



GSR-16 Préconférence thématique

Dialogue mondial sur l'inclusion financière numérique

11 mai 2016, Charm el-Cheikh, Egypte

Rapport de la réunion



BILL & MELINDA
GATES foundation

1 APERÇU GÉNÉRAL

Le Dialogue mondial sur l'inclusion financière numérique (GDDFI) s'inscrit dans le cadre de l'initiative lancée par le BDT pour encourager et renforcer la réglementation collaborative entre les régulateurs du secteur des TIC et les régulateurs des autres secteurs. Ce Dialogue, axé cette année sur le secteur financier, a rassemblé des régulateurs du secteur des télécommunications/TIC et du secteur financier du monde entier afin d'instaurer un dialogue mondial constructif sur des questions d'actualité intéressant les parties prenantes des deux secteurs. Ce Dialogue a été l'occasion pour les participants de

se rencontrer, de partager leurs points de vue et leurs expériences, d'examiner les synergies existantes et les chevauchements sur le plan de la réglementation, de renforcer la collaboration entre les secteurs et de définir de nouvelles approches réglementaires favorisant l'accès pour tous aux services financiers numériques grâce à une réglementation collaborative. Le Dialogue mondial sur l'inclusion financière numérique vient compléter, au plus haut niveau politique, les travaux techniques du Groupe spécialisé sur les services financiers numériques qui se réunira de nouveau en septembre de cette année.



2 REMARQUES LIMINAIRES

Le GDDFI a été ouvert par M. Brahima Sanou, Directeur du Bureau de développement des télécommunications (BDT), Union internationale des télécommunications, M. Alfred Hannig, Directeur exécutif de l'Alliance pour l'inclusion financière, et M. Ayman Hussein, Directeur adjoint aux technologies de l'information et aux systèmes de paiement, Banque centrale d'Égypte.

En ouverture, M. Sanou a souligné le fait que le Dialogue mondial représente une occasion exceptionnelle pour les différents secteurs d'unir leurs forces afin de créer un environnement propice à un écosystème inclusif. Il a ajouté que ce dialogue constitue le socle sur lequel s'appuyer pour améliorer la fourniture de services financiers à des prix abordables et pour donner aux consommateurs les moyens de faire les bons choix en toute connaissance de cause. Aujourd'hui, plus de 2 milliards de personnes restent exclues du système financier formel. Donner à ces personnes accès aux services financiers numériques peut changer leur vie.

Les orateurs ont ensuite insisté sur l'importance de bien comprendre les mesures qui doivent être prises pour réduire la fracture numérique et parvenir à l'inclusion financière numérique. Dans le monde numérique d'aujourd'hui, les technologies

de l'information et de la communication (TIC) permettent d'avoir accès aux services financiers numériques et contribuent à la réalisation des objectifs de développement durable. Les participants ont toutefois fait observer que les moyens de paiement électroniques et les opérations bancaires électroniques ne peuvent pas être cloisonnés et réglementés dans le cadre de la réglementation relative aux TIC ou de la réglementation relative aux services financiers. Ils ont par ailleurs reconnu que l'existence de services financiers numériques inclusifs nécessite une approche collaborative de la réglementation. Dans des pays comme le Kenya, la Tanzanie et l'Uruguay, les régulateurs des TIC et les régulateurs des services financiers ont déjà noué des liens de coopération étroits et cette collaboration a donné des résultats positifs, notamment une forte progression de l'utilisation des services financiers numériques. Les participants ont également fait observer que l'inclusion financière ne devrait pas se limiter à faire en sorte que les services financiers soient accessibles à tous et devrait aussi intégrer d'autres objectifs de politique générale. Il a été fait observer que le maintien de la stabilité financière, la protection des consommateurs et la promotion de l'intégrité financière sont des facteurs déterminants à cet égard.

3 SESSION 1: SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES: ÉTAT DES LIEUX



Cette session a été animée par M. Amr Badawi, Membre du Conseil d'administration, Autorité nationale de régulation des télécommunications, Egypte. Au nombre des intervenants figuraient M. Ram Sewak Sharma, Président, Autorité de régulation des télécommunications de l'Inde, M. Lila H. Mkila, Gouverneur adjoint, Banque de Tanzanie, M. Khalid Elgibali, Président de MasterCard pour le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord, et M. Thierry Millet, Vice-Président principal pour Orange Money, Mobile Payments and Contactless.

