

## Réunion Annuelle Cerise+SPTF 2022

### Notes de séance

<u>Nom de la séance</u>	<b>Renforcement des systèmes de marché pour la protection et les avantages des clients</b>
<u>Date</u>	29 septembre 2022
<u>Temps</u>	11h30 – 13h00
<u>Modérateur</u>	<b>Nitin Madan</b> , Directeur de la Facilité de Finance Inclusive Responsable pour l'Asie du Sud-Est, SPTF
<u>Haut-parleurs</u>	<p><b>Dr Ahmed Abd El-Gawad</b>, Chef de l'Unité de réglementation du financement des MPME, Autorité de réglementation financière (FRA) d'Égypte</p> <p><b>M. Sherif Lokman</b>, sous-gouverneur pour l'inclusion financière, Banque centrale d'Égypte (CBE)</p> <p><b>Vandy Phal</b>, Secrétaire général, Association cambodgienne de la microfinance (CMA)</p> <p><b>Allan Sicat</b>, directeur exécutif du Conseil de la microfinance des Philippines (MCPI)</p> <p><b>Sheyla Sobalvarro</b>, Consultant indépendant, ancien cadre de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) du Nicaragua</p> <p><b>Mona Zulficar</b>, Président de la Fédération égyptienne de financement des MPME (EMSMEF)</p>

#### NOTES DES PRÉSENTATIONS ET DE LA DISCUSSION:

##### Nitin Madan (SPTF):

Nous avons travaillé pendant des années sur des outils d'autorégulation par les prestataires de services financiers (PSF), et cela a aidé notre secteur à faire d'énormes progrès, mais nous avons besoin des efforts de l'ensemble du système de marché dans chaque pays si nous voulons réaliser notre vision de *tout* PSF mettant en œuvre des pratiques de gestion pour une finance responsable et inclusive. Le concept de « systèmes de marché » inclut tous les types de parties prenantes, mais dans ce panel, nous nous concentrerons sur les régulateurs et les associations. Nous verrons comment les régulateurs et les associations promeuvent la protection des clients, ce qui est un point de départ logique, car nous convenons tous généralement que les services financiers ne doivent pas nuire aux clients. Mais en plus, nous entendrons des associations et des régulateurs qui visent également à ce que les services financiers

créent des avantages pour les clients, et pourquoi ces acteurs en sont venus à considérer une perspective centrée sur le client comme essentielle à la durabilité du secteur financier dans leur pays respectif.

**Question 1: Pourquoi l'autorité de régulation de votre pays a-t-elle décidé de promouvoir la protection des clients, et que faites-vous spécifiquement pour la faire progresser ?**

Vandy Phal (CMA):

La protection des clients (CP) est importante. La Banque nationale du Cambodge (NBC) a accordé la priorité à la protection des clients dans la stratégie de développement du secteur financier et a récemment adopté une stratégie d'inclusion financière, sur laquelle notre stratégie est alignée. Par exemple, nous avons une réglementation sur le traitement des plaintes, en mettant l'accent sur la protection des clients, et la NBC travaille en étroite collaboration avec l'Association cambodgienne de la microfinance (CMA) pour effectuer un suivi, aider à résoudre les problèmes et ajuster les politiques. C'est aussi une priorité du gouvernement. Le Cambodge a adopté une loi CP et un cadre de supervision basé sur les risques.

Dr Ahmed Abd El-gawad (FRA d'Égypte):

La protection des clients est une règle de base pour le secteur financier. Toutes nos politiques au sein de l'Autorité de régulation financière (FRA) d'Égypte sont conformes aux [Normes de protection des clients](#). Depuis sa création en 2009 en tant qu'autorité de réglementation des services financiers non bancaires (NBFS), la FRA a pour mandat de promouvoir et de protéger la protection des clients, afin d'assurer l'équilibre entre les droits des institutions financières non bancaires et leurs clients. Voici quelques étapes clés :

