEMPLE DE PAYS - MALAWI

Le contrôle hors site de la Reserve Bank of Malawi couvre les domaines suivants

Rapports trimestriels sur les plaintes :

- > Les institutions financières sont tenues par la loi de soumettre les déclarations de plaintes sur une base trimestrielle pour analyse.
- > Les problèmes systématiques sont communiqués aux institutions pour trouver une solution.
- > La planification des inspections sur site est guidée par tout problème ou préoccupation lié au système.

Présentation annuelle des frais, charges et commissions liés aux produits :

- > Les institutions financières réglementées soumettent annuellement leurs frais et charges pour examen et approbation par le BMR avant leur mise en œuvre.
- > Si la tarification est jugée abusive, les institutions sont invitées à réduire ou à supprimer les frais.

Source : Contributions des membres du groupe de travail CEMCWG



EXEMPLE DE PAYS - RWANDA

Dans le cas du Rwanda, l'inspection hors site est effectuée à partir des rapports soumis à la banque centrale sur une base trimestrielle. Voici quelques-uns des modèles de rapport utilisés pour la collecte des données :

- > traitement de dossier des plaintes
- > les rapports sur les erreurs commises sur les comptes clients
- > les rapports sur les fraudes commises sur les comptes des clients
- > les rapports sur les faits de corruption concernant les consommateurs
- > les rapports sur le surendettement
- > les tarifs (également téléchargés dans le comparateur web)
- > le rapport d'auto-évaluation sur le respect des lois et règlements relatifs à la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers

En outre, il est important de noter que l'ENB utilise un entrepôt de données électroniques (EDWH) pour soumettre et analyser les rapports hors site.

Source : Contributions des membres du groupe de travail CEMCWG <https://www.bnr.rw/>



4.1. SUIVI DU MARCHÉ

Le processus de surveillance commence par une planification régulière de la surveillance, comprenant la hiérarchisation des PSF et des questions pour la période à venir, ainsi que la justification de la sélection des opérations de surveillance, sur la base à la fois des activités de suivi et du retour d'information reçu de l'ensemble du processus de surveillance.



4.1.1. SUIVI DU MARCHÉ

Monitoring can either be done through:

- > **L'analyse quantitative** : analyse des rapports réglementaires, des données relatives aux plaintes et des données d'enquêtes téléphoniques.
- > **Analyse qualitative** :¹⁵ implication de l'industrie, visites mystères, analyse des données des médias sociaux, analyse des contrats des consommateurs et de la publicité.

¹⁵ Les objectifs qualitatifs de contrôle du marché : Par le biais de questions relatives aux consommateurs - analyse des données des médias sociaux et des contrats avec les consommateurs). Mieux comprendre les problèmes de vente et de marketing, déjà identifiés par les examens thématiques et l'analyse des données relatives aux plaintes.

4.1.2. SUIVI CONTINU DES PSF

Les autorités de contrôle des pratiques commerciales doivent rester en contact permanent avec le personnel responsable du PSF en ce qui concerne le contrôle et les analyses sur site, les conversations téléphoniques, la correspondance par courrier électronique, l'organisation de réunions, le cas échéant, et l'envoi de demandes et de lettres officielles.

Lors des contrôles sur site, les contrôleurs des pratiques commerciales doivent demander aux PSF des informations sur les responsables directement habilités à fournir toutes les informations nécessaires et à faciliter la résolution des problèmes. Les autorités de supervision des pratiques de marché dressent la liste des personnes responsables présentée par le PSF pour les interactions ultérieures. of responsible persons presented by the FSP for further interactions.

4.2. PLANIFICATION DE L'INSPECTION

Le cycle d'inspection des pratiques de marché commence par la compréhension des caractéristiques uniques de l'institution ou de son profil de risque et par l'élaboration d'un profil institutionnel qui permet de suivre ses pratiques de marché.



Un organisme ou un groupe d'organismes doit être confié à une autorité spécifique de contrôle des pratiques de marché afin de faciliter une compréhension approfondie de l'organisme et l'élaboration d'un profil institutionnel approprié. Ce profil met en évidence la structure et les activités de l'organisme, ses produits et services, ses procédures de traitement des plaintes, ses mécanismes de recours, ses lignes d'activité fonctionnelles, la nature et le niveau de risque, les constatations antérieures des autorités de contrôle et les perspectives d'avenir.

4.2.1. PLANIFICATION DE L'INSPECTION

La planification de l'inspection implique que les autorités de surveillance des pratiques de marché recueillent des informations à partir de sources internes et externes :

- > **Exemples non exhaustifs de sources internes** :
 - Données régulièrement communiquées au superviseur et rapports hors site
 - Informations utilisées pour entreprendre la dernière évaluation des risques
 - Prévisualiser les rapports d'inspection et les documents justificatifs
 - Informations relatives à l'octroi de licences (y compris les informations sur l'honorabilité et la compétence des dirigeants)

- Toute correspondance antérieure pertinente
- Plaintes reçues contre l'institution
- Mesures d'application antérieures
- Données provenant d'autres départements ou unités au sein de l'autorité

> **Exemples non exhaustifs de sources externes :**

- Couverture médiatique liée à l'institution
- Internet et médias sociaux
- Plaintes reçues (rapports des PSF et de parties externes, telles qu'un médiateur financier, le cas échéant)
- Publicité
- Sites web des PSF
- Données partagées par d'autres autorités (régulateurs et superviseurs)
- Base de données partagée avec les superviseurs et accessible à ces derniers

L'information recueillie par le superviseur est utilisée pour créer un profil institutionnel qui offre un portrait concis de la structure et des activités commerciales d'un organisme, permettant ainsi aux inspecteurs de comprendre l'étendue des activités qui entraînent un risque de comportement. Elle décrit la situation actuelle de l'institution financière, ses risques actuels et potentiels concernant ses pratiques, et met l'accent sur les questions clés et les constatations des autorités de surveillance.

Le profil doit être mis à jour à la fin d'une inspection, puis au cours de la surveillance continue, dans le cadre de l'évaluation des risques et du processus de délimitation du champ d'application de l'inspection. Cela permettra d'inclure les questions pertinentes qui surviennent tout au long du cycle de contrôle.

4.2.2. ANALYSE DE L'INFORMATION

Les informations obtenues de diverses sources sont analysées afin d'évaluer l'impact des pratiques de marché sur l'organisme et de faciliter l'allocation efficace des ressources de surveillance à ce effet. Cette analyse servira de base au plan de surveillance, aux outils, aux activités, aux ressources nécessaires et au calendrier.

4.2.3. SOURCE D'INFORMATION

Les informations proviennent à la fois des activités commerciales (fondées sur le risque et sur la conformité) et des activités prudentielles (fondées sur le risque et sur la conformité). Les membres de l'AFI doivent élaborer des procédures et processus internes, et définir des délais pour solliciter des informations des PSF et des services internes des autorités de régulation. Les contrôleurs en charge de SPM doivent avoir accès aux informations (documents, explications, rapports de contrôle, bases de données, etc.) qui sont nécessaires pour le contrôle hors site et sont détenues par les contrôleurs prudentiels et d'autres régulateurs.

4.2.4. RESSOURCES

Les organismes à fort impact nécessiteront davantage de ressources et un suivi fréquent en raison de leur impact potentiel sur le secteur des services financiers et l'économie dans son ensemble.

4.2.5. ANALYSE PRÉLIMINAIRE - INSPECTION HORS SITE

L'analyse préliminaire des informations disponibles et l'évaluation des risques comprennent :

- > la collecte des informations sur le PSF (à partir de sources internes et externes), y compris sa notation systémique et sa matrice des risques (le cas échéant) ;¹⁶
- > la réalisation d'une évaluation des risques liés aux PSF. Le PSF est-il systémique (si une telle évaluation existe) ? Quels sont les éléments ou aspects du PC de ce PSF qui sont significatifs, sur la base des informations disponibles ?
- > la comparaison des résultats avec le programme de supervision annuel. Existe-t-il des risques supplémentaires qui doivent être analysés au cours de l'année en relation avec cette PC ?
- > la formulation d'une conclusion et la compréhension générale des tâches à accomplir au cours d'une année de surveillance donnée en ce qui concerne chaque PSF, les risques à étudier, et les défis à identifier et les risques à examiner par une inspection hors site ou sur site (le cas échéant) ;
- > la production de rapport de contrôle interne du PSF.

4.2.6. ANALYSE PRÉLIMINAIRE - INSPECTION SUR SITE

À ce stade, le superviseur procède à une analyse préliminaire des informations disponibles et de l'évaluation des risques dans le cadre d'une inspection sur site, notamment :

- > la collecte des informations sur le PSF auprès de sources internes et externes, y compris sa notation systémique et sa matrice de risque, le cas échéant. Les recommandations relatives à l'inspection hors site sont particulièrement importantes (les sources d'information possibles sont énumérées ci-dessous). Si nécessaire, le superviseur peut demander des informations supplémentaires au PSF ;
- > l'analyse des informations et une évaluation des risques du PSF ;
- > la comparaison des résultats avec le programme de surveillance annuel (y a-t-il des risques supplémentaires qui doivent être analysés au cours de l'année par le biais d'inspections sur site?)
- > la formulation d'une conclusion et d'une compréhension générale qui identifie les tâches de l'inspection et les risques (composantes ou orientations du PCF) à étudier sur site.

¹⁶ Voir un exemple de matrice des risques à l'annexe 2.

4.3. INSPECTION SUR SITE

Cette section décrit les spécificités de la procédure d'inspection sur site. Les informations présentées dans cette partie du toolkit doivent être traitées conjointement avec les autres sections.



4.3.1. PRINCIPES DE BASE D'UNE INSPECTION SUR SITE

Les inspections sur site peuvent être effectuées à la suite d'inspections hors site¹⁷ pour permettre au superviseur de :

- > vérifier les informations recueillies et analysées lors de l'inspection hors site (examen) ;
- > recueillir des informations et des preuves supplémentaires ;
- > étudier plus en détail les processus, les procédures, les contrôles internes, les systèmes et la gestion de l'organisme.

Les inspections sur site permettent d'avoir une vue d'ensemble du profil de risque lié à la consommation au sein d'un organisme, ainsi que de la volonté et de l'engagement de la direction générale et du conseil d'administration à maintenir des normes élevées de pratiques commerciales. Ces inspections doivent porter sur le siège, un échantillon de succursales et d'agents (le cas échéant), ainsi que sur les partenaires de distribution en contact avec la clientèle.