M. Badawi a indiqué qu'il était nécessaire de trouver un équilibre entre le secteur des télécommunications/TIC et le secteur financier pour pouvoir parvenir à l'inclusion financière numérique. Les intervenants ont indiqué qu'il existe plusieurs obstacles à l'inclusion financière qui tiennent à la fois au secteur des TIC et au secteur financier. Pour ce qui est du secteur financier, les problèmes sont notamment l'absence d'accès aux services financiers, l'absence d'identité dans un secteur où l'identification est un paramètre clé, le coût très élevé des opérations bancaires par les circuits traditionnels (agences, distributeurs automatiques) par rapport aux circuits bancaires sans agences bancaires, la nécessité de mettre en place sur le long terme un vaste réseau d'agents, l'absence d'antécédents de crédit pour les clients à faible revenu et l'absence d'une approche cohérente et de différenciation par les risques des mesures de "connaissance de la clientèle" (KYC) et de lutte contre le blanchiment d'argent (AML). Parmi les autres problèmes, on citera

la nécessité d'une approche stricte du respect des règles ainsi que la nécessité d'un engagement à long terme en faveur de l'inclusion numérique (en raison du rythme variable de développement des services financiers sur les marchés émergents). Pour ce qui est du secteur des TIC/télécommunications, il est essentiel de proposer un accès à des conditions financièrement abordables et de connecter des milliards de personnes supplémentaires. Les intervenants ont aussi insisté sur les problèmes de sécurité et de protection des données.

Les participants ont reconnu que les régulateurs des télécommunications/TIC et les régulateurs des services financiers étaient des partenaires essentiels pour parvenir à l'inclusion financière numérique. Les points de convergence et les chevauchements pour ce qui est de la réglementation des deux secteurs sont nombreux. Aujourd'hui, toutefois, le dialogue entre les régulateurs des télécommunications et les régulateurs des services financiers est souvent peu fructueux. La mise en place de cet écosystème suppose de la part des régulateurs un engagement en faveur d'un dialogue avec toutes les parties prenantes au niveau national. Les régulateurs sont donc invités à collaborer les uns avec les autres et à dialoguer avec le secteur privé et avec les fournisseurs de plates-formes numériques. Les régulateurs pourraient appliquer un processus d'apprentissage, d'observation et d'expérimentation afin de mieux comprendre l'écosystème avant de proposer de nouvelles mesures réglementaires.

L'existence d'un environnement souple et propice est aussi de la plus haute importance.

Tout au long de leur réflexion sur les principaux vecteurs d'un écosystème numérique inclusif, les orateurs se sont interrogés sur la façon dont la collaboration entre les différents acteurs du marché, les régulateurs et les représentants des pouvoirs publics peut encourager la conclusion de partenariats public-privé, étant entendu que les avantages se feront sentir sur le long terme. Le soutien des pouvoirs publics est aussi très important pour élaborer des politiques en faveur d'un écosystème financier numérique inclusif. Les pouvoirs publics ont aussi la possibilité de stimuler l'inclusion financière numérique en utilisant ces services car ils sont souvent le plus gros payeur et le plus gros bénéficiaire, et le seul, de paiements dans un pays. Les pouvoirs publics, ont suggéré les orateurs, pourraient encourager l'utilisation des

services financiers numériques en effectuant leurs transactions sur support électronique, à l'aide de plates-formes financières numériques notamment pour le paiement des salaires et des différentes prestations.

Les intervenants ont reconnu que le secteur financier numérique était un secteur encore jeune dont la complexité va sans aucun doute s'accroître. Les consommateurs vont exiger de nouveaux services qui vont au delà des simples services de dépôt ou de retrait d'argent (CICO). En outre, la simplicité en termes d'expérience et d'interface pour le client permet à ce dernier de mieux comprendre et d'adopter ces services. Pour que les clients puissent faire des paiements électroniques avec n'importe quel autre utilisateur de façon transparente, il faut aussi que les systèmes soient interopérables. Les orateurs ont toutefois suggéré que l'interopérabilité soit laissée aux mains du marché.



