

OUTIL 1

Analyse des rapports réglementaires

L'OBJECTIF DES RAPPORTS RÉGLEMENTAIRES EST DE FOURNIR DE manière périodique, aux Superviseurs des pratiques du marché (MCS) des données normalisées essentielles qui leur permettent d'accomplir leur mandat de supervision et de mener des activités de supervision axées sur les institutions et les marchés. L'établissement de rapports réglementaires constitue la source d'information la plus importante sur un marché réglementé pour un MCS, dans la mesure où il constitue la pratique la plus complète. Il repose sur des exigences réglementaires qui obligent les Prestataires de services financiers (PSF) à soumettre ces informations sous peine de sanctions. L'établissement de rapports réglementaires représente l'une des rares sources disponibles d'informations périodiques et normalisées qui donnent au MCS la capacité de suivre de manière cohérente une série d'indicateurs dans le temps.

Les rapports réglementaires les plus courants exigent des PSF réglementés qu'ils remplissent et soumettent des modèles d'établissement de rapports quantitatifs qui suivent la fréquence, les formats et le contenu prescrits par la réglementation et déterminés par les besoins du MCS. L'analyse ultérieure faite par le MCS peut consister à interroger des données ventilées de niveau supérieur ou des données granulaires détaillées.

Outre les modèles d'établissement de rapports quantitatifs normalisés, un MCS peut exiger des PSF qu'ils fournissent des informations qualitatives sur la gouvernance, les contrôles et systèmes internes, les manuels d'exploitation, les procédures de traitement des plaintes, etc. En tant que partie intégrante du cadre sur l'établissement de rapports réglementaires, l'établissement de rapports qualitatifs est exigé en général moins fréquemment que l'établissement de rapports quantitatifs. Certes, cet outil couvre les deux types d'établissement de rapports, mais les sections ci-dessous portent sur l'établissement de rapports réglementaires quantitatifs normalisés.

Avantages et opportunités

L'analyse des rapports réglementaires permet à un MCS d'être suffisamment réactif pour identifier, comprendre, suivre, mesurer et traiter les risques et résultats liés aux consommateurs, les questions de concurrence et les questions de conformité aux réglementations sur la protection des consommateurs. Elle soutient également la supervision efficace fondée sur les risques en aidant à hiérarchiser les programmes de supervision et les ressources en fonction des risques évalués.

L'établissement de rapports réglementaires imposé peut également déclencher un certain niveau d'auto-analyse par les PSF concernant leurs performances en matière de conformité et le traitement des clients. Cette pratique s'applique en particulier à l'établissement de rapports qualitatifs. En fait, certains pays imposent un établissement de rapports réglementaires qui nécessitent une auto-évaluation (par exemple, sous la responsabilité de l'Autorité des pratiques du secteur financier d'Afrique du Sud, des rapports sur les pratiques des entreprises sont imposés aux compagnies d'assurance).

Les avantages et opportunités qui découlent de l'analyse des données de niveau supérieur ventilées sont les suivants :

- **Simplicité.** Il est relativement facile de dresser une liste d'indicateurs agrégés à suivre et de les saisir dans les champs de données d'un modèle d'établissement de rapports. L'analyse des indicateurs agrégés est un processus simple qui nécessite rarement un traitement complexe des données ou des analyses avancées. La normalisation des indicateurs au niveau agrégé est également relativement simple, même si elle nécessite une consultation avec les PSF pour harmoniser les termes et s'assurer que les calculs reposent sur des formules communes.
- **Faible consommation de ressources.** Le stockage et la récupération des données agrégées sont faciles, rapides et ne nécessitent ni une grande capacité de stockage, une bande passante excessive ou coûteuse, ni une puissance de calcul particulière. En outre, si les PSF se chargent de l'agrégation des données, les MCS sont, quant à eux, chargés de la validation des données.
- **Facilité de mise en œuvre.** La quantité de données collectées étant limitée, elle peut être (et, pour la supervision, prudentielle, est) mise en œuvre dans n'importe quel contexte national, quelles que soient la technologie et l'expertise disponibles pour l'agrégation, la validation, le stockage, la récupération, l'analyse, la visualisation et l'établissement de rapports.
- **Diffusion.** Un MCS peut diffuser périodiquement les principaux indicateurs agrégés. La mise à disposition de ces ressources pour les consommateurs, les groupes de consommateurs et les médias permet de promouvoir de meilleures pratiques des PSF.

