

Réunion Annuelle Cerise+SPTF 2022

Notes de séance

<u>Nom de la séance</u>	Groupe de travail sur les Investisseurs Sociaux (SIWG) Discussion sur le Programme de Protection des Clients
<u>Date</u>	28 septembre 2022
<u>Temps</u>	9h00 – 10h30
<u>Modérateur</u>	Anne-Laure Behaghel , Gestionnaire du parcours de protection des clients, SPTF

Notes des présentations et de la discussion:

Mise à jour actuelle sur le Parcours PC :

- 112 Institutions engagées
- 3 fintechs
- Certains réseaux sont représentés comme FINCA, Baobab, Vision Fund
- 37 sont certifiés
- Une répartition homogène à travers le monde
- 19 n'ont pas encore soumis leurs documents
- 7 d'entre eux travaillent encore sur leur auto-évaluation

Étape 1: Engagement

Étape 2: Mise en place

Notre série de mise en œuvre de CP a suscité un intérêt croissant

- 5 webinaires en anglais, un total de 200 participants
- 3 en français avec un total de 87 participants
- 3 en espagnol avec un total de 152 participants
- Réunir une communauté d'investisseurs responsables

Soutenir la mise en œuvre

- CERISE a travaillé en étroite collaboration avec 10 institutions égyptiennes en partenariat avec la Banque mondiale
 - Coaching sur l'auto-évaluation, la planification des actions et la mise en œuvre des normes de PC
 - En route vers la Certification
- SPTF travaille en étroite collaboration avec CMA au Cambodge sur un Code de Conduite

Étape 3: Démonstration

- 86 certifications actives dans le monde
 - 66 Smart certifiés, 30 expirent cette année
 - 14 or, 5 argent, 1 bronze
 - L'Afrique de l'Ouest n'est pas encore représentée
- 38 d'entre eux ont rejoint le parcours de Protection Client

Organismes de certification actuels :

MFR, M-CRIL, Inclusion SR et MicroRate (sous approbation conditionnelle)

Question & Séance de réponse:

Quel est le coût d'une certification ?

- Entre 10 000 \$ et 20 000 \$

Sommes-nous satisfaits de l'attrait ?

- Non, pas encore assez d'institutions, mais nous ne pouvons pas le faire seuls et nous avons besoin du soutien des investisseurs

Pourquoi n'y a-t-il pas d'intérêt pour l'Afrique de l'Ouest ?

- Dans le cadre de l'ancienne Smart Campaign, aucun d'entre eux n'était qualifié. Avec le nouveau parcours, nous nous attendons à ce qu'il y ait une plus forte adoption.

Les progrès accomplis au cours de l'étape 2 sont-ils surveillés ?

- Pour l'étape 2, nous ne surveillons pas leurs progrès, nous les laissons aller à leur rythme. La seule surveillance que nous faisons intervient lorsque nous apprenons qu'ils sont certifiés. Les documents doivent être mis à jour tous les 2 ans, sauf pour la certification qui est tous les 3 ans.
- **À l'étape 2, pouvez-vous donner plus de détails sur les actions et les sujets que vous traitez ?**
- Cela dépend de la région; les défis sont très différents. En Egypte, il y a eu un énorme effort sur la transparence des prix, sur les conditions de collecte des prêts

Dans quelle mesure les investisseurs s'engagent-ils à s'assurer que l'ensemble de leur portefeuille met en œuvre la Protection des Clients ?

- Il faut une responsabilité collective. Que faisons-nous collectivement ? Actuellement, cela ne suffit pas. Comment le faire évoluer et gagner en nombre? Nous devons travailler avec les gestionnaires de fonds sur la manière de naviguer sur le site Web de Cerise+SPTF et sur le parcours de Protection des Clients.
- Exemples d'engagement des investisseurs envers la Protection des Clients :

- o GCAF - 25% du portefeuille engagé dans le parcours de Protection des Clients mais seulement 10% sont certifiés et cela n'augmente pas rapidement.
- o Incofin exige que les bénéficiaires d'investissement s'engagent à suivre le Parcours de Protection des Clients et les étapes 2 et 3 sont déterminées en fonction de la maturité du client. Ils ont également des canaux de communication, comprenant des podcasts et des enregistrements sur le Parcours de Protection des Clients pour leurs agents.
- o Proparco utilise l'outil SPI ALINUS pour la due diligence, et cela dépend du niveau de maturité des clients et des principaux objectifs qu'ils souhaitent poursuivre et s'ils souhaitent développer de nouveaux produits et services.

À quel type d'emprunteurs cela s'applique-t-il ? Uniquement les IMF ?

- Les normes de Protection des Clients s'appliquent à tout type de fournisseur de services financiers. Ils sont applicables des grandes banques jusqu'à la petite IMF en Afrique. Si vous le parcourez, cela vous donne le cadre de base et le système de gestion dont vous devez disposer pour donner la priorité à vos clients.

Exercice de groupe :

Comment allez-vous concrètement intégrer la PC dans votre démarche ?

1. Engagement PC à mettre en œuvre en tant que critères d'éligibilité
2. L'évaluation PC (ou ALINUS) fait partie intégrante de la DD
3. Conditions PC dans l'accord de prêt
4. CP intégré à la politique tarifaire
5. Rapports des clients sur les lacunes et les améliorations de la PC
6. Certification requise après X temps
7. L'AT cible est facilitée pour l'amélioration du partenaire

Dans mon portefeuille, je réunis

- Des IF engagées
- Des IF certifiées

Réponses des groupes :

- Numéro 1 et 3 ; 4 fonctionneraient si tous les autres acteurs du marché acceptaient.
- Moyenne de 7% de portefeuille engagé. Essayer de l'inclure et essayer de le pousser. Mais cela dépend de la région – en essayant toujours de la promouvoir auprès des partenaires bénéficiaires des investissements.
- Un groupe dit qu'il regarde les principes de Protection des Clients dans leur due diligence, numéro 2. Certains l'ont dans le contrat de prêt, point 7.
- Réduire les risques en ayant une certification, mais prendre le risque de sous-coter le marché. Une réflexion doit s'engager publiquement pour avoir un

pourcentage de partenaires engagées dans le parcours PC - à la fois des entreprises engagées et certifiées

Retours d'investisseurs :

- Est-il vraiment nécessaire de faire à la fois l'auto-évaluation du Parcours Protection des clients et SPI4 ? Vote pour avoir une certification à ce sujet également. Trop de contraintes de demander les deux.
- Ce n'est pas un problème d'inciter les IMF à s'engager mais de les faire progresser. Il manque un mécanisme pour arriver à cette progression.
- Où sont les IFD là-dedans ? Ils ont également un rôle important à jouer. Exemple du Cambodge où la protection des clients est un sujet important. Nous avons besoin de données correctes/qualitatives sur ce qui se passe. L'engagement avec la SPTF est important. Il était bon de construire le parcours PC sur les leçons tirées de la précédente Smart Campaign. Il est nécessaire d'impliquer le régulateur. Avec un régulateur, nous pouvons nous efforcer d'avoir un impact à l'échelle nationale. Nous pouvons faire cet effort à l'échelle nationale.

Que peuvent faire les investisseurs ?

- Établissez des normes minimales et les conseillers en placement suivront
- Aligner le vocabulaire dans les contrats
- Les investisseurs devraient le rendre obligatoire, mais en étant prêts à exclure certains investissements et à dire non lorsque l'institution n'est pas prête à s'engager.