4 SESSION 2: PERSPECTIVES ET PROBLÈMES: AJUSTEMENTS NÉCESSAIRES

La session 2 a été animée par Mme Carol Coye Benson, Associée principale, Glenbrook Partners. Au nombre des intervenants figuraient M. Shahjahan Mahmood, Président, Commission de réglementation des télécommunications du Bangladesh; M. Ahmed A. Faragallah, Chef du Département des systèmes de paiement, Banque centrale d'Egypte, M. Shahadat Khan, Président-directeur général, SureCash; M. Tomas Lamanauskas, Directeur, Politique publique, VimpelCom.

L'animateur du débat a donné le ton en déclarant que nous arrivons à la fin de la première étape et entamons la seconde étape du processus visant à élargir l'utilisation des services financiers numériques et à garantir aux personnes une certaine santé financière. M. Rory Macmillan, Membre fondateur, Macmillan Keck, et auteur du document sur les services financiers numériques, a souligné que le nombre d'abonnements à la téléphonie mobile avait augmenté de façon vertigineuse. Aujourd'hui, a-t-il dit, les personnes qui ont un téléphone mobile sont plus nombreuses que celles qui ont un compte

bancaire. Cela constitue un atout mais il reste encore beaucoup à faire car les paiements en liquide prédominent encore. On commence tout juste à utiliser les services financiers sur mobile.

L'orateur a ajouté que 94% des transactions financières sur mobile sont des transferts de personne à personne et près de 6% des règlements de factures. Les autorités responsables des finances, des télécommunications et de la concurrence doivent bien comprendre les différents éléments de la chaîne de valeur, comment ils sont actuellement structurés et comment ils pourraient être dégroupés par des facteurs commerciaux ou par la réglementation. L'orateur a ensuite souligné que l'environnement réglementaire joue un rôle déterminant pour favoriser ou freiner le développement de cet écosystème et il a mis en évidence quelques-uns des problèmes essentiels à régler, notamment la fraude, le blanchiment d'argent (AML), la connaissance de la clientèle (KYC), l'authentification, la mise en place d'un réseau d'agents, la qualité des connexions, l'interopérabilité et la protection des données des consommateurs.

Les participants ont fait observer que les services financiers sur mobile sont différents d'un pays à un autre. Le développement de l'écosystème passe par la possibilité pour les acteurs sur le marché de proposer des produits qui répondent aux besoins de leurs clients respectifs. Il existe différents types de clients avec des besoins bien spécifiques qui doivent être identifiés, comme par exemple dans certains pays où il n'y a ni réglementation ni infrastructure mais où la détermination des citoyens a créé la demande. Dans d'autres pays, ont noté les intervenants, les fournisseurs proposent des solutions basées sur la compréhension qu'ils ont de leur clientèle. Les orateurs ont également indiqué que l'analyse des mégadonnées peut aider à comprendre, diversifier et personnaliser les produits en fonction des besoins du marché et fait observer que l'adoption des services financiers numériques passe par la volonté des citoyens d'utiliser ces services.

Les services financiers sur mobile peuvent être fournis par les opérateurs de réseaux mobiles (MNO) ainsi que par les banques ou d'autres prestataires, essentiellement dans le cadre d'un modèle MNO ou bancaire. Les intervenants ont souligné que, à travers la chaîne de valeur MNO, les fournisseurs de services de télécommunication peuvent aussi mener à bien les processus KYC, exploiter leur clientèle et

mettre à profit leurs réseaux d'agents. Les opérateurs de réseaux mobiles jouissent d'un avantage majeur. Les régulateurs ont un rôle important à jouer car ils peuvent protéger, favoriser et/ou restreindre l'utilisation des services financiers.

Pour ce qui est des opérations de gré à gré (OTC) et du développement de l'écosystème, les intervenants ont indiqué qu'il fallait prendre en compte deux éléments: les cas d'utilisation et les mesures d'incitation. Il est important que les opérateurs de télécommunication mais aussi les régulateurs du secteur financier gardent ceci à l'esprit dans leur dialogue avec les régulateurs des télécommunications, étant donné que la connectivité est essentielle pour l'utilisation des services financiers.

Les orateurs ont également indiqué que l'identification des consommateurs constitue la première mesure pour lutter contre la fraude (par exemple la vérification biométrique est fondamentale pour donner une identité à une personne, sans parler d'autres technologies comme les technologies avec mot de passe). Nonobstant, il faudra faire en compromis entre l'investissement dans la sécurité et l'accessibilité financière de ces systèmes et services financiers. Il est essentiel d'adopter une approche basée sur les risques (similaires à l'approche KYC) pour déterminer lorsqu'une réglementation est nécessaire.

