



**FIGI** ▶

INITIATIVE MONDIALE EN FAVEUR  
DE L'INCLUSION FINANCIÈRE



GROUPE DE TRAVAIL SUR LA SÉCURITÉ, L'INFRASTRUCTURE  
ET LA CONFIANCE

# Cadre de compétences des usagers de services financiers numériques

RAPPORT DE TRUST WORKSTREAM





GROUPE DE TRAVAIL SUR LA SÉCURITÉ, L'INFRASTRUCTURE ET LA CONFIANCE

# **Cadre de compétences des usagers de services financiers numériques**



## DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ

L'Initiative mondiale en faveur de l'inclusion financière (FIGI) est un programme triennal mis en œuvre dans le cadre d'un partenariat entre le Groupe de la Banque mondiale, le Comité sur les paiements et les infrastructures de marché (CPMI) et l'Union internationale des télécommunications (UIT), et financé par la Bill and Melinda Gates Foundation. Il vise à faciliter et à accélérer l'application de réformes nationales en vue d'atteindre les objectifs nationaux en matière d'inclusion financière et, à terme, l'objectif mondial consistant à garantir un accès universel aux services financiers à l'horizon 2020. La FIGI finance des initiatives dans trois pays – la Chine, l'Égypte et le Mexique – et lutte contre trois obstacles distincts à l'accès financier universel, à travers le soutien qu'elle apporte aux trois groupes de travail suivants: 1) le Groupe de travail sur l'acceptation des paiements électroniques (dirigé par le Groupe de la Banque mondiale); 2) le Groupe de travail sur l'identité numérique pour les services financiers (dirigé par le Groupe de la Banque mondiale); et 3) le Groupe de travail sur la sécurité, l'infrastructure et la confiance (dirigé par l'UIT). La FIGI organise trois colloques annuels rassemblant les autorités nationales, le secteur privé et d'autres parties prenantes compétentes afin de partager les nouvelles idées des groupes de travail et de faire le point sur l'avancée de la mise en œuvre au niveau national.

Le présent rapport a été élaboré par le Groupe de travail de la FIGI sur la sécurité, l'infrastructure et la confiance, dirigé par l'UIT.

Les résultats, interprétations et conclusions exprimés dans ce rapport ne reflètent pas nécessairement les opinions des partenaires de la FIGI, notamment le CPMI, la Bill and Melinda Gates Foundation, l'UIT ou la Banque mondiale (y compris son Conseil d'administration ou les gouvernements qu'il représente). Les références éventuelles à certaines sociétés ou aux produits de certains fabricants ne signifient pas que l'UIT approuve ou recommande ces sociétés ou ces produits de préférence à d'autres de nature similaire, mais dont il n'est pas fait mention. Sauf erreur ou omission, les noms des produits propriétaires comprennent une lettre majuscule initiale. Les partenaires de la FIGI ne garantissent pas l'exactitude des données figurant dans le présent rapport. Les frontières, couleurs, dénominations et autres informations figurant sur les cartes de ce document n'impliquent aucune prise de position de la part des partenaires de la FIGI concernant le statut juridique d'un pays, d'un territoire, d'une ville ou d'une région ou de ses autorités, ni aucune reconnaissance ou acceptation de ces frontières.

© UIT 2022

Certains droits réservés. Le présent rapport est publié sous une licence Creative Commons Attribution-Non-Commercial-Share Alike 4.0 International License (CC BY-NC-SA 4.0). Cette licence vous autorise à copier, redistribuer et adapter le contenu de la publication à des fins non commerciales, sous réserve de citer les travaux de manière appropriée. Dans le cadre de toute utilisation de ces travaux, il ne doit en aucun cas être suggéré que l'UIT ou tout autre partenaire de la FIGI cautionne une organisation, un produit ou un service donnés. L'utilisation non autorisée du nom ou logo de l'UIT ou de tout autre partenaire de la FIGI est proscrite. Si vous adaptez le contenu de la présente publication, vos travaux doivent être publiés sous une licence Creative Commons analogue ou équivalente. Si vous faites traduire ce rapport, vous devez ajouter l'avertissement suivant, accompagné de la citation suggérée: "L'Union internationale des télécommunications (UIT) n'est pas à l'origine de la présente traduction. L'UIT n'est donc pas responsable du contenu ou de l'exactitude de cette traduction. Seule la version originale en anglais doit être considérée comme authentique et peut faire foi." Pour de plus amples informations, veuillez consulter la page suivante: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>.

## À propos du présent rapport

Le présent rapport a été rédigé par Vijay Mauree (UIT) et Jami Solli (GALA). Les auteurs tiennent à remercier Charlyne Restivo, de l'UIT, d'avoir soigneusement révisé et édité le rapport. Les organisations suivantes ont également fait part de leurs commentaires et suggestions: Banque du Ghana, Autorité des communications du Kenya, Banque du Bangladesh, CUTS International (Consumer Unity & Trust Society) en Inde, Banque centrale du Pakistan, Autorité des services financiers de l'Indonésie (Unité d'éducation financière) et Banque fédérale de réserve de Saint-Louis (Unité d'éducation économique, États-Unis).

Les auteurs tiennent en outre à remercier les membres du Groupe de travail sur la sécurité, l'infrastructure et la confiance pour leurs précieuses observations. Les opinions exprimées dans le présent rapport sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement le point de vue de l'UIT ni de ses membres.

Si vous souhaitez nous communiquer des informations complémentaires, veuillez contacter Vijay Mauree à l'adresse [tsbfigisit@itu.int](mailto:tsbfigisit@itu.int).



# Table des matières

<b>À propos du présent rapport.....</b>	<b>3</b>
<b>Sommaire de direction.....</b>	<b>6</b>
<b>Acronymes et abréviations.....</b>	<b>8</b>
<b>1 Introduction.....</b>	<b>9</b>
<b>2 Les usagers de DFS et le rôle de l'organisme de réglementation dans l'éducation financière.....</b>	<b>10</b>
<b>3 Cadre de compétences des usagers de DFS.....</b>	<b>11</b>
3.1 La phase préalable à la transaction.....	14
3.2 Phase de transaction.....	21
3.3 Phase postérieure à la transaction.....	26
<b>4 Conclusion.....</b>	<b>29</b>

# Sommaire de direction

Les services financiers numériques (de l'anglais *Digital Financial Services*, ou DFS) ont le potentiel d'accroître l'inclusion financière des populations vulnérables, notamment des femmes, et de combler l'écart entre les genres en matière d'accès aux services financiers dans les pays à revenu faible et intermédiaire, ce qui est essentiel pour atteindre les objectifs de développement durable des Nations Unies – et notamment, le cinquième objectif sur l'égalité des genres. Cependant, bien que le nombre de personnes possédant un compte de DFS ait augmenté au fil des ans, l'utilisation de ce type de services n'a pas suivi le même rythme et pose encore quelques difficultés aux usagers. Les usagers de DFS doivent non seulement être en mesure d'utiliser les nouvelles technologies de transactions financières en toute sécurité, mais aussi avoir les compétences nécessaires pour comprendre les risques et prendre des décisions éclairées. Cela influe directement sur la confiance

des usagers et l'utilisation des DFS. Les compétences des usagers et l'existence de solides cadres institutionnels en temps de crise se sont avérées particulièrement importantes. En raison de répercussions sans précédent entraînées par des crises telles que la pandémie de COVID-19, et ce, dans tous les secteurs, et en particulier dans celui des DFS, nous assistons aux prémices de nouveaux types de stratagèmes frauduleux et à d'autres problèmes pouvant mettre à rude épreuve les compétences des usagers. Aujourd'hui plus que jamais, les usagers et les autorités financières du monde entier doivent investir dans le renforcement des compétences, afin de pouvoir surmonter les chocs et de naviguer dans le monde des DFS de manière plus sûre et plus confiante.

Le Cadre de compétences des usagers de services financiers numériques (ci-après Cadre de compétences des usagers de DFS) recense les connaissances, les aptitudes et les attitudes dont les usagers

Phase de transaction financière numérique	Compétences
<b>Phase préalable à la transaction (DC1)</b>	<p>DC1.1 Rechercher des informations sur les coûts, la qualité et les conditions générales du service.</p> <p>DC1.2 Comparer les informations sur les coûts, la qualité et les conditions générales du service.</p> <p>DC1.3 Évaluer les informations commerciales fournies et leur pertinence quant à l'objectif poursuivi.</p> <p>DC1.4 Gérer son identité numérique et son profil de crédit.</p> <p>DC1.5 Comprendre comment accéder aux DFS en toute sécurité.</p> <p>DC1.6 Comprendre ce que l'on entend par données personnelles et les risques connexes.</p>
<b>Phase de transaction (DC2)</b>	<p>DC2.1 Comprendre comment initier un paiement électronique à l'aide de canaux numériques<sup>15</sup> ainsi que les conditions nécessaires pour mener à bien une transaction (c'est-à-dire pour que le bénéficiaire reçoive le paiement).</p> <p>DC2.2 Effectuer des paiements et accéder à des financements par le biais de canaux numériques.</p> <p>DC2.3 Comprendre les conditions générales des fournisseurs de DFS, y compris les coûts et les risques encourus.</p> <p>DC2.4 Veiller à la protection de ses données personnelles et de sa vie privée.</p> <p>DC2.5 Protéger sa santé et sa sécurité.</p>
<b>Phase postérieure à la transaction (DC3)</b>	<p>DC3.1 Échanger avec les fournisseurs de services (retour d'informations) et les autres usagers en ligne.</p> <p>DC3.2 Connaître les droits des usagers et savoir comment obtenir réparation.</p> <p>DC3.3 Connaître l'organisme de réglementation auquel s'adresser en cas de problèmes insolubles et la procédure à suivre.</p> <p>DC3.4 Suivre les avancées dans le domaine des DFS.</p>



ont besoin pour participer activement, en toute sécurité et en toute confiance à l'écosystème des DFS. Il est destiné aux autorités publiques, aux organismes de réglementation, aux fournisseurs de DFS et aux décideurs politiques, qui s'en serviront lors de l'élaboration de programmes d'éducation et de formation à l'intention des usagers de DFS. Le Cadre de compétences des usagers de DFS servira de guide aux décideurs politiques, aux organismes de réglementation nationaux et aux fournisseurs de DFS lors de l'élaboration de programmes de sensibilisation et de formation à l'intention des usagers dans le cadre de la stratégie relative aux DFS ou à l'inclusion financière. Les organismes de réglementation et les fournisseurs de DFS peuvent choisir les compétences qui sont essentielles et qui doivent être incluses dans les programmes de sensibilisation et de formation élaborés à l'intention des usagers.