4.3.2. OBJECTIF D'UNE INSPECTION SUR SITE

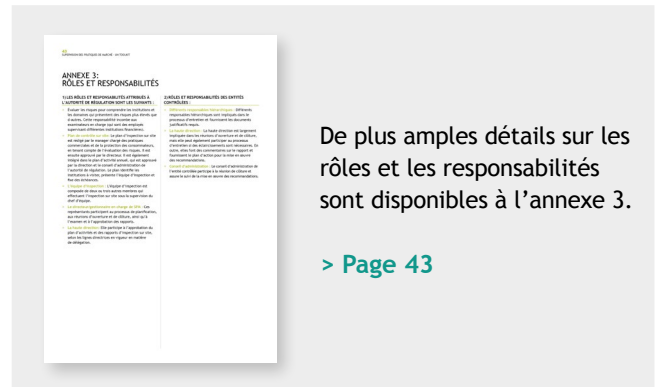
Une inspection sur site permet de procéder à un examen ciblé des pratiques commerciales des PSF, avec des objectifs suivants :

- > identifier et évaluer le niveau, la nature et les caractéristiques des risques inhérents aux activités du PSF, qui peuvent avoir une incidence sur la protection des droits des consommateurs ;
- > évaluer le niveau des contrôles internes et de la gouvernance pour atténuer les risques liés au PCF ;
- > évaluer la conformité des PSF avec les exigences et les principes de protection des consommateurs de produits financiers spécifiés dans les lois et les règlements, et prendre des mesures pour garantir cette conformité ;
- > examiner les mesures prises en réponse aux exigences et aux recommandations d'un superviseur ;
- > déterminer la fiabilité des rapports réglementaires d'un PSF (par exemple, les données relatives aux plaintes).

4.3.3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Lors des inspections sur site, les rôles et responsabilités sont classés en deux catégories :

1. Rôles et responsabilités attribués au régulateur.
2. Rôles et responsabilités attribués à l'établissement contrôlé.



De plus amples détails sur les rôles et les responsabilités sont disponibles à l'annexe 3.

> Page 43

Les inspections sur site visent à découvrir et à valider des informations et des faits qui ne peuvent être traités à distance. Les lacunes en matière d'informations qui doivent être collectées sur le site peuvent être identifiées lors des inspections hors site. Les types d'inspections sur site comprennent :

- > **Les inspections sur site de grande envergure** : Ces inspections couvrent tous les risques liés aux pratiques de marché, y compris la stratégie et la gouvernance, la transparence, le traitement équitable des consommateurs, la conduite responsable des affaires, la protection des données et de la vie privée, le traitement de dossier des plaintes, etc.
- > **Inspection sur site ciblée** : En fonction de l'évaluation des risques effectuée lors des inspections hors site, ce type d'inspection se concentre sur les institutions qui présentent des risques plus importants, ainsi que sur les aspects les plus risqués. Les inspections sur site ciblées sont menées dans un délai plus court que les inspections sur site classiques.
- > **Inspection surprise sur site** : Ces inspections sont effectuées sans informer l'entité contrôlée afin d'enquêter sur des questions confidentielles.
- > **Examens thématiques** : Ces inspections se concentrent sur des risques spécifiques dans l'ensemble du sous-secteur.

17 En fonction du contexte du pays et de la juridiction, une inspection hors site peut avoir lieu après l'inspection sur site, et vice versa.

4.3.5. SOURCES D'INFORMATION

Les inspections sur site servent principalement à vérifier, à discuter et à faire le suivi des résultats et des questions en instance issues des analyses hors site. Voici quelques exemples de procédures d'inspection sur site :

- > Observer les activités quotidiennes du personnel des agences, notamment les interactions entre les consommateurs et le personnel de vente (vente, marketing) et le personnel des agences (vente, signature des contrats).
- > Examiner les documents d'information dans les principaux canaux de vente (par exemple les succursales, les agents).
- > Interroger le personnel des ventes et des succursales, les auditeurs internes et les instances dirigeantes concernées.
- > Interroger les membres du conseil d'administration, si nécessaire, pour mettre en évidence les résultats importants et les faiblesses, et demander des éclaircissements supplémentaires.
- > Effectuer des visites et des vérifications.

Les informations peuvent être recueillies par le biais d'enquêtes, d'examen et d'inspections des documents, d'observations, de reprises de calculs, de nouvelles performances et de procédures analytiques.



D'autres exemples de sources d'information sont disponibles à l'annexe 4.

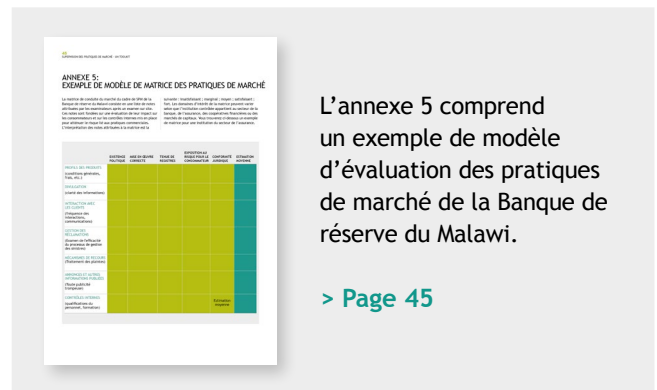
> Page 44

4.3.6. INSPECTION BASÉE SUR LE RISQUE

Le principal objectif des inspections sur site basées sur le risque est de garantir le respect des lois en vigueur et de vérifier les informations obtenues lors de la surveillance hors site. La fréquence, la portée et l'intensité des inspections sur site sont déterminées en fonction du profil de risque institutionnel et de l'impact sur les pratiques de marché. Les inspections peuvent porter sur des domaines tels que les procédures de traitement des plaintes et les mécanismes de recours, la culture et les pratiques commerciales en termes de traitement équitable et juste des clients, ainsi que la confidentialité et la transparence des données.

Pour les inspections basées sur les risques, une évaluation des risques est effectuée afin d'identifier les principaux risques des entités, les contrôles de gestion en place, le

risque net, ainsi que l'orientation des risques à l'avenir. Au cours de cette évaluation, le risque composite est déterminé et évalué en fonction de son niveau (élevé, moyen ou faible) et de la question de savoir s'il augmentera, restera stable ou diminuera à l'avenir.



L'annexe 5 comprend un exemple de modèle d'évaluation des pratiques de marché de la Banque de réserve du Malawi.

> Page 45

4.3.7. CHAMP D'APPLICATION

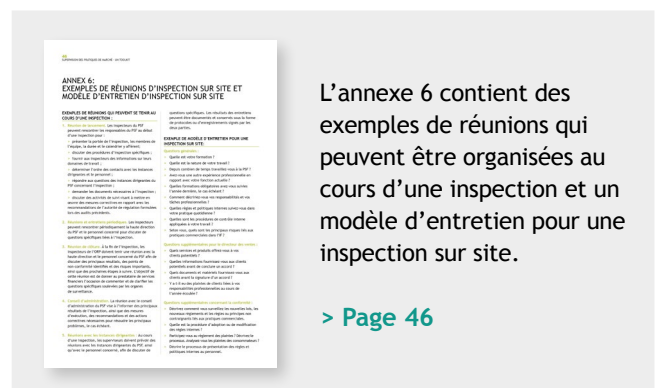
La portée des inspections sur site dépend du cadre du PCF du pays. Pour les pays qui ne disposent pas d'un tel cadre, les principales composantes du PCF peuvent être les suivantes :

- > Transparence et divulgation
- > Traitement équitable des consommateurs

Les éléments ci-dessus sont des simples exemples et chaque pays peut élaborer des éléments supplémentaires en fonction de son cadre de PCF.

4.3.8. RÉUNIONS ET ENTRETIENS




Les inspecteurs doivent dresser une liste des personnes ou des postes avec lesquels des réunions et des entretiens doivent être organisés sur la base d'une analyse préliminaire, des besoins et de la disponibilité des ressources. Les types de réunions et d'entretiens possibles et courants sont décrits ci-dessous.








L'annexe 6 contient des exemples de réunions qui peuvent être organisées au cours d'une inspection et un modèle d'entretien pour une inspection sur site.

> Page 46

4.3.9. PROCESSUS D'INSPECTION SUR SITE

CONCEPT	DESCRIPTION
<p>ÉTAPE 1 : PLANIFICATION ET ÉLABORATION D'UN PLAN DE SUPERVISION</p> 	<p>Sur la base de l'analyse préliminaire du marché et de la surveillance du PSF, l'employé élabore le plan d'inspection, qui comprend les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> > un bref examen de l'analyse préliminaire et de la conclusion ; > les tâches de l'inspection sur site (par exemple, une étude de la composante de contrôle interne et de la mise en œuvre des lois internes sur la «transparence et la divulgation») ; > risques à examiner lors de l'inspection ; > le calendrier de l'inspection ; > la portée de l'inspection ; > la taille de l'échantillon et les techniques d'échantillonnage ; > les procédures d'inspection à utiliser ; > les ressources nécessaires (nombre d'heures de travail, personnel) ; > les lignes directrices ou les questionnaires pour les entretiens - préparation de questionnaires ou de guides d'entretien à utiliser lors de l'inspection, couvrant les principaux aspects à aborder par les autorités de contrôle.
<p>ÉTAPE 2 : RÉALISATION D'UNE INSPECTION SUR SITE</p> 	<p>La réalisation d'inspections sur site conformément au plan d'inspection comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> > le préavis - envoi d'un message officiel au PSF l'informant de la prochaine inspection; > la collecte d'informations - collecte d'informations au cours de l'inspection par le biais d'entretiens, d'observations et d'enquêtes; > la documentation - lors des inspections, les employés enregistrent les résultats obtenus de manière structurée et formelle (conformément au protocole) ; > l'analyse, l'évaluation, les conclusions et recommandations - l'analyse des informations recueillies, l'évaluation de la situation du PSF, les conclusions et la formulation de recommandations et d'instructions (compilation et mise à jour de la matrice des risques, le cas échéant) ; > les documents de travail et preuves à l'appui - stockage de toutes les informations (dossiers, documents, rapports, réponses du FSP aux demandes, etc.) dans un dossier électronique distinct, sous une forme structurée. Ces informations peuvent être utilisées comme preuve d'une opération de surveillance. <p>Lors de l'inspection sur site:</p> <ul style="list-style-type: none"> > chaque membre de l'équipe se verra confier des tâches à accomplir ; > les rapports d'activité quotidiens de chaque membre de l'équipe doivent être soumis au chef de file pour examen et contribution ; > les résultats quotidiens des membres de l'équipe doivent être consignés dans un format de rapport afin de faciliter l'émission des rapports ; > chaque membre de l'équipe doit rassembler des preuves à présenter quotidiennement au chef d'équipe (les preuves peuvent être des photocopies, des captures d'écran du système et des courriels rédigés par le personnel, les responsables ou les directeurs du PSF, des déclarations signées par le personnel, les responsables ou les directeurs, des preuves fournies par les clients ou les parties prenantes externes, des rapports, des photos, des enregistrements, des vidéos, etc.) ; > après deux jours, le chef d'équipe doit tenir une brève réunion avec les membres de l'équipe pour évaluer les progrès réalisés ; > le chef d'équipe doit rendre visite aux membres de l'équipe en temps opportun pour apprécier les progrès réalisés ; > Une réunion doit être convoquée en cas de problème qui requiert l'attention du chef d'équipe.
<p>ÉTAPE 3 : PROJET DE RAPPORT ET COMMENTAIRES DE LA DIRECTION</p> 	<p>Un projet de rapport est rédigé au cours de l'inspection sur site. Après l'inspection, le projet de rapport est soumis à la direction pour commentaires avant la réunion de clôture.</p>

