

BROCHURE
SUR
L'INCLUSION FINANCIERE

Cette brochure vise à faire connaître au plus grand nombre de fournisseurs et utilisateurs des services financiers dans les pays arabes, la démarche d'inclusion financière, ses objectifs et son rôle dans la réalisation de la stabilité financière et la croissance économique des pays, en plus de son apport sur le plan social en incluant les catégories marginalisées par le système financier officiel et en les protégeant financièrement par la connaissance de leurs droits. Outre cela, elle accorde une attention particulière à la disponibilité du financement pour les petites et moyennes entreprises et les micro-entreprises, tout en mettant l'accent sur le rôle des États, des gouvernements et des fournisseurs de services financiers pour soutenir cette démarche et en particulier le rôle que joue les banques centrales à cet égard, en identifiant les piliers et composants essentiels qui constituent les principales caractéristiques pour l'élaboration de stratégies nationales de l'inclusion financière (1).

Premièrement : la définition de l'inclusion financière

On entend par inclusion financière, la disponibilité et l'utilisation de tous les services financiers par les différents segments de la société dont les institutions et les particuliers, surtout ceux qui sont marginalisés, à travers les canaux officiels, notamment les comptes courants et d'épargne, les services de paiement et de transferts, les services d'assurance, les services de financement et de crédit et des innovations des services financiers plus adaptés avec des prix compétitifs et raisonnables. Elle œuvre aussi à la protection des droits des consommateurs de services financiers en les soutenant afin qu'ils puissent assurer correctement la bonne gestion de leurs fonds et leurs épargnes pour éviter que certains consommateurs recourent à des canaux et outils informels, non soumis à aucun contrôle des organes de supervision et qui pratiquent des prix relativement élevés induisant la non satisfaction des besoins en services financiers et bancaires par ces canaux. L'inclusion financière est mesurée par la disponibilité en termes d'offre des services financiers et par leurs utilisations en termes de demande, ainsi que par la qualité de ces services.

(1) Il faut tenir compte de la législation de chaque Etat lors de l'application de la démarche de l'inclusion financière

Deuxièmement: l'importance de l'inclusion financière et ses objectifs

- L'inclusion financière est devenue le centre d'intérêt de nombreux gouvernements et régulateurs financiers, en particulier les banques centrales. Il est ainsi prouvé l'existence d'une relation étroite entre l'inclusion financière, la stabilité financière et la croissance économique. Il est difficile de concevoir une durabilité de la stabilité financière alors qu'une grande partie de la population et d'entreprises demeure financièrement exclue du système économique. L'inclusion financière favorise la concurrence entre les institutions financières en travaillant sur la diversité et la qualité de leurs produits afin d'attirer le plus grand nombre de clients et de transactions, et l'entrée dans la légalité de certains canaux informels.
- Sur un autre plan, l'inclusion financière se décline sur le plan social en portant un intérêt accru pour les populations à faible revenu, en accordant une attention particulière aux femmes, à l'accessibilité des particuliers, des petites, moyennes et micro entreprises et leur intégration dans le secteur financier officiel à travers l'offre de services financiers, en les rendant disponibles pour les catégories marginalisées, dans un souci d'intérêt public de création d'emplois, ce qui contribue à la croissance économique et donc à la réduction de la pauvreté, à l'amélioration de la répartition des revenus, et à l'augmentation du niveau de vie.

Troisièmement : Mode opératoire de l'inclusion financière

Il est recommandé que la conduite du processus d'inclusion financière intervient après que les Etats aient préparés une étude sur les lacunes de l'offre et de la demande, pierre angulaire à partir de laquelle, ils peuvent soit fixer les objectifs futurs avec des priorités, ou considérer que l'étude des lacunes constitue la première étape pour préparer une stratégie nationale impliquant toutes les parties concernées (2). Dans tous les cas, les objectifs de la stratégie doivent être définis et mesurables et peuvent être réalisés à temps, en s'employant à unifier les efforts dans la même direction et à concrétiser les objectifs fixés pour atteindre le plus grand nombre de segments possibles des secteurs ciblés.