*Ces lignes directrices sur les compétences des usagers ne visent en aucun cas à remplacer les critères d'aptitude ou autres obligations des fournisseurs de services.*

Le Cadre de compétences des usagers de DFS englobe le cycle de transaction financière numérique suivant:

- La phase préalable à la transaction.
- La phase de transaction.

- La phase postérieure à la transaction.

Il distingue au cours des trois phases du cycle de transaction financière numérique 15 compétences, soit un total de 87 domaines de connaissances, 72 domaines d'aptitudes et 64 attitudes proactives, comme indiqué ci-dessous.

Le Cadre de compétences des usagers de DFS recense également les aptitudes nécessaires aux groupes vulnérables (à savoir les femmes, les jeunes, et les personnes âgées et handicapées) pour pouvoir utiliser les DFS en toute sécurité.

Ambitieuses certes, ces compétences sont en fin de compte nécessaires pour que l'ensemble des usagers de DFS, y compris les plus vulnérables, puissent utiliser ces services en toute confiance, en disposant des aptitudes appropriées, et être bien protégés et financièrement inclus. Les usagers doivent être compétents. Toutefois, cela ne doit pas dispenser les fournisseurs de DFS de la responsabilité de fournir des produits financiers adéquats à des conditions équitables. De même, un solide cadre juridique et réglementaire pour la protection des usagers de services financiers doit être en place.

Le Cadre de compétences des usagers de DFS se veut comme un document évolutif à actualiser à mesure que les services et les technologies évoluent.

## Acronymes et abréviations

CUTS	Consumer Unity & Trust Society
DFS	Services financiers numériques
PIN	Numéro d'identification personnel
SIM	Module d'identification de l'abonné
UIT	Union internationale des télécommunications
URL	Localisateur uniforme de ressource

# Cadre de compétences des usagers de services financiers numériques

## 1 INTRODUCTION

Les nouvelles technologies et la prestation numérique de services de paiement et d'autres services financiers modifient rapidement le paysage de la finance dans les économies développées et en développement. Les émetteurs de monnaie électronique et les plates-formes de médias sociaux comme WeChat, Alipay, Google et, plus récemment, WhatsApp (en Inde), ont remodelé les services financiers et de paiement, en exploitant les vastes volumes de données qu'ils recueillent à partir des achats en ligne des consommateurs, des conversations écrites, audio ou vidéo, de courriels et de messages sur les réseaux sociaux, et en les combinant pour proposer de nouveaux services financiers ciblés et fluides dans des délais de production minimales. De la même manière, ces plates-formes sont un vecteur d'information pour les usagers de services financiers.

Si les innovations en matière de DFS sont une excellente occasion d'étendre les services financiers à un plus grand nombre de personnes, en particulier celles financièrement exclues et les femmes, elles posent également certaines difficultés aux usagers, qui doivent être en mesure d'utiliser les nouvelles technologies pour effectuer des transactions financières en toute sécurité et en toute confiance, en disposant des compétences nécessaires pour comprendre les risques et prendre des décisions éclairées. La mise en œuvre des DFS a souffert d'un usage sporadique par les utilisateurs finaux malgré un nombre élevé d'inscriptions auprès de ces services. Si

de nombreux facteurs favorisent une utilisation active, il est crucial de veiller à ce que les usagers disposent des aptitudes et des connaissances nécessaires pour utiliser les services en toute confiance.

De plus, les faibles taux d'éducation financière à travers le monde portent à croire qu'il serait judicieux d'accorder une plus grande attention au renforcement des compétences relatives aux DFS. Dans le cas contraire, non seulement les usagers vulnérables de services financiers seront en danger, et potentiellement les systèmes financiers eux-mêmes, mais le travail des organismes chargés de la réglementation des services financiers et de télécommunication gagnera également en difficulté.

L'objectif principal du présent rapport est de recommander un cadre qui recense les compétences fondamentales que les usagers de DFS sont généralement censés posséder pour pouvoir utiliser efficacement ces services.

Le Cadre de compétences des usagers de DFS recense les connaissances, les aptitudes et les attitudes dont les usagers ont besoin pour participer activement, en toute sécurité et en toute confiance à l'écosystème des DFS. Le Cadre de compétences des usagers de DFS est destiné aux autorités publiques, aux organismes de réglementation, aux fournisseurs de DFS et aux décideurs politiques, qui s'en serviront lors de l'élaboration de programmes d'éducation et de formation à l'intention des usagers de DFS.

## 2 LES USAGERS DE DFS ET LE RÔLE DE L'ORGANISME DE RÉGLEMENTATION DANS L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

Il n'existe pas d'utilisateur type de DFS. Cependant, les niveaux d'éducation financière à travers le monde sont faibles. À cet égard, les taux d'inclusion financière sont presque toujours largement supérieurs aux taux d'éducation financière. En outre, les niveaux d'éducation financière sont particulièrement faibles parmi les populations vulnérables, notamment les personnes âgées et handicapées, les jeunes et les femmes. Dans les pays en développement, par exemple, les niveaux d'éducation financière peuvent descendre jusqu'à 5% seulement au sein des groupes vulnérables, une situation qui peut les empêcher d'identifier correctement les services financiers qui répondent le mieux à leurs besoins. Ces groupes de population peuvent également être plus exposés aux pratiques financières déloyales, voire à la fraude financière, qui connaît une croissance exponentielle, gagne en complexité et touche de plus en plus de particuliers avec l'essor des réseaux sociaux. En réalité, même dans les économies développées où les niveaux d'éducation financière sont à leur apogée, comme au Danemark, en Norvège et en Suède, seuls environ 71% de la population sont jugés instruits sur le plan financier. Par comparaison, ce chiffre est de 57% aux États-Unis, de 35% au Brésil et de 14% en Albanie<sup>1</sup>.

Pourtant, dans tous les pays susmentionnés, les chiffres relatifs à l'inclusion financière dépassent largement les taux d'éducation financière, ce qui laisse penser que les usagers utilisent des services financiers qu'ils appréhendent mal ou qui ne sont pas adaptés à leurs besoins, à un prix trop élevé pour eux et à des conditions qu'ils ne comprennent pas<sup>2</sup>, souvent en raison de ventes abusives. Un exemple édifiant à ce sujet est celui de l'Andhra Pradesh. En 2010, des emprunteurs de microcrédit ont contracté de multiples dettes à court terme à un taux d'intérêt élevé, une situation qui a provoqué d'innombrables défauts de paiement et une vague de suicides chez les débiteurs.

En 2019, la Banque asiatique de développement a soutenu l'organisme de réglementation du secteur financier de l'Indonésie (Otoritas Jasa Keuangan) dans une démarche visant à évaluer le comportement financier, les connaissances et les sources d'information sur les services financiers, ainsi que les objectifs en matière d'éducation, de carrière et de vie d'un groupe cible, qui était constitué de jeunes âgés de 15 à 30 ans. Plus de 5 000 jeunes ont répondu à l'enquête en ligne, et une centaine d'entretiens

en face à face et de discussions de groupe ont été organisés pour obtenir des informations supplémentaires sur le comportement financier des jeunes en particulier. Publiés en 2020, les résultats de l'enquête portent à croire que les jeunes sont fort susceptibles d'utiliser les DFS (y compris les banques en ligne et le commerce électronique) et qu'ils ont tendance à être *plus* confiants dans leurs propres compétences et connaissances que ne l'indiquent les résultats aux questions sur les connaissances financières figurant dans ladite enquête. Par exemple, un pourcentage considérable de jeunes n'a pas su faire la distinction entre le revenu brut et le revenu net. Et un grand nombre d'entre eux n'ont pas su reconnaître les signes évidents d'une possible fraude financière. Sur une note positive, plus de 90% des personnes interrogées se sont dites très intéressées pour participer à d'autres programmes d'éducation financière s'ils étaient proposés de manière interactive et stimulante.

Au Kenya, FinAccess 2019, une enquête menée auprès de quelque 11 000 ménages par la Banque centrale et le Bureau national de la statistique, a évalué les éléments nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées (sensibilisation, connaissances, aptitudes, attitudes, comportements, etc.). Les principaux résultats de l'enquête ont révélé que les hommes sont plus nombreux que les femmes à prendre eux-mêmes des décisions financières (40,8% contre 38,7%, respectivement). Ils ont également mis en évidence de nouveaux aspects, tels que l'adoption rapide des applications numériques de prêts non réglementées, la dépendance persistante à l'égard de la famille et des amis, plutôt qu'à l'égard de conseillers financiers professionnels, pour obtenir des services financiers, ainsi qu'une santé et une éducation financières généralement faibles<sup>3</sup>. L'enquête a par ailleurs montré que les hommes étaient plus à même de calculer correctement les coûts d'intérêt sur les prêts financiers que les femmes (48,8% contre 36,9%, respectivement). Ce chiffre est de 42,7% à l'échelle nationale. Qui plus est, 58,1% des personnes interrogées ont su lire et comprendre les coûts de transaction indiqués dans un message texte (63,7% d'hommes contre 52,2% de femmes).