CONCEPT	DESCRIPTION
<p>ÉTAPE 4 : RÉUNION DE CLÔTURE</p> 	<p>Les participants à la réunion de clôture sont les hauts fonctionnaires de l'autorité de régulation (directeur ou gestionnaire), les instances dirigeantes et le conseil d'administration de l'entité supervisée. Ils réfléchissent aux résultats de l'inspection et déterminent la marche à suivre avant de finaliser le rapport.</p>
<p>ÉTAPE 5 : RAPPORT FINAL</p> 	<p>Après la réunion de clôture, le rapport final est présenté et approuvé. Il est ensuite soumis à l'entité contrôlée par le biais de communications officielles, avec les principales conclusions et recommandations pour le CSF, le cas échéant. Pour plus de détails sur les rapports, consultez la section Rapports du présent guide.</p>
<p>ÉTAPE 6 : SUIVI</p> 	<p>Après avoir reçu le rapport final, l'entité supervisée rédige un plan d'action pour la mise en œuvre, en définissant des échéances claires et en désignant des responsables pour chaque tâche. Ce plan est ensuite soumis à l'autorité de régulation.</p> <p>L'autorité de régulation suit régulièrement les progrès de la mise en œuvre, généralement sur une base trimestrielle, et utilise les résultats pour mettre à jour le profil institutionnel.</p> <p>Un employé contrôle les mesures prises par le PSF conformément aux recommandations figurant dans le rapport d'inspection et les documents d'application. La mise en œuvre ultérieure des actions correctives et des recommandations est un élément clé d'une supervision efficace. Après l'application des mesures d'exécution (rigoureuses, souples ou les deux), les autorités de surveillance doivent superviser la mise en œuvre en temps voulu par le PSF des mesures correctives visant à s'attaquer aux causes profondes des problèmes, sur la base des recommandations de l'autorité de régulation et du plan d'action convenu. Les activités de suivi peuvent être menées à l'aide des informations fournies par le PSF et en appliquant des méthodes hors site, ainsi qu'en procédant à des inspections ciblées sur site, le cas échéant. Toutes les procédures ultérieures, telles que la surveillance à distance et les inspections ciblées sur site, doivent être documentées et conservées.</p>
<p>ÉTAPE 7 : ADAPTATION DU PLAN DE SURVEILLANCE (SI NÉCESSAIRE)</p> 	<p>Sur la base des résultats de la supervision et du suivi sur site, il peut s'avérer nécessaire d'adapter le programme annuel de supervision et le plan de supervision sur site.</p>
<p>ÉTAPE 8 : ENREGISTREMENT DES DONNÉES</p> 	<p>Un employé tient un registre de toutes les données recueillies au cours de l'inspection.</p>

EXEMPLE DE PAYS : VANUATU

En plus des informations fournies à l'étape 2 : réalisation d'une inspection sur site figurant sur le tableau ci-dessus, le processus d'inspection sur site de la Reserve Bank of Vanuatu (RBV) dans le cadre de la surveillance prudentielle comprend également une consultation prudentielle (CP). cela consiste à envoyer un ordre du jour à la direction de l'institution financière ciblée, en demandant que des mises à jour soient présentées le premier jour de l'examen sur site. Après la consultation, l'équipe de la RBV procède à l'examen des dossiers. Au cours de l'examen sur site, l'équipe s'entretient avec les membres du personnel opérationnel (en l'absence de leurs supérieurs) et effectue des «visites», en observant les processus de prêt et de dépôt afin de comprendre directement comment les membres du personnel s'acquittent de leurs tâches et pour les observer de près en train d'utiliser le système. Lors de la compilation de ses conclusions, l'équipe de la RBV produira un «procès-verbal du PC» et un «rapport d'examen sur site». Ce processus sera également appliqué à l'inspection sur site de la supervision des pratiques de marché de la RBV lorsqu'il sera adopté.



4.4. INSPECTION HORS SITE

Cette section décrit les caractéristiques du processus de supervision hors site. Les informations présentées dans cette partie du toolkit doivent être traitées conjointement avec d'autres sections du présent toolkit.



4.4.1. PRINCIPES DE BASE D'UNE INSPECTION HORS SITE

Les inspections hors site sont effectuées par l'analyse de documents et d'autres sources d'information sans se rendre auprès du PSF. L'autorité de contrôle des pratiques de marché effectue des inspections hors site en demandant et en analysant à distance des informations, telles que les supports promotionnels, les conditions générales, les extraits, les actes internes (politiques), les modèles de contrat et les données sur les plaintes.

4.4.2. OBJECTIF D'UNE INSPECTION HORS SITE

L'objectif d'une inspection hors site est de :

- > Identifier les principaux risques et les dommages potentiels pour les consommateurs ;
- > Évaluer le niveau de conformité du PSF aux exigences et aux principes établis dans la réglementation en vigueur, et prendre des mesures adéquates pour assurer le maintien de cette conformité.
- > Chercher les raisons sous-jacentes de la non-conformité, évaluer les changements et prendre des mesures adéquates pour éliminer les risques.
- > Prévoir les prochaines inspections sur site.

4.4.3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Les rôles et responsabilités lors des inspections hors site sont classés en deux catégories :

1. Rôles et responsabilités attribués au régulateur

- > **Examineur responsable** : Recueille les données de l'institution réglementée, les valide et les analyse afin de produire un rapport hors site indiquant la cote de risque mise à jour :
- > **Responsable et directeur des pratiques de marché** : Approuve le rapport hors site et formule des recommandations clés à l'intention de l'entité supervisée.
- > L'examineur responsable assure ensuite un suivi fréquent de la mise en œuvre des recommandations.

2. Rôles et responsabilités attribués à l'institution contrôlée

- > **Responsable des pratiques de marché** : Le personnel fournit les données requises lors de l'examen hors site.
- > **La haute direction** : Impliquée dans la mise en œuvre des recommandations de l'inspection hors site.

EXEMPLE DE PAYS - MALAWI ET TANZANIE

Au Malawi, la responsabilité première de la surveillance hors site incombe à l'examineur. L'examineur principal assume la responsabilité secondaire et l'examineur en chef examine le rapport. Enfin, le directeur s'assure que l'analyse est conforme à la réglementation du RBM et prend les mesures appropriées le cas échéant.

En Tanzanie, les chargés de relations évaluent une série d'institutions sur la base d'évaluations axées sur le risque, compte tenu du nombre élevé de PSF. Ils préparent des rapports qui sont ensuite examinés par un directeur adjoint dans le cadre de l'assurance qualité. Le responsable chargé de la protection des consommateurs examine les rapports et les soumet au Comité de stabilité financière pour action.

Source : Contributions des membres du groupe de travail CEMCWG



4.4.4. NOTE DE RISQUE

La note de risque couvre les principaux indicateurs de risque en matière de pratiques commerciales, notamment la transparence, le traitement équitable des consommateurs, la protection des données et le traitement de dossier des plaintes, entre autres. Le risque est ensuite évalué comme étant élevé, moyen ou faible.

4.4.5. TYPES D'INSPECTIONS HORS SITE

Les types d'inspections hors site sont les suivants :

- 1) **Examen hors site basé sur les données fournies par les institutions** : Il s'agit, par exemple, des rapports de plaintes, des rapports d'incidents, des rapports de fraude, etc. Les données collectées sont analysées pour déterminer l'amélioration de la note de risque de l'institution.
- 2) **Surveillance du marché** : Ce type d'évaluation des risques de l'institution repose sur des informations accessibles au public, notamment les plaintes et les demandes de renseignements sur les médias sociaux, les enquêtes, les publicités, les publications sur les sites web, les réunions avec les institutions, les études et les références en matière de protection des consommateurs, etc.

4.4.6. SOURCES D'INFORMATION

Voici quelques exemples de sources d'information (le superviseur ne se limite pas à l'utilisation d'autres sources d'information légales) :

1. **Informations publiées par le FSP sur tous les canaux** - télévision, radio, sites web, réseaux sociaux, panneaux d'affichage et documents imprimés.
2. **Informations primaires conservées par l'organe de surveillance ou de réglementation** - rapports collectés auprès du PSF, rapports de l'unité de surveillance prudentielle, informations sur les mesures d'exécution, examens institutionnels et autres informations (documents, dossiers, etc.) conservés par l'organe de surveillance ou de réglementation ou dans le référentiel électronique de l'unité spécialisée dans la surveillance de la PC.
3. **Données sur les plaintes** - tant au sein de l'organe (des organes) de contrôle ou de régulation qu'à la demande du PSF et des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges.
4. **Données sur les activités de surveillance** - enregistrées dans le registre de surveillance de l'unité spécialisée dans la surveillance de la PC.
5. **Autres documents et procédures** - informations, clarifications et documents du FSP sur demande, procès-verbaux de réunions avec les fonctionnaires concernés ou les hauts responsables du FSP, entretiens téléphoniques, etc.

EXEMPLE DE PAYS - RWANDA

La Banque nationale du Rwanda (BNR) effectue des analyses hors site sur la base des rapports qui lui sont soumis tous les trimestres. Voici quelques-uns des modèles de rapport utilisés pour la collecte des données :

- > Traitement de dossier des plaintes
- > Les rapports sur les erreurs commises sur les comptes clients
- > Les rapports sur les fraudes commises sur les comptes des clients
- > Rapports sur les incidents
- > Les rapports sur les faits de corruption concernant les consommateurs
- > Les rapports sur le surendettement
- > Les tarifs (également téléchargés dans le comparateur web)
- > le rapport d'auto-évaluation sur le respect des lois et règlements relatifs à la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers

En outre, il est important de noter que la NBR utilise un entrepôt de données électroniques (EDWH) lorsqu'elle soumet et analyse des rapports hors site.

Source: Contributions des membres du groupe de travail CEMCWG









4.4.7. PRINCIPES

La supervision basée sur le risque est implémentée selon les règles et principes suivants :

- > Les activités de surveillance menées au cours de l'examen des demandes ne produisent pas seulement des résultats tangibles sous forme de rétablissement des droits violés de demandeurs spécifiques (par exemple, des historiques de crédit ajustés, des fonds restitués au demandeur, des données corrigées sur le coefficient de bonus-malus, etc.), mais abordent également les problèmes systémiques identifiés dans les activités des institutions financières.
- > Lorsqu'il reçoit des plaintes de consommateurs, l'inspecteur effectue un contrôle hors site en examinant les raisons de la plainte et envoie une demande correspondante au PSF afin d'obtenir les explications nécessaires.
- > La demande est faite par écrit, peut être envoyée par courriel ou par lettre officielle, et contient une liste de documents et d'informations nécessaires à la vérification et à l'analyse en vue d'identifier les violations ou les lacunes.
- > Dans le cadre de la supervision hors site, l'inspecteur peut, si nécessaire, demander à d'autres unités structurelles des informations sur les données du PSF, des rapports sur les inspections ciblées et approfondies, des données statistiques, des informations sur les fonctionnaires du PSF, etc.
- > L'inspecteur peut également demander des conseils et des éclaircissements à d'autres unités structurelles de l'organe ou des organes de contrôle, si nécessaire, afin d'obtenir une réponse bien informée et des éclaircissements sur les violations et les incohérences identifiées avec les lois et règlements de la PC de l'organe ou des organes de contrôle.
- > Au cours du contrôle hors site, l'inspecteur peut consulter, recevoir des éclaircissements et transférer les informations reçues pour des discussions collégiales avec d'autres unités structurelles de l'organe de contrôle.
- > Prendre des mesures correctives en cas d'infraction.

