



## Consumer Empowerment and Market Conduct (CEMC) Working Group

# Autonomisation du Consommateur et Pratiques Commerciales

## Assistance et Recours réparation pour les consommateurs financiers

Le Groupe de Travail sur l'Autonomisation du Consommateur et les Pratiques Commerciales (CEMC) de l'AFI a élaboré cette Note directrice pour servir de ressource aux décideurs politiques qui élaborent et mettent en œuvre des mécanismes d'assistance et de recours, constituant des composantes essentielles d'un cadre réglementaire de protection des consommateurs efficace.

Le Groupe de Travail sur l'Autonomisation du Consommateur et les Pratiques Commerciales (CEMC) de l'AFI a été créé afin de fournir une plate-forme permettant aux décideurs des institutions membres du réseau de l'AFI d'explorer les questions politiques et réglementaires liées aux initiatives d'autonomisation du consommateur et de réglementation des pratiques commerciales. Depuis son lancement en 2011 et s'appuyant sur l'intérêt porté à ce domaine, le Groupe de Travail CEMC a réuni divers membres du réseau de l'AFI pour développer une compréhension commune des meilleures pratiques et outils politiques efficaces pouvant être adoptés aux niveaux national et mondial.

Cette Note Directrice a été élaborée grâce aux efforts conjoints des membres du Sous-groupe sur les moyens d'Assistance et de Recours du Groupe de Travail CEMC.

## Table des matières

Contexte	2
But et Questions critiques	2
Directives	2
1. Les PSF sont responsables de la mise en place d'un mécanisme interne de règlement des différends efficace et impartial	2
2. Les mécanismes d'assistance et de recours devraient être facilement accessibles	3
3. Les consommateurs devraient être conscients des mécanismes d'assistance et de recours	3
4. Un processus externe indépendant de règlement des différends devrait être mis en place	4
5. Des mécanismes de rétroaction (ou reporting) devraient être créés pour suivre les résultats de la résolution interne et externe des différends et améliorer la réglementation et la supervision	4

## Contexte

La protection des consommateurs est un élément essentiel dans la réglementation des services financiers. Un régime de protection des consommateurs robuste, efficace et équitable favorise la confiance des consommateurs dans les services financiers et permet aux régulateurs d'acquérir la confiance et le respect des prestataires de services financiers (PSF). En fin de compte, il favorise l'investissement dans le secteur et contribue à la création d'un système financier plus stable et inclusif tout en soutenant la croissance économique et le développement équilibré.

Le but de cette Note Directrice<sup>1</sup> est de fournir une assistance pratique aux pays membres de l'Alliance pour l'Inclusion Financière (AFI) qui poursuivent la mise en œuvre des normes de protection des consommateurs répondant aux objectifs des « Principes de haut niveau du G20 sur la protection des consommateurs financiers » et tenant compte du niveau de développement économique dans leur pays.

## But et Questions critiques

Un mécanisme d'assistance et de recours fiable et robuste est une composante essentielle d'un cadre efficace de protection des consommateurs. Le développement d'un tel mécanisme consiste principalement à établir des procédures internes et externes de traitement des plaintes pour assurer que les litiges entre les consommateurs et les PSF sont traités équitablement et rapidement. Idéalement, un mécanisme de traitement des plaintes devrait donc être indépendant, transparent, gratuit, facilement accessible et efficace.

Il existe plusieurs outils auxquels les régulateurs et les PSF peuvent recourir pour développer des mécanismes d'assistance et de recours efficaces. Les types et combinaisons de mécanismes dépendront des cadres juridique et réglementaire, de la taille et de la maturité du secteur financier, des acteurs du marché et d'autres caractéristiques propres à un pays ou une institution. Cette Note directrice décrit les exigences et normes minimales que les régulateurs devraient satisfaire pour mettre en place un mécanisme d'assistance et de recours efficace.

Les directives se basent sur les domaines suivants :

- les mécanismes internes de règlement des différends ;
- l'accessibilité ;
- la sensibilisation des consommateurs ;
- les mécanismes externes indépendants de règlement des différends ;
- les mécanismes de rétroaction (rapports).