De fait, les recherches menées par plusieurs entités, dont le National Bureau for Economic Research et la Banque asiatique de développement (en Indonésie), ont conclu que les usagers de services financiers, en particulier les jeunes et les personnes âgées,

ont une confiance excessive dans leurs propres connaissances et capacités financières<sup>4</sup>, qui ne sont pas aussi bonnes qu'ils le croient<sup>5</sup>. Cette situation devrait préoccuper les organismes chargés de réglementer le secteur financier en particulier, car les DFS, par définition, attireront davantage les natifs du numérique, qui ne sont pas nécessairement instruits sur le plan financier, mais qui ont tendance à utiliser les dernières applications financières, y compris les très populaires crédits numériques, les prêts de particulier à particulier et les services de budgétisation en ligne, dans le cadre desquels ils partagent des données financières privées et sensibles, sans bien comprendre les mesures prises par les fournisseurs en faveur de la confidentialité des données (le cas échéant)<sup>6</sup>.

En outre, une récente étude du Groupe consultatif pour l'aide aux plus pauvres en Afrique de l'Est a conclu que les emprunteurs qui utilisent les DFS sont généralement de jeunes hommes urbains affichant un taux élevé de défaut de paiement (31% en Tanzanie), les taux de retard de paiement pouvant quant à eux aller jusqu'à 40%. Ladite étude a également souligné que la facilité avec laquelle les prêts étaient accordés dans le cadre des DFS pouvait encourager la *ludification* de la dette (emprunter et rembourser rapidement uniquement en vue d'augmenter les scores de crédit), ainsi que les jeux d'argent purs et simples pour une grande partie des emprunteurs interrogés<sup>7</sup>. Cette situation a entraîné une augmentation des défauts de remboursement des petits prêts, et pourrait également conduire à l'exclusion financière en cas de classement négatif par les agences d'évaluation du crédit<sup>8</sup>.

### 3 CADRE DE COMPÉTENCES DES USAGERS DE DFS

Le présent Cadre englobe les grandes questions liées à la protection des usagers dans le domaine des DFS, telles que les informations équitables et transparentes sur le service, les informations relatives aux coûts du service, les dispositifs de résolution des litiges et de recours, ainsi que la protection des données et des identifiants de paiement.

Les compétences des usagers en matière de DFS, telles que décrites dans le présent rapport, rassemblent des connaissances, des aptitudes et des attitudes proactives. Elles sont alignées sur la recommandation de la Commission européenne relative aux compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie, qui définit les compé-

Plus inquiétant encore, la majorité des usagers, bien qu'ils possèdent des connaissances financières élémentaires, ne liraient pas les conditions générales des services financiers<sup>9</sup>. En 2016, après avoir procédé à l'examen de 18 contrats de DFS, l'UIT a recensé plusieurs préoccupations concernant la protection des usagers et le droit de la concurrence pour la majorité d'entre eux, notamment des restrictions illégales du droit des usagers à obtenir réparation<sup>10</sup>. Les recherches du professeur Kevin Butler, de l'Université de Floride, qui portaient sur 54 accords de DFS, ont révélé que la moitié d'entre eux ne comportaient aucune disposition relative à la confidentialité des données et que l'autre moitié n'informait pas l'utilisateur des données qui étaient recueillies<sup>11</sup>.

Ainsi, les usagers de DFS, même ceux avec de bonnes connaissances financières – ce qui est peu probable<sup>12</sup> – ont besoin qu'un organisme de réglementation du marché examine les accords de DFS afin de veiller à leur équité et leur légalité. En outre, les accords de DFS étant considérés comme des contrats d'adhésion, les usagers, même s'ils ne sont pas d'accord avec les conditions générales, n'ont aucun pouvoir réel pour négocier un nouvel accord avec les fournisseurs de DFS. Leur seule alternative est de renoncer complètement au service.

En bref, dans un monde idéal, un programme d'éducation financière stimulant et de qualité devrait être intégré au système éducatif de chaque pays. Étant donné que cela peut prendre beaucoup de temps, le rôle des organismes de réglementation dans la définition des compétences fondamentales des usagers de DFS devient d'autant plus important<sup>13</sup>.

tences comme une combinaison de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes.

Les objectifs du Cadre de compétences des usagers de DFS sont de recenser les compétences et les aptitudes élémentaires qui permettront aux usagers de:

- a) Réaliser des transactions financières par le biais de canaux numériques.
- b) Prendre des décisions éclairées et bien comprendre les prix et les conditions applicables.
- c) Bénéficier des services en toute sécurité, sans faire l'objet de pratiques commerciales frauduleuses ou trompeuses.

- d) Comprendre les risques liés à l'absence de protection de la confidentialité des données dans le cadre des DFS.
- e) Se tourner vers des dispositifs de réparation des griefs et de recours si les choses tournent mal.
- f) Recenser les aptitudes dont les populations les plus vulnérables (par exemple, les femmes, les jeunes, et les personnes âgées et handicapées) peuvent avoir besoin pour utiliser les DFS en connaissance de cause, en toute sécurité et en toute confiance.
- g) Reconnaître les aptitudes nécessaires aux personnes handicapées pour utiliser au mieux les DFS.

Les usagers ont besoin de plusieurs compétences pour effectuer des transactions financières numériques, pour faire des choix éclairés, pour reconnaître et signaler les produits et les fournisseurs de services suspects, pour améliorer leur bien-être, pour faire valoir efficacement leurs droits et pour avoir confiance dans le système financier numérique. Compte tenu de l'évolution rapide du paysage des DFS, les usagers doivent continuellement revoir leurs connaissances, leurs aptitudes et leurs attitudes.

Le Cadre de compétences des usagers de DFS va de pair avec la législation sur la protection des consommateurs: leur objectif est de garantir à tous une utilisation en toute sécurité des DFS. Il s'adresse aux autorités publiques, aux différents groupes d'usagers, aux experts en éducation des consommateurs, aux décideurs politiques et aux organismes de réglementation, ainsi qu'aux acteurs privés et à la société civile.

Le Cadre de compétences des usagers de DFS englobe le cycle de transaction financière numérique suivant:

- La phase préalable à la transaction.
- La phase de transaction.
- La phase postérieure à la transaction.

Une description des compétences, des connaissances, des aptitudes et des attitudes proactives nécessaires est fournie pour chacune de ces phases. Le Tableau 1 ci-dessous présente les compétences recensées à chaque phase de transaction financière numérique.

**Tableau 1: Compétences pour chaque phase de transaction financière numérique**

Phase de transaction financière numérique	Compétences
<p><b>Phase préalable à la transaction (DC1)</b></p>	<p>DC1.1 Rechercher des informations sur les coûts, la qualité et les conditions générales du service<sup>14</sup>.</p> <p>DC1.2 Comparer les informations sur les coûts, la qualité et les conditions générales du service.</p> <p>DC1.3 Évaluer les informations commerciales fournies et leur pertinence quant à l'objectif poursuivi.</p> <p>DC1.4 Gérer son identité numérique et son profil de crédit.</p> <p>DC1.5 Comprendre comment accéder aux DFS en toute sécurité.</p> <p>DC1.6 Comprendre ce que l'on entend par données personnelles et les risques connexes.</p>
<p><b>Phase de transaction (DC2)</b></p>	<p>DC2.1 Comprendre comment initier un paiement électronique à l'aide de canaux numériques<sup>15</sup> ainsi que les conditions nécessaires pour mener à bien une transaction (c'est-à-dire pour que le bénéficiaire reçoive le paiement).</p> <p>DC2.2 Effectuer des paiements et accéder à des financements par le biais de canaux numériques.</p> <p>DC2.3 Comprendre les conditions générales des fournisseurs de DFS, y compris les coûts et les risques encourus.</p> <p>DC2.4 Veiller à la protection de ses données personnelles et de sa vie privée.</p> <p>DC2.5 Protéger sa santé et sa sécurité.</p>
<p><b>Phase postérieure à la transaction (DC3)</b></p>	<p>DC3.1 Échanger avec les fournisseurs de services (retour d'informations) et les autres usagers en ligne.</p> <p>DC3.2 Connaître les droits des usagers et savoir comment obtenir réparation.</p> <p>DC3.3 Connaître l'organisme de réglementation auquel s'adresser en cas de problèmes insolubles et la procédure à suivre.</p> <p>DC3.4 Suivre les avancées dans le domaine des DFS.</p>

### 3.1 La phase préalable à la transaction

Les compétences nécessaires en amont de la transaction sont les suivantes:

<b>1.1 Rechercher des informations sur les coûts, la qualité et les conditions générales du service</b>	
Pour rechercher et obtenir des informations relatives à la finance numérique. Pour savoir où obtenir les informations nécessaires concernant les différentes modalités et options de coûts (directs et indirects) s'appliquant à un DFS.	
Domaine de connaissances	<p>DC1.1-C1 Reconnaître que les usagers doivent comprendre les coûts exacts (directs et indirects) et évaluer l'accessibilité financière d'un service afin de déterminer s'ils veulent en assumer les coûts avant de s'engager dans une transaction. (Dans le cadre d'une approche tenant compte des questions de genre: Inclure également des informations sur la pertinence du produit proposé par les services d'inclusion financière numérique.)</p> <p>DC1.1-C2 Comprendre qu'il convient de consulter ou d'écouter et de comprendre les conditions générales du fournisseur de DFS, y compris les étapes à suivre avant de s'engager à utiliser un service.</p> <p>DC1.1-C3 Savoir faire la différence entre le produit sélectionné et des produits similaires.</p> <p>DC1.1-C4 Comprendre le support audio ou visuel utilisé pour faire la publicité du produit ou du service.</p>
Domaine d'aptitudes	<p>DC1.1-A1 Savoir identifier les coûts d'utilisation du service.</p> <p>DC1.1-A2 Savoir si les conditions générales énoncées sont justes à l'égard des usagers et de la législation en vigueur.</p> <p>DC1.1-A3 Savoir calculer les coûts du service.</p> <p>DC1.1-A4 (Dans le cadre d'une approche tenant compte des questions de genre: Connaître la gamme de produits et de services financiers que les femmes peuvent obtenir auprès des fournisseurs de DFS.)</p>
Attitudes proactives	<p>DC1.1-P1 Rechercher des informations sur les coûts du service aux bons endroits.</p> <p>DC1.1-P2 En cas d'incertitude, contacter la personne chargée d'informer les usagers de DFS pour obtenir les informations pertinentes ou, si nécessaire, l'organisme de réglementation compétent.</p> <p>DC1.1-P3 Contacter d'autres utilisateurs des DFS pour avoir confirmation des coûts et des conditions.</p> <p>DC1.1-P4 Consulter les organismes de défense des consommateurs au sujet des coûts, des conditions et de la prestation de services d'un fournisseur.</p> <p>DC1.1-P5 Rechercher et étudier différentes options de DFS au regard de ses moyens et de l'objectif à atteindre par les fournisseurs de ces services.</p>



