



Lignes directrices relatives aux bonnes pratiques concernant la réglementation collaborative pour l'inclusion financière numérique

A mesure que l'économie numérique se développe, il semble que l'une des applications à plus fort pouvoir de transformation ainsi rendue possible soit l'inclusion financière numérique. L'offre de services bancaires aux personnes n'ayant pas de compte en banque, de même que le fait de connecter ceux qui ne le sont pas encore, marque un tournant décisif sur la voie de la croissance et de la prospérité universelles. L'inclusion financière numérique – au carrefour de la technologie et de la finance – peut contribuer pour beaucoup à la réalisation des Objectifs de développement durable.

Le marché numérique, en perpétuelle évolution, a besoin de nouveaux cadres réglementaires. La régulation des TIC, à la cinquième génération, arrive à maturité – créant des conditions favorables à la collaboration et à la mise en place d'un environnement propice à l'innovation et à l'investissement. Les différents organismes publics jouant un rôle dans la supervision de l'économie numérique doivent impérativement collaborer pour faire en sorte que les cadres réglementaires soient cohérents, fiables, équitables et efficaces. La réglementation collaborative peut faire, et fera, avancer et progresser l'inclusion financière numérique, dynamisant l'esprit d'entreprise et le commerce électronique et facilitant la création de services de cybergouvernement et de modes de vie durables.

Nous, les régulateurs participant au Colloque mondial des régulateurs 2016, reconnaissons qu'il n'y a pas un mode d'emploi unique et général en matière de bonnes pratiques, mais convenons qu'il est possible de tirer profit des expériences des pays pour atteindre l'excellence en matière de réglementation. Dans un écosystème des TIC de plus en plus complexe et dynamique, il est important de convenir de principes communs et d'énoncer des règles claires et simples.

Nous avons donc défini et approuvé ces lignes directrices relatives aux bonnes pratiques en matière réglementaire pour faciliter l'accès de chacun aux services financiers numériques et encourager le développement de ces services.

Tirer parti du potentiel des marchés bifaces

- Nous reconnaissons que la mise en oeuvre de moyens de paiement sur mobile ouvre des possibilités exceptionnelles de mettre des services utiles et fiables à la disposition des personnes non ou peu bancarisées, sur une grande échelle. Les plates-formes innovantes bifaces sont utiles aux services financiers numériques comme les transactions bancaires sur mobile, l'argent mobile, la microfinance, le commerce sur mobile et les services internationaux de transfert de fonds. Même si la réglementation n'est pas une fin en soi, on peut envisager diverses mesures d'ordre réglementaire pour mettre le potentiel de ces plates-formes au service de l'inclusion financière numérique.
- Il est nécessaire de mettre en oeuvre des cadres juridiques globaux et équilibrés qui assurent la protection de la vie privée et des données, conformément aux principes fondamentaux arrêtés à l'échelle internationale. Afin d'améliorer la fiabilité des nouveaux services financiers numériques, il est tout aussi important d'élargir les pouvoirs d'exécution du régulateur des TIC et de sanctionner plus sévèrement en cas de défaillance, de fraude ou d'utilisation abusive.

- Il conviendrait de mettre en oeuvre des règles et procédures claires et simples pour assurer la protection des consommateurs et usagers des services financiers numériques, surtout en ce qui concerne les modalités et conditions des contrats en ligne, l'utilisation de données personnelles par les fournisseurs de services, les tarifs des services et la qualité de service. Il faudrait mettre en place et appliquer des mécanismes transparents, rapides et efficaces permettant de répondre aux réclamations des consommateurs.
- Il est essentiel d'assurer l'interopérabilité entre les opérateurs et les prestataires de services si l'on veut tirer parti des avantages des services financiers numériques. Les mesures réglementaires axées sur l'interconnexion, l'accès aux données USSD et les questions tarifaires liées aux services financiers numériques pourraient faciliter l'interopérabilité des services, sur le plan national comme sur le plan mondial.
- Il est possible de mettre en place des mesures réglementaires qui réduisent le coût des transactions numériques et des paiements sur mobile.
- En vue d'évaluer les incidences de la réglementation en vigueur et de la modifier, si nécessaire, nous estimons nécessaire de procéder à intervalles réguliers à un suivi et une évaluation de la situation des services financiers numériques. De même, il conviendrait de prendre en compte et d'évaluer les vues et expériences de toutes les parties prenantes. Il faudrait ensuite réviser comme il convient les politiques de réglementation.