(2) Pour plus d'informations, voir le document préparé par le groupe de travail sur l'inclusion financière approuvé par le Conseil des gouverneurs des banques centrales arabes sous le titre de : les exigences de l'adoption d'une stratégie nationale globale visant à promouvoir l'inclusion financière dans les Etats arabes.

Quatrièmement : le rôle des banques centrales et organes de contrôle dans la consolidation de l'inclusion financière

Les banques centrales jouent un rôle important dans la consolidation de l'inclusion financière à travers:

- L'élaboration d'une réglementation visant à faciliter les transactions bancaires sous toutes ses formes, et à surmonter les obstacles de l'offre et de la demande pour assurer l'accès des services financiers à ses utilisateurs.
- Œuvrer pour l'entrée des canaux informels dans la légalité en les soumettant à leur contrôle et à leur supervision.
- Œuvrer à promouvoir la création et le développement de canaux alternatifs aux services financiers conventionnels, en utilisant des technologies modernes.
- Améliorer l'infrastructure financière à travers la création de bureaux d'information de crédit et le développement des systèmes de paiement et de règlement et l'intermédiation financière.
- Stimuler le secteur financier pour généraliser l'éducation financière.

Cinquièmement: les principaux piliers pour promouvoir la démarche de l'inclusion financière

1. Renforcement de l'infrastructure financière

La disponibilité d'une infrastructure financière solide pour répondre aux exigences de l'inclusion financière constitue un des piliers fondamentaux pour instaurer un environnement favorable. Il convient aussi de fixer les priorités pour la réalisation de cette infrastructure afin de consolider la croissance économique et faciliter l'accès des citoyens aux services financiers.

Ces priorités sont les suivantes:

- **Environnement législatif:** Etablir un cadre législatif approprié pour soutenir la démarche de l'inclusion financière à travers l'élaboration et la modification des instructions et résolutions qui prennent en charge les priorités telles que fixées ;
- **L'implantation du réseau:** promouvoir l'implantation géographique en facilitant l'extension du réseau des agences des prestataires de services financiers et soutenir la création d'agences ou de petits bureaux pour les fournisseurs de services, en particulier, pour la micro-finance. Il s'agit également d'encourager la création de points d'accès pour les services financiers tels que les agents bancaires, les points de vente, les guichets

automatiques, les assurances, les valeurs mobilières et autres, conformément à la législation de l'Etat.

- **Le développement des systèmes de paiement et de règlement:** le développement des systèmes de paiement et de règlement national en vue de faciliter la mise en œuvre des opérations financières et leur règlement entre les prestataires dans des délais opportuns pour assurer une prestation continue de services financiers.
- **Tirer profit des progrès technologiques:** œuvrer à développer et améliorer la communication et l'échange d'informations grâce à l'élargissement de l'offre des services financiers numériques (Digital Financial Services), ainsi que le paiement par les moyens technologiques afin de faciliter l'accès aux services financiers au moindre coût et une plus grande efficacité.
- **Fournir une base de données complète:** œuvrer à l'activation du rôle des bureaux d'information sur le crédit, et à la création de bases de données complètes qui enregistrent l'historique du crédit pour les particuliers et les petites et moyennes entreprises ainsi que les biens meubles, et prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les fournisseurs de service et les clients ont l'accès aux informations dont ils ont besoin pour assurer la transparence et la protection des droits de tous.

2. La protection financière des consommateurs

Compte tenu de la croissance et du développement du secteur financier et la complexité des produits et services financiers offerts aux clients ainsi que l'évolution des instruments financiers électroniques et l'expansion de ces services, le concept de la protection financière des consommateurs a été le centre d'intérêt de ces derniers temps. Le but des règles édictées à cet égard est d'accroître la confiance dans le secteur bancaire et financier en vue de promouvoir la démarche d'inclusion financière et la stabilité financière à travers les moyens suivants:

- S'assurer que le client bénéficie d'un traitement équitable et transparent des services et des produits financiers, avec facilité à un coût raisonnable et de qualité.
- Fournir les informations nécessaires et précises à toutes les étapes de la relation du client avec les fournisseurs de services financiers, à travers la divulgation de manière transparente des données aux clients en veillant à les informer sur les avantages et les risques associés au produit tout en développant un mécanisme

pour mettre les clients régulièrement au courant de toutes les mises à jour et les modifications dans les produits et services.

