

## **MODÈLE STRUCTUREL DE DIAGNOSTIC POUR LA BANQUE À DISTANCE**

On définit la banque à distance comme l'offre de services financiers en dehors des succursales bancaires traditionnelles. Cette offre est souvent effectuée par l'intermédiaire d'agents et elle a besoin des technologies d'information et de communication pour la transmission des détails relatifs aux opérations : en général, des terminaux points de vente (PDV) équipés d'un lecteur de carte ou des téléphones portables. La banque à distance offre la possibilité de réduire radicalement le coût de l'offre de ces services et d'augmenter la commodité pour les clients. Par conséquent, la banque à distance peut élargir l'accès des pauvres aux services financiers si la réglementation : (i) autorise l'utilisation d'un large éventail d'agents opérant en dehors des agences bancaires, ce qui augmente le nombre de points de service, (ii) rend plus facile l'ouverture de compte (aussi bien à l'intérieur de l'agence qu'à distance) tout en maintenant des normes de sécurité adéquates et (iii) autorise divers opérateurs à offrir des services de paiement et à émettre de la monnaie électronique (ou autres instruments similaires de stockage de valeur), ce qui aura pour effet d'encourager l'innovation chez les opérateurs intéressés.

Dans la mesure où la banque à distance est un phénomène relativement nouveau et du fait de la rapidité de son expansion, il est rare qu'elle soit visée directement par les structures de régulation appropriées.<sup>1</sup> En fait, la banque à distance relève d'une longue liste de « domaines » de régulation, et elle ne pourra prospérer qu'au sein d'un environnement homogène et coordonné de politique générale et de régulation.

Les questions afférentes à la régulation de la banque à distance ciblant spécifiquement les pauvres qui n'ont pas accès aux services bancaires, ou « non bancarisés »<sup>2</sup> n'ont commencé à retenir l'attention de façon approfondie et systématique que récemment. A cet effet, durant les six premiers mois de 2007, des équipes de diagnostic du CGAP<sup>3</sup> ont visité sept pays différents, dans lesquels les responsables de la politique générale et les instances de régulation doivent formuler les premières décisions de stratégie officielle à long terme relatives à la régulation de la banque à distance ciblant les pauvres non bancarisés en Afrique (Afrique du Sud et Kenya) ; en Asie (Philippines, Inde et Pakistan) ; en Europe et Asie Centrale (Russie), et en Amérique latine (Brésil). Nous avons utilisé des versions antérieures du présent cadre structurel,<sup>4</sup> pour créer un

---

<sup>1</sup> Conformément aux conventions en usage dans les « Principes directeurs en matière de réglementation et de supervision de la microfinance », le présent modèle structurel utilise le terme « régulation » (sans « s » final) pour désigner les règles obligatoires régissant le comportement des entités juridiques et des particuliers, que ces règles aient été adoptées par un organe législatif (lois ou législation) ou par une instance exécutive (réglementations – avec un « s » final). Les termes « cadre de régulation » ou « environnement de régulation » ou tout simplement « régulation » sont donc utilisés au sens le plus large et comprennent toute la gamme des règles obligatoires appropriées (lois et règlements).

<sup>2</sup> La banque à distance peut être *additive* ou *transformationnelle*. Elle est *additive* lorsqu'elle se borne à élargir la gamme de choix existants ou accroît la commodité de la clientèle actuelle des établissements financiers traditionnels ; elle est *transformationnelle* lorsqu'elle touche des clients qui n'auraient jamais pu être desservis par les services financiers traditionnels offerts par les agences bancaires. Le présent cadre structurel s'attache à examiner la *banque à distance transformationnelle*.

<sup>3</sup> Le travail des équipes de diagnostic a été financé conjointement par le CGAP et par la Fondation Bill et Melinda Gates dans le cadre du Programme technologique du CGAP.

<sup>4</sup> Les versions antérieures divisaient le processus de diagnostic en deux parties : un processus, le « premier niveau », de recherche documentaire, et un processus, les « niveaux deux et trois », d'entretiens sur le terrain visant à combler les carences de compréhension subsistant après le processus d'analyse du « premier

modèle élaboré pour notre partenaire DFID et axé spécifiquement sur le « Mobile Banking »<sup>5</sup>

L'objectif du présent cadre structurel est d'aider les équipes de diagnostic à acquérir une bonne compréhension de l'environnement réglementaire et pratique afférent à la banque à distance dans n'importe quelle juridiction. Il doit aider ces équipes à : (i) comprendre les cadres réglementaires applicables, (ii) identifier les restrictions présentes ou potentielles à la croissance de la banque à distance et les carences affaiblissant la protection des consommateurs ou l'intégrité du système financier, (iii) vérifier la volonté du gouvernement et de l'industrie d'élargir l'accès des pauvres aux services financiers et (iv) proposer des recommandations et des solutions pour encourager l'expansion de la banque à distance en tant que moyens d'élargissement des services financiers aux pauvres non bancarisés.

***Étant donné la nouveauté du phénomène de la banque à distance et la rapidité de son évolution, il convient de comprendre le présent cadre structurel comme un processus en cours.*** Il faut également comprendre que chaque pays ou région est rendu unique par ses caractéristiques (notamment, la politique générale à long terme et la régulation en place, l'économie, la démographie, le système financier, l'infrastructure de télécommunications), ce qui constitue des problèmes significatifs pour le développement et l'utilisation d'un outil de diagnostic universel. Les résultats de l'équipe de diagnostic utilisant le cadre structurel seront d'autant plus intéressants que cette équipe est dotée de connaissances et d'une expérience plus approfondies et d'une connaissance plus développée du pays considéré.

### **La réalisation des études de diagnostic**

Avant toute étude de diagnostic, nous recommandons à l'équipe de recherche la lecture de la Focus Note n° 38 du CGAP «L'utilisation d'agents pour offrir aux pauvres des services bancaires "à distance" : avantages, risques et réglementation » ainsi que la Focus Note du CGAP n° 43, « *Regulating Transformational Branchless Banking: Mobile Phones and Other Technologies to Increase Access to Finance* ». Ces documents d'information généraux expliquent les modèles de banque à distance et offrent des conseils et des recommandations à partir des expériences des responsables de la politique générale et des instances de régulation dans les pays qui ont ciblé la banque à distance vers les pauvres non bancarisés. Les descriptions des modèles de banque à distance (qu'elle soit offerte « avec une base bancaire » ou avec une « base non bancaire ») que ces Focus Note contiennent sont particulièrement importantes pour la compréhension et l'utilisation du présent cadre structurel. Des rapports sur la régulation de la banque à distance dans chacun des pays étudiés offrent un aperçu des applications spécifiques aux modèles de banque à distance et de la variabilité à prévoir lors du passage d'un pays à un autre. On trouvera les rapports de pays et les Focus Notes n° 38 et n° 43 en ligne sur le site Web du CGAP « *Regulating Transformational*

---

niveau » et à cerner l'esprit d'économie politique entourant les décisions relatives à l'orientation stratégique et à la régulation concernant la banque à distance dans les pays étudiés. Le présent cadre structurel incorpore les trois niveaux d'analyse au sein d'un cadre unique.

<sup>5</sup> Porteous, David. 2006. "The Enabling Environment for Mobile Banking in Africa." Londres : Department for International Development (DFID). L'Association GSM a également assuré le financement d'une série d'évaluations de « Niveau un » réalisées dans un plus grand nombre de pays et par les bureaux locaux de PriceWaterhouseCoopers.

*Branchless Banking* » (<http://www.cgap.org/policy/branchlessbanking>), ainsi que d'autres documents qui peuvent offrir des conseils supplémentaires aux équipes de diagnostic.

Une étape de recherche préparatoire s'impose pour toute étude de diagnostic. Une telle recherche est l'occasion d'identifier non seulement les informations existantes mais également quelles informations peuvent être obtenues, confirmées ou clarifiées par le biais des entretiens sur le terrain. Un certain nombre de questions de recherche sont développées pour chacun des treize domaines de stratégie et de régulation figurant dans le présent cadre structurel. Elles sont destinées principalement à guider les équipes de diagnostic durant la phase de préparation initiale. Certains sujets peuvent relever de plusieurs domaines (exemple : la responsabilité de l'agent bancaire envers les clients peut relever du droit des agents, du droit des banques ou des lois relatives à la défense des consommateurs). D'autres domaines peuvent faire appel à plusieurs domaines de régulation [par exemple, on considère souvent que la régulation de LBA/CFT (lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme) constitue un sujet unique, mais dans certains pays, la lutte contre le blanchiment des capitaux est régie par une loi et la lutte contre le financement du terrorisme relève d'une autre loi]. Il convient donc de se procurer et de conserver à portée de main les lois et les réglementations applicables, de même que les autres informations et conseils concernant leur application ou leur interprétation (y compris les ressources en ligne) de façon à pouvoir les citer ou les consulter par la suite. (Rien ne peut remplacer l'examen exhaustif des textes de régulation de référence applicables.) En raison de la nature juridique complexe de l'étude de diagnostic, nous estimons qu'il est essentiel que les équipes de diagnostic s'assurent les services d'un conseiller juridique local, qui leur offrira non seulement des conseils et une interprétation de la loi, mais pourra également identifier les lois et les réglementations applicables qui sont en cours.

Les entretiens sur le terrain constituent la deuxième étape d'une étude de diagnostic. Chaque domaine de régulation inclus dans le présent cadre structurel comprend des questions formulées pour l'entretien en fonction de la personne interrogée : responsable de régulation/de stratégie officielle à long terme (certaines instances, telles que l'organe de régulation bancaire, pourront être responsables de plusieurs domaines, ou de la plupart des domaines) ou autre opérateur approprié, tel que les prestataires de services et les spécialistes. Bien qu'il soit facile d'identifier les responsables de la stratégie officielle à long terme et des instances de régulation appropriés pour chaque domaine en analysant la régulation applicable, nous recommandons que l'équipe de recherche sélectionne soigneusement les prestataires de service et les spécialistes de domaine afin d'obtenir une image complète des circonstances ayant un impact sur la banque à distance. Nous recommandons que les entretiens aient lieu avec un échantillon d'organismes bancaires et non bancaires, petits et grands, publics et privés qui ont recours, ou pourraient avoir recours, à la banque à distance pour offrir des services bancaires ou de paiement (banques, opérateurs de réseaux mobiles, institutions de microfinance, émetteurs de cartes bancaires, points d'interface entre la banque et le client, etc.) ainsi qu'avec les autres prestataires de service tels que les centrales de risque et les administrateurs de réseaux d'agents. Ces entités seront en mesure de répondre à la plupart des questions afférentes aux domaines de régulation ciblant les prestataires de service, mais il est également important de rencontrer d'éminents spécialistes dans chaque secteur (avocats et universitaires par exemple). Ils offrent en général des points de vue différents et peuvent élucider certaines questions pratiques ou de régulation soulevées lors d'autres entretiens. Il est conseillé de prévoir des plages

libres dans le calendrier de l'équipe car il est probable qu'elle identifie des opérateurs appropriés supplémentaires lors du travail sur le terrain. Il est en général très fructueux de prévoir une réunion de suivi avec les principales instances de régulation et les responsables de la politique générale afin de réexaminer certaines questions abordées durant les autres entretiens.

Il est souvent nécessaire de se livrer à des recherches supplémentaires après la fin des entretiens sur le terrain. Il peut être nécessaire de prendre contact avec d'autres experts (universitaires ou experts-conseil par exemple) pour clarifier certaines informations obtenues sur le terrain et pour aider à élaborer une analyse pertinente de la situation existante.

***Il est important de noter que les questions contenues dans le présent cadre structurel ne sont pas exhaustives, et qu'un processus d'entretiens efficace devra comporter une discussion méthodique des points qui peuvent être spécifiques au pays étudié et qui ne sont pas inclus dans le présent cadre.***

Le CGAP serait heureux de recevoir toutes les suggestions que vous pourriez formuler sur la façon d'accroître l'efficacité du présent cadre structurel.

### **Les domaines de régulation**

Les pays étudiés par le CGAP ont contribué à identifier six thèmes cruciaux que les responsables de la politique générale des instances de régulation doivent prendre en considération pour formuler un cadre de régulation approprié pour la banque à distance.

Le CGAP a déterminé que deux de ces thèmes sont des conditions « nécessaires mais non suffisantes »:

1. L'utilisation d'agents. L'autorisation d'utiliser des agents de détail non bancaires pour constituer le point des opérations de dépôt et de retrait de liquidité et la principale interface avec la clientèle et
2. Des réglementations de LBA/CFT : Des règles de lutte contre le blanchiment de l'argent (LBA), modulées en fonction du risque, et des règles de lutte contre le financement du terrorisme (CFT) adaptées aux réalités des transactions à distance effectuées par l'intermédiaire d'agents.