(continue)

<b>1.2 Comparer les informations sur les coûts, la qualité et les conditions générales du service</b>	
Pour comparer plusieurs offres commerciales à l'aide d'outils, de sites Web et de canaux comparatifs, et consulter des intermédiaires autorisés afin d'obtenir les informations nécessaires pour comparer les coûts et les conditions de différentes offres commerciales.	
Pour comparer et évaluer d'un œil critique les informations relatives aux conditions d'achat des DFS.	
Domaine de connaissances	<p>DC1.2-C1 Connaître ses besoins, ses objectifs, sa capacité financière et son budget avant d'utiliser des DFS (avoir notamment conscience des coûts de transaction).</p> <p>DC1.2-C2 Calculer les coûts exacts d'un DFS (directs et indirects) à partir des informations fournies par le fournisseur en vertu de toute loi exigeant de ce dernier qu'il renseigne l'utilisateur sur les frais de transaction en amont de toute opération.</p> <p>DC1.2-C3 Connaître précisément les éléments de coût propres à un DFS (par exemple, taxes ou coûts en cas de défaut ou de retard de remboursement, le cas échéant).</p> <p>DC1.2-C4 Connaître les outils de comparaison des coûts disponibles en ligne (applications, portails, sites) et savoir les utiliser.</p> <p>DC1.2-C5 Avoir conscience que les résultats des comparaisons de prix peuvent être incomplets, inexacts ou partiels, car ils peuvent être influencés par la publicité ou le marketing.</p> <p>DC1.2-C6 Comprendre les obligations du fournisseur de DFS, notamment en matière de transparence et d'information, ainsi que les siennes.</p> <p>DC1.2-C7 Reconnaître les principales conditions applicables à un DFS, notamment s'agissant de la manière dont le fournisseur pourrait utiliser les données partagées, et savoir déterminer quand des dispositions essentielles sont absentes des conditions d'utilisation (protection des données, par exemple).</p> <p>DC1.2-C8 Connaître la gamme de produits et de services proposés par les fournisseurs et déterminer comment ils pourraient répondre au mieux, et de manière flexible, à ses besoins.</p> <p>DC1.2-C9 Connaître les intermédiaires autorisés qui pourraient fournir des informations pertinentes à des fins de comparaison.</p>
Domaine d'aptitudes	<p>DC1.2-A1 Savoir compter, lire et écrire des nombres, et avoir des notions de base en mathématiques.</p> <p>DC1.2-A2 Être capable de comprendre des instructions audio et vidéo sur les conditions de service.</p> <p>DC1.2-A3 Savoir utiliser les outils de comparaison de prix en ligne, qui permettent aussi de comparer la qualité, les conditions et les modalités des services.</p> <p>DC1.2-A4 Être capable de comprendre les conditions d'utilisation des DFS, les conditions générales applicables, ainsi que la terminologie juridique et tarifaire.</p> <p>DC1.2-A5 Savoir où obtenir une aide juridique si les conditions applicables sont injustes ou illégales.</p> <p>DC1.2-A6 Connaître les droits et les responsabilités des usagers.</p> <p>DC1.2-A7 Savoir comment contacter les intermédiaires autorisés afin d'obtenir des informations complémentaires et toute clarification nécessaire.</p>

(continue)

### 1.2 Comparer les informations sur les coûts, la qualité et les conditions générales du service

Pour comparer plusieurs offres commerciales à l'aide d'outils, de sites Web et de canaux comparatifs, et consulter des intermédiaires autorisés afin d'obtenir les informations nécessaires pour comparer les coûts et les conditions de différentes offres commerciales.

Pour comparer et évaluer d'un œil critique les informations relatives aux conditions d'achat des DFS.

Attitudes proactives	DC1.2-P1 Comparer activement les offres de plusieurs fournisseurs de DFS afin de faire des choix éclairés. DC1.2-P2 Évaluer d'un œil critique la fiabilité, l'impartialité et l'exactitude des informations trouvées sur les sites comparatifs ou par l'intermédiaire d'autres canaux. DC1.2-P3 Obtenir, si nécessaire, des conseils et une aide auprès de professionnels ou d'autres personnes compétentes - des parties tierces indépendantes, de préférence (par exemple, une association de consommateurs). DC1.2-P4 Consulter des intermédiaires pour obtenir des informations exhaustives et pertinentes sur les conditions générales proposées par différents fournisseurs de services.
----------------------	---

### 1.3 Évaluer les informations commerciales fournies et leur pertinence quant à l'objectif poursuivi

Pour évaluer d'un œil critique les différentes méthodes et activités de marketing et de publicité qui ciblent le service. Pour avoir conscience de la manière dont la publicité et la communication commerciale peuvent influencer les choix des usagers.

Domaine de connaissances	DC1.3-C1 Déterminer si le service choisi est adapté à son objectif et son budget. DC1.3-C2 Avoir conscience que l'offre commerciale peut être soumise à différentes méthodes de marketing et de publicité pour influencer les usagers et les pousser à l'achat. DC1.3-C3 Avoir conscience des frais cachés et des frais présentés sous d'autres noms ou sous la forme de pénalités. DC1.3-C4 Avoir conscience que les fournisseurs peuvent recueillir des données personnelles, et savoir à quelles fins, même si les services sont gratuits (ou, du moins, sans frais directs). DC1.3-C5 Avoir conscience que le produit présenté (y compris son apparence et son contenu) peut être différent du produit réel en vente. DC1.3-C6 Connaître les réglementations et les politiques applicables aux méthodes de marketing et de publicité, aux conditions générales, aux frais et aux droits.
--------------------------	---

(continue)

<b>1.3 Évaluer les informations commerciales fournies et leur pertinence quant à l'objectif poursuivi</b>	
Pour évaluer d'un œil critique les différentes méthodes et activités de marketing et de publicité qui ciblent le service. Pour avoir conscience de la manière dont la publicité et la communication commerciale peuvent influencer les choix des usagers.	
Domaine d'aptitudes	<p>DC1.3-A1 Déterminer si les informations commerciales et les fournisseurs sont fiables.</p> <p>DC1.3-A2 Savoir faire la différence entre les messages commerciaux et les informations impartiales destinées aux usagers.</p> <p>DC1.3-A3 Avoir conscience des préjugés sexistes dans la publicité.</p> <p>DC1.3-A4 Savoir repérer les systèmes de Ponzi numériques (systèmes d'investissement numériques non sollicités), les fausses déclarations, l'omission de faits importants ou les informations trompeuses communiquées par les fournisseurs, y compris les dispositions légales qui cautionnent de tels systèmes.</p> <p>DC1.3-A5 Savoir identifier les avantages et les risques fondamentaux d'un produit ou d'un service.</p> <p>DC1.3-A6 Savoir reconnaître les conditions qui sont trop belles pour être vraies, c'est-à-dire qui offrent un rendement exemplaire dans un délai serré.</p> <p>DC1.3-A7 Tenir des registres réguliers et actualisés des recettes et des dépenses, et faire régulièrement le point sur l'épargne disponible.</p> <p>DC1.3-A8 Établir des objectifs à court, moyen et long termes à atteindre par les DFS en tenant compte de sa situation financière.</p>
Attitudes proactives	<p>DC1.3-P1 Faire preuve d'un esprit critique à l'égard des pratiques publicitaires ciblées et avoir conscience qu'elles peuvent être trompeuses ou sexistes.</p> <p>DC1.3-P2 Prendre des décisions d'achat à partir des informations essentielles, plutôt que de celles provenant d'une publicité ciblée, ainsi qu'en fonction de ses attentes et ses besoins réels.</p> <p>DC1.3-P3 Vérifier les dispositions contractuelles relatives à la responsabilité des fournisseurs et des usagers de services financiers en cas de fraude, ainsi que les mesures de sécurité mises en œuvre pour protéger les transactions et les données des usagers.</p> <p>DC1.3-P4 Faire preuve d'esprit critique et savoir que l'abus de frais et de charges entraîne des sanctions.</p> <p>DC1.3-P5 Savoir contacter les fournisseurs de DFS pour obtenir des précisions sur les informations commerciales.</p> <p>DC1.3-P6 Vérifier les dispositions contractuelles et réglementaires relatives aux droits et obligations des usagers<sup>16</sup>.</p>

(continue)

