



Mobile Financial Services Working Group (MFSWG)

Services Financiers Mobiles Rapports réglementaires

La présente Note Directrice a été élaborée par le Groupe de Travail sur les Services Financiers Mobiles de l'AFI (MFSWG) afin de discuter des méthodes efficaces pour l'adaptation des cadres de surveillance des services financiers fournis via les téléphones mobiles.

Table des matières

Contexte	1
But et questions importantes	1
Exigences minimales en matière de données et d'informations : définition des variables et principales séries de données	2
Gestion des risques	2
Risques opérationnels	2
Risques de liquidité	3
Risques relatifs à la Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC / FT)	3
Protection des consommateurs	3
Divulgence publique d'informations	3
Sensibilisation et inclusion financière	3
Mesure et hypothèses	4

Reconnaissant le potentiel des Services Financiers Mobiles (MFS), le Groupe de Travail sur les Services Financiers Mobiles (MFSWG) a été créé pour servir de plate-forme au sein du réseau de l'AFI en permettant aux décideurs de discuter des questions réglementaires liées aux MFS. Le Groupe de Travail encourage la large utilisation des MFS en tant que solution clé pour une plus grande inclusion financière dans les pays en développement et émergents. Le Groupe vise à stimuler la discussion et l'apprentissage parmi les décideurs et à promouvoir une plus grande coordination entre les nombreux différents acteurs en matière de MFS, tels que les régulateurs financiers et des télécommunications et les prestataires bancaires et non bancaires.

Contexte

Les services bancaires mobiles et les paiements mobiles ont rempli un espace important dans le paysage des services financiers, en particulier, la transformation et la promotion de l'inclusion financière. Les services financiers fournis via les téléphones mobiles peuvent aider à atteindre un pourcentage élevé de la population mondiale, qui a accès à ces appareils, mais qui reste non desservie par les prestataires des services financiers formels. Cependant, afin de réaliser le potentiel de ces nouveaux et dynamiques produits et modèles commerciaux, les régulateurs financiers doivent adapter leurs cadres de surveillance.

Puisque les services bancaires classiques se traduisent en services bancaires au-delà des succursales¹, services financiers mobiles (MFS), et autres canaux innovants émergents, de nombreux systèmes de surveillance traditionnels deviennent impraticables et, dans certains cas, même inutiles. En particulier, lorsque des transactions financières apparemment intangibles sont effectuées par voie électronique, il devient primordial de recueillir des données opportunes, précises et pertinentes.

Les exigences de rapports doivent être claires et se concentrer sur l'information nécessaire pour assurer la solidité des prestataires, l'efficacité des protocoles de gestion des risques et la justesse des politiques de protection des consommateurs. Cette information aidera les superviseurs à s'assurer que les services sont fournis en vertu des conditions sécurisées, fiables et transparentes. Toutefois, les régulateurs doivent être prudents pour éviter les exigences excessivement lourdes et qui se chevauchent, ce qui pourrait étouffer l'innovation et limiter la concurrence du marché.

Ce document s'appuie sur les pratiques réglementaires au sein du Groupe de Travail sur les Services Financiers Mobiles de l'AFI (MFSWG) pour déterminer les moyens les plus efficaces pour superviser les services financiers mobiles. L'objectif est d'identifier les données et les informations minimales que les prestataires exigent de la part des autorités financières de manière satisfaisante pour déterminer s'ils se conforment aux objectifs de protection des consommateurs et de stabilité du marché.

But et questions critiques

Les risques associés aux MFS sont essentiellement opérationnels et soulèvent de nouvelles, mais gérables, préoccupations prudentielles. Ces risques s'appliquent aux banques lançant une nouvelle ligne de produits commerciaux fondée sur les MFS et aux prestataires de paiement nouvellement autorisés. Les superviseurs

bancaires peuvent adapter beaucoup de leurs outils et expertises de contrôle prudentiel existants pour atténuer et surveiller efficacement ces risques. La surveillance des risques opérationnels peut être moins familière aux régulateurs des systèmes de paiement. Néanmoins, ils peuvent se servir de la boîte à outils de l'autorité de contrôle bancaire afin d'aller plus loin et améliorer la façon dont ils supervisent les fournisseurs des systèmes de paiement.

Les exigences de rapports en matière de MFS débutent par une demande et une autorisation. Après l'autorisation d'un fournisseur, les exigences de rapports réguliers (alignés avec le cadre réglementaire) permettent aux superviseurs de s'assurer de la conformité et de la solidité des différents prestataires et veiller généralement à la sécurité et l'efficacité du système. Mais tout d'abord, les objectifs spécifiques de cette information recueillie et comment elle sera utilisée doivent être clairement identifiés.