Le CGAP a classé quatre thèmes comme appartenant à la « prochaine génération » de politique générale et de régulation. Même s'ils ne font pas obstacle au lancement de la banque à distance dans un pays donné, ils auront un impact sur sa réussite et sa pérennité comme moyen de prestation des services financiers aux pauvres non bancarisés:

3. La monnaie électronique. Un espace de réglementation approprié pour l'émission de monnaie électronique et autres instruments de stockage de valeur (tout particulièrement en cas d'émission par des entités autres que des établissements bancaires faisant l'objet d'une licence et d'une supervision prudentielles complètes) ;
4. La protection des consommateurs. Une protection des consommateurs efficace contre les risques afférents aux paiements électroniques;

5. Les systèmes de paiement. Mise en œuvre d'une régulation inclusive du système de paiement et d'une surveillance efficace du système de paiement corrélativement à l'expansion de la banque à distance et
6. La concurrence. Des mesures doivent régir la concurrence entre les prestataires (en assurant un équilibre destiné à encourager les pionniers à se lancer dans l'activité de la banque à distance tout en tenant compte du risque de création ou de consolidation de monopoles non favorables aux clients, le tout en favorisant l'interopérabilité).

Sept autres thèmes sont classés dans la catégorie "accessoire". Il est essentiel d'examiner ces questions si l'on veut aboutir à une compréhension intégrale du cadre de régulation qui peut avoir un effet sur le développement de la banque à distance dans n'importe quel pays. Dans certains pays, ces questions pourront présenter les obstacles les plus importants au développement de la banque à distance :

7. La régulation prudentielle : dépôts et paiements
8. La confidentialité des données
9. Le contrôle des changes de devises.
10. Le commerce électronique et la sécurité électronique
11. La régulation des opérateurs de télécom/réseaux mobiles (Opérateurs mobiles)
12. Fiscalité
13. La banque et l'accès aux services financiers

## I. L'UTILISATION DES AGENTS

L'élément commun aux différents modèles de banque à distance est l'utilisation d'agents pour atteindre les clients qui ne peuvent pas (en raison par exemple de la distance géographique) ou ne désirent pas (en raison par exemple des frais facturés ou d'impressions défavorables) se servir des services financiers offerts par les agences bancaires traditionnelles<sup>6</sup>, et autres institutions non bancaires. Les entités auxquelles est sous-traitée l'interaction avec la clientèle ne sont pas nécessairement des « agents » au sens légal du terme qui leur permettrait de souscrire des obligations au nom de la banque ou de l'opérateur non bancaire pour le compte duquel s'effectue l'interaction avec les clients pauvres. Ils n'en sont pas moins indispensables pour les raisons suivantes :

- Ces entités peuvent être équipées des technologies d'information et de communication nécessaires (les « TIC ») et elles peuvent fonctionner pour une fraction du coût d'ouverture et d'opération des agences bancaires traditionnelles (ce qui crée la possibilité de toucher profitablement de nouveaux groupes de clients pauvres).
- Ces entités offrent aux clients le double avantage de la commodité et d'un environnement dans lequel ils ont déjà l'habitude d'effectuer des opérations marchandes.

L'utilisation d'agents de détail introduit des risques nouveaux ou accrus, que les responsables de la politique générale et des instances de régulation devraient examiner sérieusement. Par exemple, les agents présentent un certain nombre de risques opérationnels pour le prestataire de services financiers (tout particulièrement un risque pour sa réputation, puisque l'agent constitue l'image publique du prestataire) et pour le consommateur (tout particulièrement en ce qui concerne la responsabilité de l'agent). Qui plus est, le recours à des agents ajoute une dimension spéciale à la difficulté consistant à satisfaire les normes de LBA/CFT et à assurer la protection des consommateurs ; deux autres questions cruciales pour la banque à distance.

### Questions pour la recherche générale

1. Quelle régulation régit l'externalisation de la prestation des services financiers par les banques et les opérateurs non bancaires ?
  - 1.1. Quels sont les éléments requis en général par la régulation ?
  - 1.2. Qui est responsable des décisions de stratégie officielle à long terme et de leur exécution ?
2. En quoi la régulation diffère-t-elle, le cas échéant, des directives de la Banque des Règlements Internationaux (*BRI*) relatives à l'externalisation ?<sup>7</sup>
3. Quels type d'établissements peuvent-ils nommer/utiliser des agents ?

---

<sup>6</sup> Dans le présent document, le terme « banque » inclut les autres formes d'établissements financiers objets d'une licence et d'une supervision prudentielles complètes.

<sup>7</sup> Publication de la BRI : « *Outsourcing in Financial Services* » (2005) disponible sur le site : [//www.bis.org/publ/joint12.htm](http://www.bis.org/publ/joint12.htm) .

4. Qui peut agir en tant qu'agent (distributeurs, établissements financiers, bureaux de poste, particuliers...)? Quels sont les critères obligatoires (absence de casier judiciaire, par exemple)? Existe-t-il une entité ou un type d'entité à qui il est expressément interdit d'agir comme agent de services financiers ?
5. Quels services les agents peuvent-ils offrir ? Peuvent-ils
  - 5.1. accepter ou décaisser des espèces ?
  - 5.2. transférer des fonds électroniquement ?
  - 5.3. effectuer des paiements à des tiers (factures eau, électricité...)?
  - 5.4. effectuer les procédures d'enquête sur les nouveaux clients (KYC/CDD) ?  
(Voir la 2<sup>e</sup> partie ci-dessous.)Existe-t-il des services financiers qu'il leur est expressément interdit d'offrir ?
6. Est-il obligatoire d'obtenir une autorisation préalable à la mise en place de la relation avec l'agent ou du mécanisme d'externalisation ?
  - 6.1. Dans l'affirmative, une telle autorisation est-elle exigée dans tous les cas ou seulement dans certains cas spécifiques ?
  - 6.2. Quelle est la procédure d'autorisation ?
  - 6.3. Ce processus est-il différent pour les opérateurs non bancaires nommant des agents ?
7. Quelles sont les obligations opérationnelles (spécifications en termes d'équipement, plafonnement des transactions, mesures relatives à la sécurité...) imposées par la régulation aux agents qui veulent effectuer un service particulier ?
  - 7.1. La régulation exige-t-elle que les opérations effectuées par des agents soient réglées dans un délai spécifié ?
  - 7.2. Quelles sont les autres limitations/conditions (normes comptables, d'audit, de sécurité) imposées aux agents ?
8. Quelles sont les autres limitations/conditions imposées aux banques et opérateurs non bancaires pour la nomination des agents?
9. Une autre instance de régulation a-t-elle le droit d'inspecter les agents ? Dans l'affirmative, de quel organisme s'agit-il et quel est le processus d'inspection ?
10. Quelle est la responsabilité légale de la banque ou de l'opérateur non bancaire envers le client qui utilise les agents ? Que se passe-t-il si l'agent agit en dehors du cadre de son accord avec la banque ou l'opérateur non bancaire? (voir la 4<sup>e</sup> partie pour les questions 12 à 17)
11. Quelle est la responsabilité légale des agents envers le client ?
12. La régulation afférente à la confidentialité des données et au secret bancaire est-elle applicable aux agents ?
13. La régulation afférente à la transparence des prix est-elle applicable aux agents ?



14. Les agents sont-ils tenus de révéler leur statut d'agent aux clients de la banque ? Si tel est le cas, comment ?
15. Les agents sont-ils tenus d'afficher ou de communiquer d'une autre manière des informations (telles qu'un barème tarifaire, le numéro de téléphone d'un médiateur ou celui du service clientèle de la banque) ?

**Questions concernant l'organisme de régulation bancaire s'il existe une régulation appropriée**

16. Connaissez-vous des pays/régions/juridictions dans lesquels les agents sont autorisés de manière explicite à recueillir des dépôts ou à fournir des espèces pour les retraits pour le compte des banques (comme le Brésil ou l'Inde) ou des opérateurs non bancaires (comme aux Philippines) ? Dans l'affirmative, quelle est votre opinion au sujet de ces exemples ?
17. Quelle est la fréquence du recours aux agents par les banques et les opérateurs non bancaires pour la prestation de services financiers dans votre pays ? Fournissez le nombre de
  - 17.1. transactions effectuées par des agents,
  - 17.2. de clients comptant sur des agents pour leurs transactions,
  - 17.3. de comptes ouverts par l'intermédiaire d'agents.
18. Veuillez comparer les chiffres fournis en réponse à la rubrique 17 précédente avec le nombre total de transactions effectuées dans les agences bancaires ?
19. Veuillez indiquer la ventilation des transactions réalisées par des agents (par type et par pourcentage de chaque type de transactions au sein du nombre total).
20. Quelles sont les fonctions (telles que les procédures d'enquête sur les nouveaux clients, etc.) effectuées en général par les agents pour le compte des banques et des opérateurs non bancaires ayant une activité dans les services financiers ?
21. Quels sont les types d'établissements de détail qui servent d'agents en général ?
22. Quels sont les principaux risques et problèmes associés à l'utilisation d'agents ?
23. La régulation actuelle est-elle considérée comme adéquate pour élargir l'accès aux services bancaires (tels que les retraits, les dépôts, les transferts, l'épargne, les prêts et les transferts d'argent des migrants) ?
24. Les limitations/conditions imposées par la régulation sur la relation avec l'agent rendent-elles plus difficile le recours par les banques à des distributeurs indépendants plus petits comme agents ?
25. Que convient-il de changer dans la régulation actuelle (ou dans le processus de supervision) si l'on veut élargir l'accès aux services financiers fournis par l'intermédiaire d'agents ?



26. Existe-t-il des entités qui désirent nommer ou utiliser des agents pour offrir des services financiers mais n'y sont pas autorisées ? Quel est l'objectif de la politique générale par rapport à cette décision ?
27. Existe-t-il des entités qui désirent agir en tant qu'agents mais n'y sont pas autorisées à l'heure actuelle ? Quel est l'objectif de la politique générale par rapport à cette décision ?
28. Autres instances de l'État comme le ministère du Travail, ont-elles compétence dans le domaine des agents bancaires ? Dans l'affirmative, cette instance a-t-elle émis une régulation ayant un impact contraire ou défavorable pour l'utilisation d'agents par les banques et les opérateurs non bancaires ? Comment peut-on remédier à ces difficultés ?

**Questions concernant l'organisme de régulation bancaire s'il n'existe pas de régulation appropriée**

29. Connaissez-vous des régions/juridictions dans lesquelles les agents non bancaires sont autorisés de manière explicite à recueillir des dépôts ou à fournir des espèces pour les retraits pour le compte des banques (comme le Brésil ou l'Inde) ou des opérateurs non bancaires (comme aux Philippines) ? Dans l'affirmative, quelle est votre opinion au sujet de ces exemples ?
30. Le secteur financier ou des opérateurs non bancaires ont-ils émis des demandes pour être autorisés à utiliser des agents pour traiter les dépôts et les retraits ? Dans l'affirmative, quelles types d'entités sont intéressées par le recours à ce type d'agents ? Quel est l'objectif de la politique générale à cet égard ?
31. Savez-vous comment les risques sont diminués et les problèmes traités dans d'autres pays ou régions ?
32. A-t-on envisagé la création d'une régulation sur les agents ou l'externalisation dans votre pays/région ?
  - 32.1. Dans l'affirmative, quels aspects ont-ils été examinés ?
    - 32.1.1. Quels types d'établissements financiers et d'opérateurs non bancaires seraient-ils autorisés à utiliser des agents pour la prestation des services financiers ?
    - 32.1.2. Quels types d'établissements de détail seraient autorisés à agir en tant qu'agents ?
  - 32.2. Quels sont les risques identifiés ?
  - 32.3. A-t-on envisagé des dispositions pour atténuer les risques ?
  - 32.4. A-t-on envisagé de prendre des dispositions pour la supervision des agents ?
    - 32.4.1. Qui effectuerait cette supervision ?
    - 32.4.2. La capacité actuelle de supervision est-elle adéquate ?
    - 32.4.3. La supervision imposerait-elle une plus grande coordination avec les autres organes de supervision, tels que les responsables de la supervision des télécommunications ou de la protection des consommateurs ?

- 32.5. Existe-t-il un besoin pour l'introduction d'une régulation spécifique ?
- 32.6. Si une régulation doit être introduite, à quelle échéance et selon quel processus ?