<b>1.4 Gérer son identité numérique et son profil de crédit</b>	
Pour comprendre ce que l'on entend par identité numérique et comment elle peut être utilisée à des fins de connaissance des clients et permettre aux usagers d'utiliser les DFS en toute sécurité. Pour comprendre que le profil de crédit des usagers numériques peut être construit, modifié, manipulé et exploité, et qu'il doit donc faire l'objet d'un contrôle régulier. Pour gérer les données communiquées dans le cadre des transactions financières numériques.	
Domaine de connaissances	<p>DC1.4-C1 Savoir que les données d'identité numérique sont analysées à des fins de marketing et quel type de données est utilisé par certains services (les données de géolocalisation, par exemple).</p> <p>DC1.4-C2 Avoir conscience de son empreinte numérique et de sa réputation, et comprendre les avantages et les risques liés au fait d'avoir plusieurs profils en ligne.</p> <p>DC1.4-C3 Comprendre l'importance de protéger ses identifiants de connexion contre l'usurpation d'identité et le non-respect des principes de confidentialité et de sécurité. (Dans le cadre d'une approche tenant compte des questions de genre: Expliquer pourquoi il est important que les femmes possèdent leur propre appareil mobile pour utiliser les DFS.)</p> <p>DC1.4-C4 Comprendre ce qu'est l'identité numérique, ainsi que les exigences générales relatives au processus de connaissance des clients dans le cadre des DFS.</p> <p>DC1.4-C5 Connaître les avantages et les risques liés au fait d'être un usager numérique, dont les données d'identité numérique sont collectées par les fournisseurs de services numériques.</p>
Domaine d'aptitudes	<p>DC1.4-A1 Utiliser les outils numériques disponibles pour créer, gérer ou supprimer son profil en ligne à partir d'une plate-forme commerciale.</p> <p>DC1.4-A2 Ne pas oublier que la discrimination en matière de prix peut être liée au genre des personnes et aux données d'identité numérique disponibles en ligne.</p> <p>DC1.4-A3 Savoir si le crédit proposé est réellement nécessaire ou non.</p> <p>DC1.4-A4 Savoir protéger ses identifiants de connexion et son identité numérique contre les fournisseurs de services frauduleux.</p> <p>DC1.4-A5 Utiliser des outils de protection des données et de la vie privée pour sécuriser les informations et les données en ligne<sup>17</sup>.</p>
Attitudes proactives	<p>DC1.4-P1 Revendiquer ses droits<sup>18</sup>, et avoir conscience du suivi en ligne (navigation en mode privé).</p> <p>DC1.4-P2 Prendre des mesures concrètes pour passer en revue son profil numérique et apporter toute correction nécessaire.</p> <p>DC1.4-P3 Veiller à ce que les conditions d'utilisation des profils numériques par les fournisseurs de DFS soient clairement indiquées aux usagers.</p>

(continue)

<b>1.5 Comprendre comment accéder aux DFS en toute sécurité</b>	
Pour comprendre comment utiliser les DFS en toute sécurité et se protéger des cybermenaces. Pour comprendre les risques liés à la divulgation des identifiants de connexion et savoir comment protéger ces derniers.	
Domaine de connaissances	<p>DC1.5-C1 Savoir reconnaître les courriels et les appels frauduleux (hameçonnage, hameçonnage vocal et ingénierie sociale).</p> <p>DC1.5-C2 Savoir qu'il ne faut divulguer aucune information de connexion à des tiers sous prétexte de faciliter les transactions.</p> <p>DC1.5-C3 Savoir comment protéger le téléphone mobile utilisé pour effectuer des transactions financières numériques, notamment contre les échanges de cartes SIM.</p> <p>DC1.5-C4 Connaître les risques et les dangers liés aux transactions en ligne et à l'utilisation de DFS.</p> <p>DC1.5-C5 Connaître les bonnes pratiques de base pour prévenir les types les plus courants de cybermenaces.</p> <p>DC1.5-C6 Savoir comment recourir à l'authentification à facteurs multiples et à la biométrie et pourquoi il s'agit de technologies sûres pour accéder aux DFS (ne s'applique pas à tous les pays<sup>19</sup>).</p>
Domaine d'aptitudes	<p>DC1.5-A1 Évaluer les paramètres de sécurité de son téléphone et repérer les lacunes<sup>20</sup>.</p> <p>DC1.5-A2 Évaluer la plate-forme de DFS et s'assurer qu'elle est sûre et sécurisée.</p> <p>DC1.5-A3 Avoir différents noms d'utilisateur et mots de passe pour se connecter à son profil en ligne et accéder à différents services numériques, et éviter d'utiliser le même mot de passe pour plusieurs services<sup>21</sup>.</p> <p>DC1.5-A4 Faire preuve de jugement face à une attaque d'ingénierie sociale (c'est-à-dire, reconnaître les méthodes utilisées par les escrocs)<sup>22</sup>.</p> <p>DC1.5-A5 Ne pas confier d'argent à des agents censés effectuer des transactions en son nom<sup>23</sup>.</p> <p>DC1.5-A6 Ne pas répondre aux tentatives d'hameçonnage par courriels, appels ou messages textes, qui visent à recueillir des informations personnelles, telles que les coordonnées d'un compte, des codes PIN, des mots de passe ou d'autres éléments d'identification.</p> <p>DC1.5-A7 Recourir à l'authentification à facteurs multiples et à la biométrie pour accéder aux DFS.</p> <p>DC1.5-A8 Protéger ses données biométriques.</p>
Attitudes proactives	<p>DC1.5-P1 Définir des mots de passe forts et les changer fréquemment.</p> <p>DC1.5-P2 Utiliser des fournisseurs de DFS réputés et fiables.</p> <p>DC1.5-P3 Sécuriser ses appareils (écran de verrouillage) en cas d'inutilisation et définir des mots de passe pour empêcher tout accès non autorisé aux applications financières.</p> <p>DC1.5-P4 Personnaliser les paramètres de confidentialité de ses comptes en ligne.</p> <p>DC1.5-P5 Ignorer les agents qui demandent un code PIN et interrompre la transaction si nécessaire.</p> <p>DC1.5-P6 Vérifier régulièrement ses relevés de compte.</p> <p>DC1.5-P7 Utiliser la fonction de notification par message texte.</p>

(continue)

<b>1.6 Comprendre ce que l'on entend par données personnelles et les risques connexes</b>	
Pour comprendre comment les données seront utilisées. Pour comprendre les risques liés au partage d'informations personnelles, se protéger et protéger les autres.	
Domaine de connaissances	<p>DC1.6-C1 Avoir conscience que les données personnelles sont une précieuse source d'informations; elles peuvent être volées et causer un préjudice aux personnes concernées.</p> <p>DC1.6-C2 Avoir conscience que les données personnelles peuvent être recueillies et partagées sans l'autorisation des personnes concernées et qu'elles peuvent être utilisées à d'autres fins que celles initialement prévues.</p> <p>DC1.6-C3 Savoir qu'il ne faut pas divulguer d'informations personnelles à qui que ce soit.</p> <p>DC1.6-C4 Avoir conscience que les données personnelles peuvent être vendues et utilisées par des tiers à des fins de marketing ciblé.</p> <p>DC1.6-C5 Connaître les droits des usagers en matière de protection des données et de la vie privée qui s'appliquent en vertu des lois en vigueur.</p> <p>DC1.6-C6 Savoir quelles données personnelles seront recueillies par les fournisseurs de DFS et ce que cela implique.</p>
Domaine d'aptitudes	<p>DC1.6-A1 Comprendre quelles données sont recueillies, comment elles seront utilisées et quels sont les choix dont on dispose à cet égard, savoir combien de temps les informations seront conservées et si elles seront divulguées à des tiers, et comment les usagers peuvent faire valoir leurs droits.</p> <p>DC1.6-A2 Comprendre ce que l'on entend par consentement éclairé, comment et quand donner son consentement, ainsi que la manière de le retirer<sup>24</sup>.</p> <p>DC1.6-A3 Comprendre que les données personnelles (telles que les données financières) peuvent être recueillies et servir à la prestation de DFS (ou motiver le refus de fournir de tels services). (Dans le cadre d'une approche tenant compte des questions de genre: Comprendre qu'il peut s'agir de déductions sexistes qui conditionnent l'accès des femmes aux DFS.)</p> <p>DC1.6-A4 Comprendre dans quelle mesure les données des usagers seront partagées avec des fournisseurs de services tiers.</p>
Attitudes proactives	<p>DC1.6-P1 Faire un choix éclairé en s'appuyant sur l'évaluation des risques pour les données personnelles.</p> <p>DC1.6-P2 Protéger de manière responsable ses données personnelles et celles des autres lorsqu'on utilise des DFS.</p> <p>DC1.6-P3 Empêcher les fournisseurs de DFS de recueillir des informations sensibles qui ne sont pas nécessaires à la prestation des services.</p> <p>DC1.6-P4 Évaluer d'un œil critique les informations partagées.</p>

### 3.2 Phase de transaction

Les compétences relatives à la phase de transaction sont les suivantes:

