|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| The International Teleocmmunication Union - Connecting the World. | | | **Union internationale des télécommunications**  **Bureau de la Normalisation des Télécommunications** | | |  |
|  | | |  | Genève, le 24 février 2023 | | |
| **Réf.:** | **Circulaire TSB 76**  CE 12/MA | | | – Aux administrations des États Membres de l'Union | | |
| **Tél.:** | +41 22 730 6828 | | |
| **Télécopie:** | +41 22 730 5853 | | |
| **Courriel:** | [tsbsg12@itu.int](mailto:tsbsg12@itu.int) | | | **Copie:**  – Aux Présidents et Vice-Présidents des commissions d'études;  – Au Directeur du Bureau de développement des télécommunications;  – Au Directeur du Bureau des radiocommunications | | |
| **Objet:** | **Questionnaire aux autorités nationales de régulation sur la réglementation relative à la qualité de service dans les services financiers numériques** | | | | |

Madame, Monsieur,

À sa dernière réunion (18-26 janvier 2023), la Commission d'études 12 de l'UIT-T a décidé de diffuser un questionnaire dans le but d'enrichir ses travaux sur l'évaluation de la qualité des services financiers numériques.

Ce questionnaire s'adresse aux autorités nationales de régulation qui s'occupent, elles-mêmes ou par voie de collaboration, de réglementer les services financiers numériques et, en particulier, la qualité de service dans ce domaine, ou qui l'envisagent dans un avenir proche.

Le questionnaire a été conçu dans un souci de brièveté et ne devrait pas prendre plus de 5 minutes à renseigner. Il est accessible à l'adresse <https://www.research.net/r/DFSQOSR2302> et les réponses seraient souhaitées pour le **30 avril 2023** au plus tard.

Je vous invite à prendre le temps d'y répondre et à apporter votre contribution aux travaux de la Commission d'études 12 de l'UIT-T.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma haute considération.

*(signé)*

Seizo Onoe  
Directeur du Bureau de la normalisation  
des télécommunications

**Annexes**: 1

ANNEXE A  
  
Questionnaire aux autorités nationales de régulation sur la réglementation relative   
à la qualité de service dans les services financiers numériques

\* Champs à renseigner impérativement

Instructions générales

Le présent questionnaire s'adresse aux autorités nationales de régulation qui s'occupent, elles-mêmes ou par voie de collaboration, de réglementer les services financiers numériques et, en particulier, la ***qualité de service dans ce domaine***, ou qui l'envisagent dans un avenir proche.

***Aux fins du présent questionnaire, on entend par services financiers numériques toute méthode permettant de stocker et de transférer électroniquement des fonds, de faire et de recevoir des paiements, d'emprunter, d'épargner, d'assurer et d'investir, et de gérer les finances de particuliers ou d'entreprises, lorsqu'il peut être accédé à ces services au moyen de dispositifs de communications mobiles.***

Le questionnaire s'adresse aux autorités nationales de régulation qui suivent une méthodologie bien définie, fixée dans un document officiel ou non (réglementation, décision, code de pratique), ou tirée d'une norme, d'une recommandation ou d'un autre document de référence. Les mesures d'évaluation de la qualité peuvent avoir déjà été effectuées, ou devoir l'être prochainement.

Il convient de répondre à toutes les questions. Si vous n'êtes pas en mesure de répondre à une question, soit parce que l'information nécessaire n'est pas disponible, soit parce que la question est sans objet dans votre cas, merci de le préciser dans l'encadré prévu à cet effet à chaque section. Des observations pourront être ajoutées dans l'encadré concernant les différentes questions.

L'objet du questionnaire est de solliciter des informations afin d'enrichir les travaux de la Commission d'études 12 de l'UIT-T concernant l'évaluation de la qualité de service dans le domaine des services financiers numériques. Les renseignements communiqués serviront uniquement aux travaux en question. Les réponses seront utilisées sous une forme agrégée pour apporter un éclairage et repérer des tendances. Aucune réponse ne sera attribuée individuellement à tel ou tel participant.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'enquête n'est pas anonyme. Les données recueillies, par exemple vos nom et coordonnées, sont personnelles et identifiables, et pourront être utilisées pour assurer un suivi auprès de vous-même ou vérifier l'intégrité des données. Vos réponses resteront confidentielles et ne seront communiquées à aucun tiers sans votre consentement. Merci de bien vouloir prendre le temps de répondre au questionnaire, ce qui devrait demander tout au plus 5 minutes.