**Questions pour les prestataires de service s'il existe une régulation appropriée**

- 33. Savez-vous s'il existe des pays/régions dans lesquels les agents non bancaires sont autorisés explicitement à recevoir des dépôts ou à fournir des espèces pour les retraits pour le compte de banques (comme au Brésil ou en Inde) ou d'opérateurs non bancaires (comme aux Philippines) ? Dans l'affirmative, quelle est votre opinion au sujet de ces exemples ?
- 34. Si vous utilisez des agents à l'heure actuelle pour fournir des services :
  - 34.1. Quels sont les services fournis par vos agents ?
  - 34.2. Quel est le type de transaction le plus fréquemment réalisé par vos agents ?
  - 34.3. Quel type d'entités agit en tant qu'agents pour vous ?
  - 34.4. Combien d'agents utilisez-vous à l'heure actuelle ?
  - 34.5. Où vos agents exercent-ils leur activité ?
  - 34.6. Quel type de clients utilisent vos agents ?
  - 34.7. Quelle sorte de TIC est-elle utilisée pour envoyer ou recevoir des informations au sujet des transactions effectuées par vos agents ?
  - 34.8. Comment contrôlez/surveillez-vous les transactions effectuées par vos agents ?
  - 34.9. Établissez-vous des limites journalières (transactionnelles) pour chaque agent ? Dans l'affirmative, comment déterminez-vous et faites-vous respecter ces limites ?
  - 34.10. Quel pourcentage du nombre total de vos transactions est-il effectué par les agents ?
  - 34.11. Quel pourcentage de votre chiffre d'affaires total provient-il des transactions effectuées par les agents ?
  - 34.12. Pourquoi utilisez-vous des agents (compression de coûts, décongestionnement des agences, expansion ou diversification de votre clientèle, pénétration des régions éloignées...) ?
  - 34.13. Le fait que vous utilisiez des agents a-t-il eu un impact sur le prix de vos services pour le client ? Si tel est le cas, comment ?
  - 34.14. Offrez-vous par l'intermédiaire d'agents des comptes dotés d'une tarification réduite pour les clients à faible revenu ? Dans l'affirmative, dans quelle mesure ces comptes sont-ils différents des comptes bancaires ordinaires ?
  - 34.15. Quel type de problèmes avez-vous rencontrés jusqu'ici dans l'utilisation d'agents ? Comment y remédiez-vous ?
- 35. Les limitations/conditions imposées par la régulation sur la relation avec l'agent rendent-elles plus difficile le recours par les banques à des distributeurs indépendants plus petits comme agents ?
- 36. Si vous n'utilisez pas d'agents à l'heure actuelle pour fournir des services :
  - 36.1. Pourquoi n'utilisez-vous pas d'agents ?
  - 36.2. Envisagez-vous d'utiliser des agents ? Dans l'affirmative, quels modèles de relations avec agents envisagez-vous ?

- 36.3. Où aimeriez-vous utiliser des agents ?
- 36.4. Pour quelles transactions ?
- 36.5. Pour quelle cible de clientèle ?
- 36.6. Quels aspects de la régulation actuelle aimeriez-vous voir changer avant d'utiliser des agents ? Ces changements sont-ils susceptibles de se produire ?

**Questions pour les prestataires de service s'il n'existe pas de régulation appropriée**

- 37. Savez-vous s'il existe des régions/juridictions dans lesquelles les agents non bancaires sont autorisés explicitement à recevoir des dépôts ou à fournir des espèces pour les retraits pour le compte de banques (comme au Brésil ou en Inde) ou d'opérateurs non bancaires (comme aux Philippines) ? Dans l'affirmative, quelle est votre opinion au sujet de ces exemples ?
- 38. Aimeriez-vous utiliser des agents (comme des distributeurs) pour fournir vos services ? Dans l'affirmative,
  - 38.1. Quels services offririez-vous par l'intermédiaire d'agents ?
  - 38.2. Quelles entités utiliseriez-vous comme agents ?
  - 38.3. Quelle clientèle cibleriez-vous par l'intermédiaire des agents ? Où ?
- 39. Quels risques voyez-vous à l'utilisation d'agents ? Comment ces risques pourraient-ils être atténués ou éliminés ?
- 40. Avez-vous proposé l'utilisation d'agents aux instances de régulation appropriées ? Pourquoi, ou pourquoi pas ? Dans l'affirmative, quelle a été leur position ?
- 41. Dans quelle mesure les instances de régulation appropriées sont-elles disposées à examiner la question ?

**II. La lutte contre le blanchiment de l'argent /contre le financement du terrorisme (LBA/CFT)**

Le Groupe d'action financière (GAFI) établit les normes internationales de LBA/CFT et dirige la surveillance de leur application.<sup>8</sup> Il demande la mise en place de régimes de régulation au niveau national pour exiger des procédures adéquates d'enquête sur les nouveaux clients (désignées également par l'expression « sachez qui sont vos clients ») pour tous les comptes et pour les transactions en espèces au-delà de seuils spécifiés.

L'une des conditions préalables essentielles à la mise en place et à l'expansion sans danger et rapide de la banque à distance est l'adoption d'un régime modulé en fonction du risque pour lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Il est possible que la difficulté la plus importante rencontrée par les instances de régulation consiste à adapter les règles de LBA/CFT aux réalités (i) des clients à faible revenu qui peuvent n'avoir qu'un accès limité à la documentation justificative formelle nécessaire normalement pour l'ouverture d'un compte et (ii) des transactions à distance

<sup>8</sup> On trouvera les recommandations et la méthodologie du GAFI sur le site <http://www.fatf-gafi.org>.

effectuées par l'intermédiaire d'agents de détail relativement peu formés. Les règles de LBA/CFT peuvent constituer un obstacle insurmontable si elles sont trop rigides, ou elles peuvent permettre à la banque à distance d'être utilisée pour des activités criminelles si elles ne sont pas assez sévères.

### **Questions pour la recherche générale**

1. Quelle réglementation, le cas échéant, régit le blanchiment des capitaux ou le financement du terrorisme ?
  - 1.1. Qu'impose en général la réglementation ?
  - 1.2. À qui et à quelles fonctions est-elle applicable ?
  - 1.3. Qui est responsable des éléments suivants :<sup>9</sup>
    - 1.3.1. la formulation de la politique de LBA/CFT ?
    - 1.3.2. la surveillance des rapports de transactions financières sur les activités suspectes ?
    - 1.3.3. la promulgation des réglementations de LBA/CFT concernant les comptes bancaires, les paiements et les transferts d'argent ?
    - 1.3.4. L'application de la réglementation de LBA/CFT :
2. Le pays est-il membre du Groupe d'action financière (GAFI) ou d'un organisme similaire au GAFI ? Dans l'affirmative, lequel ?
3. Le pays a-t-il été l'objet récemment d'un rapport ou d'un document thématique du Programme d'évaluation du secteur financier (*Financial Sector Assessment Program - FSAP*), ou toute autre évaluation effectuée conformément aux normes de LBA/CFT ? Dans l'affirmative, quelle en a été la conclusion ?
4. Existe-t-il un système national d'identification à la disposition des prestataires bancaires et non bancaires de services financiers qui veulent vérifier les justificatifs d'identité d'un client avant l'ouverture d'un compte ou la réalisation d'une opération unique ? D'autres entités, telles que les centrales de risque et les opérateurs de réseaux mobiles, ont-elles accès au système ?
5. Résumez la procédure d'enquête sur les nouveaux clients (*CDD*)/connaissance du client (*KYC*) obligatoire dans les cas suivants :
  - 5.1. l'ouverture de chaque type de compte bancaire dans une agence bancaire.
  - 5.2. l'ouverture d'un nouveau compte bancaire à distance (comme à l'extérieur du site de la banque, ou par une personne qui n'appartient pas

---

<sup>9</sup> On remarquera qu'il existe en général une distinction entre (i) l'entité (souvent connue comme le Service des renseignements financiers) formulant la stratégie de LBA/CFT qui concerne en général plusieurs secteurs et qui peut également être responsable de la réglementation et l'application dans certains secteurs (comme le secteur immobilier, les établissements de jeu et la bijouterie) et (ii) l'organisme responsable de la réglementation et de l'application dans des secteurs tels que la banque et les activités de paiement.

- au personnel de la banque ou par des moyens électroniques, tels que l'internet ou un téléphone mobile).
- 5.3. la réception ou l'envoi d'un paiement ou d'un transfert d'argent unique (expliquer en outre les distinctions faites, au niveau des procédures d'enquête sur les nouveaux clients/de connaissance du client, entre les transferts d'argent à l'intérieur des frontières ou internationaux, et les distinctions faites, au niveau des procédures d'enquête sur les nouveaux clients/de connaissance du client, entre les paiements/les transferts d'argent reçus ou envoyés par un citoyen du pays ou par un ressortissant étranger).
  - 5.4. l'achat d'une carte prépayée ou autre instrument prépayé non associé à un compte bancaire (comme les comptes électroniques de valeur stockée des téléphones mobiles) ou l'abonnement à un compte ou à un service prépayé avec un organisme non bancaire.
  - 5.5. l'abonnement à un service de téléphonie mobile.
6. Quelles informations ou quelle documentation concernant les clients et les transactions doivent être conservées par les banques et pendant combien de temps ? Ces obligations sont-elles applicables dans la même mesure aux prestataires non bancaires de services financiers ? Dans la négative, quelles sont les différences ?
  7. Quelles sont les informations relatives à des transactions suspectes que les banques et les prestataires non bancaires de services financiers sont tenus de surveiller et de signaler ?
  8. Existe-t-il une régulation réduisant les obligations d'enquête sur les nouveaux clients/de connaissance du client pour les comptes ou les transactions de faible montant effectuées par les banques et les opérateurs non bancaires ? Dans l'affirmative, décrivez ces aménagements des obligations.
  9. En ce qui concerne spécifiquement les services de télécommunications, quelles sont les informations relatives aux informations suspectes, effectuées sur leurs réseaux, que les opérateurs de réseaux mobiles sont tenus de surveiller et de signaler ? Quelles sont les informations ou documentation que doivent conserver les opérateurs de réseaux mobiles, et pendant combien de temps ?

**Questions pour le responsable de la stratégie officielle à long terme en matière de LBA/CFT**

10. La régulation de LBA/CFT est-elle conforme aux normes du GAFI ? Dans la négative, expliquez dans quelle mesure la régulation n'est pas conforme dans le domaine de la banque de détail et des activités de paiement.
11. Quel est le pourcentage d'adultes dans le pays qui serait en mesure de satisfaire aux obligations d'enquête sur les nouveaux clients/de connaissance du client dans les situations suivantes :
  - 11.1. l'ouverture d'un compte bancaire ?
  - 11.2. un seul paiement/transfert d'argent ?

- 11.3. l'abonnement à un compte/service prépayé auprès d'un opérateur non bancaire ?
- 11.4. l'abonnement à un service de téléphonie mobile.
12. Quels sont les aspects des réglementations de LBA/CFT qui sont particulièrement difficiles à mettre en œuvre pour les comptes de faible montant et les paiements/les transferts d'argent de faible montant fournis par les banques et les opérateurs non bancaires ?
13. L'absence de documents d'identification formels/officiels est-elle un problème courant pour l'ouverture de compte et les paiements ?
14. Est-il prévu de modifier la réglementation concernant les procédures d'enquête sur les nouveaux clients/de connaissance du client pour les comptes de faible montant ou pour les paiements/les transferts d'argent uniques ? Dans l'affirmative, quels sont les changements envisagés et comment sont-ils accueillis par les responsables officiels ? Quel est le calendrier proposé pour la mise en œuvre ?
15. Quelles sont les entités non sujettes à la réglementation de LBA/CFT à l'heure actuelle qui jouent, ou pourraient jouer, un rôle important dans la prestation de la banque à distance ? Est-il prévu, si peu que ce soit, de modifier la réglementation pour qu'elle soit applicable à ces entités ?
16. Éprouvez-vous des préoccupations spécifiques au sujet des comptes ou des paiements de faible montant ?<sup>10</sup>
17. Éprouvez-vous des inquiétudes spécifiques au sujet des comptes ou des paiements de faible montant qui sont régis à l'heure actuelle par des normes de LBA/CFT moins strictes ?
18. Éprouvez-vous des inquiétudes spécifiques au sujet des mesures de LBA/CFT concernant les opérateurs non bancaires (qu'ils soient indépendants ou fonctionnent comme des agents) fournissant des services financiers ?

#### **Questions pour les instances de régulation/supervision de LBA/CFT**

19. Votre capacité de fonctionnement actuelle (personnel, budget) est-elle adéquate pour l'analyse et le traitement des transactions signalées ?
20. De combien d'entités assurez-vous la supervision pour les règles de LBA/CFT ?
21. Combien de transactions suspectes sont-elles signalées chaque année ? Quel pourcentage représentent-elles au sein du nombre total de transactions signalées ?
22. Comment sont les informations communiquées entre vous et le responsable de la stratégie officielle à long terme dans le domaine de la LBA/CFT ?

---

<sup>10</sup> C'est quelquefois le cas pour les responsables d'orientation stratégique dans le domaine de la LBA/CFT dans des pays où le blanchiment des revenus provenant du commerce des stupéfiants et autres activités illégales s'effectue spécifiquement à travers les comptes de faible montant.