## Directives

### 1. Les PSF sont responsables de la mise en place d'un mécanisme interne de règlement des différends efficace et impartial

La première étape dans la résolution des plaintes repose généralement sur un mécanisme interne de règlement des différends propre à un PSF. Il est normalement plus rapide, moins coûteux et plus efficace pour une entreprise de régler des plaintes elles-mêmes. Ce processus contribue également à renforcer la confiance des consommateurs, améliorer la relation client et renforcer l'image et la réputation du secteur dans son ensemble.

Les mécanismes internes de règlement des différends sont plus efficaces lorsque les PSF savent que les clients mécontents peuvent faire appel à un organisme externe. Les canaux externes servent donc d'option secondaire plutôt que première pour la plupart des consommateurs et litiges.

Il est recommandé que le régulateur définisse les normes minimales pour les procédures internes de règlement des plaintes en consultation avec le secteur, les consommateurs et les groupes de défense des droits des consommateurs. Celles-ci pourraient inclure des exigences telles que :

- les PSF adoptent une politique formelle et des procédures de règlement des plaintes approuvées par leurs conseils d'administrations et révisées régulièrement ;
- le personnel chargé de superviser les plaintes des consommateurs soit constitué de cadres supérieurs et rende compte de façon indépendante au PDG ou au conseil d'administration ;

---

<sup>1</sup> Cette Note directrice s'appuie sur un large éventail de normes et de directives, y compris les Directives des Nations Unies pour la protection des consommateurs, les directives émises par Consumers International, le rapport de recherche sur les politiques de la Banque mondiale en matière de protection des consommateurs et d'alphabétisation financière et les études de cas et les réglementations de divers pays membres de l'AFI.

- les PSF désignent un service particulier (ou personnel) responsable du traitement des plaintes ;
- toutes les plaintes soient enregistrées dans un registre disponible pour l'inspection du régulateur ;
- les statistiques sur les plaintes soient soumises au régulateur dans un format normalisé permettant la supervision des PSF et la surveillance du marché.

Les normes minimales devant être élaborées et émises par le régulateur pourraient également exiger que :

- l'explication des droits des consommateurs et des options de recours soit intégré dans toutes les procédures de marketing et contractuelles, en termes simples et clairs utilisant la langue dans laquelle les consommateurs mènent leurs activités quotidiennes, et pas seulement dans la langue nationale officielle ;
- les informations sur les droits des consommateurs et les mécanismes de règlement des différends (internes et externes) soient affichées bien en vue dans les succursales du PSF et diffusées à travers d'autres canaux d'informations publiques, y compris son site Web ;
- un processus de soumission des plaintes visible, bien médiatisé et accessible, comprenant les informations sur les étapes du processus de traitement des plaintes ;
- les obligations des consommateurs et des PSF (telles que le traitement des demandes d'informations et la participation en bonne foi) soient indiquées ;
- les PSF veillent à une réponse rapide, claire et motivée ;
- les PSF donnent des informations sur les mécanismes externes de règlement des différends disponibles si le client n'est pas satisfait de la façon dont un différend a été résolu par le mécanisme interne ;
- les produits et les services co-marqués (par exemple, un accord conclu entre une banque et une société de télécommunication tel que pour la monnaie mobile) indiquent clairement qui est responsable du traitement des plaintes ;
- un système de compensation soit mis en place pour les cas où le consommateur subit des dommages.

## 2. Les mécanismes d'assistance et de recours devraient être facilement accessibles

Les mécanismes de règlement des plaintes sont peu efficaces s'ils ne sont pas facilement accessibles. Les consommateurs doivent être en mesure de déposer des plaintes à travers tous les canaux adaptés aux conditions locales et couramment utilisés ; l'Internet, le téléphone, le courrier ou les visites physiques au service ou au bureau des plaintes du PSF.

Il est utile d'avoir un endroit central clairement identifié que les consommateurs peuvent contacter pour déposer leurs plaintes. De même, il est utile de fournir un numéro de téléphone sans frais que les consommateurs peuvent appeler en dehors des heures normales de travail (les clients à faible revenu ne pouvant pas se permettre de s'absenter durant leurs heures travail pour porter plainte), et de s'assurer que les informations sur les services financiers et les droits des consommateurs sont accessibles à tous les consommateurs, qu'ils soient en zone urbaine ou rurale.