L'inspection hors site porte sur l'analyse de diverses données conformément au cadre du PCF en vigueur. Il peut s'agir de données relatives au traitement de dossier des plaintes, de rapports d'incidents, de rapports d'auto-évaluation, etc. L'analyse des données soumises examine les risques éventuels pour les consommateurs et formule des recommandations appropriées à mettre en œuvre par l'entité contrôlée.

4.4.8. PROCESSUS D'INSPECTION HORS SITE

CONCEPT	DESCRIPTION
ÉTAPE 1 : PLANIFICATION ET ÉLABORATION D'UN PLAN DE SUPERVISION 	<p>Un plan d'inspection hors site est préparé pour un PSF pour la période basée sur les résultats de l'examen préliminaire (cf. phase de pré-planification). Le plan comprend des informations détaillées, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> > un bref examen de l'analyse préliminaire et de la conclusion ; > les tâches relatives à cette PC pour la période d'inspection (par exemple, un diagnostic complet de la PC par le biais d'un contrôle hors site et d'inspections sur site, la compilation de la matrice des risques ; un autre exemple, l'étude de la composante «transparence et divulgation» de la PC et la mise à jour de la matrice des risques) ; > la portée de l'analyse ; > les risques à étudier pour la période d'inspection par le biais d'un contrôle hors site ; > le calendrier et la fréquence de la supervision hors site ; > les ressources nécessaires (nombre d'heures de travail).
ÉTAPE 2 : RÉALISATION D'UNE INSPECTION HORS SITE 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Collecte d'informations - collecte des informations ou des données nécessaires pour répondre aux objectifs et aux risques (les sources d'information possibles sont énumérées ci-dessous). 2. Analyse, évaluation, conclusions et recommandations - cette rubrique analyse les informations collectées, évalue la situation dans le PSF, tire des conclusions et formule des recommandations ; compile ou met à jour la matrice des risques ; les recommandations peuvent inclure, par exemple, des inspections sur site supplémentaires pour évaluer les contrôles internes, les visites mystères pour évaluer la communication orale avec les clients, ou la mise en œuvre de mesures d'exécution, etc. 3. Documents justificatifs et preuves - l'employé consigne toutes les informations primaires (dossiers, documents, rapports, réponses du PSF aux demandes, etc.) dans un dossier électronique distinct sous une forme structurée. Ces informations peuvent être utilisées comme preuve d'une opération de surveillance. 4. L'analyse menée hors site permet également de mettre à jour les profils institutionnels.
ÉTAPE 3 : RAPPORT 	<p>Un employé prépare un rapport de supervision hors site sur la base des résultats de la supervision hors site, en soulignant les principales conclusions et recommandations, le cas échéant.</p>
ÉTAPE 4 : SUIVI 	<p>Les mesures prises par le PSF sont évaluées, conformément aux recommandations du rapport de contrôle sur site et des documents d'application. Les activités de suivi peuvent nécessiter des mesures de surveillance supplémentaires, telles que la surveillance à distance et des inspections ciblées sur site.</p>
ÉTAPE 5 : ADAPTATION DU PLAN DE SURVEILLANCE (LE CAS ÉCHÉANT) 	<p>Il peut être nécessaire d'adapter le plan de supervision hors site en fonction des résultats de la supervision hors site et du suivi.</p>
ÉTAPE 6 : ENREGISTREMENT DES DONNÉES 	<p>Stockage des données : Un employé stocke en toute sécurité les informations et les données relatives à la supervision hors site.</p>

EXEMPLE DE PAYS - SIERRA LEONE

Dans le manuel de SPM de la Banque de Sierra Leone, les exemples d'outils de supervision hors site incluent, mais ne se limitent pas à :

- > l'évaluation de la solvabilité ;
- > les tests d'adéquation, de pertinence et d'accessibilité financière des produits ;

- > un suivi fondé sur les risques et des tests d'impact ;
- > les systèmes d'information de gestion, technologie de supervision (SupTech) ;
- > la technologie réglementaire (RegTech).

5. MÉCANISMES DE SURVEILLANCE SUPPLÉMENTAIRES

Certains mécanismes supplémentaires peuvent être utilisés au cours du processus de contrôle, notamment les visites mystères, les examens thématiques, les études de consommation, les évaluations de produits et les outils SupTech.



5.1. VISITES MYSTÈRES

Une visite mystère¹⁸ implique que le superviseur (ou des tiers engagés à cette fin, y compris des consommateurs réels) se fasse passer pour des clients ou des clients potentiels d'institutions financières afin de vérifier leurs pratiques commerciales et s'ils respectent la réglementation. Les objectifs potentiels de visites mystères sont les suivants :

- > Recueillir des informations pour déterminer si les initiatives réglementaires ont eu les résultats escomptés et si les prestataires de services financiers traitent leurs clients de manière équitable.
- > Mieux comprendre la conformité au règlement.
- > Mieux comprendre l'impact des changements réglementaires.
- > Découvrir les connaissances du personnel de vente et leur comportement envers différents types de consommateurs.
- > Vérifier les différents processus pour s'assurer de l'adéquation des produits.

Bien que les visites mystères constituent un mécanisme de contrôle précieux, elles ne peuvent pas être utilisées comme preuve pour appliquer des sanctions.

EXEMPLE DE PAYS - ARMÉNIE

La Banque centrale d'Arménie utilise trois types de techniques de visites mystères :

1. Visites mystères (Visites mystères sur site dans les succursales et autres points de vente).
2. Appels téléphoniques mystérieux.
3. Demandes de courrier électronique mystère et visites mystères de sites web.

Différents outils peuvent être utilisés pour la collecte d'informations en fonction de chaque type de technique d'enquêtes :

- > Des questionnaires simples.

- > Des scénarios d'achat détaillés, y compris des enregistrements audio et vidéo complets lorsque la loi l'autorise.

Le secret d'une évaluation mystère réussie est de proposer aux clients des scénarios simples et crédibles. En Arménie, la Banque Centrale de l'Arménie utilise des visites mystères pour vérifier le respect par le PSF d'une obligation d'information qui ne peut être vérifiée par une supervision hors site et sur site.

La législation arménienne impose diverses exigences concernant la divulgation d'informations sur les services fournis par les PSF, dont une part importante est fournie aux clients par le biais de communications verbales. Par exemple, lors de l'octroi d'un prêt au client, les employés de l'institution financière doivent, avant la signature du contrat, informer verbalement le client des autres coûts liés au service, des principaux risques encourus, des obligations du client, de la possibilité de recevoir les relevés de compte de différentes manières (dans les locaux de la banque, par courrier électronique ou postal, etc.). Les résultats de ces outils ne peuvent pas être utilisés pour l'application de la loi, mais ils peuvent être utiles pour comprendre le contexte et en discuter avec le FSP.

Source : Contributions des membres du groupe de travail CEMCWG



5.2. EXAMENS THÉMATIQUES

Les contrôles thématiques - qui peuvent être inclus à la fois dans les activités hors site et sur site - sont des activités de surveillance rentables qui sont entreprises sur un sujet spécifique auprès de plusieurs prestataires, en utilisant une approche basée sur le risque. À partir des évaluations des risques, des examens thématiques peuvent être planifiés pour traiter les risques spécifiques identifiés dans le secteur financier qui pourraient potentiellement nuire ou nuire aux consommateurs. Il s'agit de déterminer quels segments ou quelles institutions financières spécifiques doivent faire l'objet d'un examen thématique, axé sur un sujet spécifique¹⁹. Pratiquement tous les sujets peuvent faire l'objet d'un examen thématique, couvrant soit un secteur, soit un échantillon de celui-ci (par exemple, les grandes

18 Les visites mystères peuvent être combinées à une série de visites sur site pour obtenir des informations sur une pratique particulière ou à des visites ciblées sur site portant sur des aspects particuliers de l'activité d'une entreprise. Ces enquêtes sont le plus souvent effectuées avant les visites sur site pour fournir des éléments de discussion lors des entretiens, et parfois après les visites sur site pour vérifier les informations fournies.

19 Par exemple, l'augmentation du ratio de prêts non productifs, associée à d'autres informations connues du superviseur, suggère des changements dans les pratiques de prêt - et l'autorité de surveillance veut savoir ce qui s'est réellement passé (politique de souscription assouplie, prêts prédateurs). Le superviseur doit alors demander une explication, des statistiques détaillées et les dossiers des clients de plusieurs institutions financières identifiées sur la base de l'analyse précédente (par exemple, le ratio NPL le plus élevé). La préparation et la planification sont cruciales dans les deux cas, et pas uniquement dans le cas de l'examen thématique.

banques, les prêteurs non bancaires aux consommateurs et les fournisseurs de services d'argent mobile).

5.3. ENQUÊTES SUR LES CONSOMMATEURS



Les enquêtes sur les consommateurs (enquêtes sur l'offre et la demande), qui est une prérogative de l'inspection hors site, est un moyen de recueillir des informations qualitatives et quantitatives directement auprès des consommateurs afin d'étayer les politiques de protection des consommateurs de produits financiers, les approches en matière de surveillance et la planification. Les informations collectées peuvent concerner les services financiers utilisés par les consommateurs, comment ils les choisissent, les problèmes qu'ils rencontrent et leurs perceptions, ce qui permet d'avoir un aperçu de ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas sur le marché financier. Cependant, cette approche est encore considérée comme limitée et utilisée par les décideurs politiques en raison d'un manque de capacité et d'expertise.

EXEMPLE DE PAYS - ARMÉNIE

In Armenia, the potential types of consumer research can be quantitative and qualitative:

En Arménie, les types potentiels d'enquêtes sur les consommateurs peuvent être quantitatifs et qualitatifs :

- > **Discussions de groupe de consommateurs** - une discussion interactive avec de petits groupes d'individus, animée par un modérateur.
- > **Entretiens individuels approfondis** - discussions en tête-à-tête pour une exploration plus approfondie de sujets et d'expériences spécifiques.
- > **Enquêtes quantitatives auprès des consommateurs** - examen approfondi des expériences des consommateurs sur des questions telles que les plaintes par fournisseur ou type de produit.

