

# CGAP et le Ministère de l'Economie et des Finances de Côte d'Ivoire ont organisé une table ronde

*L'UNSGSA Reine Máxima participe à la table ronde sur la protection des consommateurs de services financiers numériques*

ABIDJAN, CÔTE D'IVOIRE , June 13, 2022 /EINPresswire.com/ -- Le Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres (CGAP) et le Ministère de l'Économie et des Finances de la Côte d'Ivoire ont organisé ce jour une table ronde sur la protection des consommateurs de services financiers numériques en Côte d'Ivoire. Cette table ronde est intervenue dans un contexte marqué par le développement rapide des services financiers numériques (SFN) dans la région et des risques associés pour les consommateurs. Sa Majesté la Reine Máxima des Pays-Bas, Avocate spéciale du Secrétaire Général des Nations Unies pour le financement inclusif du développement (UNSGSA), qui effectue des visites en Côte d'Ivoire et au Sénégal du 13 au 16 juin afin de promouvoir l'inclusion financière, a participé à la table ronde et a prononcé une allocution. Les autres participants sont des membres de Cabinets ministériels de la Côte d'Ivoire, des organisations impliquées dans les questions d'inclusion financière et de protection des consommateurs, des régulateurs régionaux et des prestataires de services financiers.

La Côte d'Ivoire a connu une forte croissance du mobile money, qui a créé de nouvelles opportunités économiques à une échelle notable et sans précédent. Le pays adopte de plus en plus les SFN pour accélérer l'inclusion financière de la population. Cependant, selon les résultats d'une [recherche du CGAP](#), menée au plan international, les SFN génèrent également des risques pour les consommateurs, tout en continuant d'introduire de nouveaux risques.

Au cours de la table ronde, le CGAP a présenté les résultats de deux enquêtes nationales menées avec Horus Consulting et en collaboration avec l'Observatoire de la Qualité des Services Financiers de Côte d'Ivoire (OQSF-CI).

Les enquêtes\* ont porté sur les risques pour les consommateurs en matière de finance numérique et de crédit numérique. Elles ont recouru à un échantillon représentatif au niveau national et ont révélé, qu'au cours des 12 derniers mois, certains risques - tels que la fraude et le manque de transparence - ont affecté de nombreux utilisateurs de mobile money.

Principaux résultats des enquêtes :

- 61% des utilisateurs du mobile money ont été confrontés à des interruptions de réseau, 33 % ont manqué d'informations sur les coûts et 28 % ont été victimes de fraude ;

- 78% des personnes interrogées ont effectué des remboursements tardifs de leurs crédits numériques ;

- Les femmes sont plus susceptibles de perdre de l'argent à cause d'escroqueries (16% des femmes contre 12% des hommes). Elles ont plus de difficultés à naviguer dans le menu de l'offre de services financiers numériques via leur téléphone (25% des femmes contre 17% des hommes) et à comprendre les produits financiers (22% des femmes contre 18% des hommes).

Selon l'UNSGSA Reine Máxima, l'offre responsable, abordable et sûre des SFN est essentielle pour construire un meilleur avenir pour les citoyens grâce à l'inclusion financière, mais nous sommes maintenant à la croisée des chemins. Alors que la finance numérique se développe rapidement et crée de nombreuses opportunités, l'ampleur des risques pour les consommateurs mérite une attention particulière et des actions rapides. Pour faire des progrès dans ce domaine, il est important d'adopter une approche holistique de la protection des consommateurs qui met en valeur le rôle des différentes autorités et fournisseurs des SFN avec une prise en compte des consommateurs.

Le CGAP a recommandé que le traitement du risque financier encouru par le consommateur n'incombe pas à un seul acteur de l'écosystème de la finance numérique. Selon le CGAP, la collaboration entre tous les acteurs, le renforcement des capacités techniques et l'attention portée à l'expérience du consommateur sont trois conditions essentielles pour une utilisation responsable de la finance numérique. Ceci est vrai en particulier chez les femmes et concernant les segments vulnérables, où l'on note souvent une faible culture numérique.

"L'utilisation des SFN en Côte d'Ivoire offre une opportunité importante pour le développement économique et social du pays", a déclaré Sophie Sirtaine, Directrice Générale du CGAP, lors de la table ronde. "Permettre aux personnes financièrement exclues de prendre part à l'économie numérique leur permet de mieux saisir les opportunités économiques qui améliorent les moyens de subsistance, d'accéder aux services essentiels tels que l'énergie ou l'eau, et de mieux se préparer aux chocs externes, y compris ceux causés par le changement climatique. Dans le même temps, nous reconnaissons que les SFN s'accompagnent de risques qui peuvent saper ces avantages et éroder la confiance des consommateurs dans les SFN. Nous pensons que de nombreuses solutions peuvent réduire ces risques pour les consommateurs afin de garantir des résultats positifs pour les consommateurs en matière de SFN, comme des outils de surveillance du marché et un travail collectif avec tous les acteurs de l'écosystème financier pour comprendre, gérer et atténuer ces risques."

Dans le cadre d'une initiative plus large, visant à faire progresser la protection des consommateurs de services financiers, grâce à une collaboration avec des partenaires stratégiques, le CGAP a lancé un laboratoire de protection des consommateurs de SFN dans

l'Union Economique et Monétaire Ouest-Africaine (UEMOA). Cette initiative vise à renforcer l'interaction entre différents acteurs de l'écosystème de la finance numérique, notamment les régulateurs, les superviseurs, les utilisateurs, les associations de consommateurs, les fournisseurs de services financiers et les organisations de soutien et de recherche.

En plus de la table ronde, le CGAP, l'Agence pour la Promotion de l'Inclusion Financière (APIF) et l'OQSF-CI organisent un atelier, le 14 juin 2022, pour un réseau plus large de parties prenantes de l'écosystème de la finance numérique en Côte d'Ivoire - y compris les acteurs publics et privés. L'atelier vise à favoriser une discussion structurée sur les solutions pour une gestion efficace des risques liés au SFN.

\*Note : Les résultats complets des enquêtes seront disponibles en septembre 2022.

### À propos du CGAP

Le CGAP est un partenariat mondial regroupant plus de 30 organisations de développement de premier plan qui s'efforce d'améliorer la vie des personnes pauvres, en particulier des femmes, grâce à l'inclusion financière. En utilisant la recherche orientée vers l'action, le CGAP teste, apprend et partage les connaissances destinées à aider à construire des systèmes financiers inclusifs et responsables qui permettent aux personnes pauvres de saisir les opportunités économiques, d'accéder aux services essentiels et de renforcer leur résilience, y compris dans le contexte du changement climatique. Le CGAP mène des recherches et des expériences afin d'établir des preuves de concept et d'extraire des informations exploitables qui aident nos partenaires à mettre en œuvre des solutions sur le marché et à les faire évoluer. En bref, le CGAP influence par le biais de preuves. Ce faisant, il espère faire progresser des objectifs de développement plus larges et contribuer à des économies et des sociétés plus prospères, égalitaires, résilientes et durables. □

Lamis Daoud

CGAP

+1 202-848-6103

ldaoud@worldbank.org

---

This press release can be viewed online at: <https://www.einpresswire.com/article/576574052>

EIN Presswire's priority is source transparency. We do not allow opaque clients, and our editors try to be careful about weeding out false and misleading content. As a user, if you see something we have missed, please do bring it to our attention. Your help is welcome. EIN Presswire, Everyone's Internet News Presswire™, tries to define some of the boundaries that are reasonable in today's world. Please see our Editorial Guidelines for more information.

© 1995-2022 Newsmatics Inc. All Right Reserved.