Les avantages et les possibilités de l'analyse des données granulaires sont les suivants :

- **Profondeur.** Le plus grand avantage que l'analyse des données granulaires peut procurer à un MCS est une connaissance plus approfondie des problèmes des consommateurs et de la conduite des affaires, en particulier lorsque les données comprennent des informations démographiques telles que le sexe, l'âge ou la localisation du client. Le MCS peut « jouer » avec de grands ensembles de données qui offrent plus de détails sur les clients, effectuer divers traitements de données, identifier les corrélations entre les ensembles de données ; et utiliser des outils sophistiqués pour combiner un éventail de sources, de types ou de formats de données (par exemple, des données structurées et non structurées). Toutes ces activités ouvrent de nombreuses possibilités d'analyse.
- **Flexibilité.** Les données granulaires permettent à un MCS de voir et de comprendre les données qui sous-tendent les indicateurs traditionnels de données agrégées et de calculer des indicateurs supplémentaires selon les besoins. Par exemple, en

raison de préoccupations émergentes qui ne peuvent pas être traitées simplement en examinant les données agrégées traditionnelles, un MCS peut suivre temporairement des indicateurs qui ciblent des types de produits, des segments de clients ou des questions de consommation spécifiques.

- **Exhaustivité.** Les données granulaires qui combinent des éléments démographiques, transactionnels, financiers et opérationnels peuvent fournir à un MCS des informations précieuses sur le comportement des consommateurs, les lacunes en matière d'inclusion, les pratiques discriminatoires ou anticoncurrentielles et les biais algorithmiques. Il peut s'agir d'un biais lié au genre ou aux minorités qui entraîne des taux d'intérêt plus élevés, des primes d'assurance plus importantes, des taux de rejet plus élevés pour les demandes de prêt, des délais de résolution des plaintes plus longs et des ratios de prêts improductifs plus élevés pour les femmes ou les groupes minoritaires.
- **Segmentation.** Les données granulaires facilitent les analyses par différents segments de consommateurs et permettent d'identifier des groupes de consommateurs en fonction de leur comportement, ce qui peut donner des indications sur des questions spécifiques qui touchent, par exemple, les femmes à faible revenu.

Caractéristiques de cet outil

- Les exigences d'établissement de rapports réglementaires diffèrent selon la fréquence, le format et le type de données recueillies :
- Données financières (par exemple : revenus issus des frais, prêts improductifs par type de crédit, total de la monnaie électronique émise)
- Données opérationnelles (par exemple : le nombre de prêts, de déposants, d'agents, de [plaintes des consommateurs](#), de rapports sur les fraudes)
- Données démographiques (par exemple : le nombre d'emprunteurs ou

Encadré 1. Le régulateur des pensions du Mexique, CONSAR, intervient sur l'importance des données ventilées par sexe.

Au Mexique, une enquête de 2015 sur l'inclusion financière du côté de la demande a révélé un écart dans la propriété des comptes et l'utilisation d'une gamme de services financiers. En conséquence, le régulateur des pensions du Mexique, CONSAR, a étudié les données désagrégées qu'il a recueillies auprès des PSF par le biais de l'établissement de rapports réglementaires. Ces données ont confirmé les résultats de l'enquête et ont montré que non seulement les femmes épargnaient des montants plus faibles pour leur retraite, mais qu'elles épargnaient aussi moins souvent que les hommes, probablement en raison de salaires plus bas et d'un taux d'informalité plus élevé. Cette situation a accru le risque que les femmes ne remplissent pas les conditions minimales requises pour jouir des droits de pension. En moyenne, pour 100 pesos qu'un homme perçoit à la retraite, une femme ne touche que 70. Ces idées n'ont été mises en évidence que grâce à des données désagrégées. Fort de ces conclusions, CONSAR s'est engagé dans une campagne de sensibilisation du public avec les médias et a conçu une série de programmes visant à promouvoir l'épargne en vue de la retraite. L'un de ces programmes a mis l'accent sur la formalisation des travailleurs domestiques (dont la majorité sont des femmes) et sur la fourniture d'un accès aux prestations de retraite et à l'assurance -retraite. Il a également mis en place un programme d'octroi de microcrédits aux femmes qui intègre notamment des fonds de retraite.

Source : [Permettre l'inclusion financière des femmes grâce aux données](#) : Le cas du Mexique (IDB, 2019)

de déposants par sexe, âge, localisation)

En termes de niveau de détail des données collectées, l'établissement de rapports réglementaires se décline en deux catégories :

- données agrégées (par exemple : le total de la monnaie électronique émise, le nombre total de prêts) ;
- données granulaires (par exemple : liste de l'ensemble des transactions de monnaie électronique, des transactions de prêt, des transactions de paiement, des plaintes).

Le niveau de granularité des données varie selon les pays et les modèles d'établissement de rapports réglementaires. La plupart des modèles exigent des données agrégées plutôt que granulaires, en raison du fait que la mise en œuvre de l'établissement de rapports sur les données agrégées est généralement moins complexe pour les MCS et les PSF. Cependant, on note de plus en plus une réorientation d'au moins une partie des efforts de collecte de données des MCS vers les données granulaires. Les deux niveaux peuvent coexister pour des données différentes, et un MCS peut utiliser l'un ou l'autre pour un projet autonome tel qu'un [examen thématique](#).