L'utilisation croissante des smartphones aura inévitablement des conséquences sur le développement du marché, va réduire la dépendance vis-à-vis des opérateurs de réseaux mobiles et inscrire les produits issus de l'inclusion numérique dans un seul et même cadre. Les smartphones sont partout de sorte que leurs incidences vont se faire sentir dans tous les domaines. Les avancées dans le domaine des technologies IP permettront de créer des applications personnalisées pour des types bien précis de clients (les applications potentielles sont l'agriculture, les paiements de détail, etc.). Grâce à leurs smartphones, les clients auront directement accès aux services et ne seront plus totalement tributaires des opérateurs de réseaux mobiles. Les fournisseurs de services financiers numériques vont donc devoir se livrer concurrence pour ce qui est de la valeur (aujourd'hui les concurrents comptent sur les canaux USSD qui sont contrôlés pour ce qui est de l'accès et des prix par les opérateurs de réseaux mobiles).

5 SESSION 3: DÉFINIR DES APPROCHES COLLABORATIVES POUR ENCOURAGER LES SERVICES FINANCIERS NUMÉRIQUES



Cette session a été animée par M. Dražen Lučić, Président du Conseil d'administration, Autorité de régulation de Croatie pour Network Industries. Au nombre des intervenants figuraient M. Nagwa El Shenawi, Sous-Secrétaire à la formation et à l'appui aux décisions, Ministère des technologies de l'information et de la communication, Egypte; M. Sunil Sirisena, Directeur général, Commission de régulation des télécommunications, Sri Lanka; M. Moekti Prasetyani Soejachmoen, Directeur de l'Institut Mandiri; M. Tunmbi Idowu, Responsable du contrôle de la conformité et des risques, Ericsson.

L'inclusion financière numérique est devenue la pierre angulaire des stratégies relatives à l'inclusion financière dont le succès dépend largement du soutien politique des pouvoirs publics. Il faut donc mettre en place une collaboration entre les secteurs au niveau politique. Il importe de bien comprendre que la technologie, qu'elle soit réglementée ou non, continuera d'évoluer très rapidement. Nous sommes actuellement dans une phase de transition de la convergence dans le domaine des technologies à la convergence dans le domaine de la réglementation. Toutefois, le secteur semble fragmenté et les gouvernements ainsi que les régulateurs ont un rôle essentiel à jouer.

Les intervenants ont indiqué que l'inclusion financière ferait progresser l'inclusion sociale et contribuerait à faire reculer la pauvreté. Elle peut aussi donner aux consommateurs les moyens

de faire des choix en connaissance de cause. La technologie facilite l'inclusion financière. L'inclusion financière gagne du terrain mais il y a encore beaucoup d'obstacles à surmonter sur la route (par exemple une compréhension et une définition communes des termes relatifs à l'inclusion financière numérique, comment fixer des objectifs pour mesurer les progrès accomplis et comment déterminer le degré d'inclusion financière).

Les intervenants ont réaffirmé que les régulateurs des TIC/télécommunications et les régulateurs du secteur financier ont chacun leur propre réglementation. Un compromis doit être trouvé entre les mandats respectifs et la collaboration. Une réglementation propice au dialogue facilite les partenariats et l'innovation. Une réglementation excessive n'est pas nécessairement la meilleure solution.

Les intervenants ont aussi soulevé la question du nombre d'instruments de paiement dans l'économie – qu'ils soient physiques ou numériques – et de leurs conséquences sur l'inflation. Ils ont fait observer que chaque fois qu'un porte-monnaie électronique est créé, un risque d'inflation est aussi créé mais il faut davantage de travaux de recherche pour en comprendre les effets. Les participants ont également reconnu qu'il était nécessaire de disposer de normes mondiales et de lignes directrices internationales.

6 SESSION 4: PERSPECTIVES D'AVENIR – CLÔTURE



La session 4 a été animée par M. Kemal Huseinovic, UIT, Chef du Département infrastructures, environnement propice et cyberapplications (IEE) au BDT, qui a insisté sur le fait que la réglementation à elle seule ne suffit pas pour réduire la fracture financière numérique. La connectivité, de nouveaux modèles commerciaux, des services financièrement abordables et interopérables fournis de façon sûre et sécurisée sont aussi nécessaires. Et pour réussir, il est essentiel que les deux secteurs collaborent.