Source : Contributions des membres du groupe de travail CEMCWG



DONNÉES VENTILÉES PAR SEXE ET SPM

L'intégration de données ventilées par sexe dans les systèmes de suivi et d'évaluation est essentielle pour identifier les cas de comportement ayant un impact sur des segments spécifiques, tels que les femmes ou d'autres groupes vulnérables de la population. L'analyse des données ventilées par sexe peut fournir des informations importantes sur les pratiques discriminatoires et les préjugés auxquels sont confrontés les femmes et les groupes minoritaires, tels que des taux d'intérêt plus élevés, des taux de rejet plus importants pour les demandes de prêt et des délais de résolution des plaintes plus longs. Ces données peuvent aider à identifier les lacunes en matière d'accès, d'utilisation et de qualité des produits et services financiers, contribuant ainsi à l'élaboration de politiques appropriées pour combler ces lacunes.²⁰

5.4. REVUE DES PRODUITS



Les examens de produits permettent aux régulateurs d'évaluer les risques potentiels posés par les conceptions de produits faisant l'objet d'une demande d'information (RFI). Par exemple, les régulateurs peuvent déterminer si les produits RFI visent uniquement à augmenter les revenus au détriment de la protection des intérêts des clients. Les indicateurs clés peuvent inclure le niveau d'essai ou de pilotage, les caractéristiques de regroupement, le degré de dépendance des produits, la complexité des produits, etc.

5.5. SUPTECH



Une étape cruciale de la transformation de la supervision financière consiste à améliorer l'un de ses éléments les plus importants, à savoir les données. SupTech peut contribuer, par exemple, à réduire les délais de déclaration, à collecter des données financières et transactionnelles beaucoup plus granulaires sans avoir à supporter des coûts excessifs, à étendre l'utilisation des données au-delà des données déclarées par les institutions et à minimiser ou éliminer les processus manuels dans l'agrégation et la collecte des données.

EXEMPLE DE PAYS - GHANA

La Banque du Ghana utilise plusieurs outils SupTech et RegTech pour les activités de surveillance hors site du DFS, comme par exemple :

- > un bac à sable réglementaire ;
- > le registre des agents ;
- > les chatbots ;
- > vizor (portail de reporting et d'analyse de données) ;
- > un centre de commandement des opérations de sécurité (SOC) pour le secteur financier.

Source : Contributions des membres du groupe de travail CEMCWG



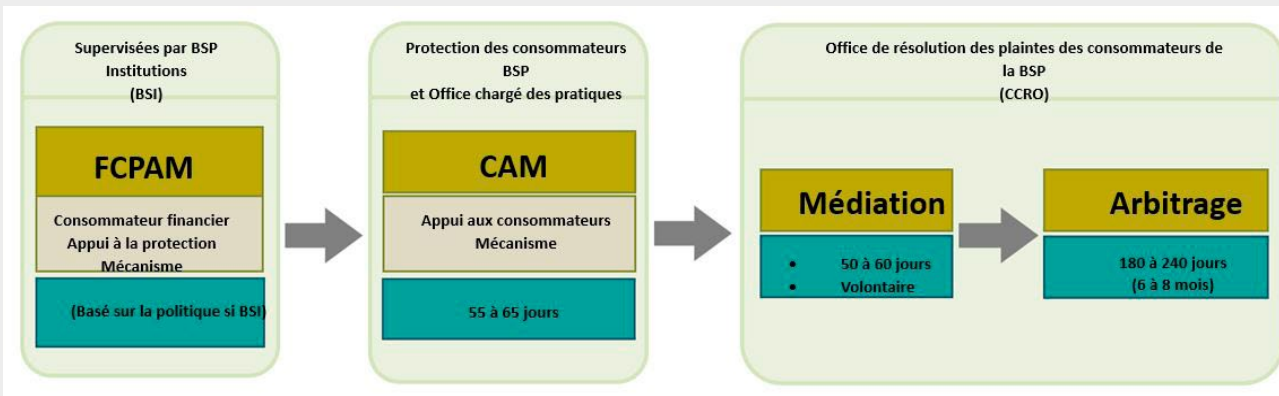
Technologies de réglementation et de surveillance pour l'inclusion financière Rapport spécial

> Voir ici

20 Voir : <https://www.cgap.org/topics/collections/market-monitoring/further-resources>

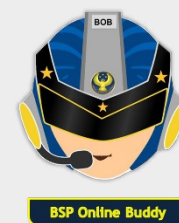
EXEMPLE DE PAYS - LES PHILIPPINES

Le processus de recours des consommateurs de la Bangko Sentral ng Pilipinas :



Mécanisme d'assistance aux consommateurs de la BSP Chatbot Channel :

- > BSP Online Bud dy (BOB) est un chatbot hautement personnalisé qui traite les plaintes.
- > Déployé pour la première fois en juillet 2020 dans le cadre de la pandémie COVID-19.
- > Il s'appuie sur l'apprentissage automatique et le traitement du langage naturel.
- > Peut converser en anglais, en philippin et en TagLish.
- > Accessible à tout moment à l'aide de n'importe quel appareil connecté au web.
- > Accessible via le site web de BSP, Facebook Messenger ou SMS.
- > Possibilité de répondre à des questions générales sur les politiques ou les services de BSP grâce à une fonction FAQ.



Source : Contributions des membres du CEMCWG et : <https://www.bsp.gov.ph/Pages/InclusiveFinance/ConsumerAssistanceChannelsChatbot.aspx>



6. RAPPORTS ET SUIVI

Chaque activité de contrôle, y compris les inspections (sur site ou hors site), doit être conclue par un rapport de contrôle, qui doit suivre une structure guidée afin de garantir la cohérence. Un modèle de rapport est recommandé avec les informations minimums à fournir par les superviseurs.



6.1. RAPPORT DE SPM

Le rapport de SPM est un instrument clé par lequel les résultats des inspections sont présentés par écrit au conseil d'administration et au conseil du PSF. Le rapport, qui doit contenir toutes les conclusions importants et les questions relatives à la surveillance, permettra :

- > de porter les résultats du contrôle à l'attention de la direction de l'organe de contrôle et de la direction du PSF ;
- > d'indiquer les actions correctives et les recommandations, ainsi que leur justification ;
- > d'identifier les domaines nécessitant une intervention immédiate de la part de la direction du PSF ;
- > d'informer la direction de l'organe de surveillance des principaux résultats et conclusions de l'inspection, y compris des problèmes importants et des mesures à prendre, ainsi que des engagements pris par le PSF pour corriger et améliorer la situation.

L'objectif principal du rapport d'inspection est de :

- > préparer le terrain pour toutes les mesures d'application nécessaires ;
- > documenter les procédures suivies, les principales conclusions, les recommandations et les activités de suivi ;
- > communiquer les résultats de l'inspection et les mesures correctives au conseil d'administration et aux cadres supérieurs de l'institution financière contrôlée.

ANNEXE 7:
TYPE DE RAPPORTS DE SPM

TYPE DE RAPPORT	CONTENU	COMMENTAIRES
Rapport de surveillance	Surveillance continue des activités de l'organisme de contrôle.	Le rapport de surveillance est un document continu qui est mis à jour régulièrement.
Rapport d'inspection	Inspection ponctuelle des activités de l'organisme de contrôle.	Le rapport d'inspection est un document ponctuel qui est produit à l'issue d'une inspection.
Rapport de suivi	Suivi des actions correctives et des recommandations.	Le rapport de suivi est un document continu qui est mis à jour régulièrement.

Le tableau de l'annexe 7 présente des exemples de rapports à produire à l'issue des activités de contrôle.

> Page 48

ANNEXE 8:
EXEMPLE DE STRUCTURE D'UN RAPPORT DE SUPERVISION

1. Introduction	2. Objectifs de la supervision
3. Méthodologie de la supervision	4. Résultats de la supervision
5. Conclusions de la supervision	6. Recommandations de la supervision
7. Suivi des actions correctives et des recommandations	8. Annexes

Voir l'annexe 8 pour un exemple de structure du rapport de supervision.

> Page 49

6.2. ACTIONS CORRECTIVES

Des actions correctives peuvent être énoncées dans le rapport sous forme de prescriptions et de recommandations :

- > Les instructions sont des mesures obligatoires que le PSF doit prendre pour corriger les lacunes et les violations.
- > Une recommandation est une action proposée pour corriger et améliorer la situation dans le FSP.

6.3. RAPPORT D'INSPECTION

Le rapport d'inspection doit :

- > être cohérent avec les objectifs et la portée de l'inspection, les faits révélés et les conclusions qui ont été portées à l'attention du PSF au cours de la supervision.
- > noter les risques, violations et lacunes importants existants.
- > inclure des exigences relatives aux mesures à prendre ou à la conclusion d'un accord en vue de remédier aux déficiences.
- > être rédigé de manière claire et concise afin que les sujets abordés soient accessibles et compréhensibles pour les lecteurs.
- > comporter une partie confidentielle, qui contient des informations destinées uniquement à la direction de l'organisme de contrôle et qui ne sont pas transmises au PSF dans le cadre du rapport.

7. APPLICATION DE LA LOI

Le type et la portée des activités et actions de suivi doivent être déterminés par le cadre législatif du pays. Les résultats peuvent être utilisés directement pour l'application de la loi sous la forme de mesures correctives ou de sanctions, en fonction du cadre législatif du pays. Des preuves solides doivent être collectées pour les mesures d'application, faute de quoi les superviseurs pourraient être attaqués en justice par les PSF.



7.1. STRATÉGIES D'APPLICATION

Les stratégies d'application reflètent en fait les objectifs que le superviseur cherche à atteindre et peuvent être combinées, ce qui fait la principale différence entre le soft power et le hard power :

- > **L'application informelle** : Uniquement pour les violations mineures et les cas limites.
- > **La réparation** : Par exemple, les consommateurs peuvent recevoir les intérêts auxquels ils ont droit ou être indemnisés pour avoir subi des mauvais traitements.
- > **Prévention** : Mettre en œuvre de nouvelles procédures, améliorer les rapports et reformuler les divulgations.
- > **Punition (hard power)** : Amendes, pénalités, retrait de licences et dissuader d'autres personnes d'agir de manière similaire.

7.2. COMMUNICATION

La communication des priorités joue un rôle important dans le cadre des stratégies d'application. Plus la sanction est sévère, plus elle est prioritaire.

MESSAGES À COMMUNIQUER À L'INDUSTRIE :

- > Enfreindre les règles ne paie pas (lien entre la faute et l'amende)
- > Les superviseurs sont vigilants et cohérents (critères de référence en matière de supervision)
- > Les remèdes et la prévention viennent en premier, les mesures punitives en dernier
- > La protection des consommateurs est un objectif commun
- > Pas de recours, pas de clémence

MESSAGES À COMMUNIQUER AU PUBLIC :

Généralités :

- > Les règles sont appliquées
- > Les normes de pratiques commerciales, les droits des consommateurs et le traitement équitable sont protégés.
- > La fourniture de services financiers est supervisée et réglementée

Spécifique :

- > Avertissements concernant des fautes professionnelles, des produits, etc.
- > Clarification des droits des consommateurs
- > Orientations sur la manière dont les consommateurs peuvent faire valoir leurs droits
- > Explication de ce que les consommateurs peuvent attendre et exiger des institutions financières (droits et obligations)

Attention aux restrictions légales concernant la publication de mesures correctives et de sanctions !