- o 2016 : première publication en Égypte de lignes directrices pour la protection des clients, basées sur les principes de protection des clients, qui font partie des normes universelles
- o 2019 : un règlement sur la protection des clients a été développé et étendu pour inclure tous les NBFS
- o 2022 : Élaboration de la Stratégie nationale pour la littératie financière non bancaire

M. Sherif Lokman (CBE, Égypte):

L'industrie égyptienne de la microfinance a connu une forte évolution au cours des 5 dernières années. Avec l'arrivée de nouveaux produits, notamment numériques, nous devons nous concentrer sur le client. Comment vont-ils faire face à de tels changements et comment pouvons-nous les protéger et les préparer pour la nouvelle ère ? La Banque centrale d'Égypte (CBE) dispose d'un département dédié à la protection des clients et à la concurrence. La CBE exige que les banques fassent régulièrement rapport à leur conseil d'administration sur la protection des clients et qu'elles envoient un rapport annuel à la CBE. Nous nous concentrons sur la transparence des prix, la sensibilisation des clients et le traitement des réclamations.

Nous proposons également des sessions de formation et de sensibilisation pour les praticiens.

Allan Sicat (MCPI):

Les régulateurs des Philippines ont une approche similaire à ceux de l'Égypte. Il y a une banque centrale qui réglemente les banques et la Security Exchange Commission (SEC) réglemente les ONG. La SEC est chargée d'accréditer les IMF. La protection des clients est au premier plan des priorités réglementaires. Les régulateurs veillent à l'existence de pratiques commerciales responsables et inclusives. Par conséquent, la protection des clients fait partie intégrante de la culture d'entreprise des IMF et fait partie de leur cadre de gouvernance.

Sheyla Sobalvarro (CONAMI):

En 2008-2009, le Nicaragua a connu la «*pas de pago*» crise. Cela a poussé les gouvernements à réfléchir à la réglementation de la microfinance. La crise est survenue parce que les clients n'étaient pas au centre des décisions commerciales. Ainsi, les régulateurs ont demandé aux conseils d'administration d'être davantage impliqués dans les décisions. Cela a conduit à la création de la CONAMI spécifiquement pour la microfinance, car il y avait eu un vide. La *surintendance* ne réglementait que les banques.

**Question 2: Quel est le rôle des associations nationales pour promouvoir la protection des clients ? Veuillez décrire les activités spécifiques que vous avez entreprises.**

Mona Zulficar (EMSMEF):

La Fédération égyptienne de financement des micro-petites et moyennes entreprises (EMSMEF) a été créée en 2015 dans le but de renforcer la sécurité et la durabilité du secteur de la microfinance et de fournir un soutien aux PSF afin qu'ils puissent fournir des services dans tous les coins de l'Égypte.

Nous avons deux rôles clés :

1. Défensive: Certains PSF avaient des prix excessifs et des méthodes de collecte abusives, ce qui a gravement nui à la réputation de l'ensemble du secteur. La FRA a assisté aux sessions parlementaires en 2021 et l'EMSMEF a apporté son aide. Cela était dû à la croissance très rapide de l'industrie depuis 2016. Avec les tendances agressives du secteur privé, nous avons commencé à recevoir de nombreuses plaintes. Nous avons participé activement au processus de consultation du règlement et l'avons examiné avant sa publication.
2. Proactif. Nous voulons que nos 10 plus grandes IMF soient certifiées en matière de protection des clients. Nous avons travaillé avec la Banque Mondiale et CERISE sur un projet d'accompagnement et de coaching vers des pratiques plus responsables. Nous voulons également agir comme catalyseur pour changer la culture de l'industrie et responsabiliser les IMF à travers des programmes et des formations qui développent les bonnes pratiques au sein des institutions. Nous favorisons également l'éducation financière des clients. De plus, nous avons

mené des recherches sur l'évaluation d'impact et publierons les résultats en octobre.