### **Questions pour les prestataires de service**

23. Quels sont les aspects des régulations de LBA/CFT qui sont particulièrement difficiles à mettre en œuvre pour les comptes de faible montant et les paiements/les transferts d'argent de faible montant fournis par les banques et les opérateurs non bancaires ?
24. Existe-t-il, pour l'ensemble de l'industrie bancaire, un processus permettant de proposer des modifications des aspects de la régulation de LBA/CFT ? Des propositions de ce type ont-elles été soumises ? Dans l'affirmative, lesquelles ?
25. Quel aspect de la régulation de LBA/CFT aimeriez-vous changer ? Pourquoi ?
26. Dans quelle mesure les instances de régulation sont-elles préparées à discuter des inquiétudes que vous éprouvez au sujet de la LBA/CFT ?

### **III. La monnaie électronique.**

La définition de la monnaie électronique varie selon les juridictions, mais on peut citer une définition courante selon laquelle la monnaie électronique est « une valeur monétaire stockée dans un support électronique et qui est émise à la réception de fonds et acceptée comme moyen de paiement par des parties autres que l'émetteur ». La plupart des banques stockent de l'argent de cette façon (dans leurs ordinateurs) et, dans tous les pays, ces banques sont régies comme des émetteurs de monnaie électronique ou simplement comme des établissements bancaires. Une question fondamentale consiste à déterminer si les organisations non bancaires sont autorisées à émettre de la monnaie électronique elles aussi et, dans l'affirmative, dans quelles conditions et dans le cadre de quelle régulation prudentielle et non prudentielle. Par exemple, lorsque le solde de minutes prépayées conservées dans un téléphone mobile est utilisé pour l'achat d'un produit ou d'un service qui n'est pas fourni directement par l'opérateur du réseau mobile, dans un certain nombre de pays, cela serait considéré comme une création de monnaie électronique par un opérateur non bancaire. L'émission de cartes plastiques prépayées multi-usage ou pour réseau ouvert <sup>11</sup> par des opérateurs non bancaires constituerait un exemple similaire.

### **Questions pour la recherche générale**

1. Quelle régulation, le cas échéant, régit la monnaie électronique ?
  - 1.1. Qu'impose en général la régulation ?
  - 1.2. Qui est responsable des décisions de politique générale et de leur exécution ?
2. Quelle est la définition de la monnaie électronique aux termes de la régulation ?
3. Qui peut émettre de la monnaie électronique ?

---

<sup>11</sup> Dans un réseau ouvert, la monnaie électronique est acceptée par tout un éventail de commerçants et autres points de vente, par opposition à la monnaie électronique qui n'est acceptée que par les points de vente de l'émetteur.



- 3.1. Les opérateurs non bancaires peuvent-ils émettre de la monnaie électronique ?
- 3.2. Dans l'affirmative, dans quelles conditions ?
4. L'émission de monnaie électronique est-elle sujette à la régulation en tant qu'activité bancaire ?<sup>12</sup>
5. Existe-t-il une régulation spécifique au sujet des cartes prépayées ou autres mécanismes de prépaiement qui ne sont pas soumis à la régulation en tant qu'activité bancaire ? Si tel est le cas,
  - 5.1. comme sont définis ces mécanismes ?
  - 5.2. existe-t-il des plafonnements de soldes ou autres limitations pour ce type de service ?
  - 5.3. qui peut organiser ce type de mécanisme de prépaiement et dans quelles conditions ?
  - 5.4. existe-t-il d'autres obligations, telles que l'obligation de communication ou d'enregistrement, ou des obligations prudentielles (ex. : obligation de capitalisation, liquidité) ?

**Questions pour le responsable de la politique générale dans le domaine financier ou l'instance responsable de la régulation/supervision bancaire**

6. S'il n'existe pas de régulation pour la monnaie électronique, est-il prévu de créer une régulation dans le futur ? Dans l'affirmative, quand ?
7. Êtes-vous au courant de la Directive Européenne 2000/46/EC<sup>13</sup> sur la supervision prudentielle de la monnaie électronique ? Dans l'affirmative, a-t-elle eu un impact quelconque sur la régulation actuelle ou en projet dans votre juridiction ?
8. À votre avis, serait-il possible pour les opérateurs non bancaires de contribuer à l'accès aux services financiers en offrant des comptes électroniques de faible valeur (comme ceux qui sont stockés dans les téléphones mobiles ou dans les cartes en plastique) avec lesquels il serait possible d'effectuer des paiements et des transferts d'argent (y compris les transferts d'argent des migrants) ?
9. Serait-il nécessaire d'introduire des modifications à la régulation actuelle pour augmenter l'utilisation des comptes électroniques par les clients à faible revenu ?
10. Quelle est l'objectif de la politique générale relative aux opérateurs non bancaires émettant de la monnaie électronique et acceptant des dépôts de faible montant ?

---

<sup>12</sup> Cela est souvent le cas si l'émission de monnaie électronique est considérée comme une forme de collecte des dépôts. (Voir la 7<sup>e</sup> Section : Régulation prudentielle : dépôts et paiements.)

<sup>13</sup> La directive 2000/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 18 septembre 2000 afférente à l'adoption, à l'exercice et à la supervision prudentielle de l'activité des établissements de monnaie électronique disponible sur le site [http://ec.europa.eu/internal\\_market/bank/regulation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/bank/regulation/index_en.htm), en cours de modification à l'heure actuelle conformément aux rapport disponible sur le site [http://ec.europa.eu/internal\\_market/bank/e-money/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/bank/e-money/index_en.htm).

- 10.1. Quelles solutions proposez-vous pour régler ces problèmes ?
- 10.2. Est-il nécessaire de modifier la régulation actuelle pour qu'elle prévoit l'émission de monnaie électronique par des opérateurs non bancaires ? Dans l'affirmative, quelle devrait être la coordination nécessaire avec les autres autorités de régulation (telles que les instances de régulation régissant le secteur des télécommunications) ?
11. Comment les mécanismes de monnaie électronique fonctionnent-ils dans votre pays ?
12. Comment fonctionne dans votre pays la supervision des mécanismes de monnaie électronique ?
13. Quels sont les risques et les questions de politique générale associés à ces mécanismes ?
14. Existe-t-il des mécanismes de monnaie électronique fonctionnant dans l'illégalité ? Dans l'affirmative, que comptez-vous faire à leur sujet ?
15. Des consommateurs ont-ils subi des pertes financières du fait d'un mécanisme de prépaiement ou de monnaie électronique (légal ou illégal) ? Dans l'affirmative,
  - 15.1. Quand ?
  - 15.2. Combien de consommateurs cela concernait-il ?
  - 15.3. Quelles mesures, et dans le cadre de quelle régulation, ont-elles été utilisées à l'encontre de l'organisateur de ce mécanisme ?

### **Questions pour les prestataires de service**

16. Si vous utilisez/exploitez des mécanismes de monnaie électronique :
  - 16.1. Comment fonctionnent-ils ? Où, et selon quelles dispositions, conservent-ils les montants en transit ?
  - 16.2. Quelle est la clientèle ciblée ?
  - 16.3. Quelle est la valeur moyenne d'un compte ?
  - 16.4. Où les clients effectuent-ils leurs transactions (achats, retraits/dépôts d'espèces) ?
  - 16.5. Quelle est la transaction la plus courante ?
  - 16.6. Quelle est l'importance de la monnaie électronique pour votre activité/entreprise ?
  - 16.7. Quels sont les principaux risques associés à l'émission de monnaie électronique ? Comment y remédiez-vous ?
  - 16.8. Quel est l'impact de la régulation actuelle sur cette activité ?
17. Si vous n'utilisez/n'exploitez pas de mécanismes de monnaie électronique :
  - 17.1. Pourquoi ne le faites vous pas ?
  - 17.2. Envisageriez-vous d'émettre de la monnaie électronique ?
  - 17.3. Quelle clientèle cibleriez-vous ?
  - 17.4. Quels services offririez-vous ?

- 17.5. Où les clients effectueraient-ils leurs transactions (achats, retraits/dépôts d'espèces) ?
  - 17.6. Quels sont les principaux risques associés à l'émission de monnaie électronique ? Comment pourrait-on y remédier ?
  - 17.7. Quel serait l'impact de la régulation actuelle sur cette activité ?
18. Existe-t-il pour les émetteurs de monnaie électronique d'autres obstacles que la régulation (comme par exemple une carence des infrastructures de télécommunications ou un manque d'interopérabilité entre les réseaux de PDV) ?
19. À votre avis, serait-il possible pour les opérateurs non bancaires de contribuer à l'accès aux services financiers en offrant des comptes électroniques de faible valeur (comme ceux qui sont stockés dans les téléphones mobiles ou dans les cartes en plastique) avec lesquels il serait possible d'effectuer des paiements et des transferts d'argent (y compris les transferts d'argent des migrants) ?
20. Serait-il nécessaire d'introduire des modifications à la régulation actuelle pour augmenter l'utilisation des comptes électroniques par les clients à faible revenu ?
21. Avez-vous pris contact avec les instances de régulation et les responsables de la politique générale pour leur proposer des modifications à la régulation actuelle de l'émission de monnaie électronique ? Qu'en a-t-il résulté ?

#### **IV. LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS**

Les moyens de paiements électroniques et le recours à des agents de détail par les banques et les opérateurs non bancaires peuvent introduire de nouveaux risques pour les consommateurs : perte des supports de paiement, transactions frauduleuses, vol d'identité... Les modèles de banque à distance exigent de prêter une attention particulière à la protection des consommateurs pour les raisons suivantes :

- Il peut arriver qu'une grande distance sépare les clients, les agents et les transactions de détail des bureaux (sans parler du siège) de l'établissement de banque à distance et des tribunaux où les différends seraient normalement présentés,
- L'insertion d'agents de détail entre les clients et l'établissement de banque à distance, ce qui soulève des questions au sujet de l'identité de la partie juridiquement responsable envers le client et augmente la probabilité de fraude,
- Une plus grande difficulté à assurer la transparence des prix, en raison du nombre accru de parties dont les tarifs et les commissions doivent être pris en compte et du plus grand nombre de services, sans doute séparés, mais néanmoins incorporés (achats de minutes, coûts des messages SMS, commission de l'agent de détail....)

#### **Questions pour la recherche générale**

1. Quelle est, le cas échéant, la régulation relative à la protection des consommateurs qui régit les prestataires bancaires et non bancaires de services financiers (tout particulièrement l'ouverture et les opérations de compte, les dépôts et les retraits, et l'envoi et la réception de paiements/transferts d'argent) ?

- 1.1. Qu'impose en général la régulation ?
- 1.2. Qui est responsable des décisions de politique générale et de leur exécution ?
2. Existe-t-il un médiateur pour les services financiers ? Dans l'affirmative, quels sont les pouvoirs de ce médiateur et de qui dépend-il ?
3. Existe-t-il des règles spécifiques à la protection des consommateurs applicables à l'utilisation d'agents par les banques et les opérateurs non bancaires ? Dans l'affirmative, veuillez les décrire (*Veuillez remarquer les questions précédentes sur la protection des consommateurs et les agents à la 1<sup>ère</sup> section : l'utilisation d'agents.*)
4. Existe-t-il des règles spécifiques à la protection des consommateurs applicables aux transactions financières électroniques ? Dans l'affirmative, veuillez les décrire :
  - 4.1. la responsabilité du client en cas de transactions non autorisées,
  - 4.2. les mécanismes de résolution des différends entre le prestataire de service et le client,
  - 4.3. toute obligation de fournir des relevés sur papier ou au format électronique.
5. Quelles informations doivent être communiquées au consommateur lors de l'ouverture d'un compte ou d'une transaction isolée de paiement/transfert d'argent ?
6. Existe-t-il des règles spécifiques à la protection des consommateurs applicables aux services de téléphonie mobile ? Dans l'affirmative, veuillez les décrire. Qui est responsable de l'application de ces règles ?

**Questions pour le responsable de la politique générale ou l'administration responsable de l'application de la protection des consommateurs**

7. S'il n'existe pas de régulation spécifique pour la protection des consommateurs concernant les transactions financières électroniques, y a-t-il un projet d'introduction d'une telle régulation ? Dans l'affirmative,
  - 7.1. quelles seraient les obligations imposées par une telle régulation ?
  - 7.2. quel est le calendrier proposé pour l'introduction d'une telle régulation ?
  - 7.3. quelle serait l'instance responsable de la supervision de l'application et du respect d'une telle régulation ?
8. La régulation générale afférente à la protection des consommateurs est-elle applicable aux services financiers ? Si tel est le cas, comment ?
9. Existe-t-il une définition juridique du consommateur ?
  - 9.1. Dans l'affirmative, est-elle fondée sur la nature des services reçus (ex. : toute entité ou personne recevant un service particulier est considérée être un consommateur) ou sur l'identité du consommateur (par exemple, seulement les personnes physiques, ou les personnes physiques et les personnes morales ?)