Lorsque l'identification publique de l'institution sanctionnée n'est pas autorisée :

- > Utiliser des décisions anonymes
- > Partager des études de cas régulières (par exemple annuelles)

7.3. MESURES CORRECTIVES

L'objectif est d'imposer officiellement un changement de comportement ou de modifier les pratiques de l'institution. Le nombre et les types de mesures correctives varient considérablement d'un pays à l'autre :

- > Améliorer les règles et procédures internes
- > Mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des plaintes
- > Formation du personnel (force de vente, responsables des réclamations, personnel du centre d'appel)
- > Améliorer les pratiques de divulgation (nouveaux formulaires, meilleurs manuels)
- > Modifier ou retirer une publicité ou du matériel de marketing
- > Adapter les pratiques de vente de produits et services spécifiques
- > Modifier les politiques de rémunération (par exemple, commissions pour les agents, primes pour les cadres)
- > Dans certains cas, l'obligation de rembourser ou d'indemniser les consommateurs

EXEMPLE DE PAYS - ARMÉNIE

La Banque Centrale de l'Arménie utilise les mesures suivantes dans le cadre de ses actions de mise en œuvre :

- > **Recommandations** : Suggérer que des mesures soient prises en temps opportun.
- > **Lettre d'avertissement** : Demande adressée au conseil d'administration de l'institution financière de présenter un plan de correction écrit dans un délai donné et des rapports sur sa mise en œuvre (également appelée "lettre de réprimande").
- > **Ordonnance de mesures correctives** :
L'ordonnance de mesures correctives est émise dans un délai donné pour traiter des questions spécifiques (violations), rectifier les conséquences, garantir la conformité (pour éviter de nouvelles violations) et communiquer un "message clair" aux autres participants du marché.

Source : Contributions des membres du groupe de travail CEMCWG



7.4. CONTRÔLE

Le superviseur doit surveiller de près la mise en œuvre des mesures correctives et la réalisation de leurs objectifs. Les mesures prises par les PSF font l'objet d'un suivi conformément aux recommandations figurant dans le rapport et les documents d'application. Les actions de suivi sont cruciales, sinon vous risquez d'introduire par inadvertance une «logique de jeu», où le PSF, une fois pris, paierait mais supposerait ensuite que la situation est sûre pendant un certain temps.

Les activités de suivi peuvent nécessiter d'autres activités de contrôle, telles que:

- > La supervision hors site
- > Les entretiens téléphoniques avec le personnel et la direction de l'institution financière
- > L'analyse des plaintes reçues par le superviseur
- > La supervision sur site
- > Les enquêtes auprès des consommateurs ou les informations provenant des consommateurs (par exemple, centre d'appel)
- > Visites mystères

7.5. SANCTIONS

Si les sanctions sont propres à l'application de la loi au sens large du terme, elles s'inscrivent ici dans un contexte plus large - et ne se limitent pas aux amendes. Le nombre et le type de sanctions varient considérablement d'un pays à l'autre :

- > Restriction de l'approbation de nouvelles activités
- > Suspension des paiements aux actionnaires
- > Licenciement d'un ou de plusieurs membres de la direction
- > Interdiction d'exercer des fonctions de direction dans le secteur financier
- > Amendes imposées à l'institution financière ou à sa direction
- > Suspension ou retrait d'une licence ou imposition de nouvelles conditions à une licence
- > Compensation
- > Liquidation de l'institution financière

Les amendes doivent être bien définies et calibrées dans le cadre réglementaire de manière à refléter l'importance de l'obligation violée qui est sanctionnée (ou la valeur protégée) et la gravité de la violation. Les sanctions doivent être formulées de manière à laisser une certaine marge de manœuvre dans leur application (par exemple, une fourchette ou un "peut"). Cependant, en interne, il devrait y avoir un système pour imposer des amendes (en utilisant le pouvoir discrétionnaire) afin de garantir la cohérence : une méthodologie (par exemple, des sanctions pour des violations individuelles ou des violations répétées, des sanctions pour des violations ayant un impact individuel, limité ou systémique) ; une base de données des sanctions, y compris le raisonnement (précédents) ; et une formation. Les amendes doivent être conçues pour punir et dissuader, et non à des fins de liquidation.

7.6. PRÉVENTION

Lors de l'application des sanctions, l'accent doit être mis sur la prévention à deux niveaux : Le micro-niveau (décourager l'institution de commettre de nouvelles violations) et le macro-niveau (décourager d'autres personnes de commettre des violations similaires à l'avenir) :

- > Proportionnelle à la gravité de la situation
- > Proportionnelle aux bénéfices tirés de l'infraction (il n'est pas rentable d'enfreindre les règles)
- > Proportionnelle aux pertes causées aux consommateurs ou à d'autres personnes

4

CONCLUSION

Ce toolkit fournit des conseils pratiques sur les méthodes que les autorités de surveillance peuvent utiliser pour contrôler et superviser les pratiques commerciales des PSF. Elle s'appuie sur les lois et réglementations relatives aux pratiques de marché et sur l'expérience des institutions membres de l'AFI pour évaluer la capacité des PSF à identifier, surveiller et contrôler efficacement les risques liés aux pratiques commerciales découlant de la fourniture de services financiers aux consommateurs.

Même si, dans certains cas, il n'existe pas de dispositions légales garantissant le respect des lois et réglementations relatives aux pratiques de marché, le toolkit part du principe que l'existence d'un cadre juridique confère aux autorités de supervision des pratiques de marché le mandat de contrôler et de superviser les prestataires de services financiers.

La fréquence, l'étendue et l'intensité des activités de contrôle des pratiques de marché pour un PSF donné sont déterminées en fonction du profil de risque institutionnel et du niveau d'impact sur les pratiques commerciales. En termes d'importance et de priorités, les actions de contrôle peuvent se concentrer sur la transparence et la divulgation des termes et conditions des produits, les processus de traitement de dossier des plaintes et les mécanismes de recours, la culture et les pratiques commerciales en termes de traitement équitable et juste des clients, et la protection de la confidentialité des données.

Le cadre identifie les principaux outils de supervision des pratiques de marché, qui peuvent être utilisés par les autorités de surveillance. Il s'agit notamment de :

1. INSPECTION HORS SITE

Il s'agit d'examiner et d'analyser des documents du PSF et d'autres sources d'information sans se rendre sur le site. L'autorité de contrôle des pratiques de marché effectue des inspections hors site en demandant et en analysant des informations à distance, telles que des documents promotionnels, des conditions générales, des extraits, des actes internes (politiques), des modèles de contrat, des données relatives aux plaintes, etc. L'objectif des inspections hors site est d'identifier les principaux risques et les dommages potentiels pour les consommateurs, d'évaluer la conformité du PSF avec les exigences et les principes établis dans les règlements en vigueur et de prendre des mesures pour assurer cette conformité, et d'enquêter sur les raisons sous-jacentes de la non-conformité, d'évaluer les changements et de prendre des mesures pour éliminer les risques.

2. INSPECTION SUR SITE

Il s'agit d'activités de contrôle menées au sein du siège, des succursales ou des intermédiaires (par exemple, les agents) des PSF. Les inspections sur site peuvent être effectuées après les inspections hors site, ce qui permet au superviseur de vérifier les informations collectées et analysées (examen), de recueillir des informations et des preuves supplémentaires et d'examiner en profondeur les processus, les procédures, les contrôles internes, les systèmes et la gestion de l'organisation.

3. VISITES MYSTÈRE

Le superviseur ou des tiers se font passer pour des clients ou des clients potentiels d'institutions financières afin d'évaluer leurs pratiques commerciales et leur respect de la réglementation. Les visites mystères visent à recueillir des informations sur les résultats des initiatives réglementaires et à déterminer si les PSF traitent leurs clients de manière équitable. Elles fournissent aux autorités de surveillance des informations sur le comportement du personnel de vente à l'égard de différents types de consommateurs. Toutefois, il est important de noter que si les visites mystères constituent un outil de contrôle précieux, elles ne peuvent pas être utilisées comme preuve pour imposer des sanctions.

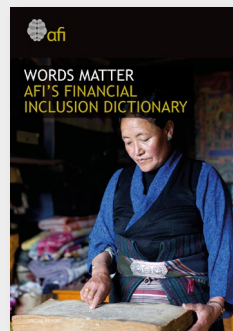


ABRÉVIATIONS

PC	Protection des consommateurs
PCF	Protection des consommateurs de produits financiers
PSF	Prestataire de services financiers
RLI	Règlement des litiges internes
PC	Pratiques commerciales
SPM	Supervision des pratiques de marché
SBR	Surveillance basée sur le risque

DÉFINITIONS

Consommateurs de produits financiers	Tout utilisateur actuel ou potentiel d'un produit ou d'un service financier offert par une institution financière réglementée.
Impact	L'impact potentiel à long ou à court terme de la défaillance d'un prestataire de services financiers sur le système financier et sur l'économie dans son ensemble.
Protection des consommateurs	La promotion d'un traitement juste et équitable des consommateurs de produits et services financiers fournis par les prestataires de services financiers.
Cadre juridique	Les lois ou réglementations existantes ou futures qui confèrent aux autorités de surveillance le mandat d'effectuer la supervision des pratiques de marché et les lignes directrices ou directives fondées sur les mêmes lois que l'autorité compétente peut émettre.
Pratiques commerciales	La manière dont une institution financière conçoit ses produits et services, gère ses relations avec les clients et le public et mène ses opérations commerciales.
Surveillance prudentielle	La surveillance de la solvabilité des institutions financières et la stabilité du secteur financier.
Autorité de régulation	L'organisme de régulation qui est mandaté par les lois régissant le secteur des services financiers, pour réguler, superviser, contrôler les fournisseurs de services financiers réglementés, et pour adopter des mesures de supervision ou des actions correctives appropriées en cas de non-conformité.
Supervision basée sur le risque	Méthodologie de surveillance prospective des pratiques commerciales qui met l'accent sur l'évaluation des problèmes fondamentaux et des risques potentiels pouvant survenir au sein des institutions financières, ainsi que sur les stratégies d'atténuation pertinentes, et pas uniquement sur le respect des règles.



Les mots comptent - Dictionnaire de l'inclusion financière de l'AFI : Le dictionnaire inclusif de l'AFI sert de guide au personnel, aux membres et aux parties prenantes de l'AFI pour leur permettre de comprendre l'interprétation et l'utilisation par l'AFI de divers termes et concepts.