<b>2.1 Comprendre comment initier un paiement électronique à l'aide de canaux numériques<sup>25</sup> ainsi que les conditions nécessaires pour mener à bien une transaction (c'est-à-dire pour que le bénéficiaire reçoive le paiement)</b> Pour comprendre les rôles et les responsabilités de toutes les parties prenantes de la chaîne de transaction.	
Domaine de connaissances	<p>DC2.1-C1 Connaître les différents canaux numériques disponibles et les différentes méthodes de paiement. (Dans le cadre d'une approche tenant compte des questions de genre: Inclure également des informations montrant l'importance des téléphones mobiles pour combler le fossé de l'inclusion financière et expliquer pourquoi il est impératif que les femmes possèdent leur propre appareil mobile.)</p> <p>DC2.1-C2 Comprendre les différentes étapes de la transaction de paiement électronique et les fonctions des agents (c'est-à-dire comprendre leur rôle dans la chaîne).</p> <p>DC2.1-C3 Comprendre que les actifs des usagers, notamment les dépôts, nécessitent des assurances et des contrôles adéquats.</p> <p>DC2.1-C4 Comprendre quels outils numériques peuvent aider les personnes handicapées à accéder aux services financiers.</p> <p>DC2.1-C5 Comprendre l'ensemble du processus d'initiation d'une transaction financière sur une plate-forme numérique.</p> <p>DC2.1-C6 Savoir que le montant d'une transaction peut être transféré après un certain délai.</p> <p>DC2.1-C7 Connaître le rôle des intermédiaires impliqués dans la transaction, et la commission qu'ils sont autorisés à prélever.</p>
Domaine d'aptitudes	<p>DC2.1-A1 Savoir s'inscrire et créer un compte pour pouvoir effectuer une transaction numérique.</p> <p>DC2.1-A2 Être capable de suivre les différentes étapes de la transaction.</p> <p>DC2.1-A3 Savoir vérifier si la transaction a été effectuée avec succès.</p> <p>DC2.1-A4 Vérifier que les commissions facturées sont bien celles qui avaient été annoncées.</p> <p>DC2.2-A5 Savoir utiliser un téléphone mobile avec des touches en braille ainsi que les paramètres d'accessibilité des smartphones (accessibilité).</p> <p>DC2.2-A6 Savoir utiliser un agent conversationnel multilingue qui utilise la technologie de la réalité augmentée pour aider les personnes qui ne peuvent pas lire ni comprendre des documents écrits (accessibilité)<sup>26</sup>.</p> <p>DC2.1-A7 Savoir choisir le produit le plus pratique et le plus abordable parmi les différents DFS disponibles.</p>
Attitudes proactives	<p>DC2.1-P1 Vérifier les reçus et les relevés, notamment le montant des transactions et les comptes concernés.</p> <p>DC2.1-P2 Vérifier si les transactions ont été correctement effectuées et si le bon montant a été versé sur le compte adéquat.</p> <p>DC2.1-P3 Vérifier le coût final du produit avant d'accepter ou de valider la transaction.</p>

(continue)

<b>2.2 Effectuer des transactions financières numériques en toute sécurité</b>	
Pour effectuer des paiements électroniques et utiliser les DFS en toute sécurité.	
Domaine de connaissances	<p>DC2.2-C1 Savoir que les canaux numériques permettent d'accéder aux comptes bancaires et aux services de paiement à tout moment et en tout lieu, y compris en l'absence de connexion Internet.</p> <p>DC2.2-C2 Savoir effectuer une transaction financière en toute sécurité à l'aide d'un téléphone mobile.</p> <p>DC2.2-C3 Connaître les risques de sécurité liés à l'utilisation de DFS.</p> <p>DC2.2-C4 Connaître les paramètres de sécurité et les risques propres aux téléphones fixes et aux smartphones.</p> <p>DC2.2-C5 Savoir comment utiliser un portefeuille numérique pour effectuer des transactions financières.</p> <p>DC2.2-C6 Connaître les avantages de l'authentification à facteurs multiples dans le cadre des DFS et savoir pourquoi il s'agit d'une technologie sûre.</p> <p>DC2.2-C7 Savoir quel logiciel de sécurité installer sur le smartphone utilisé pour effectuer des paiements dans le cadre de DFS.</p> <p>DC.2.2-C8 Savoir quels sont les DFS les plus courants, leurs risques et leurs avantages.</p> <p>DC.2.2-C9 Connaître les fonctionnalités d'une plate-forme de financement participatif et savoir comment l'utiliser. (Dans le cadre d'une approche tenant compte des questions de genre: Inclure des informations sur les plates-formes de financement participatif à l'intention des femmes et des entrepreneuses prestataires de services.)</p> <p>DC2.2-C10 Savoir en quoi consiste un mot de passe fort.</p> <p>DC2.2-C11 Savoir programmer ou automatiser des paiements financiers, et connaître les avantages et les risques connexes.</p> <p>DC2.2-C12 Savoir faire la différence entre une application légitime et une fausse application de DFS.</p>
Domaine d'aptitudes	<p>DC2.2-A1 Recourir à l'authentification à facteurs multiples et à la biométrie pour effectuer des transactions financières numériques en toute sécurité.</p> <p>DC2.2-A2 Savoir reconnaître les attaques d'ingénierie sociale visant à obtenir les identifiants de connexion et les informations personnelles des utilisateurs.</p> <p>DC2.2-A3 Savoir reconnaître les messages frauduleux liés aux DFS et les tentatives d'hameçonnage, notamment lorsqu'il est demandé de cliquer sur des liens suspects<sup>27</sup>.</p> <p>DC2.2-A4 Savoir reconnaître un paiement sécurisé<sup>28</sup>.</p> <p>DC2.2-A5 Savoir contester un paiement et obtenir un remboursement ou une compensation en cas de fraude.</p> <p>DC2.2-A6 Savoir utiliser tout un éventail de DFS et en connaître les avantages<sup>29</sup>. (Dans le cadre d'une approche tenant compte des questions de genre: Inclure également des informations sur la manière d'utiliser les plates-formes de DFS pour gérer son épargne et avoir le contrôle de son argent afin de subvenir aux besoins de son ménage ou de son entreprise.)</p> <p>DC2.2-A7 Savoir changer ses identifiants de connexion si l'on soupçonne une violation de la sécurité.</p>



(continue)

<b>2.2 Effectuer des transactions financières numériques en toute sécurité</b>	
Pour effectuer des paiements électroniques et utiliser les DFS en toute sécurité.	
Attitudes proactives	<p>DC2.2-P1 Réduire au maximum les risques liés à l'utilisation des DFS, y compris les risques financiers.</p> <p>DC2.2-P2 Recourir à l'authentification à facteurs multiples autant que possible.</p> <p>DC2.2-P3 Prendre connaissance des différents types de mesures de sécurité prises par les fournisseurs de DFS afin de protéger les appareils mobiles des usagers et de garantir l'intégrité des transactions.</p> <p>DC2.2-P4 Prendre connaissance des droits et des responsabilités des fournisseurs et des usagers figurant dans les réglementations relatives aux DFS.</p> <p>DC2.2-P5 En cas de doute, interrompre une transaction et faire appel aux dispositifs de recours et de réparation des griefs appropriés.</p>

<b>2.3 Comprendre les conditions générales des fournisseurs de DFS, y compris les coûts et les risques encourus</b>	
Pour comprendre les devoirs, les droits, les rôles et les responsabilités des deux parties (usager et fournisseur).	
Domaine de connaissances	<p>DC2.3-C1 Comprendre que le fait d'accepter les conditions générales est juridiquement contraignant.</p> <p>DC2.3-C2 Comprendre que les intérêts légitimes d'une personne doivent être pris en compte et traités de manière juste et équitable.</p> <p>DC2.3-C3 Comprendre les droits et les responsabilités des fournisseurs et des usagers de DFS.</p> <p>DC2.3-C4 Comprendre la responsabilité des fournisseurs de services, qui sont tenus d'énoncer et d'expliquer clairement les conditions générales aux usagers.</p>
Domaine d'aptitudes	<p>DC2.3-A1 Être capable de comprendre les conséquences économiques des conditions d'un contrat et d'appréhender l'accessibilité financière du service proposé.</p> <p>DC2.3-A2 Savoir déterminer si une clause contractuelle est juste ou injuste.</p> <p>DC2.3-A3 Savoir comparer le produit en vente avec les informations annoncées.</p>
Attitudes proactives	<p>DC2.3-P1 Étudier de près les conditions générales avant de donner son consentement.</p> <p>DC2.3-P2 Chercher les moyens de se retirer d'un accord.</p> <p>DC2.3-P3 Connaître les droits et les responsabilités des mineurs.</p> <p>DC2.3-P4 Contester une facture incorrecte.</p> <p>DC2.3-P5 Déposer plainte en tant que consommateur.</p> <p>DC2.3-P6 Ne tolérer aucune pression induite.</p> <p>DC2.3-P7 Réclamer une compensation en cas de manquement de la part d'un fournisseur de services.</p>

(continue)

<b>2.4 Veiller à la protection de ses données personnelles et de sa vie privée</b>	
Pour protéger ses données personnelles et sa vie privée. Pour savoir que les fournisseurs de DFS doivent disposer d'une politique de confidentialité indiquant quelles données personnelles sont recueillies, et à quelles fins, comment elles sont utilisées, et si les usagers ont la possibilité de consentir ou non à la collecte de leurs données personnelles et à leur communication à de tierces parties.	
Domaine de connaissances	<p>DC2.4-C1 Savoir que les paramètres relatifs aux données peuvent être ajustés.</p> <p>DC2.4-C2 Savoir que des réglementations en matière de protection des données et de la vie privée sont en vigueur dans sa juridiction (par exemple, le Règlement général sur la protection des données de l'Union européenne) et offrent une protection.</p> <p>DC2.4-C3 Savoir que cocher "J'accepte" dans une politique de confidentialité peut revenir à accepter la vente de ses données personnelles.</p> <p>DC2.4-C4 Savoir se renseigner sur la manière dont ses données personnelles sont utilisées par des tiers.</p> <p>DC2.4-C5 Savoir que les règles de protection des données peuvent varier d'un pays à l'autre, ce qui est important lorsque les données personnelles sont recueillies, traitées et conservées en dehors du pays de résidence de la personne concernée.</p> <p>DC2.4-C6 Savoir quelle autorité, dans chaque pays, est responsable de la protection des données et à même fournir des conseils aux usagers.</p> <p>DC2.4-C7 Savoir quelles mesures prendre pour assurer la protection et la gestion de ses données personnelles et de sa vie privée afin d'éviter tout acte de fraude.</p>
Domaine d'aptitudes	<p>DC2.4-A1 Savoir modifier les paramètres de confidentialité de ses appareils.</p> <p>DC2.4-A2 Passer en revue la politique de confidentialité, identifier les principales dispositions relatives à l'utilisation des données personnelles et déterminer si celles-ci seront vendues ou communiquées à des tiers.</p> <p>DC2.4-A3 Vérifier les mesures de protection des données personnelles prises par les fournisseurs de DFS.</p> <p>DC2.4-A4 Savoir reconnaître les dispositions de la politique de confidentialité qui compromettent la confidentialité des données.</p> <p>DC2.4-A5 Vérifier si les données recueillies sont protégées conformément aux exigences des lois relatives à la protection des données en vigueur.</p>
Attitudes proactives	<p>DC2.4-P1 Vérifier la politique de confidentialité des fournisseurs de DFS avant d'effectuer des transactions et veiller à la protection de ses données personnelles lorsqu'on utilise de tels services.</p> <p>DC2.4-P2 Rechercher des moyens de refuser le partage ou la vente de ses données personnelles.</p> <p>DC2.4-P3 Si elle est proposée par le fournisseur de services, choisir l'option permettant de refuser la collecte et le partage de données non pertinentes. Ne pas accepter l'option par défaut qui consiste à partager tous les types de données.</p>