DONNÉES AGRÉGÉES

On peut définir les données agrégées comme des données déclarées après avoir été compilées à partir des divers systèmes d'un PSF et agrégées au moyen de calculs déterminés par un MCS. Par exemple, si le MCS demande un rapport trimestriel sur le nombre total de plaintes divisé par le nombre de comptes de dépôt, le PSF effectuera trois calculs simples, comme suit :

1. Somme du nombre total de plaintes reçues au cours d'un trimestre et enregistrées dans le système de gestion des plaintes.
2. Somme du nombre total de comptes de dépôt au terme d'un trimestre enregistré dans le système bancaire central.
3. Diviser 1 par 2.

Le résultat est communiqué au MCS sous la forme d'un chiffre unique qui devient l'un des nombreux champs de données d'un modèle d'établissement de rapports. Il s'agit d'un indicateur agrégé. Si le MCS avait demandé un rapport sur les points de données des Étapes 1 et 2 plutôt que la division finale issue de l'Étape 3, il s'agirait toujours d'un établissement de rapports agrégé, mais à un niveau d'agrégation inférieur (et à un niveau de granularité supérieur). Le MCS lui-même serait chargé de calculer la division finale (Étape 3) après avoir reçu les points de données des Étapes 1 et 2.

DONNÉES GRANULAIRES

Les données granulaires produisent des données agrégées. Il s'agit du niveau de détail le plus proche des données que le PSF produit de façon constante dans le cadre de ses opérations commerciales. À titre d'exemple, un MCS qui souhaite suivre par trimestre un indicateur en termes de risque pour le consommateur peut choisir de collecter et de suivre le nombre de plaintes reçues divisé par le nombre de prêts. (Cet indicateur relativise le nombre de plaintes pour tenir compte des grands PSF qui facilitent davantage

de transactions, ont plus de clients, et accumulent invariablement plus de plaintes). Le MCS dispose des options ci-après pour recueillir l'indicateur :

1. Recueillir l'indicateur prêt à l'emploi.
2. Recueillir le numérateur prêt à l'emploi (nombre total de plaintes de consommateurs reçues par chaque PSF au cours d'un trimestre) et le dénominateur (nombre total de contrats de prêt en cours à la fin d'un trimestre), puis calculer l'indicateur en utilisant ces deux points de données.
3. Collecter des données granulaires :
 - La liste complète des plaintes reçues au cours d'un trimestre (pour calculer le numérateur)
 - La liste complète des prêts en cours à la fin d'un trimestre (pour calculer le dénominateur).

Un MCS peut se sentir plus enclin à collecter des données agrégées prêtes à l'emploi (options 1 et 2 ci-dessus) car ces données nécessitent le moins de ressources. Cependant, elles sont les plus rigides et n'offrent au MCS aucune marge de manœuvre pour effectuer d'autres types d'analyse. Les données granulaires (option 3) permettent au MCS non seulement de recréer les données prêtes à l'emploi mais aussi d'exécuter d'autres demandes de données, de mener des analyses supplémentaires et plus approfondies, de repérer des ensembles plus larges de modèles et de problèmes, et de construire des indicateurs supplémentaires ou alternatifs en fonction des besoins de supervision.

Encadré 2. Gamme de technologies utilisées pour l'établissement de rapports réglementaires

Les PSF envoient généralement les rapports réglementaires en saisissant les données de façon manuelle ou automatique, puis en transférant les fichiers de données dans une base de données centralisée chez un MCS ou un autre tiers (par exemple, via un portail web ou une solution logicielle téléchargeable). Certains petits PSF, comme les prestataires communautaires, peuvent être autorisés à envoyer manuellement des rapports au MCS (par exemple, par le biais de pièces jointes à un courriel, de télécopies ou de copies physiques par courrier). Les méthodes reposant sur la technologie, telles que l'extraction ou la visualisation de données à partir des systèmes opérationnels des PSF en utilisant des interfaces de programmation d'applications (API) peuvent également être employées ; toutefois, elles sont peu courantes dans les économies en développement, car nécessitant des investissements. En revanche, la technologie de supervision (suptech) offre aux MCS des possibilités d'accroître la portée, la granularité, la précision et la célérité de l'établissement de rapports réglementaires, une fois que les cadres fondamentaux et la stratégie sont en place.

Comment utiliser cet outil ?

Il n'y a pas de recette unique pour mettre en œuvre un régime d'établissement de rapports réglementaires ou pour choisir un mécanisme de collecte de données, dans la mesure où les nombreuses options se situent quelque part entre la collecte de copies physiques et l'utilisation de méthodes automatisées alimentées par la suptech. Cependant, il existe cinq étapes courantes que les MCS peuvent suivre.