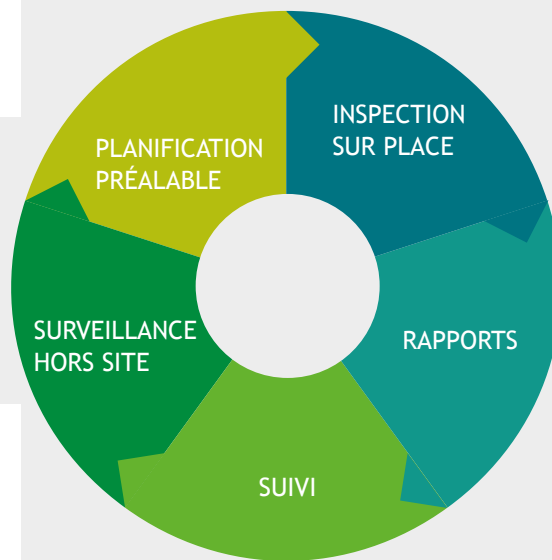
[> Voir ici](#)

ANNEXE : Les informations et les modèles inclus dans cette annexe ont été élaborés sur la base des expériences et des cadres de SPM existants des membres du CEMCWG.

ANNEXE 1: EXEMPLES DE CYCLE D'INSPECTION BASÉE SUR LES RISQUES LIÉS AUX PRATIQUES COMMERCIALES

CYCLE D'INSPECTION FONDÉ SUR LE RISQUE EN MATIÈRE DE PRATIQUES COMMERCIALES - BANQUE CENTRALE D'ARMÉNIE

- > Maintien du profil institutionnel

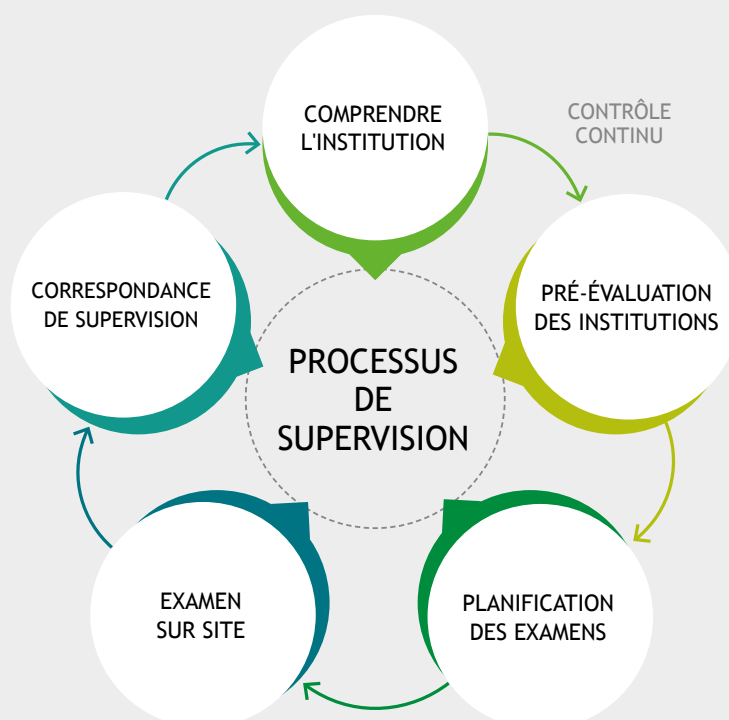


- > Faits importants et documents clés
- > Stratégies de communication
- > Traitement de dossier des plaintes
- > Gestion du risque lié à la réputation

- > Suivi du marché
- > Visites mystères
- > Suivi des plaintes

- > Réunions de clôture du conseil d'administration et des instances dirigeantes

CYCLE D'INSPECTION FONDÉ SUR LE RISQUE EN MATIÈRE DE PRATIQUES COMMERCIALES - BANQUE CENTRALE DU NIGERIA



ANNEXE 2: EXEMPLE DE MATRICE DES RISQUES

RISQUE	INHÉRENT	SYSTÈMES DE GESTION	RISQUE NET	DIRECTION DU RISQUE
1 GOUVERNANCE STRATÉGIQUE OU D'ENTREPRISE	Haut	Faible	Haut	Augmentation
2 TRANSPARENCE ET DIVULGATIONS	Haut	Acceptable	Haut	Augmentation
3 TRAITEMENT ÉQUITABLE DES CONSOMMATEURS	Moyen	Faible	Haut	Augmentation
4 PROTECTION DES DONNÉES	Faible	Fort	Faible	En baisse
5 TRAITEMENT DE DOSSIER DES PLAINTES	Moyen	Acceptable	Moyen	Stable
RISQUE COMPOSITE	Haut	Faible	Haut	Augmentation

ANNEXE 3: RÔLES ET RESPONSABILITÉS

1) LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS ATTRIBUÉS À L'AUTORITÉ DE RÉGULATION SONT LES SUIVANTS :

- > Évaluer les risques pour comprendre les institutions et les domaines qui présentent des risques plus élevés que d'autres. Cette responsabilité incombe aux examinateurs en charge (qui sont des employés supervisant différentes institutions financières).
- > **Plan de contrôle sur site** : Le plan d'inspection sur site est rédigé par le manager chargé des pratiques commerciales et de la protection des consommateurs, en tenant compte de l'évaluation des risques. Il est ensuite approuvé par le directeur. Il est également intégré dans le plan d'activité annuel, qui est approuvé par la direction et le conseil d'administration de l'autorité de régulation. Le plan identifie les institutions à visiter, présente l'équipe d'inspection et fixe des échéances.
- > **L'équipe d'inspection** : L'équipe d'inspection est composée de deux ou trois autres membres qui effectuent l'inspection sur site sous la supervision du chef d'équipe.
- > **Le directeur/gestionnaire en charge de SPM** : Ces représentants participent au processus de planification, aux réunions d'ouverture et de clôture, ainsi qu'à l'examen et à l'approbation des rapports.
- > **La haute direction** : Elle participe à l'approbation du plan d'activités et des rapports d'inspection sur site, selon les lignes directrices en vigueur en matière de délégation.

2) RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES ENTITÉS CONTRÔLÉES :

- > **Différents responsables hiérarchiques** : Différents responsables hiérarchiques sont impliqués dans le processus d'entretien et fournissent les documents justificatifs requis.
- > **La haute direction** : La haute direction est largement impliquée dans les réunions d'ouverture et de clôture, mais elle peut également participer au processus d'entretien si des éclaircissements sont nécessaires. En outre, elles font des commentaires sur le rapport et fournissent le plan d'action pour la mise en œuvre des recommandations.
- > **Conseil d'administration** : Le conseil d'administration de l'entité contrôlée participe à la réunion de clôture et assure le suivi de la mise en œuvre des recommandations.

ANNEXE 4: SOURCE D'INFORMATION POUR L'INSPECTION SUR SITE

Les informations peuvent être recueillies par les méthodes suivantes :

1) DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

- > Entretiens avec les responsables hiérarchiques et les instances dirigeantes
- > Demander des éclaircissements et des confirmations supplémentaires par courrier électronique et par correspondance écrite
- > Confirmations obtenues auprès des consommateurs

2) EXAMEN OU INSPECTION DES DOCUMENTS

Il s'agit d'examiner différents documents, politiques et procédures, rapports, etc. Plus précisément, il s'agit d'examiner :

- > Les lois, politiques et procédures internes
- > Les rapports hors site
- > Les rapports d'audit interne et externe et les plans d'action.
- > Les rapports sur la satisfaction des consommateurs
- > Les rapports sur l'autonomisation des consommateurs
- > La stratégie commerciale, la stratégie de développement de nouveaux produits, les plans d'action et les documents connexes
- > Exemples de contrats et d'accords
- > Modèles de conditions générales
- > Stratégies de marketing
- > Autres informations jugées pertinentes

3) OBSERVATIONS

- > Suivi des processus et des procédures
- > Évaluation de la prestation de services et des files d'attente dans les points de vente au comptoir ou dans d'autres points de service
- > Examen des images de vidéosurveillance
- > Vérification des publications, notamment les tarifs, les chartes de services, les communications aux clients, etc.
- > Évaluation des infrastructures, y compris celles destinées aux personnes handicapées, la disponibilité de toilettes pour les clients, etc.

4) NOUVEAU CALCUL

Il s'agit de recalculer certains chiffres, notamment les frais et charges, les remboursements de prêts, les dépôts rémunérés, les règlements d'indemnités d'assurance, etc.

5) NOUVELLE PERFORMANCE

Il s'agit pour l'examineur de reconduire un processus, tel que les calendriers de remboursement, etc.

6) PROCÉDURES ANALYTIQUES

Il s'agit de comparer différents ensembles de données, de calculer les tendances, etc. Par exemple, si les frais et les commissions ont augmenté au cours d'une période donnée, cela peut indiquer que le PSF a introduit des frais injustes ou abusifs.

ANNEXE 5: EXEMPLE DE MODÈLE DE MATRICE DES PRATIQUES DE MARCHÉ

La matrice de conduite du marché du cadre de SPM de la Banque de réserve du Malawi consiste en une liste de notes attribuées par les examinateurs après un examen sur site. Ces notes sont fondées sur une évaluation de leur impact sur les consommateurs et sur les contrôles internes mis en place pour atténuer le risque lié aux pratiques commerciales. L'interprétation des notes attribuées à la matrice est la

suivante : insatisfaisant ; marginal ; moyen ; satisfaisant ; fort. Les domaines d'intérêt de la matrice peuvent varier selon que l'institution contrôlée appartient au secteur de la banque, de l'assurance, des coopératives financières ou des marchés de capitaux. Vous trouverez ci-dessous un exemple de matrice pour une institution du secteur de l'assurance.