Au nombre des intervenants figuraient M. Alfred Hannig, P-D. G., Alliance pour l'inclusion financière; M. Sherif Hasham, Vice-Président, Autorité nationale de régulation des télécommunications, Egypte; M. Sacha Polverini, Responsable de Programme à la Fondation Bill et Melinda Gates; M. Ayman Hussein, Directeur adjoint aux technologies de l'information et aux systèmes de paiement, Banque centrale d'Egypte.

M. Hasham a présenté le projet de mesures d'orientation sur la collaboration pour des services financiers numériques inclusifs, au nom S. E. M. Yasser Elkady, Président du GSR-16 qui a coordonné les consultations et la rédaction de ces mesures. Dans son exposé, M. Hasham a insisté sur le fait que ces mesures aideront à mettre en place un écosystème inclusif, encourageront l'interopérabilité, les partenariats public-privé, faciliteront l'accès aux

infrastructures, protégeront les consommateurs, enrichiront leur expérience, permettront de résoudre le problème de l'absence d'identité et encourageront une approche réglementaire collaborative. Ces mesures ont été adoptées à l'issue de la manifestation et les participants ont souligné qu'il était nécessaire de développer plus avant ce type de partenariat pour y associer des partenaires au GSR et au delà.

Les participants se sont réjouis de ce premier dialogue et ont lancé un appel pour organiser dans l'avenir de telles manifestations, reconnaissant qu'elles joueront un rôle déterminant pour mettre en place une collaboration future et des solutions novatrices afin que le secteur des TIC/ télécommunications et le secteur financier puissent atteindre l'objectif qui est le leur, à savoir inclure les personnes non bancarisées ainsi que de nouveaux services dans la société bancarisée. L'Alliance pour l'inclusion financière a annoncé qu'elle avait l'intention de conclure un mémorandum d'accord avec l'UIT afin d'encourager la collaboration entre elles pour l'organisation des manifestations et initiatives futures. Les participants ont également souligné qu'il fallait jeter les bases d'une nouvelle proposition de valeur reposant sur des circuits et des réseaux fiables et dignes de confiance, ainsi que sur la transparence tout en protégeant les données et la vie privée des utilisateurs.

Les intervenants ont noté qu'un accord a été trouvé sur la nécessité d'une collaboration mais que les modalités de cette collaboration restent à définir. Ils ont également fait valoir qu'il faudrait associer davantage de régulateurs et d'autorités de régulation. Il n'y a pas de solution simple en ce qui concerne l'inclusion financière et les solutions à trouver doivent se décliner selon des modalités et des circuits différents. Le dialogue est une bonne base de collaboration future.

Les intervenants ont également indiqué que des synergies peuvent être exploitées entre les banques et les fournisseurs de services financiers numériques (autres que les banques) afin d'élargir la fourniture de services au-delà des paiements de personne à personne.

Conscients du fait qu'un environnement réglementaire propice est nécessaire pour que les personnes pauvres puissent bénéficier de solutions novatrices et inclusives, les intervenants ont réaffirmé toute l'importance d'une collaboration au niveau de la réglementation entre tous les secteurs. Une approche réglementaire collaborative garantira aussi l'égalité des chances pour tous. Elle renforcera également la chaîne de valeur pour mettre en place des partenariats public privé efficaces grâce à un dialogue ouvert entre opérateurs de

télécommunication, banques, régulateurs et secteur privé. Les consommateurs doivent être au cœur de nos préoccupations ont ajouté les intervenants. L'interopérabilité est aussi un facteur essentiel du succès des services financiers numériques.

L'accès à l'infrastructure des TIC est une condition préalable pour que les personnes marginalisées sur le plan financier puissent bénéficier des services financiers numériques. Comprendre les besoins des consommateurs pour améliorer leur expérience constitue une autre priorité. Il est important d'améliorer l'utilisation des analyses de données et de mégadonnées et de nouer des contacts concrets avec des organismes de normalisation mondiaux comme l'UIT.