ÉTAPE 1 : IDENTIFIER LES BUTS ET LES OBJECTIFS

Avant de mettre en œuvre un régime d'établissement de rapports réglementaires, un MCS devrait identifier ses buts et objectifs afin de déterminer quelles données sont nécessaires. Le document du CGAP intitulé [Collecte de données par les superviseurs des services financiers numériques](#) (2917) fournit des orientations sur la manière de concevoir de nouvelles exigences d'établissement de rapports, en particulier pour les Services financiers numériques (SFN). Dans le contexte de la surveillance du marché, le MCS met les besoins de données en correspondance avec ses buts politiques et ses objectifs de supervision.

Principale question à aborder par le MCS à cette étape :

Quels risques et développements devons-nous suivre et pourquoi ?

ÉTAPE 2 : IDENTIFIER LES INDICATEURS ET LES POINTS DE DONNÉES À COLLECTER

Ce n'est qu'après avoir identifié les buts et les objectifs que le MCS identifie les indicateurs nécessaires pour les atteindre et, surtout, les points de données sous-jacents nécessaires pour construire chaque indicateur. Il est essentiel d'aller au-delà de l'identification des indicateurs, dans la mesure où certains points de données seront utilisés comme indicateurs multiples et peuvent être requis par plus d'un service au sein du MCS.

L'exemple ci-après illustre ce point. Si les points de données B et C correspondent tous deux au « nombre total de comptes de monnaie électronique », ils sont utilisés pour construire des indicateurs différents :

- Indicateur 1.** Pénétration de la monnaie électronique (comptes de monnaie électronique pour 10 000 adultes) Points de données nécessaires pour l'indicateur 1 :
- Point de données A : Population adulte totale
 - Point de données B : Nombre total de comptes de monnaie électronique

- Indicateur 2.** Utilisation de comptes de monnaie électronique (pourcentage de comptes de monnaie électronique actifs) Points de données nécessaires pour l'indicateur 2 :
- Point de données C : Nombre total de comptes de monnaie électronique
Point de données D : Nombre de comptes de monnaie électronique actifs

Principales questions à aborder par le MCS à cette étape :

Quels indicateurs nous renseignent sur les risques et les développements identifiés à l'étape précédente ?

Quels points de données sont nécessaires pour construire chaque indicateur ?

ÉTAPE 3 : CONCEVOIR LES EXIGENCES D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

La conception des exigences d'établissement de rapports dépend du type de mécanisme de collecte de données en place. Dans la plupart des pays, le mécanisme utilise des modèles classiques d'établissement de rapports - souvent sous forme de tableau indiquant les champs de données qu'un PSF doit remplir. Les modèles comportent des instructions pour remplir chaque champ et une définition précise de chaque terme mentionné.

- **Vérifier ce qui a déjà été collecté.** Les modèles d'établissement de rapports sont souvent conçus pour la supervision de PSF individuels. Le MCS devrait examiner comment les modèles existants peuvent fournir des données pour la surveillance de l'ensemble du marché. Il n'est généralement pas nécessaire de créer un modèle d'établissement de rapports entièrement nouveau pour la seule surveillance du marché. Les modèles existants utilisés par d'autres superviseurs sont souvent suffisants ou ne nécessitent que de légères adaptations. Voir les exemples de [modèles d'établissement de rapports pour la supervision des SFN](#).
- **Assurer la coordination avec les autres services pour réduire les coûts de l'établissement de rapports.** Il est important d'éviter la duplication des exigences d'établissement de rapports afin de réduire les coûts de mise en conformité pour les PSF et de réduire le risque d'incohérence entre les rapports. L'identification de points de données communs et la décision de les collecter ou pas (en lieu et place des indicateurs) peuvent nécessiter une coordination entre les services et des orientations qui préparent le MCS à calculer lui-même les indicateurs en utilisant les points de données précédemment collectés. Selon l'étendue des modèles, la collecte de points de données plutôt que d'indicateurs peut augmenter la quantité de données que l'agence de supervision doit stocker. Le MCS doit assurer la coordination avec le service supervisant la gestion des données - généralement celui des technologies de l'information - pour s'assurer que son infrastructure actuelle peut héberger un plus grand volume de données.
- **Consulter les PSF.** Les nouvelles exigences d'établissement de rapports font l'objet de consultations avec les PSF afin de s'assurer qu'ils sont en mesure de fournir les données et d'évaluer le temps dont ils ont besoin pour mettre pleinement en œuvre les nouvelles exigences. Les consultations permettent également de clarifier les termes définis afin de s'assurer que tous les PSF ont la même compréhension de chaque point de données, ce qui permet, en retour, au MCS de comparer les données entre les PSF.

Principale question à aborder par le MCS à cette étape :

De quels points de données collectables supplémentaires avons-nous besoin pour compléter ceux que l'agence collecte déjà ?