La soumission des demandes et les exigences de rapports permettent au superviseur de s'assurer que les exigences réglementaires sont respectées et que les objectifs suivants sont atteints :

- évaluer l'accumulation possible des risques pour les fournisseurs individuels et le système dans son ensemble ;
- s'assurer que l'état financier d'un fournisseur peut adéquatement soutenir ses activités en matière de MFS et qu'il est conforme aux exigences prudentielles (telles que le capital minimum), le cas échéant ;
- promouvoir des opérations de marché stables et transparentes en améliorant la divulgation publique des informations ;
- s'assurer qu'il y a des procédures adéquates de gestion des risques afin d'identifier, d'évaluer, de contrôler et de surveiller les sources potentielles de risques découlant de la prestation des MFS, comme les risques opérationnels, de liquidités et de blanchiment de capitaux ;
- vérifier que les droits et les intérêts des consommateurs de services financiers sont protégés, que les informations sur les produits et les coûts sont transparentes, et que les réclamations des clients et les mesures de recours sont signalées ; et
- évaluer la portée des MFS afin de mesurer et de déterminer l'impact de ces services sur l'inclusion financière. Les dimensions d'accès et d'utilisation doivent être prises en considération.

¹ Des nouveaux canaux qui sont différents des succursales sont surtout connus sous le nom des services bancaires à distance, mais ils complètent des succursales et ne les remplacent pas, selon C. Alexandre, I. Mas et D. Radcliffe (2009), « "Regulating New Banking Models that can Bring Financial Services to All" ». Ils suggèrent donc le terme « services bancaires au-delà des succursales ».

Ces objectifs doivent permettre aux autorités financières de mener à bien le processus d'agrément ou d'enregistrement des fournisseurs potentiels des MFS et de suivre l'évolution des MFS au sein du cadre réglementaire de tous les pays.

Les exigences en matière de soumission de demande et d'agrément jettent les bases pour les exigences de rapports. Grâce à ce processus, les candidats soumettent des informations financières et non financières sur les opérations proposées, comprenant, mais non limitées à :

- des plans d'affaires et de services prévus ;
- des modèles d'exploitation et des alliances ou accords clés de sous-traitance ;
- des informations financières et générales sur les principaux actionnaires et les fonctionnaires, le cas échéant ;
- des informations financières et générales sur les principaux fournisseurs ou sous-traitants ; et
- une étude de faisabilité financière.

Les informations requises devraient permettre aux superviseurs d'évaluer si le fournisseur est juste et approprié et si le projet des MFS est viable et prêt pour le déploiement. Si les informations fournies pour répondre aux conditions d'admission changent, les nouvelles informations devraient être fournies au superviseur. Après que l'autorisation ait été donnée, l'entreprise doit informer le régulateur de tout changement significatif ou modification dans son activité ou son modèle d'exploitation.

Exigences minimales de données et d'informations : définitions des variables et principales séries de données

Une fois que les fournisseurs des MFS sont concédés sous licence et incorporés dans le marché réglementé, les données et les informations minimales comprennent généralement les besoins qualitatifs et quantitatifs. Les exigences qualitatives doivent être remplies sur une base occasionnelle, tandis que les exigences quantitatives doivent être envoyées aux régulateurs sur une base régulière et périodique. Dans l'ensemble, le calendrier et les exigences de rapports en matière de MFS devraient être proportionnels à la capacité du régulateur à examiner les rapports. Les rapports relatifs aux MFS devraient être alignés avec les systèmes d'information existants et les exigences afin de maximiser l'efficacité à la fois des régulateurs et des fournisseurs. Dans un récent sondage du MFSWG, la majorité des régulateurs (57%) ont indiqué

qu'ils exigent des rapports mensuels, au moment où une minorité exige des rapports quotidiens ou hebdomadaires, dans le cadre de leurs procédures de contrôle des activités des MFS.²

Les rapports périodiques devraient encourager la normalisation des exigences relatives aux données, ainsi que la convergence entre les différents modèles adoptés pour la fourniture des MFS. Les exigences de déclaration pour les institutions non-bancaires peuvent être expansives, étant donné qu'elles sont nouvellement supervisées et qu'elles n'ont pas encore rencontré le besoin des mêmes exigences que les banques. Les MFS comportent des risques, qui ne sont pas familiers, et qui ne sont pas intrinsèquement plus risqués. Dans cet esprit, les régulateurs peuvent demander davantage des rapports réglementaires initiaux dans les phases initiales après l'agrément d'un prestataire. Une interaction régulière permet également le régulateur et le prestataire de développer une compréhension commune.