En conclusion, M. Sanou, UIT, Directeur du BDT, a fait observer que les débats avaient été axés sur l'autonomisation des citoyens et plus précisément sur l'autonomisation des personnes les plus vulnérables, ceux qui sont laissés pour compte. Ce dialogue, a-t-il ajouté, marque le début d'une nouvelle dynamique dans la mesure où les régulateurs des deux secteurs ainsi réunis ont pu engager un dialogue constructif. D'autres observations et d'autres contributions seront examinées, l'objectif étant de construire ce réseau de collaboration pour l'avenir.

Annexe: Mesures indicatives concertées pour des services financiers numériques inclusifs

L'adoption rapide de la téléphonie mobile et l'apparition de modèles commerciaux innovants fondés sur la technologie pour fournir un accès à des services financiers classiques grâce aux dispositifs mobiles, en particulier pour les personnes mal desservies et non bancarisées, montrent combien il est nécessaire de disposer d'un environnement réglementaire favorable aux services financiers numériques inclusifs. La complexité des modèles bancaires numériques et sur mobile qui élargissent la chaîne de valeur de ces services rend d'autant plus nécessaires le dialogue et la collaboration entre le secteur financier et celui des télécommunications/TIC, en particulier au niveau des pouvoirs publics et des institutions.

Nous, les participants au Dialogue mondial sur l'inclusion financière numérique de 2016, reconnaissons que des méthodes ciblées faisant appel à la collaboration peuvent contribuer de manière considérable à encourager l'accès, la mise à disposition et l'adoption de services financiers numériques robustes, sécurisés et financièrement abordables. Par conséquent, nous avons défini les mesures indicatives politiques, réglementaires et économiques concertées ci-après, afin de faire progresser l'inclusion financière numérique en établissant des synergies à l'échelle nationale, régionale et internationale.

1 Instaurer un **ECOSYSTÈME** inclusif pour les services financiers numériques

Les régulateurs des télécommunications/TIC et des services financiers doivent collaborer pour définir des cadres réglementaires cohérents et proportionnés qui permettront l'instauration d'un écosystème concurrentiel et innovant pour les services financiers numériques, dans lequel les différents fournisseurs auront la possibilité de mettre à profit les atouts et les capacités qui sont les leurs pour desservir les personnes qui constituent la base de la pyramide. Cet écosystème comprend les utilisateurs (consommateurs, entreprises, organismes publics et organismes à but non lucratif) qui ont besoin de produits et de services financiers numériques interopérables; les fournisseurs (banques, autres institutions financières agréées et établissements non bancaires) qui fournissent ce type de produits et de services par des moyens numériques; les infrastructures financières, techniques et autres grâce auxquelles ces produits et services existent; et les politiques, législations et réglementations élaborées par les pouvoirs publics, grâce auxquelles ces produits et services sont fournis de manière accessible, financièrement abordable et sécurisée.

L'écosystème des services financiers numériques s'adresse à toutes les personnes et à toutes les entreprises d'un pays et devrait contribuer à atteindre les objectifs nationaux que sont l'inclusion financière, la prospérité économique et la stabilité et l'intégrité des systèmes financiers.

L'un des points les plus importants concernant l'instauration de l'écosystème des services financiers numériques est la nécessité de financer et de gérer deux aspects de l'écosystème en même temps. Sur le plan pratique, cela signifie appuyer à la fois les initiatives visant à créditer les comptes courants des consommateurs avec de l'argent numérique, principalement grâce à des versements de masse ou G2P, et les initiatives visant à permettre aux consommateurs d'utiliser cet argent sous forme électronique, principalement en permettant l'acceptation des paiements électroniques chez les commerçants.

2 Encourager l'INTÉROPÉRABILITÉ

La possibilité pour les utilisateurs du monde entier d'effectuer des paiements électroniques avec n'importe quel autre utilisateur de manière pratique, peu coûteuse, rapide, fluide et sécurisée, à l'aide d'un compte courant unique favorisera probablement encore plus l'inclusion numérique, tout en renforçant les efficacités et la concurrence sur le marché.

Les régulateurs et les acteurs du marché des télécommunications/TIC et des services financiers ont un rôle à jouer dans la promotion de l'interopérabilité et encouragent en outre l'accès partagé aux plates-formes numériques, dont l'objectif est de promouvoir l'inclusion financière. Nous encourageons l'interopérabilité à différents niveaux, par exemple au niveau des plates-formes, des points d'accès, des agents et des clients.