(continue)

<b>2.5 Protéger sa santé et sa sécurité</b>	
Pour comprendre et éviter les risques en matière de sécurité et de santé physique et psychologique liés à l'utilisation des DFS	
Domaine de connaissances	<p>DC2.5-C1 Comprendre qu'une utilisation excessive des DFS peut entraîner des conséquences néfastes<sup>30</sup>.</p> <p>DC2.5-C2 Se protéger contre toute offre frauduleuse de DFS.</p> <p>DC2.5-C3 Avoir conscience que de telles offres peuvent entraîner des pertes financières et nuire gravement à la santé.</p> <p>DC2.5-C4 Avoir conscience des risques relatifs à l'accès des enfants aux DFS et de la nécessité de garantir aux enfants un accès sûr à ces services (protection en ligne des enfants).</p> <p>DC2.5-C5 Comprendre ou connaître les conséquences de l'utilisation de produits dangereux.</p>
Domaine d'aptitudes	<p>DC2.5-A1 Surveiller les appareils des enfants.</p> <p>DC2.5-A2 Surveiller son comportement d'achat en fonction de ses capacités financières.</p> <p>DC2.5-A3 Utiliser des mots de passe pour empêcher les enfants ou toute autre personne non autorisée d'avoir accès à des produits et services sensibles ou dangereux ou de les utiliser, et faire preuve de vigilance.</p>
Attitudes proactives	<p>DC2.5-P1 Surveiller ses comportements d'achat et évaluer les effets du marchandisage sur son bien-être.</p> <p>DC2.5-P2 Prêter attention à son environnement au moment d'effectuer une transaction financière numérique.</p> <p>DC2.5-P3 Restreindre l'accès des mineurs aux DFS et exercer un contrôle parental.</p> <p>DC2.5-P4 Être en mesure de consulter les fournisseurs de DFS ou l'organisme de protection des consommateurs sur des questions de santé et de sécurité.</p>

### 3.3 Phase postérieure à la transaction

Les compétences relatives à la phase postérieure à la transaction sont les suivantes:

<b>3.1 Échanger avec les fournisseurs de services (retour d'informations) et les autres usagers en ligne</b>	
Pour partager des analyses, des connaissances, des conseils et des expériences en matière de DFS.	
Domaine de connaissances	<p>DC3.1-C1 Savoir comment trouver des sites, des communautés et des groupes sur les médias sociaux où les usagers tentent de résoudre ensemble des problèmes liés aux DFS.</p> <p>DC3.1-C2 Savoir trouver des sites Web fiables qui fournissent des conseils sur les DFS, en ayant conscience que les informations doivent être vérifiées.</p> <p>DC3.1-C3 Comprendre qu'un profil numérique permet de partager des informations de manière anonyme.</p> <p>DC3.1-C4 Connaître le processus de partage des informations sur les sites Web et les médias sociaux.</p> <p>DC3.1-C5 Connaître ses droits et responsabilités en matière de partage d'informations sur les sites Web et les médias sociaux.</p>
Domaine d'aptitudes	<p>DC3.1-A1 Partager des expériences et prodiguer des conseils aux autres usagers sur les médias sociaux ou les plates-formes numériques, par l'intermédiaire de forums, d'évaluations en ligne, etc.</p> <p>DC3.1-A2 Évaluer les informations partagées par des pairs, juger de la valeur du contenu à partager et déterminer les personnes avec lesquelles le partager.</p>
Attitudes proactives	<p>DC3.1-P1 Partager activement son opinion sur un service.</p> <p>DC3.1-P2 Évaluer les commentaires d'autres usagers.</p> <p>DC3.1-P3 Accéder à des ressources supplémentaires par le biais d'organisations de défense des consommateurs.</p>

<b>3.2 Connaître les droits des usagers et savoir comment obtenir réparation</b>	
Pour connaître ses droits et ses responsabilités en tant qu'utilisateur. Pour faire valoir ses droits après avoir effectué un achat. Pour savoir résoudre tout problème ou tout litige éventuel.	
Domaine de connaissances	<p>DC3.2-C1 Connaître les droits des usagers qui s'appliquent spécifiquement aux DFS.</p> <p>DC3.2-C2 Connaître les droits permettant d'annuler une transaction financière numérique.</p> <p>DC3.2-C3 Reconnaître qu'il est important d'accepter les conditions générales et savoir ce que cela implique.</p> <p>DC3.2-C4 Savoir que les usagers ont accès à un éventail de dispositifs pour déposer plainte (numéros gratuits, agents de services locaux, médias sociaux, succursales, organisme(s) de réglementation, cour des petites créances, médiateur financier, etc.).</p> <p>DC3.2-C5 Savoir que différents types de recours sont disponibles<sup>31</sup>.</p> <p>DC3.2-C6 Savoir utiliser les outils de traitement des plaintes des usagers, tels que les boîtes de discussion.</p> <p>DC3.2-C7 Respecter les délais et les processus de résolution des litiges.</p>

(continue)

<b>3.2 Connaître les droits des usagers et savoir comment obtenir réparation</b>	
Pour connaître ses droits et ses responsabilités en tant qu'utilisateur. Pour faire valoir ses droits après avoir effectué un achat. Pour savoir résoudre tout problème ou tout litige éventuel.	
Domaine d'aptitudes	<p>DC3.2-A1 Se référer aux lois applicables en matière de protection des consommateurs et exercer ses droits en tant que consommateur.</p> <p>DC3.2-A2 Savoir trouver des informations pour obtenir réparation et connaître les droits des consommateurs en la matière.</p> <p>DC3.2-A3 Savoir annuler un achat ou une transaction par courrier ou courriel, ou en remplissant un formulaire.</p> <p>DC3.2-A4 Savoir déterminer si le délai de réponse aux usagers est raisonnable et a été clairement communiqué.</p> <p>DC3.2-A5 Connaître la procédure à suivre et être en mesure de signaler les cas présumés de fraude à son fournisseur ou aux autorités de réglementation des secteurs financier et des télécommunications.</p> <p>DC3.2-A6 Savoir déposer plainte auprès de l'organisme de réglementation des DFS.</p>
Attitudes proactives	<p>DC3.2-P1 Passer régulièrement en revue les relevés de compte et l'historique des transactions, et signaler toute anomalie à son fournisseur.</p> <p>DC3.2-P2 Déposer plainte en tant que consommateur si nécessaire.</p> <p>DC3.2-P3 Contacter le service après-vente en cas de transaction indue.</p> <p>DC3.2-P4 Faire appel aux organismes gouvernementaux ou aux groupes de défense des consommateurs pour faire appliquer les lois en matière de protection.</p> <p>DC3.2-P5 Contester une facture ou un montant de transaction incorrects.</p> <p>DC3.2-P6 Demander de l'aide ou des conseils juridiques.</p>

<b>3.3 Connaître l'organisme de réglementation auquel s'adresser en cas de problèmes insolubles et la procédure à suivre</b>	
Pour identifier l'organisme de réglementation responsable des différents types de fournisseurs de DFS et savoir s'il existe au sein de cette autorité un bureau de plaintes chargé de la résolution des litiges. Par exemple, il peut être approprié de s'adresser à la Banque centrale lorsque l'on souhaite effectuer une réclamation à l'encontre d'une banque. Il peut en revanche exister un organisme de réglementation distinct responsable des fournisseurs de DFS non bancaires.	
Domaine de connaissances	<p>DC3.3-C1 Connaître le cadre juridique ou réglementaire et les autorités compétentes pour chaque fournisseur de DFS.</p> <p>DC3.3-C2 Savoir s'il existe un médiateur financier ou un dispositif alternatif de règlement des litiges, ou encore une cour des petites créances ou d'autres tribunaux spécialisés dans la protection des consommateurs.</p> <p>DC3.3-C3 Savoir où et comment accéder à des informations actualisées sur les produits et services financiers numériques.</p>
Domaine d'aptitudes	<p>DC3.3-A1 Défendre efficacement sa position, notamment en enregistrant sa réclamation auprès de l'autorité compétente.</p> <p>DC3.3-A2 Savoir comparer des produits similaires proposés par différents fournisseurs de DFS.</p>
Attitudes proactives	<p>DC3.3-P1 Déposer plainte auprès de l'autorité compétente en cas de différend valable avec un fournisseur de services financiers.</p> <p>DC3.3-P2 Consulter l'organisme de réglementation adéquat pour obtenir des renseignements sur le processus de règlement des litiges.</p>

**(continue)**

<b>3.4 Suivre les avancées dans le domaine des DFS</b>	
Suivre les avancées du secteur des services financiers afin d'identifier les possibilités et les avantages émergents.	
Domaine de connaissances	DC3.4-C1 Avoir conscience que les avancées (produits et services nouveaux) et de nouvelles modalités d'utilisation peuvent améliorer l'accessibilité, notamment financière.
Domaine d'aptitudes	DC3.4-A1 Comparer les nouveaux DFS avec les anciens dans une optique de rentabilité.
Attitudes proactives	DC3.4-P1 Suivre l'évolution du secteur de la finance numérique et comprendre les nouveaux DFS disponibles, ainsi que leurs avantages et les risques connexes. DC3.4-P2 Consulter les fournisseurs de DFS pour obtenir des clarifications sur les avancées de la prestation de services et les nouvelles conditions de service.