ÉTAPE 4 :

VÉRIFIER D'AUTRES SOURCES ET ASSURER LA COORDINATION EN DEHORS DE L'AGENCE

Outre les données et informations déjà collectées par d'autres services, le MCS peut tirer parti des données générées par d'autres organismes et des tiers. Il devrait prendre en considération ces autres sources et prendre les dispositions requises pour y accéder, ce qui peut nécessiter des accords de coordination entre les agences.

Le partage des données est souvent un processus bidirectionnel. Le MCS peut à la fois collecter et partager des données avec d'autres organismes dans le cadre de ses accords de coordination inter-agences. À titre d'exemple, au Mexique, la Commission nationale des banques et des valeurs boursières (CNBV) partage des données sur les consommateurs avec la Commission nationale de protection des consommateurs de services financiers (Condusef). Les décideurs politiques promouvant l'inclusion financière peuvent être intéressés par les données collectées par le MCS, et ce dernier peut autoriser d'autres parties, telles que des chercheurs, à utiliser les données de supervision sous réserve de respecter ses conditions de confidentialité.

Principale question à aborder par le MCS à cette étape :

Quels points de données supplémentaires collectés par les autres agences nous faut-il ?

ÉTAPE 5 :

CONCEVOIR UN GUIDE D'ANALYSE, PUIS EFFECTUER LES ANALYSES

Une bonne pratique consiste à fournir aux superviseurs des conseils sur la manière de mener les analyses. Parmi les principaux types d'analyses qui utilisent les rapports réglementaires à des fins de surveillance du marché on peut citer ceux ci-après :

- Tendances de croissance du marché dans son ensemble
- Tendances de croissance de types de produits, PSF ou segments de clientèle spécifiques
- Tendances et cas particuliers des groupes de pairs
- Baisses, augmentations ou changements marqués(e) des indicateurs
- Tendances émergentes indicatrices de changements au niveau des modèles d'affaires et des pratiques du marché.

Un aspect à prendre en compte tient à la différence fondamentale entre les analyses prudentielles et les analyses des pratiques du marché, même si les données ou informations sources sont les mêmes. La surveillance prudentielle est fortement axée sur les analyses quantitatives afin de vérifier le respect d'une série de ratios quantitatifs et de comprendre la solidité financière et les risques systémiques. En revanche, la supervision des pratiques du marché - y compris la surveillance des marchés - porte un jugement sur l'équité des pratiques et le traitement des consommateurs de services financiers.

Voir un exemple de collaboration entre la [Banque de Tanzanie](#) et un [cabinet de recherche](#) pour analyser des données numériques granulaires sur les prêts.

Il s'ensuit qu'un MCS devrait combiner divers types, sources et formats de données d'établissement de rapports. Aucun(e) source ou type de données ne devrait être analysé(e) de manière isolée ; en plus des données quantitatives, il est essentiel d'exploiter les informations qualitatives et le jugement des superviseurs.

À titre d'exemple, le MCS peut vouloir voir si la baisse de la rentabilité des PSF, telle qu'elle ressort des états financiers, conduit à des pratiques répréhensibles et à des traitements inéquitables. Toutefois, l'examen des données financières n'étant pas suffisante, il peut être combiné avec des données non financières telles que les données relatives aux plaintes. Par exemple, une augmentation des plaintes concernant des débits non autorisés peut indiquer que les PSF dupliquent intentionnellement les frais ou adoptent de mauvaises pratiques pour compenser la baisse des bénéfices ailleurs. La combinaison de données agrégées avec des données granulaires, de données financières avec des données non financières, et de données structurées avec des données non structurées permet d'obtenir des résultats de supervision plus importantes.

Les exemples suivants traitent des analyses qui utilisent des données opérationnelles et financières clés agrégées.

TABLEAU 1. Les trois principaux types de données agrégées utilisées aux fins de la surveillance du marché pour la protection des consommateurs

Données liées aux plaintes	Les données liées aux plaintes intègrent le nombre, la nature, la gravité et la résolution des plaintes que les PSF reçoivent des consommateurs. Elles sont généralement fournies dans les rapports des PSF, bien qu'un MCS puisse recevoir des plaintes directement des consommateurs et d'autres régulateurs, associations de consommateurs et médiateurs.
Données opérationnelles	Les données opérationnelles couvrent la taille, la complexité et la portée des opérations d'un PSF et se trouvent en général dans son système d'information de gestion. Ces données donnent un aperçu du modèle d'affaires, de la trajectoire de croissance, de la position sur le marché et du profil de risque, autant d'éléments essentiels à la supervision des pratiques du marché de chaque PSF.
Données financières	Les données financières sont généralement collectées par les superviseurs prudeniels au moyen de bilans, d'états des résultats et d'autres états financiers, ainsi que d'indicateurs spécifiques tels que l'adéquation des fonds propres, la notation du risque de crédit et les ratios de liquidité. Un MCS aura probablement besoin de données supplémentaires (par exemple, des sources de revenus détaillées, des coûts opérationnels, les performances des produits).