	EXISTENCE DE POLITIQUE PUBLIQUE	MISE EN ŒUVRE CORRECTE	TENUE DE REGISTRES	EXPOSITION AU RISQUE POUR LE CONSOMMATEUR	CONFORMITÉ JURIDIQUE	ESTIMATION MOYENNE
PROFILS DES PRODUITS (conditions générales, frais, etc.)						
DIVULGATION (clarté des informations)						
INTERACTION AVEC LES CLIENTS (fréquence des interactions, communications)						
GESTION DES RÉCLAMATIONS (Examen de l'efficacité du processus de gestion des sinistres)						
MÉCANISMES DE RECOURS (Traitement des plaintes)						
ANNONCES ET AUTRES INFORMATIONS PUBLIÉES (Toute publicité trompeuse)						
CONTRÔLES INTERNES (qualifications du personnel, formation)					Estimation moyenne	

ANNEX 6: EXEMPLES DE RÉUNIONS D'INSPECTION SUR SITE ET MODÈLE D'ENTRETIEN D'INSPECTION SUR SITE

EXEMPLES DE RÉUNIONS QUI PEUVENT SE TENIR AU COURS D'UNE INSPECTION :

1. **Réunion de lancement.** Les inspecteurs du PSF peuvent rencontrer les responsables du PSF au début d'une inspection pour :
 - > présenter la portée de l'inspection, les membres de l'équipe, la durée et le calendrier y afférent;
 - > discuter des procédures d'inspection spécifiques ;
 - > fournir aux inspecteurs des informations sur leurs domaines de travail ;
 - > déterminer l'ordre des contacts avec les instances dirigeantes et le personnel ;
 - > répondre aux questions des instances dirigeantes du PSF concernant l'inspection ;
 - > demander les documents nécessaires à l'inspection ;
 - > discuter des activités de suivi visant à mettre en œuvre des mesures correctives en rapport avec les recommandations de l'autorité de régulation formulées lors des audits précédents.
2. **Réunions et entretiens périodiques.** Les inspecteurs peuvent rencontrer périodiquement la haute direction du PSF et le personnel concerné pour discuter de questions spécifiques liées à l'inspection.
3. **Réunion de clôture.** À la fin de l'inspection, les inspecteurs de l'ORP doivent tenir une réunion avec la haute direction et le personnel concerné du PSF afin de discuter des principaux résultats, des points de non-conformité identifiés et des risques importants, ainsi que des prochaines étapes à suivre. L'objectif de cette réunion est de donner au prestataire de services financiers l'occasion de commenter et de clarifier les questions spécifiques soulevées par les organes de surveillance.
4. **Conseil d'administration.** La réunion avec le conseil d'administration du PSF vise à l'informer des principaux résultats de l'inspection, ainsi que des mesures d'exécution, des recommandations et des actions correctives nécessaires pour résoudre les principaux problèmes, le cas échéant.
5. **Réunions avec les instances dirigeantes :** Au cours d'une inspection, les superviseurs doivent prévoir des réunions avec les instances dirigeantes du PSF, ainsi qu'avec le personnel concerné, afin de discuter de

questions spécifiques. Les résultats des entretiens peuvent être documentés et conservés sous la forme de protocoles ou d'enregistrements signés par les deux parties.

EXEMPLE DE MODÈLE D'ENTRETIEN POUR UNE INSPECTION SUR SITE:

Questions générales :

- > Quelle est votre formation ?
- > Quelle est la nature de votre travail ?
- > Depuis combien de temps travaillez-vous à la PSF ?
- > Avez-vous une autre expérience professionnelle en rapport avec votre fonction actuelle ?
- > Quelles formations obligatoires avez-vous suivies l'année dernière, le cas échéant ?
- > Comment décririez-vous vos responsabilités et vos tâches professionnelles ?
- > Quelles règles et politiques internes suivez-vous dans votre pratique quotidienne ?
- > Quelles sont les procédures de contrôle interne appliquées à votre travail ?
- > Selon vous, quels sont les principaux risques liés aux pratiques commerciales dans l'IF ?

Questions supplémentaires pour le directeur des ventes :

- > Quels services et produits offrez-vous à vos clients potentiels ?
- > Quelles informations fournissez-vous aux clients potentiels avant de conclure un accord ?
- > Quels documents et matériels fournissez-vous aux clients avant la signature d'un accord ?
- > Y a-t-il eu des plaintes de clients liées à vos responsabilités professionnelles au cours de l'année écoulée ?

Questions supplémentaires concernant la conformité :

- > Décrivez comment vous surveillez les nouvelles lois, les nouveaux règlements et les règles ou principes non contraignants liés aux pratiques commerciales.
- > Quelle est la procédure d'adoption ou de modification des règles internes ?
- > Participez-vous au règlement des plaintes ? Décrivez le processus. Analysez-vous les plaintes des consommateurs ?
- > Décrire le processus de présentation des règles et politiques internes au personnel.

- > Êtes-vous membre du comité chargé des nouveaux produits ?
- > Participez-vous à la rédaction de nouveaux contrats ou à la modification de contrats existants et de conditions relatives aux produits ?
- > Avez-vous adopté des outils pour contrôler le respect des obligations en matière de pratiques commerciales?
- > Quels rapports préparez-vous ?

Questions pour l'auditeur interne :

- > L'examen du rapport d'audit suscite généralement des questions.

Questions pour le responsable marketing :

- > Quels sont les outils de marketing utilisés par l'institution ?
- > Décrire le processus de création d'une publicité (télévision, radio, médias, internet, affichage, bulletin d'information, etc.)
- > Des questions complémentaires peuvent être posées en fonction des lacunes identifiées dans les politiques de marketing et de publicité.

Questions à l'attention de l'employé responsable du dossier des plaintes :

- > Quelles sont les procédures et les règles de réception des plaintes ?
- > Comment les plaintes sont-elles enregistrées et qui est responsable de leur consignation?
- > Comment les consommateurs sont-ils informés des méthodes existantes pour le traitement de dossier des plaintes?
- > Que contient la lettre de résolution adressée au consommateur ?
- > Des mesures correctives ont-elles été prises en réponse à une plainte faisant état d'une violation d'une loi ou d'un règlement relatif aux pratiques commerciales?

ANNEX 7: TYPE DE RAPPORTS DE SPM

	TYPE DE RAPPORT	CADRE TEMPOREL	COMMUNICATION
RAPPORT DE SUPERVISION HORS SITE OU SUR SITE	<p>Rapport reflétant les résultats d'une inspection hors site ou sur site des différents PSF. Il vise à documenter la portée, les objectifs, les procédures, les conclusions et les résultats de l'inspection, afin de garantir une supervision efficace.</p> <p>Le rapport de supervision hors site ou sur site peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> > Informations sur le FSP > Objectif et portée de l'inspection > Procédures mises en œuvre lors de l'inspection > Résultats > Matrice du profil de risque du PSF > Conclusions, résultats et recommandations au FSP pour améliorer la situation et remédier aux causes profondes. 	Après une inspection hors site ou sur site	<p>Coordonné et convenu avec les parties prenantes au sein de l'autorité de régulation, y compris le conseil d'administration et les instances dirigeantes.</p> <p>les principales conclusions, recommandations et mesures d'exécution à communiquer aux instances dirigeantes du PSF (le cas échéant)</p>
RAPPORT DE SUIVI	<p>Rapport résumant les résultats de la surveillance hors site - pour l'ensemble du marché et pour chaque PSF. Il vise à documenter les analyses sur les tendances des risques liés aux pratiques de marché et les questions correspondantes. Le rapport comprend au minimum les analyses effectuées, les marchés, les produits, les types d'institutions, ainsi que les principaux risques et les problèmes identifiés.</p>	Trimestriel, semestriel, annuel	<p>Communication au sein de l'autorité de régulation, de la haute direction et du conseil d'administration</p> <p>éventuellement publié, si cela est jugé possible et nécessaire (sans divulguer les noms des prestataires de services financiers et toute information sensible)</p>
ANALYSE THÉMATIQUE, ENQUÊTE AUPRÈS DES CONSOMMATEURS	<p>Rapport reflétant les questions de protection des consommateurs sur des sujets spécifiques dans l'ensemble du marché.</p>	En cas de besoin	<p>Communication au sein de l'autorité de régulation, de la haute direction et du conseil d'administration</p> <p>éventuellement publié, si cela est jugé possible et nécessaire (sans divulguer les noms des prestataires de services financiers et toute information sensible)</p>

ANNEX 8:

EXEMPLE DE STRUCTURE D'UN RAPPORT DE SUPERVISION

- > Nom de l'activité et date
- > Prestataire(s) de services financiers
- > Informations générales (justification de l'activité et facteurs de risque éventuels)
- > Règlement(s) applicable(s) à l'activité
- > Objectifs de l'activité
- > Champ d'application de l'activité
- > Méthodologie détaillée, procédures, données, preuves documentées et observations
- > Résultats
- > Conclusions
- > Prochaines étapes proposées (par exemple, mesures d'exécution)
- > Dates et numéros de référence
- > Zones inspectées
- > Taille des échantillons, avec une explication de leur sélection
- > Informations précisant que les résultats de l'inspection ont été discutés avec des représentants de l'organisation, y compris leurs noms et leurs fonctions.
- > Rappel du caractère classifié du document
- > Les problèmes identifiés, ainsi que les prochaines étapes et les mesures correctives convenues avec l'institution

RÉFÉRENCES

Alliance pour l'inclusion financière (AFI). 2022.

Traitement des plaintes dans le toolkit des banques centrales. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.afi-global.org/publications/complaint-handling-in-central-bank-toolkit/>

Alliance pour l'inclusion financière (AFI). 2022.

Technologies de réglementation et de surveillance pour l'inclusion financière. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.afi-global.org/publications/regulatory-and-supervisory-technologies-for-financial-inclusion/>

Alliance pour l'inclusion financière (AFI). 2021.

Guideline Note on Data Privacy for Digital Financial Services. Disponible à l'adresse suivante <https://www.afi-global.org/publications/guideline-note-on-data-privacy-for-digital-financial-services/>

Alliance pour l'inclusion financière (AFI). 2020.

Expériences de mise en œuvre du principe de divulgation et de transparence dans les pays membres de l'AFI. Disponible à l'adresse suivante <https://www.afi-global.org/publications/experiences-in-the-implementation-of-the-principle-of-disclosure-and-transparency-in-afi-member-countries/>

Alliance pour l'inclusion financière (AFI). 2020. Les mots

sont importants - Dictionnaire de l'inclusion financière de l'AFI. Disponible à l'adresse suivante <https://www.afi-global.org/publications/words-matter-afis-financial-inclusion-dictionary/>

Alliance pour l'inclusion financière (AFI). 2020.

Traitement des plaintes dans le cadre des banques centrales. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.afi-global.org/publications/complaint-handling-in-central-bank-framework/>

Alliance pour l'inclusion financière (AFI). 2016.

Supervision des pratiques de marché des prestataires de services financiers - Un cadre de supervision basé sur le risque. Disponible à l'adresse suivante <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2016-08/Guideline%20Note-21%20CEMC-RiskBased.pdf>

Bangko Sentral ng Pilipinas. 2020. Canaux d'assistance aux consommateurs et Chatbot. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.bsp.gov.ph/Pages/InclusiveFinance/ConsumerAssistanceChannelsChatbot.aspx>

Bank Negara Malaysia. 2021. pratiques commerciales. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.bnm.gov.my/market-conduct>

Bank Negara Malaysia. 2019. Traitement équitable des consommateurs de services financiers.

Disponible à l'adresse: https://www.bnm.gov.my/documents/20124/761679/FTFC_PD_028_103.pdf/f83853d4-7146-9842-a40c-7e20bf0c9b75?t=1590696786502

Banque centrale du Nigeria. 2016. Cadre de protection des consommateurs. Disponible à l'adresse : [https://www.cbn.gov.ng/out/2016/cfpd/consumer%20protection%20framework%20\(final\).pdf](https://www.cbn.gov.ng/out/2016/cfpd/consumer%20protection%20framework%20(final).pdf)

CGAP. 2022. Constituer une bonne combinaison d'outils de suivi des marchés. Disponible à l'adresse suivante https://www.cgap.org/topics/collections/market-monitoring-tools?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=July2023

Groupe de la Banque mondiale. 2017. Bonnes pratiques en matière de protection des consommateurs de produits financiers. Disponible à l'adresse suivante <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/eca2f77f-64c0-5102-ab82-eea089d285c1/content>

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