

# La convention annuelle SPTF 2016: Notes du deuxième jour plénier

---

## Enseignements de la réglementation globale en finance responsable inclusive et responsable (1er Juin 2016)

Cette séance a été un partage d'expériences interactif modéré par Dr Alok Misra pour répondre à plusieurs questions importantes sur les efforts opérés par les régulateurs en matière de finance inclusive et responsable. Les débats ont tourné autour de trois questions clés :

1. Comment les régulateurs promeuvent-ils l'inclusion financière ?
2. Comment améliorent-ils la protection des clients ?
3. Comment promeuvent-ils sans risque les innovations telles que les services financiers mobiles ?

*Intervenants: Alok Misra, [MDI](#); Rosa Pascos, [CONAMI Nicaragua](#), Luis Daniel Allain, [SBS Peru](#); Allan Robert Sicat, [MC Philippines](#)*

---

### Au Pérou :

- Plusieurs travaux vers une inclusion financière depuis 2002 avec des initiatives qui promeuvent la transparence ; la mise en place d'une réglementation en 2015 qui exige plus de transparence aux institutions financières (IF) ;
- Plusieurs travaux en cours avec des organisations (SFI, banque mondiale, CGAP, OCDE) sur les questions d'inclusion financière ;
- Notons que le Pérou donne de l'importance à l'inclusion financière et la protection des clients mais il n'existe pas encore de véritables initiatives dans la réglementation pour la gestion de la performance sociale (GPS). Cependant des évaluations des pratiques des IF sont observées et le Conseil pour l'inclusion national pourrait se pencher sur la GPS ;
- Le régulateur donne son avis sur tous les contrats de prêts utilisés pour la mise en place du prêt (depuis 10 ans) pour éviter qu'il existe des clauses défavorables pour les clients ;
- Le régulateur exige de la part des IF, la mise en place d'une politique de gestion des plaintes et procède de façon périodique à des vérifications (politiques et pratiques). Il existe des rapports sur la protection des clients, la gestion des plaintes transmis à l'autorité de régulation. Le régulateur ne gère pas directement les plaintes des clients mais peut recevoir des dénonciations ;
- Le régulateur priorise sa propre méthodologie de contrôle interne. Le recours aux agences de notation externe n'est pas une exigence ;

- Il existe une centrale des risques pour mieux prévenir le surendettement des clients ;
- En termes de défi, il faut dire que la Loi va couvrir les ONG dans la microfinance et des réflexions sont en cours pour mieux structurer la supervision dans le secteur. Aussi, les innovations dans le secteur rendent-elles quelquefois caduque le cadre réglementaire mais des efforts sont menés pour mieux structurer le champ d'intervention des IF de façon progressive. Les clients ont un besoin d'éducation financière et une des questions qui demeure est celle relative au plafond sur les taux d'intérêt.

#### Au Nicaragua :

- Il existe une réglementation sur la protection des consommateurs qui s'appliquent à tous les acteurs. La Loi prévoit un grand chapitre sur la gouvernance d'entreprise.
- Le régulateur encourage aussi les IF à donner une priorité à la performance sociale. A cet effet, des certificats sont accordés aux IF qui démontrent leur engagement dans la mise en place d'un dispositif de gestion de la performance sociale. Ces dernières ont la possibilité de bénéficier du financement des banques de l'État à des taux préférentiels. Ne pas respecter les exigences de GPS n'est pas pénalisant pour les IF ;
- Un guide de supervision est institué et permet de réaliser des analyses mensuelles des performances des institutions sur les normes de finance responsable (64% des IF respectent les normes) ;
- La Loi dit que le client peut se plaindre. Le régulateur (CONAMI) est fortement impliqué dans le processus de gestion des plaintes des clients pour disposer d'une base de données à des fins de décision de politique (éducation financière par exemple) ;
- En termes de défi, il faut souligner que le cadre réglementaire (CONAMI) ne prend pas en charge les coopératives qui d'ailleurs n'ont pas l'obligation de rendre compte, ce qui peut affecter le risque de surendettement des clients. Un autre défi est celui relatif à la publication du taux d'intérêt, l'éducation financière, la formation du personnel des IF (Auditeurs surtout), la maîtrise du coût de la supervision pour les IF.

#### Au Philippine :

- Il a été rédigé en 2014, un circulaire incluant les principes de protection des clients (PPC);
- Il a été défini des niveaux de risques suivant des critères pouvant nécessiter l'intervention du régulateur ;
- Les IF sont régulées par trois organes différents ;
- L'un des principaux défis demeure l'éducation financière.