#### Vandy Phal (CMA):

L'Association cambodgienne de la microfinance (CMA) a été fondée en 2014. Le secteur venait de démarrer. Nous avons connu une croissance massive au cours des 10 dernières années. Il y a trois ans, le conseil d'administration de la CMA a commencé à réformer le travail du secrétariat. Nous avons défini une stratégie et un cadre pour placer les clients au centre de notre secteur. Le développement de la clientèle est essentiel à la pérennité de nos membres car les prestataires de services financiers ne peuvent être pérennisés que si les clients sont en bonne santé. Nous tenons les membres responsables de leurs clients. Le système financier est une grande partie du système social du Cambodge. Voici quelques exemples de notre façon de travailler :

- Nous responsabilisons le côté de la demande. Nous organisons des campagnes nationales et des ateliers aux niveaux provincial et de district avec les régulateurs, les autorités locales et les dirigeants communautaires pour responsabiliser les clients. Plus précisément, nous améliorons la capacité des clients dans les domaines de la littératie financière, des finances personnelles, de la compréhension de leurs droits et obligations.
- Nous renforçons les pratiques responsables du côté de l'offre. Nous éduquons le personnel des prestataires de services financiers à tous les niveaux, de la direction au personnel de première ligne, sur les pratiques éthiques et responsables et la protection des consommateurs conformément à la Banque centrale sur le règlement des plaintes des consommateurs et au Code de conduite des banques et des institutions financières.
- Nous travaillons en partenariat avec des régulateurs, des associations de pairs et des institutions, notamment l'Association des banques du Cambodge (ABC), la Banque nationale du Cambodge (NBC) et d'autres partenaires pertinents tels que ADA, l'Agence française de développement et [Cerise+SPTF](#) afin de renforcer les pratiques responsables et le traitement des réclamations des consommateurs.

#### Allan Sicat (MCPI):

Nous faisons beaucoup de renforcement des capacités et de plaidoyer. MCPI organise des formations et des évaluations et fournit une assistance technique aux membres. Nous aidons nos membres à se conformer aux normes universelles avant même que le règlement n'entre en vigueur. MCPI s'engage également dans le plaidoyer. Nous collaborons avec les législateurs et les régulateurs. À partir de 2015, par exemple, MCPI a plaidé pour que les normes universelles fassent partie de la réglementation. Les régulateurs ont fini par les utiliser comme modèle pour le cadre réglementaire actuel. Il s'agissait d'un cas d'autorégulation par les PSF influençant la politique nationale. L'ensemble de ces travaux a créé un état d'esprit de collaboration entre tous les acteurs du système de marché pour une meilleure protection des consommateurs.

**Question 3: Les panélistes représentent aujourd'hui des pays où les régulateurs et les associations nationales travaillent ensemble. Veuillez décrire précisément de quelle manière vous travaillez ensemble et quels en ont été les avantages.**

Vandy Phal (CMA):

Rôle de l'Association cambodgienne de la microfinance :

- Représenter le secteur privé et promouvoir des pratiques responsables en initiant une autorégulation pertinente.
- Le rôle de CMA est également de former un partenariat stratégique avec la BNC (ceci est essentiel), de partager les priorités et les engagements avec le secteur financier et de renforcer les systèmes de marché
- Défendez et faites pression sur les régulateurs et les associations de pairs, comme ABC, pour qu'ils accordent également la priorité aux pratiques responsables et renforcent leur mise en œuvre.

Rôle de la Banque Nationale du Cambodge :

- Permettre à l'AMC en tant qu'association nationale d'initier l'autoréglementation et de nouvelles initiatives pour renforcer le secteur. Exemples: Lignes directrices sur les prêts, code de conduite et protection des clients.
- Le rôle de NBC est de s'associer à des associations nationales pour renforcer les pratiques responsables au sein du secteur financier
- Un autre rôle est de promouvoir l'harmonisation et l'intégration des initiatives CMA dans le processus de supervision et dans les indicateurs clés de performance qu'ils surveillent