Basé sur l'expérience collective, le groupe a identifié les exigences en matière de données et d'informations dans quatre domaines clés qui doivent être considérés dans les rapports réglementaires relatifs aux MFS :

- les cadres de gestion de risques et les données qui en résultent pour les risques relatifs à l'exploitation, la liquidité et le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- la protection des consommateurs ;
- la divulgation publique des informations ; et
- la sensibilisation et l'inclusion financière.

Gestion des risques

Les exigences de déclaration de données pour la gestion des risques peuvent s'appliquer différemment aux banques et aux institutions non bancaires en fonction du modèle commercial en question et les fonctions en train d'être exécutées.

Risques opérationnels

Informations qualitatives

- Les politiques, les procédures et les outils de gestion des risques ;
- Les changements importants dans les opérations des entreprises, en indiquant les principales activités entreprises pour atténuer les risques opérationnels connexes ;
- Un aperçu du plan de gestion de la continuité des opérations et les scénarios clés testés ;

² MFSWG, « Approches stratégiques pour les services financiers mobiles : groupe de travail sur l'analyse d'enquête », mai 2011.

- Une vue d'ensemble du plan de gestion de la sécurité des informations ; et
- Les risques majeurs couverts par une assurance ou tout autre moyen équivalent.

Informations quantitatives

- Les principales pertes liées aux risques opérationnels rapportées en termes de nombre et de montant, aussi bien de type que d'événement (c'est-à-dire, catégories de Bâle II : fraude interne ou externe, clients, produits et pratiques commerciales, dommages aux actifs corporels, interruptions d'activité commerciale et échecs systémiques, exécution, livraison et processus de gestion) ; et
- Les principales perturbations dans la continuité d'activité (à savoir le nombre et la durée des pertes d'exploitation liées aux défaillances du système d'informations ou d'autres raisons).

Risque de liquidité

Informations qualitatives

- Il s'agit du plan d'urgence relatif à la liquidité en cas de demande soudaine de retrait des fonds, et les informations sur les accords connexes conclus avec les fournisseurs de liquidités.

Informations quantitatives

- Les informations sur les dépôts ou les soldes de monnaie électronique par région ou par secteur géographique, si nécessaire, en fonction de la situation du pays.

Risques relatifs à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC / FT)

Informations qualitatives

- Un aperçu des programmes de LBC / FT, incluant la description des principales politiques et stratégies, ainsi que les principaux outils d'atténuation des risques;
- Une analyse spécifique des risques pour les produits et / ou le canal, y compris les caractéristiques de conception de produits atténuant les risques (tels que des mesures simplifiées pour les produits à faible risque) ;
- Les registres des opérations de monnaie électronique, par le propriétaire ; et
- Les procédures d'évaluation des opérations inhabituelles et déclarations des opérations suspectes.

Informations quantitatives

- Les déclarations d'opérations suspectes, le cas échéant, de manière simplifiée ; et
- La soumission des statistiques sur les opérations inhabituelles aux régulateurs appropriés, regroupées par produit, canal et région géographique.

Protection des consommateurs

Informations qualitatives

- Un aperçu du processus de diffusion des informations aux consommateurs : taux, frais et dépenses à travers tous les canaux disponibles (succursales, agents, Sites web, etc.) ; et
- Une vue d'ensemble du système de service à la clientèle.

Informations quantitatives

- Les nombre et le montant des opérations non reconnues signalées par les clients (par canal et par type d'opération) ;
- Le nombre des clients qui ont déclaré des créances autres que les opérations non reconnues ;
- Le pourcentage de réclamations résolues en faveur du consommateur, et
- L'état de résolution et la date des réclamations faites par les clients.

Divulgence publique d'informations

- Un aperçu de la mission, du but et des pratiques générales de gestion de l'entreprise et des risques ;
- Les états financiers vérifiés ;
- Le capital de base ; et
- Les exigences de capital supplémentaire pour le risque opérationnel, le cas échéant.

Sensibilisation et inclusion financière

Accès

- Le nombre, la répartition géographique et le type d'activités commerciales des agents de vente au détail ; et
- Le nombre et la répartition géographique des agents de trésorerie.