3 Encourager les PARTENARIATS public-privé

Avec l'élargissement de la chaîne de valeur et la participation d'un nombre croissant d'acteurs à l'écosystème financier numérique (banques, opérateurs de télécommunication/TIC, agents, fabricants, revendeurs, commerçants, etc.), la collaboration et les partenariats sont essentiels. Nous appelons de nos vœux la mise en œuvre de stratégies fondées sur la collaboration entre les acteurs publics et privés des secteurs des

télécommunications/TIC et des services financiers. Les partenariats public-privé ont le pouvoir d'établir des synergies, de stimuler la collaboration, de toucher un public plus large et de renforcer la concurrence. Par conséquent, l'inclusion financière numérique peut permettre de développer et de mettre à profit l'infrastructure existante et de faciliter l'arrivée de nouveaux acteurs.

4 Permettre l'accès à l'INFRASTRUCTURE

Les services financiers fournis sur l'infrastructure des TIC, et en particulier sur les réseaux mobiles, peuvent permettre d'atteindre de manière plus rapide et moins coûteuse les populations mal desservies et non bancarisées, en particulier dans les zones rurales. Plus important encore, ces réseaux peuvent en outre prendre en charge la fourniture de services financiers autres que les paiements numériques, par exemple des services d'emprunt, d'épargne ou d'assurance, qui peuvent aider les personnes à faible revenu à sortir de la pauvreté ou à ne pas y tomber.

Etant donné l'importance de l'infrastructure des TIC, les secteurs public et privé doivent veiller à ce que les technologies essentielles pour l'activité économique soient proposées selon des conditions et des modalités justes et à ce que l'infrastructure des TIC fournie soit fiable, sécurisée et de grande qualité, afin de garantir une expérience adaptée pour les consommateurs.

5 Protéger les CONSUMMATEURS et améliorer leur expérience

Nous reconnaissons que la confiance des consommateurs est le socle sur lequel reposent l'essor et l'adoption des services financiers numériques. Les décideurs et les régulateurs doivent faire en sorte que ces services soient fournis de manière responsable en mettant les consommateurs au centre des discussions et en améliorant leur expérience. On peut, pour ce faire, adopter des

mesures réglementaires afin de protéger les données des clients, de fournir des mécanismes de recours et de réparation, de garantir la divulgation des informations voulues et la transparence, d'établir l'obligation de traiter équitablement les clients, de déterminer des prix justes pour les services, de protéger les ressources financières des clients et les agents.

6 Résoudre le problème de l'IDENTITÉ

Nous reconnaissons que l'absence de pièces d'identité officielles est l'un des plus grands obstacles empêchant les personnes à faible revenu d'accéder à des services financiers classiques. Les pouvoirs publics peuvent jouer un rôle essentiel en déterminant de quelle manière les systèmes d'identités nationaux (ou propres à un secteur)

devraient être utilisés par l'écosystème des services financiers numériques et en définissant les possibilités d'utilisation des nouveaux systèmes d'identités reposant sur la biométrie ou d'autres technologies numériques pour simplifier et rendre moins coûteux les processus d'identification des clients dont disposent actuellement les fournisseurs.

7 Promouvoir une stratégie réglementaire fondée sur la collaboration

Nous sommes convaincus que les interventions réglementaires devraient être limitées au strict nécessaire. Il conviendrait de privilégier une stratégie peu interventionniste, étant donné qu'elle permettrait de définir un cadre dans lequel le nouveau secteur des services financiers numériques peut se développer de lui-même. Vu le rôle des régulateurs des services financiers mais aussi des régulateurs des télécommunications/TIC, il est en outre important que ceux-ci élaborent des outils et des mécanismes propres à garantir une communication,

une concertation et une collaboration adéquates. Le renforcement de cette stratégie fondée sur la collaboration peut passer, par exemple, par la conclusion d'un mémorandum d'accord entre les autorités de régulation et les autorités de surveillance ou la création de comités mixtes et multisectoriels. Cette collaboration et cette coopération profiteront non seulement aux utilisateurs finals, mais aussi favorisent la croissance économique en permettant aux personnes n'ayant pas de compte bancaire de prendre part à l'économie numérique.



www.itu.int/GSR16