- La possibilité de donner des conseils en fonction des besoins des clients et de la complexité des produits et des services qui leur sont fournis.
- Protéger les données financières des clients et développer des mécanismes appropriés pour surveiller et défendre leurs droits.
- Mettre en place des mécanismes pour traiter les plaintes des clients dans un délai raisonnable, et s'assurer qu'ils soient indépendants, impartiaux, responsables, efficaces et en conformité avec les meilleures pratiques internationales.
- Informer et sensibiliser les clients et les catégories marginalisés, en particulier, et les prestataires de services financiers aux principes de la protection financière des consommateurs pour la compréhension de leurs droits et leurs responsabilités afin qu'ils remplissent leurs obligations.

3. Développer des services financiers et des produits qui répondent aux besoins de toutes les catégories sociales

Ce point est considéré comme l'un des plus importants piliers pour concrétiser l'inclusion financière à travers la facilitation de l'accès aux services financiers au profit des particuliers et des petites et moyennes et micros entreprises, il s'ensuit que cette exigence des produits et des services financiers incombe aux fournisseurs des services financiers, en tenant compte:

- Des besoins et des exigences des clients ciblées lors de la conception des produits et services qui leur sont destinés avant de les mettre sur le marché, ainsi que l'innovation de nouveaux produits d'épargne, d'assurance, et des moyens de paiement, autre que les prêts.
- Favoriser la concurrence entre les fournisseurs des produits et des services financiers, pour offrir plus d'options aux clients et améliorer la compétitivité entre les institutions financières, pour maintenir un niveau élevé de la qualité de services, permettant aux clients de choisir facilement en toute transparence, les produits avec des coûts raisonnables.
- La réduction des taxes et commissions injustifiées imposées aux clients, ainsi que la réduction des prestations de services financiers inappropriés en contrepartie du paiement de commissions par le client.

- Prendre en considération la situation des clients lors de la relation afin de leur éviter d'être exploités par les fournisseurs de services financiers en les sur endettant.
- L'allègement des besoins de financement à travers la révision des instructions en vigueur par les autorités de contrôle.
- Assurer une formation au personnel des fournisseurs des services financiers, dédié à cette activité.

4. L'éducation financière

- Tout Etat doit se préoccuper de l'éducation et de la sensibilisation financière à travers l'élaboration d'une stratégie nationale visant à promouvoir l'enseignement et la culture financière. Le développement de cette stratégie par des organismes gouvernementaux et le secteur privé, afin d'améliorer les connaissances financières des citoyens, en particulier les catégories vulnérables tels que les petites et moyennes entreprises, les jeunes et les femmes.
- L'objectif de l'éducation financière est d'instaurer un système d'enseignement financier intégrée en vue de bâtir une société cultivée sur le plan financier et œuvre à promouvoir et à développer la sensibilisation de tous les segments de la société, qui possèdera les compétences qui lui permettront d'être en mesure de comprendre et d'assimiler les produits et services financiers, sachant que la culture financière aide les citoyens à prendre des décisions d'investissement saines et étudiées dans leurs différentes transactions financières avec le plus faible degré du risque.
- Il convient également de réaliser un équilibre entre les informations à la disposition des consommateurs et les fournisseurs de services financiers, en particulier les nouveaux consommateurs en prenant en compte leur manque d'expérience dans la consommation des services financiers pour les aider à comprendre leurs droits et responsabilités. Des programmes de sensibilisation pour les consommateurs sont souvent mise en œuvre à travers des campagnes publiques de sensibilisation visant à permettre aux consommateurs de prendre des décisions financières adaptées à leurs besoins.