Comment les données liées aux plaintes contribuent-elles à la surveillance du marché ?

Veillez vous référer à la section de cette boîte à outils traitant de l'analyse des [données liées aux plaintes](#).

Comment les données opérationnelles peuvent-elles aider à la surveillance du marché ?

Ces données aident un MCS à prioriser les produits et les PSF qui devraient bénéficier d'une plus grande attention. Le MCS peut utiliser les données afin d'identifier les PSF qui sont des cas particuliers ou des acteurs importants, de garder un œil sur les caractéristiques saillantes du marché (par exemple : les produits et institutions fréquemment utilisés, les services qui touchent le plus souvent les clients et les femmes à faibles revenus) ou pour localiser les nouvelles offres, en particulier celles que le superviseur a classées comme complexes.

Voici quelques exemples de ce type d'analyses :

- PSF ayant le plus grand nombre de clients
- PSF ayant le plus grand nombre de clients de sexe féminin
- PSF ayant le plus grand nombre de contrats (par exemple : comptes, polices, prêts)
- PSF ayant le plus grand nombre de points de service
- PSF ayant le plus grand nombre de transactions sous forme de SFN
- PSF ayant le plus grand nombre de transactions de faible valeur
- PSF ayant le plus grand nombre de comptes de dépôt de faible valeur
- PSF ayant le plus grand nombre de lancements de nouveaux produits
- PSF ayant le plus grand nombre de produits classés comme complexes
- PSF ayant le plus grand nombre de plaintes par rapport au nombre de clients
- PSF ayant le plus grand nombre de plaintes classées comme graves
- PSF ayant le plus grand nombre de transactions effectuées par des canaux numériques
- PSF enregistrant la plus forte croissance du nombre de clients ou de contrats, et la plus forte croissance du nombre de clientes
- Types de produits les plus utilisés (avec le plus grand nombre de clients/contrats)
- Types de canaux de distribution les plus utilisés
- Types de fraude les plus fréquents
- Types de clients les plus ciblés (par exemple : entreprises, microentreprises, détaillants, femmes, personnes à faible revenu)
- Nouveaux types de produits introduits sur le marché

Comment les données financières peuvent-elles aider à la surveillance du marché ?

Les MCS ont besoin de données financières pour se faire une idée complète des profils de risque, des modèles d'affaires et de la pratique des PSF et de l'ensemble d'un marché ou secteur. Si l'analyse des données est effectuée manuellement, un MCS peut choisir de ne suivre les données financières que pour certain(e)s types ou tailles de PSF et se concentrer sur certains types de produits ou segments de clients. Si l'accès aux outils

d'analyse automatisés n'est pas une contrainte, l'analyse des données financières devrait couvrir le même univers que l'analyse de la surveillance du marché.

Exemple : Surveillance des niveaux de rentabilité. La surveillance des tendances des indicateurs de rentabilité (par exemple : marge bénéficiaire nette, bénéfices avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement [BAIIDA], rendement des capitaux propres [RCP]) peut donner des indices sur les changements futurs ou récents de modèles d'affaires et la pratique des PSF. Le MCS devrait effectuer des analyses de tendance plus approfondies des variables sous-jacentes, des données opérationnelles ou des informations qualitatives pour mieux comprendre les tendances de la rentabilité. Par exemple :

- la baisse de la rentabilité pourrait déclencher des mesures de réduction des coûts préjudiciables aux consommateurs dans le but de préserver la valeur actionnariale ;
- la baisse de la rentabilité pourrait indiquer que l'on se concentre davantage sur les résultats positifs pour les consommateurs et les employés - et moins sur la maximisation des profits ;
- une croissance rapide de la rentabilité pourrait laisser penser à des pratiques commerciales faibles ou abusives (par exemple, une augmentation des prêts improductifs, des cas de marketing agressif).

Exemple : Surveillance des sources de revenus. Les sources de revenus reflètent les modèles d'affaires adoptés par les PSF et peuvent entraîner des changements dans la conduite des affaires. Par exemple :

- L'augmentation des revenus issus des frais et la diminution des revenus d'intérêts ont révélé des problèmes de protection des consommateurs dans de nombreux pays, y compris des modèles d'affaires qui reposent sur des frais non transparents, trompeurs et excessifs. Les données sur les sources de revenus peuvent aider le MCS à identifier les groupes de pairs. Les analyses des sources de revenus comprennent les revenus issus des frais et les revenus d'intérêts.
- Une augmentation soudaine des frais de retard pour les paiements de prêts peut indiquer un manque de rigueur dans l'évaluation de l'adéquation avant l'octroi du prêt, une divulgation inefficace des frais ou une communication trompeuse avec les clients.
- L'analyse des PSF constituant des cas particuliers en termes de niveaux de revenus d'intérêts pourrait se concentrer sur un type de produit donné. Par exemple, un PSF dont les revenus d'intérêts sur les prêts à la consommation sont beaucoup plus élevés que ceux de ses pairs pourrait inciter le MCS à comparer les frais pour cette catégorie de prêt avec les plaintes pertinentes des consommateurs.
- Des modèles de revenus inhabituels pourraient être le résultat d'un abus de position dominante sur le marché.