Les consommateurs ne doivent pas payer pour déposer des plaintes car cela créera un obstacle pour les consommateurs à faible revenu. A l'égard du système de traitement des plaintes, les consommateurs à faible revenu devraient être capables d'utiliser la langue dans laquelle ils exercent leurs activités quotidiennes, et pas seulement la langue officielle nationale.

## 3. Les consommateurs devraient être conscients des mécanismes d'assistance et de recours

Les consommateurs doivent être conscients du fait qu'ils peuvent déposer une plainte concernant un produit ou un service financier et comprendre la façon dont le processus fonctionne. Cependant, la sensibilisation est particulièrement difficile dans les pays en développement où il y a une plus grande proportion de consommateurs vulnérables (les pauvres, ceux qui sont analphabètes, les minorités, les femmes dans certaines cultures et d'autres groupes) qui n'ont pas accès aux informations fournies à travers des canaux réguliers.

Les régulateurs devraient demander aux PSF d'informer les consommateurs de leurs mécanismes internes et externes de traitement des plaintes et des procédures de soumission des plaintes lorsqu'ils ouvrent un nouveau compte ou s'inscrivent pour un produit ou service.

Les consommateurs doivent être informés verbalement et par écrit sur l'endroit où ils peuvent

déposer des plaintes, demander des informations et se renseigner sur le règlement des différends. Les régulateurs devraient exiger que ces informations soient intégrées dans les documents tels que les affiches dans les succursales, les prix des produits et services, les contrats clients et les relevés de compte mensuels.

Les médias (télévision, radio, journaux nationaux / locaux) peuvent jouer un rôle important dans la sensibilisation des consommateurs, et les PSF devraient donc poursuivre des efforts de collaboration avec ces médias.

#### **4. Un processus externe indépendant de règlement des différends devrait être mis en place**

Les consommateurs insatisfaits du résultat d'une procédure interne devraient être en mesure de faire appel de la décision devant une instance indépendante externe de règlement des différends. La mise en place d'un processus externe d'appel dès le début augmente la probabilité que les PSF mettent en œuvre des mécanismes internes efficaces de règlement des différends, et que les consommateurs ayant droit à réparation y aient accès.

Un organisme externe de règlement des différends peut être le service des plaintes du régulateur, un médiateur, un service, un organisme indépendant de protection des consommateurs ou une agence auto-réglementaire. Le choix dépendra du niveau de développement des secteurs social, économique et financier du pays.

Dans les environnements à faible risque ou les marchés sont naissants, un mécanisme d'autoréglementation peut être la meilleure solution puisque cela nécessite moins de ressources gouvernementales et de capacités réglementaires. Dans les marchés à haut risque, plus complexes ou plus avancés, il est conseillé d'utiliser les services d'un médiateur indépendant. En général, un médiateur indépendant devrait être financé par les PSF. Si le service des plaintes du régulateur procède à la résolution des conflits, cela doit se faire en tant que fonction distincte (en dehors de la fonction de réglementation prudentielle) par un personnel qui est spécialisé dans le traitement des recours et qui rend compte de façon indépendante au chef du régulateur.

#### **5. Des mécanismes de rétroaction (ou reporting) devraient être créés pour suivre les résultats de la résolution interne et externe des différends et améliorer la réglementation et la supervision**

Il est important d'établir un processus pour identifier et signaler les problèmes systémiques à l'égard d'un produit financier particulier, des pratiques commerciales ou d'un prestataire de services, ce qui permettra au régulateur de prendre les mesures appropriées.

Les mécanismes de rétroaction ou reporting devraient inclure une exigence selon laquelle les PSF soumettent régulièrement (mensuellement ou trimestriellement) des statistiques au régulateur sur le nombre, les types et les résultats des plaintes réglées au niveau interne. On pourrait également exiger que le médiateur financier soumette les données et signale les problèmes systémiques au régulateur, le cas échéant.

Les statistiques sur les plaintes des consommateurs et leurs résolutions devraient être analysées et publiées, et le régulateur doit s'en servir pour améliorer le cadre de protection des consommateurs financiers. Cette information pourrait également aider les PSF à identifier les pratiques commerciales ou unités opérationnelles à haut risque, et améliorer leurs propres pratiques commerciales et le service client.



## 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](http://www.afi-global.org)

### Alliance pour l'Inclusion Financière

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

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