En 2017, une grande question pour l'ensemble du secteur était de savoir comment promouvoir l'inclusion financière dans les zones reculées. L'Association cambodgienne de la microfinance a mené des actions de plaidoyer auprès de la Banque nationale du Cambodge pour aider à ouvrir le dialogue avec les banques. Ces efforts ont abouti à l'élaboration d'un code de conduite ("CoC") que l'Association des banques du Cambodge (ABC) et l'association professionnelle des fintechs ont adopté. Maintenant, nous sommes en train d'harmoniser le CoC avec les normes de protection des clients. Ce CoC est également une priorité de la Banque centrale, cependant, ils pensent que l'initiative doit venir de praticiens comme nous, car c'est nous qui allons sur le terrain et nous connaissons les clients. En tant qu'association, en collaboration avec le bureau de crédit, nous avons créé un système de surveillance de la santé financière.

La BNC donne à CMA les moyens d'apporter des changements positifs au client. Nous sommes partenaires à tout moment. Nous travaillons également avec le Ministère de l'Economie et des Finances pour renforcer l'entrepreneuriat.

M. Sherif Lokman (CBE):

À la Banque centrale d'Égypte (CBE), nous avons des buts et des objectifs communs avec la Fédération et l'Autorité de réglementation financière (FRA). L'autorité de régulation financière (FRA) et la BCE ont une représentation croisée au sein de nos

conseils d'administration. La stratégie égyptienne d'éducation financière est une stratégie menée conjointement par les deux organisations, à la fois pour les banques et les IMF.

Certains de nos travaux portent spécifiquement sur les IMF. En 2018, nous avons dispensé une formation aux IMF avec 1100 praticiens. Nous avons également développé un programme de graduation ciblant la gouvernance, le style de gestion, les capacités opérationnelles et les systèmes informatiques pour prendre les IMF des ONG et les aider à passer à un niveau différent. De plus, nous avons travaillé avec l'EMSMEF pour numériser les paiements des IMF. De plus, nous facilitons l'accès au financement pour les IMF. Nous sommes à l'écoute des IMF à travers des rencontres régulières pour comprendre les problèmes qu'elles rencontrent dans leurs relations avec les banques.

Aujourd'hui, la réglementation impose que 25% du portefeuille des banques soient dédiés à la microfinance. Le portefeuille de la microfinance est passé de 6 millions de livres égyptiennes (EGP) à 60 millions d'EGP en 2022 en 5 ans.

Dr Ahmed Abd El-gawad (FRA d'Égypte):

La FRA considère qu'une approche d'autorégulation est très importante pour les institutions financières. La FRA privilégie l'auto-adaptation aux nouvelles règles et soutient les institutions financières dans leurs efforts d'adaptation à l'environnement. C'est plus efficace pour le marché. De cette façon, les institutions peuvent faire face de manière satisfaisante aux défis. En microfinance, l'importance de l'autorégulation est particulièrement évidente en période de croissance notable ou lorsque le marché fait face à une crise comme la pandémie. L'autorégulation soutient et protège efficacement les IMF pendant les périodes difficiles. Les domaines les plus importants qui devraient être autorégulés sont les suivants : la gestion des risques, le contrôle interne, l'audit interne, la durabilité opérationnelle et financière et les ressources humaines. Voici les mesures que la FRA a prises pour encourager l'autorégulation :

- La FRA a développé des modèles d'auto-évaluation pour la gestion des risques et a encouragé les IMF à adopter l'autorégulation d'ici la fin de 2018. Cela s'est traduit par la réalisation de formations sur le tas pour les équipes Risques de crédit, les PDG, les auditeurs internes et les membres des comités des risques et d'audit, ainsi que des missions d'inspection sur site.
- La FRA a développé un indice de conformité prudentielle en consultation avec les associations professionnelles pour améliorer l'approche d'auto-conformité.
- La stratégie FRA NBFS pour 2023 - 2026 vise à faire passer la conformité de la NBF1 aux réglementations de surveillance du mécanisme d'application au mécanisme d'autorégulation.