- 9.2 Si une personne morale peut être un consommateur, existe-t-il des restrictions (telles que le chiffre d'affaires ou le nombre de salariés) limitant l'application des mesures de protection des consommateurs à une telle entité ?
  - 9.3 La définition du consommateur varie-t-elle entre les différentes lois ou réglementations, ou entre différents produits, prestataires et supports de prestation ? Dans l'affirmative, veuillez les décrire.
  - 9.4 Existe-t-il des conséquences défavorables, réelles ou perçues, à la définition du consommateur (comme l'exclusion de certains groupes par exemple) ? Dans l'affirmative, veuillez les décrire.
  - 9.5 S'il n'existe pas de définition juridique du consommateur, existe-t-il une définition largement acceptée par l'industrie, les instances de régulation ou les entités offrant un recours ?
10. Dans quelle mesure la régulation relative à la protection des consommateurs est-elle adéquate pour les services bancaires et les paiements électroniques de base avec et sans recours aux agents de détail ?
- 10.1 Comment peut-elle être améliorée ?
  - 10.2 Plus spécifiquement, comment les mécanismes de protection des consommateurs (tels que l'exécution et la résolution des différends) peuvent-ils être améliorés ?
11. Existe-t-il des associations de défense des consommateurs dans le pays ? Dans l'affirmative, quel est leur degré d'activité et d'influence ?
12. Quelle est la capacité de votre administration (personnel, budget) ? Cela vous paraît-il adéquat pour vos besoins ? Dans la négative, que manque-t-il ?
13. Au cours des cinq dernières années, s'est-il produit un mouvement de mobilisation du public ou une campagne de presse à l'encontre de l'exploitation perçue ou réelle au sein de la prestation des services financiers ? Dans l'affirmative, quelles en étaient les causes et quelle était l'envergure de la mobilisation ou de la campagne, et comment a-t-on remédié à ces causes ?
14. En termes de fraudes (particulièrement en association avec l'ouverture de compte et les transactions électroniques) :
- 14.1 lesquelles sont signalées le plus fréquemment aux administrations de protection des consommateurs ?
  - 14.2 lesquelles préoccupent le plus les administrations de protection des consommateurs ?
15. Avez-vous reçu des plaintes relatives à la banque à distance ? Dans l'affirmative, veuillez les décrire. Comment ont-elles été résolues ? Combien de temps cela a-t-il pris ?
16. Éprouvez-vous des inquiétudes spécifiques (liées à l'analphabétisme ou le niveau d'instruction des consommateurs par exemple) au sujet de l'utilisation des opérateurs de réseaux mobiles ou autres opérateurs non bancaires pour la prestation des services financiers ?

17. Éprouvez-vous des inquiétudes spécifiques au sujet de l'utilisation de distributeurs de détail ou d'agents pour la prestation des services financiers ?

**Questions pour les associations de défense des consommateurs**

18. Avez-vous choisi une position ou une approche en ce qui concerne la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers (tout particulièrement au sujet des opérateurs non bancaires et des comptes électroniques) ? Dans l'affirmative, veuillez les décrire.
19. Avez-vous fait campagne pour une réforme ayant un impact sur les services financiers ? Dans l'affirmative, quelle réforme et quel en est le statut ?
20. Dans quelle mesure la régulation relative à la protection des consommateurs est-elle adéquate pour les services bancaires et les paiements électroniques de base avec ou sans recours aux agents de détail ?
- 20.1 Comment peut-elle être améliorée ?
- 20.2 Plus spécifiquement, comment les mécanismes de protection des consommateurs (tels que l'exécution et la résolution des différends) peuvent-ils être améliorés ?
21. Avez-vous reçu des plaintes relatives à la banque à distance ? Dans l'affirmative, veuillez les décrire. Comment ont-elles été résolues ? Combien de temps cela a-t-il pris ?

**Questions pour les prestataires de service**

22. Effectuez-vous des déclarations, écrites ou orales, à vos clients, (directement ou par l'intermédiaire de vos agents) au sujet de votre degré de responsabilité envers le client ? Dans l'affirmative, dans quelle mesure ces déclarations diffèrent-elles de ce qui est garanti en principe par la régulation sur la protection des consommateurs ?
23. Quels mécanismes de recours offrez-vous à l'heure actuelle aux clients qui ont des plaintes ou des différends à résoudre ? Ces mécanismes sont-ils différents pour les clients utilisant vos agents ou détenant des comptes de monnaie électronique ?
24. Comment surveillez-vous si vos agents respectent la régulation sur la protection des consommateurs ? Quelle solution utilisez-vous en cas de non respect de la régulation par un agent ?
25. Quelles sont les plaintes les plus fréquentes formulées en matière de protection des consommateurs et comment sont-elles résolues en général ? Combien de temps cela prend-il ?
26. Dans quelle mesure la régulation relative à la protection des consommateurs est-elle adéquate pour les services bancaires et les paiements électroniques de base avec ou sans recours aux agents de détail ?
- 26.1 Comment peut-elle être améliorée ?

- 26.2 Plus spécifiquement, comment les mécanismes de protection des consommateurs (tels que l'exécution et la résolution des différends) peuvent-ils être améliorés ?

## **V LES SYSTÈMES DE PAIEMENTS**

Les systèmes de paiements se composent d'ensembles spécifiques d'instruments, de procédures bancaires et de systèmes de transferts interbancaires (compensation et règlement) qui assurent la circulation de l'argent. Ces systèmes sont supportés par une infrastructure de paiement composée de réseaux, de technologies et de procédures permettant d'accéder aux instruments de paiement et d'effectuer des transactions et de procéder au traitement, à la compensation et au règlement des paiements associés. Le marché des services de paiement est donc composé de divers mécanismes qui coordonnent la production et la tarification des instruments et services de paiement ainsi que leur délivrance par les prestataires de service de paiement aux utilisateurs.

Les paiements d'un montant élevé<sup>14</sup> font probablement l'objet d'un règlement par le biais d'un système de gros (souvent administré par la banque centrale) et sont pratiquement toujours traités par le secteur financier/bancaire. En revanche, dans les systèmes traitant les petits montants de détail, les prestataires non bancaires de service peuvent jouer un rôle nettement plus important et contribuer à l'expansion de la banque à distance. Les infrastructures de paiement au détail sont des mécanismes de compensation et de règlement des transactions, concernant des paiements d'un montant relativement faible, initiés par le biais d'instruments de paiement tels que les chèques, les transferts de crédit et les débits directs (ou encore par réseau mobile ou par internet) et de cartes de paiement, dans les endroits où les réseaux sont souvent fournis par les opérateurs de services de communications et autres entités non financières.

L'industrie des paiements comprend des intervenants financiers, des opérateurs des services d'informations et des prestataires de technologie. Il s'agit d'un marché très dynamique, où il faut trouver un équilibre entre la coopération d'un côté et la concurrence de l'autre. Dans ce domaine, il est particulièrement intéressant de veiller à la tension possible entre consolidation et innovation. La consolidation peut réduire les coûts et assurer la sécurité ; elle peut néanmoins décourager l'innovation et réduire la concurrence entre les opérateurs, interdisant l'arrivée de nouveaux arrivants sur le marché. En fait, dans ce contexte, l'interopérabilité des systèmes de paiements joue un rôle particulier. L'absence d'interopérabilité pourrait favoriser les opérateurs les plus puissants et limiter la croissance concurrentielle si, par exemple, (i) la croissance précoce rapide d'un système qui n'est pas interopérable avec les autres bloque l'entrée des autres opérateurs sur le marché ou (ii) les nouveaux systèmes de paiements ne sont pas en mesure de réaliser une interconnexion avec les systèmes plus anciens et plus vastes. (Voir la 6<sup>e</sup> section ci-dessous : la concurrence.)

---

<sup>14</sup> Ces paiements sont couramment désignés comme des paiements de grande valeur, et concernent en général un très gros montant, qui est principalement transféré entre des banques ou entre des participants aux marchés financiers et qui nécessite un règlement urgent et exact.



## **Questions pour la recherche générale**

1. Quelle régulation régit les opérations des systèmes de paiements ?
  - 1.1 Qu'impose en général la régulation ?
  - 1.2 Qui est responsable des décisions de politique générale et de leur exécution ?
2. Existe-t-il une déclaration de politique nationale concernant la mise en place des systèmes de paiements de détail ?
3. Existe-t-il une différence de politique générale entre les paiements de gros et les paiements de détail ?
4. La banque centrale est-elle responsable du fonctionnement du marché des paiements de détail ?
5. Les prestataires de services de paiements doivent-ils obtenir une licence ou faire l'objet d'une supervision ?
  - 5.1 Dans l'affirmative, par qui ?
  - 5.2 Existe-t-il une différence de traitement des procédures d'obtention de licence ou de supervision entre les établissements financiers et les établissements non financiers offrant des services de paiements ?
6. Les instances de régulation financière sont-elles habilitées à exiger ou à faire appliquer l'interopérabilité des systèmes de paiements de détail ? Dans l'affirmative, dans quelles conditions ?
7. Existe-t-il une législation antitrust ? Dans l'affirmative,
  - 7.1 S'applique-t-elle clairement aux services de paiements ?
  - 7.2 Donne-t-elle aux instances de régulation l'autorité d'exiger l'application de l'interopérabilité ?
8. Les instances de régulation financière sont-elles habilitées à intervenir au sujet de la tarification des services de paiements ? Dans l'affirmative, dans quelles conditions ?
9. Les instances de régulation financière sont-elles habilitées à intervenir au sujet des questions ayant trait à la protection des consommateurs ?
  - 9.1 Dans l'affirmative, partagent-elles ce pouvoir avec d'autres autorités ?
  - 9.2 La surveillance des prix relève-t-elle de la compétence des autorités de régulation de la concurrence ou de celle des responsables de la protection des consommateurs ?
10. Quels sont les pourcentages du montant total annuel des paiements qui sont effectués par les moyens suivants :
  - 10.1 en espèces,
  - 10.2 par chèque,

- 10.3 avec une carte de débit/crédit,
- 10.4 par transfert électronique et
- 10.5 par des services de transfert d'argent (y compris la poste).

- 11. Quel est le principal support des paiements de faible montant ?
- 12. Existe-t-il un système de règlement de gros en temps réel fonctionnant pour les banques ?
- 13. Existe-t-il des systèmes de paiements de détail électroniques opérationnels ?<sup>15</sup>  
Quels sont les principaux points d'interface pour les paiements au détail (Guichets automatiques/Virements bancaires électroniques/PDV/autres) ?
- 14. En ce qui concerne le système de gros tout comme le système de détail :
  - 14.1 Qui possède et exploite chaque système ?
  - 14.2 Qui possède un accès direct à chaque système ?
  - 14.3 Qui est tenu d'avoir accès à chaque système ?
  - 14.4 Qui est responsable de la supervision et de la surveillance de chaque système ?
  - 14.5 Qui dissémine les règles d'exploitation de chaque système ? Ces règles font-elles l'objet d'un examen ou d'une autorisation par les autorités de supervision du secteur financier ?
  - 14.6 Quel est le rôle de l'autorégulation ?
- 15. Combien de guichets automatiques existe-t-il dans le pays ? Combien de réseaux de guichets automatiques ?
- 16. Combien de terminaux de PDV existe-t-il dans le pays ? Combien de réseaux ?

### **Questions pour les autorités de régulation du système de paiements**

- 17. Si les espèces sont utilisées de préférence aux instruments de paiements électroniques, comment peut-on expliquer cette préférence ? Si les chèques sont utilisés de préférence aux instruments de paiements électroniques, comment peut-on expliquer cette préférence ?
- 18. Pensez-vous que l'utilisation des moyens de paiements électroniques a le potentiel d'élargir l'accès des clients à moindre revenu aux services financiers ? Dans l'affirmative, veuillez décrire de quelle manière. Que peut-on faire pour réaliser un tel potentiel ?
- 19. Existe-t-il un déficit/absence d'interopérabilité dans les systèmes de paiements de détail (notamment pour les réseaux de guichets automatiques et de PDV) ?
  - 19.1 Dans l'affirmative, pourquoi ?

---

<sup>15</sup> Les systèmes de paiement électroniques peuvent comprendre des mécanismes mis en place entre les banques ou les opérateurs non bancaires pour permettre l'utilisation d'équipements tels que les guichets automatiques ou les terminaux points de vente, en général sur une base d'interopérabilité.