Utilisation

- Le nombre de clients : clients inscrits et actifs ;
 - Le nombre de comptes actifs (reposant sur les banques), le cas échéant ;
 - Le nombre de comptes dormants (reposant dans les banques), le cas échéant ;
 - Le nombre de portefeuilles électroniques, le cas échéant ;
 - Le nombre de nouveaux comptes dans une période de temps donnée, le cas échéant ;
 - Le nombre de portefeuilles électroniques ouverts dans une période de temps donnée, le cas échéant ;
 - Le nombre d'opérations par type, * par canal ;
 - Le montant des opérations par type, * par canal pendant une période de temps donnée ; et
 - Le solde impayé par compte / portefeuille électronique.
- * Considérer les éléments suivants pour le type d'opération, le cas échéant :
- i) Les transferts locaux (internes et externes) et les transferts internationaux (internes / externes) ; et
 - ii) Les paiements : des particuliers aux entreprises (P2B), des entreprises aux particuliers (B2P), de l'administration publique aux particuliers (G2P), et des particuliers à l'administration publique (P2G).

Mesure et hypothèses

Les services financiers mobiles varient fortement en fonction de leurs modèles commerciaux et du degré de réglementation, entre autres éléments.

Ce document suppose que les MFS sont supervisés et que le régulateur a le pouvoir d'exiger la soumission des données. De même, il tient compte de différents modèles commerciaux lors de l'identification des données pertinentes devant être réunies.

Considérant que les MFS, sauf quelques exceptions, soient encore dans la phase initiale de développement, recueillir des informations fiables est un défi. Les données et les informations générales proviendront du côté de l'offre – c'est-à-dire, de la part des fournisseurs de services. Du point de vue du régulateur, cela devrait être suffisant pour surveiller les opérations et la solidité du fournisseur. Toutefois, cette information peut être insuffisante pour mesurer l'impact sur l'inclusion financière. Par exemple, au cas où le but consiste à mesurer si les services sont adéquats pour les besoins de la population, notamment les pauvres, les données supplémentaires sur la demande devrait être rassemblées. Puisque la collecte de ce type d'informations est coûteuse, la décision d'entreprendre des études ou des activités similaires devrait être fondée sur une analyse coûts-bénéfices.

Les informations identifiées dans le présent rapport sont générales et visent à répondre aux principaux objectifs du régulateur. Néanmoins, chaque pays doit définir ses priorités en fonction de ses risques particuliers, de l'environnement juridique et du stade de développement des MFS.

À propos des notes directrices du Groupe de Travail sur les Services Financiers Mobiles de l'AFI

Les Notes Directrices du Groupe de Travail sur les Services Financiers Mobiles de l'AFI se basent sur l'expérience des membres et tentent de donner des directives supplémentaires en ce qui concerne la définition des normes, des approches et des pratiques communes pour la réglementation et la supervision des MFS au sein des institutions membres de l'AFI. Les notes ne résument pas les meilleures pratiques et elles ne proposent pas non plus de nouveaux principes ni une révision des principes de base existants. Par contre, elles mettent en évidence les principales questions politiques et réglementaires relatives aux MFS et identifient les défis à relever. Enfin, les présentes définitions sont destinées à compléter plutôt qu'à remplacer les définitions similaires des MFS élaborées par les organismes internationaux de normalisation financière.

À propos de l'AFI

L'Alliance pour l'Inclusion Financière (AFI) est un réseau mondial de banques centrales et d'autres organismes financiers chargés de l'élaboration des politiques en matière d'inclusion financière des pays en développement. L'AFI fournit à ses membres des outils et des ressources permettant de partager, de développer et de mettre en oeuvre leurs connaissances des politiques d'inclusion financière. Soutenu par des subventions et des liens avec des partenaires stratégiques, le réseau de L'AFI permet aux décideurs politiques et régulateurs, à travers des canaux en ligne et face-à-face, de partager leurs connaissances et de développer des politiques d'inclusion financière à mettre en oeuvre qui soient appropriées aux circonstances respectives de leur pays individuels.

Pour en savoir plus : www.afi-global.org

Alliance pour l'Inclusion Financière

AFI, 399 Interchange Building, 24th floor, Sukhumvit Road, Klongtoey - Nua, Wattana, Bangkok 10110, Thaïlande
t +66 (0)2 401 9370 f +66 (0)2 402 1122 e info@afi-global.org www.afi-global.org

www.facebook.com/AFI.History  [@NewsAFI](https://twitter.com/NewsAFI)