Mona Zulficar (EMSMEF):

Notre rôle est de construire des partenariats et des ponts. La Fédération égyptienne des micro-moyennes petites entreprises a été créée par la loi sur la microfinance. Depuis l'élection de notre premier conseil d'administration au second semestre 2015,

nous avons travaillé avec diligence avec le soutien de la FRA et de la CBE pour développer le secteur de la microfinance à partir d'un portefeuille total d'environ 6 milliards d'EGP et d'environ 2 millions de clients à la fin de 2016, pour un portefeuille de plus de 60 milliards d'EGP et 4,5 millions de clients à fin 2021 tout en maintenant la stabilité et la pérennité de l'industrie malgré la crise du Covid. Les deux autorités de régulation nous ont consultés sur toutes les nouvelles réglementations ou modifications applicables à la microfinance avant leur publication et ont pris nos points de vue en considération. De plus, la FRA et la CBE ont soutenu toutes nos initiatives, y compris 1) des incitations et des directives aux banques pour encourager le financement des IMF ; 2) Transformation numérique, notamment dans les paiements et les recouvrements ; 3) Initiative de finance responsable ; 4) Programme de développement institutionnel pour les petites IMF (c'est-à-dire les ONG) ; 5) Initiative de liste négative. Nous voulons changer la culture, responsabiliser le client, amener les institutions à travailler dans l'intérêt du client

**Question 4 : Un défi commun est de savoir comment garantir des pratiques de recouvrement équitables. Que fait l'AMC pour atténuer le risque de pratiques de recouvrement abusives ?**

Vandy Phal (CMA):

Nous avons travaillé avec NBC pour recueillir les plaintes, puis nous sommes allés sur le terrain et avons organisé des ateliers avec les communautés. Chaque trimestre, nous avons une réunion du groupe des PDG, où nous exigeons des pratiques responsables avec les consommateurs. Avec le code de conduite et les directives de prêt, nous avons établi un centre de formation pour nos membres. Nous avons mis en place un programme de pratiques de prêt responsables, exigé par la Banque nationale du Cambodge pour tout le personnel de terrain. De plus, nous effectuons actuellement un test pilote d'un programme d'autonomisation des consommateurs. La certification de protection des clients est un bon outil, mais ce n'est pas suffisant. Nous avons besoin de la protection des clients pour entrer dans la culture. Nous envisageons également un cadre national avec un mécanisme de surveillance.

**Questions 5 : Un autre défi commun est la transparence des prix. Comment faites-vous la promotion d'une tarification responsable ?**

Allan Sicat (MCPI):

Aux Philippines, les régulateurs créent un environnement propice à une tarification transparente. L'association a un rôle à jouer pour guider les PSF afin qu'ils se conforment à la réglementation. De plus, une partie de notre travail sur l'autonomisation des consommateurs consiste à offrir une plateforme numérique aux consommateurs où ils peuvent comparer les prix.

Dr Ahmed Abd El-gawad (FRA d'Égypte):

Le concept principal est que la tarification doit refléter un équilibre réaliste entre les avantages pour l'IMF et pour les clients. L'Égypte a publié une réglementation des prix responsables en 2022, avec trois piliers clés :

- La politique de taux d'intérêt est basée sur les directives du CGAP, et les frais administratifs sont au maximum de 5 % du montant du prêt, et l'IMF ne facture aucun frais supplémentaire.
- Chaque IMF doit créer un comité de tarification
- Il existe un modèle de divulgation unifié pour refléter le coût réel. Cela permet aux clients de comparer les prix entre les IMF.

La FRA a affecté des coachs à toutes les IMF pour soutenir la mise en œuvre (1 coach couvre 5 IMF).

Mona Zulficar (EMSMF):

La FRA a consulté la Fédération égyptienne des petites et moyennes entreprises et de la microfinance et ses membres sur le projet de réglementation des prix responsables et a accepté la grande majorité de nos modifications proposées. Lors de la rédaction de ces amendements, nous avons consulté les membres de notre conseil d'administration, des experts et IFC. Une fois le règlement finalisé, la FRA a donné six mois aux IMF pour s'adapter et se conformer au règlement. La FRA a également organisé plusieurs ateliers de formation des IMF sur la mise en œuvre de la réglementation avec des exemples pratiques et un encadrement.