Inventer de nouvelles approches réglementaires

- Nous sommes convaincus que l'adoption de cadres et politiques réglementaires appropriés dans le domaine des services financiers numériques encouragera les fournisseurs de services à se mettre à l'écoute des personnes non desservies ou mal desservies.
- La nouvelle réglementation applicable aux services financiers numériques devrait reposer sur une approche fonctionnelle. Les organismes de réglementation impliqués dans différents aspects de ces services doivent réévaluer leurs objectifs et réfléchir aux meilleurs moyens de les atteindre, quelles que soient la technologie utilisée ou les structures de marché existantes.
- En outre, la réglementation ne devrait pas prévoir de différences de traitement ou de traitements parallèles, sur le plan de la réglementation, entre les opérateurs historiques et les nouveaux concurrents, qu'ils viennent du secteur des TIC ou du secteur financier.
- Un régime de licence souple favorise habituellement le développement des services financiers numériques. On peut envisager des régimes de licence innovants, par exemple des licences provisoires ou temporaires, pour les nouveaux venus sur le marché.
- Nous réaffirmons que tous les régulateurs doivent envisager de transposer sur le plan national les bonnes pratiques et lignes directrices applicables à l'inclusion financière numérique sur le plan international.

Eviter les recouvrements entre les secteurs

- Nous sommes convaincus que les différents régulateurs doivent collaborer pour traiter des questions relatives à l'inclusion financière numérique, dès leur élaboration et jusqu'à leur adoption, pour donner aux consommateurs des moyens de recours. Les régulateurs des TIC, d'une part, et des services financiers, d'autre part, ainsi que les instances responsables de la concurrence et de la protection du consommateur devraient savoir quelles sont leurs compétences et responsabilités respectives et comment s'en acquitter.

Lorsque leurs mandats se recoupent, on pourrait prévoir des mécanismes spécifiques pour assurer qu'ils interagissent harmonieusement (par exemple mémorandums d'accord ou arrangements à caractère moins formel). Il conviendrait de tirer parti des principes de bonne gouvernance et des solutions pratiques pour aborder la réglementation sous l'angle de la collaboration véritable.

- Un cadre national solide favorable à la réglementation collaborative contribue pour beaucoup à créer des synergies efficaces et à faciliter la mise en oeuvre de nouveaux services. Ce cadre pourrait inclure les éléments suivants:
 - Harmonisation des lois sur les télécommunications/TIC et des politiques relatives à la législation financière et à la réglementation, ainsi que des politiques dans des domaines transsectoriels d'une importance critique, comme la protection du consommateur, la cybersécurité, le respect de la vie privée et la protection des données.
 - Poursuite du dialogue et de la coopération en matière de réglementation concernant la concurrence entre les fournisseurs de services financiers et les fournisseurs de services de télécommunication, ainsi que les fournisseurs de services "over-the-top".
 - Organisation à intervalles réguliers de consultations ouvertes et de réunions avec les parties prenantes, des secteurs public et privé, afin de suivre la mise en oeuvre des politiques.
 - L'harmonisation des spécifications juridiques et réglementaires applicables aux services financiers numériques au niveau régional ou sous-régional peut avoir un effet multiplicateur sur l'innovation et l'investissement sur les marchés nationaux. Ce thème devrait être porté à l'attention des associations de régulateurs et des communautés économiques régionales, en vue de mieux faire connaître les avantages de l'inclusion financière numérique dans les régions en développement.
-