- 19.2 Si l'absence d'interopérabilité constitue un obstacle à l'expansion de l'accès aux services financiers et aux réseaux d'agents de détail, comment peut-on éliminer cette barrière ?
20. Existe-t-il un degré suffisant de concurrence au niveau des systèmes de paiements de détail, notamment en ce qui concerne les transactions avec carte ?
- 20.1 Si l'absence de concurrence constitue un obstacle à l'expansion de l'accès aux services financiers et aux réseaux d'agents de détail, comment peut-on éliminer cette barrière ?
- 20.2 Existe-t-il une politique générale associant une stratégie officielle sur la concurrence et une régulation de la sécurité ?
21. Le prix constitue-t-il un obstacle à l'expansion des services de paiements aux segments de population à faible revenu ? Dans l'affirmative, comment peut-on éliminer cette barrière ?
22. Vous est-il jamais arrivé d'intervenir au niveau des systèmes de paiements de détail pour imposer l'équité des prix ou l'interopérabilité ? Qu'en a-t-il résulté ?
23. Quels changements de la régulation afférente aux systèmes de paiements de détail prévoyez-vous au cours des trois années à venir ?
24. Votre capacité (personnel, budget) est-elle adéquate pour accomplir vos fonctions ?

### **Questions pour les prestataires de services de paiements**<sup>16</sup>

25. Pour chaque système de paiements au détail identifié dans le pays :
- 25.1 Qui peut s'associer/participer à ce système ?
- 25.2 Quelles sont les conditions pour pouvoir s'associer/participer à ce système ?
- 25.3 Combien y a-t-il de membres/participants à l'heure actuelle ?
- 25.4 Combien d'entre eux ont-ils décidé de s'associer/participer au cours des deux dernières années ?
26. Les opérateurs non bancaires peuvent-ils s'associer/participer au système de paiements au détail du pays ?
- 26.1 Dans l'affirmative, dans quelles conditions (être parrainé par une banque par exemple) ?
- 26.2 Quelle est l'opinion des instances de régulation et du secteur au sujet de la participation des opérateurs non bancaires ?
27. Quelles barrières limitent votre capacité à élargir votre réseau et à fournir des équipements/instruments de paiements pour les petites transactions ? Comment peut-on éliminer ces barrières ?

---

<sup>16</sup> Banques, émetteurs de cartes, chambres de compensation, réseaux de guichets automatiques, réseaux de PDV, autres opérateurs non bancaires fournissant directement des services similaires, tels que les opérateurs de réseaux mobiles.

28. En cas d'absence d'interopérabilité, comment peut-on expliquer cette absence ?  
Comment peut-on y remédier ?

## **VI. LA CONCURRENCE :**

Une absence de concurrence entraverait le développement de la banque à distance en raison de prix plus élevés et de taux d'innovation plus faibles. Il convient de surveiller la dynamique concurrentielle dès les débuts, même s'il semble prématuré de se préoccuper de monopole de marché et de concurrence déloyale quand le nombre de clients est encore limité. Dans le domaine de la concurrence, il est particulièrement important d'examiner l'interopérabilité des systèmes de paiements (voir la 5<sup>e</sup> section ci-dessus : les systèmes de paiement).

### **Questions pour la recherche générale**

1. Quelle réglementation, le cas échéant, régit le soutien à la concurrence ou l'interdiction des mesures anticoncurrentielles pertinentes pour les secteurs de la banque et des télécommunications ?
  - 1.1. Qu'impose en général la réglementation ?
  - 1.2. Qui est responsable de la politique générale et de leur exécution ?
2. La réglementation indique-t-elle clairement le rôle des instances de réglementation des secteurs financier et des télécommunications pour le soutien et la défense de la concurrence dans ces secteurs ?
  - 2.1. Dans l'affirmative, quel est ce rôle ?
  - 2.2. Existe-t-il un conflit de compétence entre les responsables de la politique générale et les instances de réglementation en ce qui concerne la prestation des services financiers ?
3. Est-il jamais arrivé qu'un organisme officiel détermine que certaines pratiques des secteurs des services financiers et des télécommunications étaient anticoncurrentielles ? Dans l'affirmative, de quelle pratique s'agissait-il et quel a été le résultat final ?
4. Certaines des pratiques des secteurs des services financiers et des télécommunications font-elles l'objet à l'heure actuelle d'une enquête officielle publique de la part des autorités régissant la concurrence ? Si tel est le cas, lesquelles ?

### **Questions pour les autorités ou le responsable de réglementation de la concurrence**

5. Que pensez-vous de la situation de la concurrence (inquiétudes, risques, besoins) dans les domaines suivants :
  - 5.1. le secteur de la banque de détail ?
  - 5.2. les services de transfert d'argent ?
  - 5.3. les prestataires de monnaie électronique ?

- 5.4. l'industrie de la téléphonie mobile ?
6. Que pensez-vous du degré actuel d'interopérabilité entre les systèmes de paiements de détail ?
  - 6.1. Est-il tel qu'il interdit à de nouvelles entités bancaires et non bancaires de pénétrer le marché ?
  - 6.2. Comment affecte-t-il le développement des systèmes financiers de détail ?
  - 6.3. Comment les opérateurs qui dominent le marché procèdent-ils pour faciliter ou interdire l'arrivée sur le marché de leurs concurrents pour les services de paiements ?
  - 6.4. Quelles sont les conditions aux termes desquelles ces nouveaux concurrents peuvent partager les réseaux et les équipements existants ? Que pensez-vous de ces conditions ?
7. En ce qui concerne les services financiers, la compétence des instances de régulation de la concurrence vis-à-vis des instances de régulation financière a-t-elle été clairement définie? Dans la négative, cette situation a-t-elle un impact sur la capacité des autorités responsables de la concurrence à exercer de façon adéquate ses fonctions de surveillance et d'action à l'encontre des comportements anticoncurrentiels dans le secteur financier ? Cette situation exige-t-elle des changements de la loi pour être résolue ?
8. Éprouvez-vous des inquiétudes au sujet des pratiques anticoncurrentielles des émetteurs de monnaie électronique et des opérateurs de réseaux mobiles ? Dans l'affirmative, comment comptez-vous remédier à ces problèmes ?
9. Votre capacité de fonctionnement actuelle (personnel, budget) est-elle adéquate pour les enquêtes et les mesures d'application ?

## **VII. LA RÉGULATION PRUDENTIELLE : DÉPÔTS ET PAIEMENTS**

La collecte des dépôts ou les transactions de paiements définissent souvent l'activité d'une banque. Il en découle que les opérateurs non bancaires qui souhaitent fournir ce type de services financiers<sup>17</sup> aux clients à faible revenu (ce qui constitue un volet essentiel de la banque à distance) peuvent être soumis à une gamme étendue de régulations bancaires prohibitives : Obligation de licence, restrictions à la participation, limitations au regroupement des dépôts, obligations de communication des résultats et obligations prudentielles telles que les ratios minimum de capital. Cette section a pour objet d'illustrer certains des obstacles formés par la régulation prudentielle à la prestation des services bancaires par l'intermédiaire des mécanismes de banque à distance.

---

<sup>17</sup> Remarquons toutefois que l'émission de monnaie électronique (voir la 3<sup>e</sup> section) n'est pas toujours considérée comme relevant de la collecte des dépôts. C'est le cas au Royaume Uni par exemple.

### **Questions pour la recherche générale: les dépôts**

1. Comment la régulation définit-elle « dépôt », « collecte des dépôts » et « activité bancaire » ?<sup>18</sup>
2. Quels types d'entités peuvent collecter des dépôts ? Les opérateurs non bancaires peuvent-ils accepter des dépôts de la part du public ?
3. Les opérateurs acceptant des dépôts sont-ils sujets à des obligations d'enregistrement et de licence ? Dans l'affirmative, existe-t-il différents niveaux de licence et d'enregistrement en fonction de la nature de l'entité effectuant la collecte des dépôts, du plafonnement des soldes de compte ou des mécanismes de collecte des dépôts (téléphones mobiles, agents de détail...) ? Quelles sont les autres conditions de la collecte des dépôts (minimum de capitalisation, etc.) ?
4. Quel est l'organisme responsable de la régulation ou de la supervision des entités pratiquant la collecte des dépôts ? Existe-t-il différents niveaux de supervision en fonction de la nature des entités pratiquant la collecte des dépôts ?
5. La régulation interdit-elle, limite-t-elle ou guide-t-elle le processus selon lequel un opérateur non bancaire regroupe des fonds<sup>19</sup> au sein d'un seul compte dans une banque pour le compte de multiples clients ? Dans l'affirmative, veuillez le décrire.

### **Questions pour la recherche générale : les paiements**

6. Comment la régulation définit-elle un « paiement » ?
7. Comment la régulation définit-elle un « prestataire de services de paiements » ?
  - 7.1. Les services de transfert d'argent comme la Western Union et Money Gram sont-ils considérés comme des prestataires de services de paiements ? Pourquoi, ou pourquoi pas ?
  - 7.2. Quels types d'entités peuvent offrir des services de transfert d'argent ?
  - 7.3. Est-il expressément interdit à certains types d'entité d'offrir des services de paiements ?
  - 7.4. Certaines administrations publiques (telle la poste) sont-elles autorisées à offrir des services de transfert d'argent ? Dans l'affirmative, dans quelles conditions ?
8. Les entreprises offrant des services de paiements sont-elles spécifiquement régulées en tant que telles ? Si oui,

---

<sup>18</sup> Il peut arriver que la définition des dépôts figure au Code civil si elle n'est pas fournie par la régulation financière.

<sup>19</sup> Le « regroupement des dépôts » désigne le processus selon lequel un opérateur non bancaire regroupe des comptes de dépôt individuels sous-jacents, tout en conservant les informations à leur sujet, à l'intérieur d'un compte unique ouvert auprès d'une entité de collecte des dépôts dotée d'une licence. Cette pratique est courante de la part des comptables et des avocats qui utilisent pour ce faire des comptes fiduciaires, ou encore chez les courtiers et les opérateurs de l'industrie des valeurs mobilières. Dans le contexte de la banque à distance, il s'agit du regroupement des dépôts effectué par les distributeurs.

- 8.1. Quel est l'organisme responsable de la régulation ou de la supervision des activités de services de paiement ?
- 8.2. Les prestataires de services de paiements sont-ils soumis à des obligations d'enregistrement, de licence ou de supervision ? Dans l'affirmative, existe-t-il des catégories de prestataires de services de paiements soumis à différents niveaux de licence d'enregistrement ou de supervision ?
- 8.3. Quelles sont les obligations (plus spécifiquement, les obligations prudentielles, telles que le minimum de capitalisation et de liquidité) associées à l'activité de prestataire de services de paiements ?

9. Quel est le délai maximum autorisé avant que le bénéficiaire puisse disposer du paiement ?

### **Questions pour la recherche générale: les propriétaires de banques**

10. La régulation interdit-elle aux opérateurs de réseaux mobiles ou à d'autres sociétés holding non bancaire :
  - 10.1. de détenir ou de contrôler une banque ?
  - 10.2. de s'associer à une banque (*joint venture*) pour offrir des services bancaires ?
  - 10.3. Existe-t-il des exceptions à la situation décrite aux alinéas 10.1 ou 10.2 précédents ? Dans l'affirmative, quels sont-elles ?

### **Questions pour les responsables de la politique générale dans le domaine financier**

11. Est-il prévu d'introduire une nouvelle régulation (ou une modification d'une régulation existante) dans le domaine des paiements ? Comment une telle régulation affecterait-elle les opérateurs non bancaires offrant des services de paiements ?
12. Quelle est l'objectif de la politique générale relative aux opérateurs non bancaires acceptant des dépôts ?
13. Connaissez-vous, ou appliquez-vous déjà, les Principes généraux de la Banque mondiale/de la BRI au sujet des transferts d'argent des migrants ?<sup>20</sup> Si vous ne les appliquez pas, avez-vous l'intention de les commenter, d'y répondre ou de les appliquer ?
14. À votre avis, les restrictions afférentes à la participation au capital ou au contrôle des banques imposent-elles des barrières à l'élargissement de l'accès financier ? Dans l'affirmative, comment peut-on améliorer ces restrictions ?

---

<sup>20</sup> Les principes sont disponibles sur le site  
<http://siteresources.worldbank.org/FINANCIALSECTOR/Resources/060313CPSSWBfinal.pdf>



### **Questions pour les autorités de régulation ou de supervision financière**

15. Votre capacité de fonctionnement actuelle (personnel, budget) est-elle adéquate pour le nombre d'entités dont vous assurez la supervision ?
16. Comment est effectué le processus de supervision ?
17. Éprouvez-vous des inquiétudes spécifiques au sujet de l'offre de comptes de dépôt de faible montant par des opérateurs non bancaires ? Comment pourrait-on résoudre ces difficultés ?
18. Est-il jamais arrivé que des clients aient perdu des fonds du fait de la faillite d'un prestataire de services de paiements ? Dans l'affirmative, décrivez ces faillites et la façon dont elles ont été résolues.
19. Dans quelle mesure le regroupement de dépôts est-il répandu ?
20. Avez-vous déjà pris des mesures à l'encontre d'un mécanisme de regroupement des dépôts ?
21. À votre avis, les obligations d'enregistrement et de licence et autres obligations faites aux prestataires de services de paiements constituent-elles une barrière à l'entrée significative pour les entités souhaitant entreprendre ce type d'activités ? Dans l'affirmative, quel en a été l'impact sur l'accès aux services financiers ?