Exemple : Suivi des coûts opérationnels. Les coûts opérationnels reflètent également les modèles d'affaires adoptés par les PSF et peuvent donner lieu à des pratiques préjudiciables de la part des PSF et des agents ou autres tiers.

- Les frais d'agent comprennent ceux versés aux agents de téléphonie mobile, aux agents bancaires et aux agents d'assurance. Certains frais variables peuvent entraîner des comportements nuisibles. Au Brésil, la surveillance des frais élevés payés aux

agents de crédit a donné lieu à une enquête sur les pratiques frauduleuses et abusives ciblant les populations vulnérables telles que les retraités. Les activités de surveillance ont abouti à un changement de réglementation qui, entre autres réformes, a plafonné les frais initiaux versés aux agents. De même, le régulateur des pensions du Mexique a intenté une action en justice et modifié sa réglementation afin de lutter contre le comportement frauduleux des agents, stimulé par le montant élevé des frais initiaux. Les deux régulateurs se sont appuyés sur une série d'analyses, combinant des données financières et non financières pour identifier les problèmes.

- Un faible taux de sinistres (nombre de sinistres par rapport aux primes perçues) peut être révélateur d'une vente abusive, d'une inadéquation, d'exclusions de garantie excessives, d'une divulgation inefficace, de procédures de sinistres fastidieuses ou, plus fréquemment, d'une combinaison de ces pratiques. La comparaison des ratios de sinistres, des dépenses et des résultats nets de souscription entre assureurs peut être un exercice utile pour le MCS. À titre d'exemple, l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (EIOPA) a lancé un avertissement au secteur de l'assurance voyage à la suite d'un examen thématique des ratios financiers clés de 201 assureurs dans 29 pays. Cet examen a permis d'identifier de nombreux cas de piètres pratiques et de modèles d'affaires problématiques.
- **Exemple : Suivi de la performance du portefeuille de prêts.** Lorsqu'elles sont analysées avec plusieurs des indicateurs examinés ci-dessus, les données sur les prêts non remboursés pour les types de produits pertinents, tels que les prêts à la consommation, les microcrédits et les prêts numériques, peuvent révéler une éventuelle pratique de prêt abusive. Une telle pratique peut être due à des faiblesses inhérentes au processus d'approbation des prêts, à l'exploitation des préjugés des clients ou à des problèmes liés au modèle de notation du crédit, qui doivent faire l'objet d'une enquête plus approfondie. Des analyses plus approfondies peuvent être réalisées à partir des données déclarées par différents segments de clients (par exemple : les femmes, les microentreprises, les particuliers en milieu rural). Il peut également être utile de comparer les PSF au sein d'un même segment de marché et les performances selon le type de produit.

ÉTAPE 6 : DÉFINIR ET PRODUIRE DES RÉSULTATS CLÉS

La surveillance du marché peut produire une série de résultats, allant de rapports périodiques standardisés destinés à une consommation interne ou entre les services à la diffusion externe de statistiques et de rapports d'analyse utilisables par les parties prenantes intéressées par la surveillance des questions de consommation des services financiers. La gamme et la fréquence des résultats sont généralement limitées par la capacité. Dans un cas comme dans l'autre, il est utile de définir à l'avance les principaux résultats qui seront produits périodiquement, et de fournir au personnel des conseils sur leur format, leur ton et leur contenu. Des produits spéciaux ou sporadiques peuvent également être conçus.

Limites de cet outil

Une limitation importante des deux types d'analyse de l'établissement de rapports réglementaires tient à la difficulté de garantir la **qualité des données**. Plus particulièrement, il peut s'écouler un temps considérable après la mise en œuvre d'une nouvelle obligation d'établissement de rapports pour que les données collectées atteignent des niveaux acceptables de qualité. Un MCS peut avoir besoin d'assurer une coordination avec d'autres superviseurs et des spécialistes des technologies de l'information pour vérifier la qualité de l'établissement de rapports réglementaires. Ces actions peuvent inclure l'examen de la manière dont les PSF remplissent et valident les modèles d'établissement de rapports sur les données avant la soumission et l'examen de la validation effectuée par l'organisme de supervision lui-même, et ce, dès réception des données.