Les IMF se sont plaintes que le délai de mise en œuvre des changements requis était trop court. Il s'agit d'une implémentation d'essai. Les IMF doivent faire des erreurs et tirer des leçons.

**Questions 6 : De plus en plus de voix s'élèvent pour dire que faire le bien, c'est-à-dire créer des avantages pour les clients, améliore la durabilité et la stabilité du secteur financier. Dans cet esprit, l'autorité de régulation du Nicaragua a décidé de promouvoir l'intégralité des Normes universelles. Veuillez nous en parler.**

Sheyla Sobalvarro (CONAMI):

Au Nicaragua, une loi établie en 2012 nous obligeait à créer des indicateurs sociaux. Nos institutions doivent montrer au monde qu'elles sont sociales. La CONAMI a contacté la SPTF. Nous avons d'abord introduit la protection des clients, puis la bonne gouvernance. Nous avons lentement intégré cela dans les rapports réglementaires. Le projet a démarré en 2013, mais les normes de performance sociale ont été publiées en 2016. Nous sommes allés lentement pour que les IMF adoptent volontairement ces pratiques. Lorsque la loi est entrée en vigueur, ils étaient prêts parce qu'ils avaient pratiqué.

La supervision peut jouer le rôle de surveillance du marché et elle peut aussi favoriser l'amélioration. La réglementation nicaraguayenne cherche à promouvoir le

développement plutôt qu'à être uniquement punitive. Nous avons donné du temps aux IMF pour faire des changements et progresser.

**Question 7 : Aux Philippines, l'autorité de régulation et l'association nationale ont lancé une initiative d'autonomisation des clients. Veuillez décrire ce que vous faites précisément et pourquoi.**

Allan Sicat (MCPI):

L'autonomisation des clients permet aux clients, en particulier les pauvres et les vulnérables, de profiter des avantages de l'utilisation des services financiers. En 2021, avec SPTF, nous avons fait des recherches et des rapports sur l'autonomisation des consommateurs. Nous avons constaté que la majorité des clients souffraient d'impuissance ; un manque d'informations fournies avait conduit les clients à méconnaître les informations critiques. Un autre défi était le manque de confiance des PSF. Les PSF ont tendance à se concentrer sur l'atténuation des risques, la peur des mauvais profits. Avec l'initiative d'autonomisation des clients, MCPI aide le secteur à aller au-delà de l'atténuation des risques et à se concentrer à nouveau sur les clients. Nous proposons cinq courtes sessions d'autonomisation dans la langue locale. Nous donnons aux clients la voix et le choix, ce qui signifie qu'ils se sentent habilités à utiliser leur voix pour dire ce dont ils ont besoin, et ils ont les connaissances nécessaires pour choisir quel FSP et quels produits leur conviennent.

**Interrogations du public:**

- **Comment les outils vous aident-ils à définir la réglementation ?**
  - FRA: Nous avons utilisé les sept principes de protection des clients pour élaborer les directives de protection des consommateurs pour le secteur non bancaire. Celles-ci sont désormais applicables à l'ensemble du secteur financier.
  - CONAMI: Les normes universelles nous ont été très utiles pour créer une réglementation.
- **Les IMF doivent-elles payer pour la certification ? Si les IMF procèdent à des auto-évaluations, comment assurez-vous la qualité ?**
  - CONAMI: L'IMF rémunère l'auditeur social. Il y en a trois au Nicaragua, qualifiés par CERISE. Ils doivent être enregistrés auprès de la CONAMI. Les régulateurs effectuent des inspections à la fois de la performance financière et de la performance sociale. La CONAMI évalue chaque année le reporting sur les indicateurs sociaux.

**Conclusion de Nitin Madan (SPTF):**

La protection des clients est requise. Il est inacceptable de nuire aux clients. Mais ne perdez pas de vue que l'ensemble de la gestion de la performance sociale et environnementale est également fondamental.

La loi change la culture. La loi influence les structures de gouvernance des PSF et les fait évoluer dans la bonne direction.