### **Questions pour les prestataires de services de paiements**

22. Quel est l'impact du niveau actuel de régulation et de supervision sur vos activités ?
23. D'autres barrières associées aux systèmes de paiements de détail ont-elles eu un impact sur le développement de la banque à distance ?
24. Quels changements à la régulation actuelle concernant la collecte des dépôts et des services de paiements effectueriez-vous et pourquoi ?

### **Questions pour les services de transfert d'argent**

25. Quelles sont les conditions (licence ou autres) imposées aux services de transfert d'argent ?
26. Comment offrez-vous des services de transfert d'argent à l'intérieur des frontières et avec l'étranger ?
27. Combien de services de transfert d'argent opèrent-ils dans le pays ?
28. Quel est le niveau de concurrence du marché (essayez d'indiquer l'importance des parts de marché si possible) ?
29. Combien de transactions effectuez-vous chaque année ? Quel est le montant moyen de chaque transaction ? Quelles sont les origines/destinations géographiques principales des transferts ?

30. Qui sont vos clients en général ?

## VIII. LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Il est probable que les consommateurs disposent d'un certain degré de protection assuré par la régulation en ce qui concerne la confidentialité des données, en fonction du modèle de banque à distance et du pays considéré. Cette protection serait offerte par la protection générale des consommateurs assurée par la régulation, par la législation sur le secret bancaire et quelquefois par les dispositions afférentes au « droit à la confidentialité » contenues dans la loi sur les télécommunications, de même que par le droit de la *common law* en matière de confidentialité, lorsqu'il est applicable. Cet assemblage hétéroclite de dispositions n'a en général pas encore été appliqué dans le contexte de la banque à distance. Pour décider des réformes nécessaires à l'élargissement de l'accès aux paiements, à l'épargne et au crédit, il convient de prêter une attention particulière aux obstacles à la confidentialité des données pour (i) les services internationaux de transfert d'argent des migrants ; (ii) l'échange d'informations entre les banques et les opérateurs non bancaires et (iii) les centrales de risque complètement intégrées (avec des informations positives aussi bien que négatives au sujet des clients à faible revenu).

Les banques ou les opérateurs de réseaux mobiles peuvent être soumis à une régulation en matière de confidentialité des données différentes de celle régissant les organisations commerciales en général, ou peuvent être sujets à une régulation sur la confidentialité des données adoptée par des instances de régulation différentes. Il convient d'examiner attentivement la régulation sur la confidentialité des données telle qu'elle est applicable à différents secteurs d'activité.

### Questions pour la recherche générale

1. Quelle régulation, le cas échéant, régit les droits d'échange, d'utilisation et de conservation des informations financières concernant les consommateurs (désignée dans son ensemble par le terme « la régulation sur la confidentialité des données ») de la part des banques, des opérateurs de réseaux mobiles ou autres organisations commerciales ?
  - 1.1. Qu'impose en général la régulation ?
  - 1.2. Qui est responsable des décisions de politique générale et de leur exécution ?
2. Quel est l'impact de la régulation relative à la confidentialité des données sur la capacité des prestataires financiers ou des opérateurs de réseaux mobiles à transmettre des informations relatives à leurs clients aux opérateurs suivants :
  - 2.1. les opérateurs tiers opérant dans le pays ?
  - 2.2. les opérateurs tiers opérant à l'étranger ?
3. Comment la régulation sur la confidentialité des données traite-t-elle l'utilisation des informations sur le crédit par les centrales de risque ?

4. La régulation sur la confidentialité des données permet-elle la collecte d'informations positives sur le crédit par les centrales de risque ? Dans l'affirmative, auprès de quelles sources ?
5. La régulation sur la confidentialité des données a-t-elle établi un délai maximum de conservation des informations négatives par les centrales de risque ?
6. La régulation sur la confidentialité des données exige-t-elle une autorisation du client avant la collecte, l'échange et l'utilisation des informations personnelles par les prestataires de services financiers et les centrales de risque ?

**Questions pour les responsables de la politique générale du secteur financier ou les autorités de régulation sur la confidentialité des données**

7. Quel est l'impact de votre régulation sur la confidentialité des données sur l'accès aux services financiers ?

S'il n'existe pas à l'heure actuelle de régulation sur la confidentialité des données, est-il prévu d'en introduire une ? Dans l'affirmative, quel est le calendrier prévu pour cette introduction ? Comment la nouvelle régulation résoudrait-elle les problèmes identifiés ?

**Questions pour les prestataires de service**

8. Quel est l'impact de la régulation actuelle relative à la confidentialité des données sur votre activité ? Quels changements apporteriez-vous à la régulation actuelle et pourquoi ?
9. Existe-t-il une barrière spécifique, liée à la confidentialité des données, qui ait un impact défavorable sur le développement de la banque à distance ? Dans l'affirmative, comment pourrait-on éliminer une telle barrière ?
10. Pour les centrales de risque :
  - 10.1. Estimez-vous que la régulation actuelle sur la confidentialité des données vous assure une protection adéquate ?
  - 10.2. Votre base de données contient-elle des informations positives et négatives au sujet des segments de population à faible revenu (ou à faible montant de prêt) ?
  - 10.3. D'où proviennent les informations que vous utilisez ?
  - 10.4. Qui a accès à votre base de données (clients, établissements financiers...) et à quelles conditions ?

**Question pour les services de transfert d'argent**

12. La régulation sur la confidentialité des données constitue-t-elle une restriction trop sévère dans le cas des transferts d'argent à l'intérieur du pays ou avec l'étranger et, dans l'affirmative, comment pourrait-on améliorer ces restrictions ?

## **IX. LE CONTRÔLE DES CHANGES DE DEVISES.**

Les transferts d'argent des migrants peuvent représenter une part significative de l'utilisation de la banque à distance, tout particulièrement dans les pays, tels les Philippines, qui bénéficient de forts montants de transferts en leur faveur (souvent par le biais des téléphones mobiles) de la part des Philippins travaillant à l'étranger. Il en découle que le contrôle des changes peut encourager ou entraver la croissance de la banque à distance pour ce type de service.

### **Questions pour la recherche générale**

1. Quelle réglementation régit le change des devises ?
  - 1.1. Qu'impose en général la réglementation ?
  - 1.2. Qui est responsable des décisions de politique générale et de leur exécution ?
2. Le contrôle des changes est-il effectué différemment en fonction du montant de la transaction ? Dans l'affirmative, comment sont traitées les transactions de petit montant ? Quel montant est considéré comme un « petit montant » ?
3. Les transactions de change nécessitent-elles une autorisation ? Dans l'affirmative, quel en est le processus ? Existe-t-il un seuil au-dessous duquel l'autorisation n'est pas nécessaire ?
4. Qui peut effectuer le change des devises ? Une licence est-elle exigée ? Dans l'affirmative, comment l'obtient-on ? Existe-t-il des dispenses à l'obligation de licence ?
5. Existe-t-il des obligations de conservation ou de communication des informations relatives au change des devises ? Dans l'affirmative, quelles informations doivent-elles être enregistrées et par qui ? Quelles informations doivent-elles être communiquées et à qui ?
6. Le contrôle des changes est-il applicable aux transferts d'argent internationaux des migrants en provenance de l'étranger comme à ceux destinés à l'étranger ? Qu'ils soient effectués par des particuliers ou par des établissements financiers (y compris les auteurs de transferts non bancaires) ?
  - 6.1. Dans l'affirmative, quelles sont les restrictions imposées au montant qui peut être envoyé ou reçu par des particuliers ?
7. Le contrôle des changes impose-t-il que le taux de change soit établi à la réception, ou les règles de « taux au moment de l'envoi » sont-elles applicables ?

### **Questions pour les autorités régissant le contrôle des changes/la Banque centrale**

*Remarque : Il est rarement nécessaire d'interroger les instances de régulation responsables du change des devises, sauf en cas de doutes au sujet de la régulation ou si les entretiens avec les prestataires de service soulèvent des questions spécifiques qui devraient être présentées aux instances de régulation.*

8. Est-il possible que le régime de contrôle du change des devises soit modifié ou éliminé d'ici 1 à 3 ans ?

#### **Questions pour les prestataires de service**

9. Comment le contrôle actuel des changes limite-t-il votre capacité à fournir des services ? Comment pourrait-on améliorer ces limitations ?
10. Vous est-il arrivé de prendre contact avec les instances de régulation au sujet de la régulation sur le change des devises ? Dans la négative, pourquoi pas ? Dans l'affirmative, qu'en est-il résulté ?

### **X. LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET LA SÉCURITÉ ÉLECTRONIQUE**

La banque à distance nécessite souvent l'utilisation de moyens électroniques pour effectuer des dépôts, des paiements et des transferts d'argent (dans le contexte de la banque par téléphone mobile ou de l'émission de monnaie électronique par exemple). Ce type de transactions financières autorisées électroniquement ne pourra toutefois prendre place que si les prestataires de services financiers et les clients savent que les transactions peuvent être effectuées en toute sécurité. La banque à distance a besoin non seulement d'une régulation élaborée relative au commerce électronique mais il est tout aussi important que son application soit garantie de façon efficace. En outre, il est nécessaire que soit mis en place un système robuste de procédures et de règles assurant la sécurité des données numériques, y compris les informations personnelles des clients.

Le commerce électronique se fonde sur une certification spécialisée des documents numériques qui ont remplacé les documents sur support papier. La certification implique normalement une cryptographie à clé publique, c'est-à-dire un processus dans lequel un utilisateur dispose à la fois d'une clé publique et d'une clé personnelle. Une signature numérique est un message électronique signé avec la clé personnelle privée de l'expéditeur. L'authenticité de la signature peut être vérifiée par toute personne détenant la clé publique de l'expéditeur, laquelle est dotée de la capacité de lire la clé privée mais pas de la reproduire.

#### **Questions pour la recherche générale**

1. Quelle régulation régit le commerce électronique et la sécurité électronique (y compris les signatures électroniques) ?
  - 1.1. Qu'impose en général la régulation ?
  - 1.2. Qui est responsable des décisions de politique générale et de leur exécution ?
  - 1.3. Qui contrôle les processus de garantie de l'intégrité du système, de sécurité et de confidentialité des signatures électroniques ?
2. La régulation a-t-elle comme base ou comme inspiration un modèle juridique, tel que le modèle juridique de la CNUDCI<sup>21</sup> sur les signatures électroniques?<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Commission des Nations Unies pour le Droit Commercial International

3. Dans quelles conditions une signature électronique peut-elle avoir un effet exécutoire à la place de la signature réelle ?
4. Existe-t-il une infrastructure de clé publique ?
5. Les autorités de certification sont-elles soumises à un type d'obligation de licence/d'enregistrement ? Dans l'affirmative, par qui, et quelles sont les obligations ?
6. Comment les autorités de certification certifient-elles les signatures électroniques ?
7. La régulation définit-elle le commerce électronique associé aux activités criminelles (fraude, vol d'identité....) ?

**Questions pour les responsables de la politique générale/de la régulation sur le commerce électronique**

8. La régulation du commerce électronique assure-t-elle une protection adéquate aux signatures électroniques ? Dans la négative, comment peut-on assurer cette protection ? Est-il prévu d'assurer ce type de protection et, dans l'affirmative, quand ?
9. Quelle est la fréquence d'utilisation des transactions électroniquement autorisées dans les services financiers ?
10. La validité d'une signature électronique a-t-elle déjà été contestée de façon juridique ? Dans l'affirmative, décrivez la situation et la façon dont le conflit a été résolu.
11. Quel est le degré d'efficacité des poursuites judiciaires en cas d'actes illégaux associés au commerce électronique ? Si la régulation ne définit pas les actes illégaux associés au commerce électronique, dans le cadre de quelle régulation ces actes sont-ils l'objet de poursuites judiciaires ?
12. Incluez-vous la sécurité électronique au sein de votre évaluation du risque opérationnel ?
13. Les prestataires de services sont-ils tenus d'enregistrer, de conserver ou de communiquer les informations concernant les activités de commerce électronique suspectes ou les pannes opérationnelles associées aux informations numériques (telles que la perte de fichiers électroniques contenant des informations personnelles de clients) ?
  - 13.1. Dans l'affirmative, quelles informations doivent-elles être signalées et à qui ?
  - 13.2. Quel est le type d'activité ou de panne le plus fréquemment signalé ?