Coordonnées de la personne interrogée

1) Nom:\*

|  |
| --- |
|  |

2) Fonction:\*

|  |
| --- |
|  |

3) Courriel:\*

|  |
| --- |
|  |

4) Nom de l'autorité nationale de régulation:\*

|  |
| --- |
|  |

5) Pays:\*

|  |
| --- |
|  |

Section 1: Questions d'ordre général

1) Les services financiers numériques (*en particulier, la qualité de service dans ce domaine*) sont-ils réglementés dans votre pays?\*

Oui

Non

|  |
| --- |
| *Dans la négative, merci de renseigner les points suivants:*  *1) Une réglementation sur les services financiers numériques doit-elle être adoptée dans un avenir proche?*  Oui  Non  *2) Si tel n'est pas le cas, des travaux préliminaires ont-ils déjà été engagés en vue de mettre en place en telle réglementation à l'avenir?*  Oui  Non  *3) Dans quel délai la réglementation sur les services financiers numériques doit-elle être adoptée?*  1 an  2 à 5 ans  Plus de 5 ans  Il n'a pas été fixé de délai précis |

Autre (*préciser votre réponse dans la section ci-dessous*)

|  |
| --- |
|  |

2) Quelle(s) autorité(s) est-elle/sont-elles chargée(s)de réglementer les services financiers numériques (*en particulier, la qualité de service dans ce domaine*)?\*

Organisme de réglementation des télécommunications

Organisme de réglementation du secteur financier

Organisme de réglementation des télécommunications et du secteur financier

Autre/aucune des réponses ci-dessus (*préciser votre réponse dans la section ci-dessous*)

|  |
| --- |
|  |

3) Indiquer ci-dessous toute autre observation générale:

|  |
| --- |
|  |

Section 2: Réglementation des services financiers numériques

4) Comment les services financiers numériques (*en particulier, la qualité de service dans ce domaine*) sont-ils réglementés (en général)?\*

Contrôle et prescription de cibles

Contrôle seul

Prescription de cibles seule

Autre/aucune des réponses ci-dessus (*préciser votre réponse dans la section ci-dessous*)

|  |
| --- |
|  |

5) Dans votre pays, comment les contrôles (*en particulier, le contrôle de la qualité de service des services financiers numériques*) sont-ils organisés?\*

Mesures effectuées par l'autorité nationale de régulation

Mesures effectuées par le fournisseur de services de télécommunications mobiles

Mesures effectuées par le fournisseur de services d'argent mobile

Rapports périodiques du fournisseur de services mobiles sur la performance du réseau

Autre (*préciser dans la section ci-dessous*)\*

|  |
| --- |
| \* Si "Autre" ou plus d'une réponse ont été sélectionnés, indiquer ci-dessous les activités incombant à chaque partie. |

6) Dans votre pays, existe-t-il des cibles de qualité de service et/ou des valeurs seuils pour les services financiers numériques?\*

Oui

Non (*passer directement à la* *question 8*)

7) Si votre institution contrôle la qualité de service dans les services financiers numériques d'après des indicateurs fondamentaux de performance et/ou des cibles prédéfinies, indiquer ci-dessous les indicateurs fondamentaux de performance qui font l'objet du suivi dans votre pays et la/les valeur(s) cible(s) correspondante(s):

|  |
| --- |
|  |

8) Indiquer toute autre observation dans la section ci-dessous:

|  |
| --- |
|  |

Merci pour vos réponses !

Pour toute question ou observation concernant le questionnaire, prendre contact avec le secrétariat de la Commission d'études 12 de l'UIT-T à l'adresse [tsbsg12@itu.int](mailto:tsbsg12@itu.int).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_