## 4 CONCLUSION

À partir des sections ci-dessus, le Cadre de compétences des usagers de DFS recense 15 compétences, soit un total de 87 domaines de connaissances, 72 domaines d'aptitudes et 64 attitudes proactives, comme résumé dans le tableau ci-dessous:

**Tableau 2: Synthèse des compétences des usagers de DFS**

Phase de transaction financière numérique	Nombre de compétences	Identifiant de la compétence	Domaine de connaissances (-C)	Domaine d'aptitudes (-A)	Attitudes proactives (-P)
Phase préalable à la transaction (DC1)	6	DC1-1	4	4	5
		DC1-2	9	7	4
		DC1-3	6	8	6
		DC1-4	5	5	3
		DC1-5	6	8	7
		DC1-6	6	4	4
		<b>Sous-total</b>		36	36
Phase de transaction (DC2)	5	DC2-1	7	7	3
		DC2-2	12	7	5
		DC2-3	4	3	7
		DC2-4	7	5	3
		DC2-5	5	3	4
		<b>Sous-total</b>		35	25
Phase postérieure à la transaction (DC3)	4	DC3-1	5	2	3
		DC3-2	7	6	6
		DC3-3	3	2	2
		DC3-4	1	1	2
		<b>Sous-total</b>		16	11
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>87</b>	<b>72</b>	<b>64</b>

Ambitieuses certes, ces compétences sont en fin de compte nécessaires pour que l'ensemble des usagers de DFS, y compris les plus vulnérables, puissent utiliser ces services en toute confiance, en disposant des aptitudes appropriées, et être bien protégés et, en définitive, financièrement inclus. Nous reconnaissons également que l'acquisition des compétences recommandées peut nécessiter une stratégie nationale intensive, dont la mise en œuvre pourrait prendre plusieurs années.

Les usagers doivent être compétents. Toutefois, cela ne doit pas dispenser les fournisseurs de DFS de la responsabilité de fournir des produits financiers adéquats à des conditions équitables. De même, un solide cadre juridique et réglementaire pour la protection des usagers de services financiers doit être en place.

## Notes de fin

- <sup>1</sup> <https://www.forbes.com/sites/maggiemcgrath/2015/11/18/in-a-global-test-of-financial-literacy-the-u-s/#3a7b14e658f0>.
- <sup>2</sup> Les usagers ne comprennent pas toujours bien les informations partagées par les fournisseurs, notamment s'agissant i) des prix, ii) des conditions générales et iii) du partage de leurs données personnelles. Voir <https://www.microsave.net/wp-content/uploads/2019/09/Digital-Credit-Kenya-Final-report.pdf>.
- <sup>3</sup> Voir <https://www.theguardian.com/technology/2017/mar/03/terms-of-service-online-contracts-fine-print>.
- <sup>4</sup> Cependant, le manque de confiance a également été reconnu comme un obstacle à l'utilisation des services financiers, voir: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/5k3xz6m88smp-en.pdf?expires=1582712564&id=id&accname=guest&checksum=B9C6503A5B2A561C0953575D7FF582AF>.
- <sup>5</sup> <https://www.nber.org/papers/w17107> et Youth FinSights de la Banque asiatique de développement, 2018.
- <sup>6</sup> Voir [https://cuts-ccier.org/pdf/survey\\_analysis-dataprivacy.pdf](https://cuts-ccier.org/pdf/survey_analysis-dataprivacy.pdf).
- <sup>7</sup> Voir <https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/Working-Paper-A-Digital-Credit-Revolution-Oct-2018.pdf>.
- <sup>8</sup> Voir <https://www.microsave.net/wp-content/uploads/2019/09/Digital-Credit-Kenya-Final-report.pdf>.
- <sup>9</sup> Voir <https://www.theguardian.com/technology/2017/mar/03/terms-of-service-online-contracts-fine-print>. L'enquête de CUTS sur la protection de la vie privée a révélé que près de 80% des utilisateurs ne lisaient pas les politiques de confidentialité, principalement en raison de la longueur du texte, du jargon juridique et du langage utilisé en général. Voir [https://cuts-ccier.org/pdf/survey\\_analysis-dataprivacy.pdf](https://cuts-ccier.org/pdf/survey_analysis-dataprivacy.pdf).
- <sup>10</sup> Voir [https://www.itu.int/en/ITU-T/focusgroups/dfs/Documents/01\\_2017/ITU\\_FGDFS\\_Report-on-Review-of-DFS-User-Agreements-in-Africa.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-T/focusgroups/dfs/Documents/01_2017/ITU_FGDFS_Report-on-Review-of-DFS-User-Agreements-in-Africa.pdf).
- <sup>11</sup> Voir <https://www.usenix.org/system/files/conference/soups2017/soups2017-bowers.pdf>.
- <sup>12</sup> L'enquête de CUTS sur les paiements numériques, dans le cadre de laquelle 1 200 consommateurs et 800 commerçants ont été interrogés en Inde, a révélé que les consommatrices âgées, vivant en milieu rural, à faible revenu et peu éduquées étaient susceptibles d'avoir de plus grandes difficultés à effectuer des paiements numériques.
- <sup>13</sup> Certains organismes de réglementation prennent des mesures à cet égard. Voir, par exemple, [https://www.rbi.org.in/scripts/BS\\_PressReleaseDisplay.aspx?prid=49349](https://www.rbi.org.in/scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=49349).
- <sup>14</sup> Il s'agit là d'un élément très important étant donné qu'un certain nombre de DFS comprennent des conditions générales à accepter en cliquant sur un lien avant de passer à l'étape suivante (par exemple, les produits de crédit numérique). La plupart des usagers de DFS à faible revenu n'ont pas de smartphone, ce qui les empêche de consulter ces conditions générales, ou bien ils ne saisissent pas l'importance de lire et de comprendre les conditions générales des services.
- <sup>15</sup> Notamment les transactions de particulier à particulier, de particulier à commerçant, de particulier à entreprise et de particulier à gouvernement, le paiement de factures, le crédit numérique, l'assurance numérique et la sécurité sociale numérique.
- <sup>16</sup> Il peut également s'agir des mesures de recours en cas de griefs et, en particulier, du délai dans lequel signaler toute fraude au DFS afin que la responsabilité de l'utilisateur ne soit pas engagée.
- <sup>17</sup> Avoir conscience que si les données d'identité numérique des usagers tombent entre les mains de malfaiteurs, elles peuvent être utilisées contre eux.
- <sup>18</sup> Par exemple, le droit à l'anonymat ou à l'oubli, le droit à la limitation des finalités, le droit à la portabilité et le droit de savoir comment ses données sont utilisées.
- <sup>19</sup> Tous les pays n'ont pas rendu obligatoire l'utilisation de la biométrie et de l'authentification à facteurs multiples.
- <sup>20</sup> Par exemple, l'accès au téléphone doit être sécurisé par un mot de passe ou un système biométrique pour empêcher quiconque de l'utiliser afin d'effectuer des transactions financières non autorisées.
- <sup>21</sup> Ne jamais partager les mots de passe à usage unique ou la valeur de vérification de sa carte.
- <sup>22</sup> Ne partager des informations personnelles avec personne, et ne pas cliquer sur des liens suspects envoyés par des inconnus.
- <sup>23</sup> Lorsque le réseau est en panne, les usagers laissent parfois de l'argent aux agents de services financiers afin qu'ils effectuent la transaction plus tard. Or, ces derniers peuvent garder l'argent qui leur a été confié, le risque de fraude existe.



- <sup>24</sup> Les usagers sont informés de façon claire et efficace de la nature des données qui seront recueillies et de la manière dont elles seront utilisées en amont de leur collecte et leur utilisation, et ont la possibilité de donner ou non leur consentement.
- <sup>25</sup> À savoir, les transactions de particulier à particulier, de particulier à commerçant, de particulier à entreprise et de particulier à gouvernement, le paiement de factures, le crédit numérique, l'assurance numérique et la sécurité sociale numérique.
- <sup>26</sup> Les utilisateurs de l'application peuvent placer leur téléphone au-dessus d'une brochure qui détaille les options de financement disponibles, par exemple. Cela fera apparaître un assistant virtuel qui entamera une conversation dans la langue locale pour expliquer le support. Son interface intuitive et sa simplicité d'utilisation la rendent accessible aux personnes ayant divers degrés de capacité et peuvent améliorer leur expérience.
- <sup>27</sup> Activer les paramètres permettant de recevoir par message texte une notification pour chaque nouvelle transaction financière et de bloquer les transactions suspectes.
- <sup>28</sup> Les données de paiement sont chiffrées uniquement si l'adresse URL commence par "https" au lieu de "http" et qu'elle comprend l'icône de sécurité illustrée par un cadenas fermé.
- <sup>29</sup> Par exemple, l'accès au financement pour pouvoir payer les factures, au crédit, aux services de paiement, aux outils de budgétisation et aux assurances.
- <sup>30</sup> Par exemple, les comportements addictifs, les jeux d'argent, le surendettement, etc.
- <sup>31</sup> Par exemple, les usagers qui ne sont pas satisfaits de la manière dont leur réclamation a été traitée par leur fournisseur peuvent avoir recours à des dispositifs alternatifs ou externes pour obtenir réparation. Les informations sur la manière d'utiliser des méthodes alternatives doivent être facilement accessibles.







Union internationale des télécommunications (UIT)  
Place des Nations  
CH-1211 Genève 20  
Suisse