Les principales limites des analyses de données agrégées sont les suivantes :

- **Rigidité.** Le champ de l'analyse de supervision est circonscrit aux calculs prêts à l'emploi effectués par les PSF.
- **Profondeur limitée.** Afin d'étendre et de renforcer les analyses, le MCS pourrait avoir besoin d'étoffer la liste des indicateurs agrégés et de modifier le modèle d'établissement de rapports.
- **Coûts de conformité.** L'agrégation des données en vue d'un établissement de rapports réglementaire étendu se traduit par des coûts de conformité élevés pour les PSF. Par exemple, les indicateurs agrégés avec des ventilations telles que « le nombre total de transactions par sexe et par lieu » peuvent accroître les coûts de conformité, comme suit : Un PSF devrait combiner des données, parfois issues de plusieurs systèmes ou « tableaux », et transformer les données au format de l'indicateur standard exigé par le MCS. Le même ensemble de données sous-jacentes peut être récupéré plusieurs fois pour remplir un seul modèle d'établissement de rapports avec plusieurs indicateurs.
- **Inefficience.** La mise à jour des exigences en matière de données agrégées est une approche relativement inefficace et peu flexible. Chaque fois qu'un modèle est modifié, les PSF doivent reconfigurer leurs systèmes et redéfinir leurs règles informatiques applicables à l'établissement de rapports pour tenir compte des changements dans les procédures d'extraction des données et de calcul des formules. La reconfiguration peut entraîner des retards dans l'établissement de rapports et des erreurs qui affectent le travail du MCS.
- **Problèmes de qualité des données.** Les données agrégées peuvent masquer des problèmes de qualité des données car elles ne permettent qu'un niveau superficiel de validation par le MCS. Par exemple, lorsque le MCS recueille le nombre total de plaintes des PSF, il ne peut pas confirmer si la somme de toutes les plaintes est correcte.

Les principales limites des analyses de données granulaires sont les suivantes :

- **Coûts de mise en conformité.** De nombreux MCS et PSF dépendent de systèmes anciens et la collecte de données granulaires avec ces anciens mécanismes n'est ni pratique, ni efficace. Si les formats et les systèmes utilisés par le MCS obligent les PSF à remplir manuellement des feuilles de calcul Excel, l'établissement de rapports sur les données granulaires sera onéreux et la qualité des données se détériorera

par rapport aux données agrégées.
Note : La nécessité de disposer de systèmes adéquats, tant pour les PSF que pour les MCS, entraîne une lente évolution mondiale vers l'établissement de rapports sur les données et leur collecte hautement automatisées qui traitent de manière plus fiable les données granulaires. Cependant, les PSF peuvent résister au passage à ce type de modèle d'établissement de rapports, en invoquant des coûts d'investissement élevés à court terme.

- **Consommation intense de ressources.** La gestion de grandes quantités de données peut exiger beaucoup de ressources, ce qui oblige un MCS à augmenter la capacité de stockage des données, à investir dans des outils d'analyse des données et dans des expertises/compétences en la matière et à améliorer la vitesse et la sécurité du transfert des données. La normalisation des données granulaires et règles de validation exige également beaucoup de temps et une connaissance approfondie des entreprises réglementées.
- **Problèmes de protection des données.** Certaines données granulaires doivent être rendues anonymes avant d'être communiquées. La conformité à de telles exigences en matière de protection des données peut augmenter les coûts pour les PSF.

Si l'analyse des rapports réglementaires est sans doute l'outil de surveillance du marché le plus important, sa combinaison avec d'autres outils (comme la [surveillance des médias sociaux](#) ou les [enquêtes téléphoniques](#)) permet une surveillance plus efficace du marché. Les différents outils se complètent et se renforcent mutuellement, et les résultats positifs pour les consommateurs et les changements intervenus dans les pratiques du marché dépendent de la manière dont un MCS utilise les outils, les combine avec d'autres éléments de preuves et prend des mesures en temps opportun pour générer des changements au niveau des pratiques du marché, réformer les règlements, clarifier les attentes en matière de supervision et appliquer des sanctions en cas de mauvaises pratiques.

Autres ressources

- [Risk-Based Supervision in Low-Capacity Environments](#) (CGAP, 2019)
- [Financial Consumer Protection: 3 Steps to Better Customer Outcomes](#) (CGAP, 2020)
- [Customer-Centric Guide](#) (CGAP)
- [Mise en œuvre la protection des consommateurs : Un guide technique](#) (CGAP, 2013)
- [Collection: Proportional Supervision for Digital Financial Services](#) (CGAP)
- [Practices and Tools Required to Support Risk-based Supervision in the Digital Age](#) (FinCoNet, 2018)
- [Suptech Tools for Market Conduct Supervisors](#) (FinCoNet, 2020)
- [Good Practices for Financial Consumer Protection](#) (Banque mondiale, 2017)
- [The Next Wave of Suptech Innovation: Suptech Solutions for Market Conduct Supervision](#) (Banque mondiale, 2021)