---

<sup>22</sup> Disponible sur le site [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/electronic\\_commerce.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/electronic_commerce.html)

- 13.3. Que font les instances de régulation avec les rapports des prestataires de services en termes d'examen, d'analyse ou d'exécution des mesures de réparation ?
14. Les instances de régulation imposent-elles aux prestataires de service d'établir et de respecter des politiques officielles en matière de sécurité électronique ? Dans l'affirmative, lesquelles ? Ces politiques officielles s'appliquent-elles aux agents ? Les prestataires de service sont-ils tenus de nommer un responsable de la sécurité électronique ?
15. Existe-t-il une équipe spécialisée chargée par l'État d'analyser la sécurité électronique chez les prestataires de service ?

### **Questions pour les prestataires de service**

16. Considérez-vous que la régulation est adéquate pour assurer la sécurité du commerce électronique ?
17. Avez-vous mis en place une politique officielle pour la sécurité électronique ? Si tel est le cas,
- 17.1. De quoi s'agit-il ?
- 17.2. Comment est-elle appliquée ?
- 17.3. Avez-vous nommé un responsable spécialement dédié à la supervision et l'application de cette politique officielle ? Qui est le supérieur hiérarchique de ce responsable ?
18. Quels sont les principaux risques que vous percevez dans le domaine de la sécurité électronique, et comment ces risques sont-ils évalués ?
19. Procédez-vous à l'enregistrement, à la conservation ou à la communication des informations concernant les activités de commerce électronique suspectes ou les pannes opérationnelles (telles que la perte de fichiers électroniques contenant des informations personnelles de clients) ? Dans l'affirmative, quelles informations enregistrez-vous en général ?
20. Avez-vous connu des situations de rejet de signatures électroniques ? Dans l'affirmative, décrivez la situation et la façon dont elle a été résolue.
21. Avec quelle fréquence avez-vous affaire à des actes illégaux associés au commerce électronique ? Quel type d'actes illégaux subissez-vous ?
22. Quel est le degré d'efficacité des poursuites judiciaires entraînées par des actes illégaux associés au commerce électronique ?
23. Quels changements apporteriez-vous à la régulation actuelle et pourquoi ?



## **XI. La régulation des opérateurs de télécom/réseaux mobiles (Opérateurs mobiles)**

Au cœur d'un grand nombre de modèles de banque à distance, on trouve une convergence des télécommunications et des services bancaires. Les opérateurs de réseaux mobiles peuvent agir simplement comme des prestataires de services de communication (en offrant un support électronique entre la banque et le client) ou comme des prestataires de services financiers, si la régulation bancaire et des télécom le permet. L'équipe de diagnostic devrait avoir une vision complète de la situation actuelle du secteur de la téléphonie mobile (régulation, supervision, opérateurs, concurrence, pénétration, prix, potentiel de croissance, etc.) et du degré d'intérêt ressenti par les opérateurs mobiles pour l'offre de services financiers, aussi bien dans le cadre de partenariats avec des banques que par le biais d'un mécanisme non bancaire. Il convient de prêter attention à la probabilité de conflits entre les opérateurs mobiles et les banques après l'arrivée des opérateurs mobiles au sein de l'activité bancaire.

### **Questions pour la recherche générale**

1. Quelle régulation régit les opérateurs de télécommunications/réseaux mobiles ?
  - 1.1. Qu'impose en général la régulation ?
  - 1.2. Qui est responsable des décisions de politique générale et de leur exécution ?
2. La régulation limite-t-elle la capacité des opérateurs de réseaux mobiles dans les scénarios suivants :
  - 2.1. L'offre de services à valeur ajoutée, tels que les services de commerce électronique ? Dans l'affirmative, quelles sont les restrictions ou les conditions imposées ?
  - 2.2. La mise en place d'accords de *joint venture* avec un prestataire de services financiers ? Dans l'affirmative, quelles sont les restrictions ou les conditions imposées ?
3. Comment la régulation définit-elle les services à valeur ajoutée, si elle le fait ? Les transactions électroniques effectuées par le biais des réseaux de téléphonie mobile sont-elles considérées comme des services à valeur ajoutée ?
4. Les opérateurs mobiles sont-ils autorisés à offrir le transfert de minutes prépayées d'une personne à une autre (transfert de pair à pair de minutes prépayées) ? Dans l'affirmative, est-il possible de convertir en monnaie électronique un solde de minutes prépayées ?
5. La portabilité des numéros de téléphone portable <sup>23</sup> (d'un opérateur mobile à un autre) est-elle exigée à l'heure actuelle ? Comment est définie la portabilité des numéros de téléphone ?

---

<sup>23</sup> La portabilité permet à un client de passer d'un opérateur à un autre sans perdre son numéro de téléphone d'origine.

6. Les instances de régulation surveillent-elles la solvabilité financière des sociétés de télécom et des opérateurs mobiles objets de la régulation (que ces sociétés émettent ou non de la monnaie électronique) ? Si tel est le cas, comment ?
7. Les instances de régulation sont-elles habilitées à imposer l'interopérabilité et à intervenir au niveau de la tarification des services de téléphonie mobile ?

### **Questions pour les autorités de régulation des services de télécommunications**

8. Décrivez l'industrie :
  - 8.1. Combien de prestataires de service sont-ils en activité à l'heure actuelle ?
  - 8.2. Quelle est la part de marché de chaque prestataire ?
  - 8.3. Quel est le nombre d'abonnés post-payés et prépayés ?
  - 8.4. Quel est le nombre de téléphones portables utilisés ?
  - 8.5. Quel est le prix moyen à la minute (abonnements post-payés et prépayés) ?
  - 8.6. Quel est le prix moyen d'un texte de messagerie (SMS) ?
  - 8.7. Quel est le prix moyen d'un appareil ?
- 
9. Quelles sont les conditions contractuelles, pour les minutes post-payées et les minutes prépayées (durée d'abonnement minimum, pénalités d'annulation, etc.) ?
10. Si le prix des minutes prépayées est plus élevé que celui des minutes post-payées, les clients avec abonnement prépayés utilisent-ils leur téléphone moins que les abonnés facturés ?
11. Le coût des communications, des messages SMS et des appareils de téléphonie mobile est-il abordable pour les clients à faible revenu ?
12. Quelles sont les barrières rencontrées par les clients à faible revenu pour l'accès aux services de téléphone mobile ?
13. Éprouvez-vous des inquiétudes spécifiques au sujet des opérateurs de télécom arrivant directement ou indirectement sur le marché des services financiers ?
14. Avez-vous eu des discussions avec les instances de régulation financière au sujet des zones de régulation mal définies ou d'un chevauchement des domaines de régulation ?
15. Prévoyez-vous des changements dans votre politique officielle relative aux services à valeur ajoutée offerts par les opérateurs de télécom ? Dans l'affirmative, lesquels et quel est le calendrier prévu pour leur introduction ?
16. Si la portabilité des numéros n'est pas encore exigée, est-il prévu de l'exiger à l'avenir ? Dans l'affirmative, quel est le calendrier prévu pour cette introduction ?

### **Questions pour les prestataires de services de téléphonie mobile**

17. Avez-vous eu l'expérience spécifique d'un contact avec un responsable de régulation des télécom pour lui demander des conseils sur des services à valeur ajoutée ? Dans l'affirmative, que s'est-il passé ?
18. Souhaiteriez-vous offrir des services financiers par l'intermédiaire de votre réseau mobile ? Pourquoi, ou pourquoi pas ? Quels services aimeriez-vous offrir et comment ?
19. Prévoyez-vous des barrières juridiques ou autres à l'offre de services financiers par l'intermédiaire de votre réseau mobile ?
20. Existe-t-il des barrières particulières pour les clients à faible revenu qui veulent accéder aux services de téléphonie mobile ?

### **XII. FISCALITÉ**

La fiscalité peut avoir un impact sur la prestation des services financiers aux clients à faible revenu par les banques et les opérateurs non bancaires. Par exemple, si un opérateur de réseau mobile qui offre des services financiers est imposé sur les fonds placés au sein d'un compte prépayé, il peut être soumis à la TVA. Dans certains pays, cette imposition peut rendre le coût suffisamment prohibitif pour empêcher l'arrivée des opérateurs de réseaux mobiles sur le marché des services financiers. L'équipe de diagnostic devrait parvenir à formuler des conclusions au sujet de la volonté politique consistant à créer un régime fiscal équitable pour des services similaires, quel que soit le prestataire. Étant donné le caractère complexe et l'interprétation souvent incertaine des codes fiscaux, il serait peut-être préférable de prendre l'avis d'un conseiller fiscal ou juridique pour les questions de la présente section. Les banques et les autres prestataires de service sont également susceptibles de connaître l'application pratique du code des impôts, et il est donc souvent inutile de rencontrer les autorités fiscales.

### **Questions pour la recherche générale**

1. Quelle régulation régit la fiscalité des services financiers ?
  - 1.1. Qu'impose en général la régulation ?
  - 1.2. Qui est responsable des décisions de politique et de leur exécution ?
2. Les transactions financières, telles que les dépôts, les retraits ou les paiements, sont-elles imposées (ex. : TVA, taxe sur les ventes, impôts indirects ou autres prélèvements) ?
  - 2.1. Dans l'affirmative, veuillez décrire les méthodes de calcul.
  - 2.2. Une telle taxe est-elle également applicable au support de prestation (téléphone mobile, internet, agences, etc.) ?
3. Les transactions financières sont-elles imposées différemment si elles sont assurées par une banque plutôt que par un opérateur de réseau mobile ? Dans l'affirmative, veuillez décrire les différences.

4. Les transactions sur réseau mobile, telles que la vente de minutes ou les transactions de commerce électronique, sont-elles imposées (ex. : TVA, taxe sur les ventes, impôts indirects ou autres prélèvements) ? Dans l'affirmative, veuillez décrire les méthodes de calcul.

#### **Questions pour les prestataires de télécom et des services financiers**

5. S'il existe une différence au niveau du traitement fiscal des transactions financières (TVA, taxe sur les ventes, impôts indirects ou autres prélèvements) effectuées par téléphone mobile par comparaison avec les transactions effectuées par d'autres moyens, des suggestions ont-elles été présentées aux autorités fiscales pour demander une modification de cette différence ? Dans l'affirmative, lesquelles ?
6. Existe-t-il des barrières fiscales au développement de la banque à distance ? Dans l'affirmative, lesquelles et comment peut-on les éliminer ?

### **XIII. LA BANQUE ET L'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS**

Cette section a pour objet de compléter le reste du présent cadre structurel en fournissant des informations générales au sujet du secteur bancaire et en évaluant l'engagement du gouvernement et du secteur privé envers l'offre de services financiers aux populations à faible revenu.

#### **Questions pour la recherche générale**<sup>24</sup>

1. En ce qui concerne le secteur bancaire, veuillez indiquer :
  - 1.1. le nombre et le pourcentage dans le pays de personnes détenant un compte bancaire de dépôt de quelque type que ce soit (compte courant, compte d'épargne, carte de débit)
  - 1.2. le montant total d'actifs
  - 1.3. le montant total de dépôts
  - 1.4. le nombre total de comptes bancaires
  - 1.5. le nombre total de transactions bancaires chaque année
  - 1.6. le nombre de banques et d'agences bancaires (ainsi que les autres types d'agences dans lesquelles les banques peuvent poursuivre leur activité)
  - 1.7. le nombre de banques mobiles, le cas échéant
  - 1.8. le pourcentage de transactions bancaires électroniques par rapport au nombre total de transactions
  - 1.9. le pourcentage de transactions par rapport au nombre total effectuées par le biais (i) de l'internet, (ii) des téléphones mobiles, (iii) d'agents, (iv) d'agences et (v) d'autres supports

---

<sup>24</sup> Les autorités de régulation bancaires ou les associations bancaires peuvent avoir des réponses déjà prêtes à ces questions.

**Questions pour les responsables de la politique générale/les instances de régulation**

2. La stratégie des instances de régulation prévoit-elle en général l'élargissement de l'accès aux services financiers des segments de la population à faible revenu ? Dans l'affirmative, veuillez en décrire les principaux éléments. Qui sont les principaux défenseurs et les principaux adversaires ? Quelle est l'importance de cette question du point de vue politique ?
3. Les instances de régulation envisagent-elles de modifier la régulation ou d'introduire une nouvelle régulation qui aurait un impact sur l'accès aux services financiers ? Dans l'affirmative, quels en sont les principaux éléments et qui en sont les principaux défenseurs et les principaux adversaires ?
4. Quelles sont les barrières principales à l'inclusion financière ? Comment y remédiera-t-on ?
5. Les banques et les autres entités offrant des services bancaires à faible revenu signalent-elles que des obstacles dus à la régulation entravent leur capacité à offrir ces services ? Dans l'affirmative, lesquels ?

**Questions pour les prestataires de service**

6. Offrez-vous des comptes bancaires à moindre coût ciblant les personnes à faible revenu ? Pourquoi, ou pourquoi pas ?
7. Quelles sont la nature et la situation du dialogue établi avec les responsables de la politique générale au sujet des mesures de promotion de l'accès aux services financiers ?