








# Understanding Financial Abuse: Why the Financial Sector Should Care? – French Summary and Transcript

(Note: This transcript was AI-generated using [NoteGPT](#). Transcripts may include inconsistencies or errors and some sentences have been condensed.)




## Résumé





Cette session sur l'abus financier met en avant le rôle crucial du secteur financier dans la lutte contre l'abus financier envers les femmes et les filles, en soulignant la nécessité de sensibilisation et d'action.

## Points forts

-  Panel d'experts : Un panel divers aborde l'abus financier et ses implications pour les femmes et les filles.
-  Définition : L'abus financier se définit comme des comportements de contrôle affectant les ressources financières.
-  Vulnérabilité des femmes : Les femmes et les filles sont particulièrement exposées aux risques d'abus financier, surtout en lien avec la violence des partenaires intimes.
-  Revue de produits : Les institutions financières doivent réexaminer leurs produits pour éviter les abus et mettre en place des protections.
-  Risques numériques : L'essor de la finance numérique peut exposer les femmes à des risques si les services ne sont pas conçus selon leurs besoins.
-  Étapes à suivre : Les banques sont encouragées à prendre des mesures concrètes pour réduire les risques d'abus financier.
-  Collaboration : L'importance des partenariats avec des organisations locales pour comprendre et lutter contre l'abus financier.

## Principaux enseignements

-  L'abus financier se manifeste sous diverses formes, y compris le contrôle coercitif des comptes et des finances, nécessitant des interventions ciblées de la part des institutions financières.
-  Les normes de genre existantes rendent souvent difficile la détection de l'abus financier, ce qui rend vital pour les institutions de former leur personnel et d'informer leurs clients sur ces comportements.
-  La finance numérique offre à la fois des opportunités et des risques ; les organisations doivent s'assurer que la technologie est accessible et sûre pour que les femmes puissent l'utiliser de manière autonome.

-  Collecter des données qualitatives sur les expériences des clients peut révéler des problèmes sous-jacents d'abus financier et aider à améliorer la conception des produits.
-  Les institutions financières doivent reconnaître que protéger contre l'abus financier non seulement protège les clients, mais renforce aussi leur réputation et leur fiabilité.
-  Des mesures pratiques, comme la formation du personnel et les audits de produits, peuvent servir de base pour aborder efficacement l'abus financier.
-  La collaboration entre les institutions financières et les organisations communautaires est essentielle pour créer une réponse globale à l'abus financier et améliorer les résultats pour les clients.

## Transcript

00:16

Salut tout le monde, bon matin, bon après-midi, bonsoir ! Bienvenue à cette session sur la compréhension des abus financiers envers les femmes et les filles lors de la semaine de l'inclusion financière. On a 45 minutes passionnantes devant nous pour poser une question essentielle à notre panel et au public : pourquoi le secteur financier devrait-il se soucier des abus financiers et que peut-il faire pour y remédier ? Comme on le sait et comme d'autres intervenants l'ont également mentionné pendant la semaine de l'inclusion financière, de grands progrès ont été réalisés dans l'autonomisation économique des femmes grâce à la finance.

00:47

L'inclusion et les prestataires de services financiers ont bien sûr joué un rôle très important là-dedans. Cependant, comme on l'entend, il y a aussi une inquiétude grandissante que ce processus, tout en améliorant les résultats pour les femmes, pourrait aussi causer des dommages, peut-être non intentionnels, pour certaines femmes clientes. De plus, ceux qui initient l'inclusion financière, en cherchant à changer les dynamiques de pouvoir dans les foyers, pourraient sans le vouloir aggraver les risques de violence entre partenaires intimes. La question est donc de savoir si le secteur financier devrait s'en préoccuper.

01:21

Il est raisonnable de croire que la réponse est oui, mais la question plus importante est : quel rôle peuvent jouer les institutions financières ? Est-ce juste une question de protection des clients ou y a-t-il une opportunité d'améliorer les produits et les résultats pour les clients ? Pour explorer cela aujourd'hui, nous avons un panel d'experts. Nous

sommes rejoints par Bobbi Gray, directeur senior de la Grameen Foundation, et Ryan Burke, qui dirige le programme Empower Finance à l'IFC, qui travaille avec des banques en Asie du Sud-Est pour lutter contre les abus financiers. Ryan a également une grande expérience.

01:53

Expérience à la Commonwealth Bank où l'on travaille sur la lutte contre les abus financiers en Australie. Nous avons Amelia Greenberg, directrice adjointe de la série SPTF et experte en protection des clients. Je suis Swati et je suis responsable thématique sur les abus financiers chez FinEquity, une communauté mondiale axée sur l'autonomisation économique des femmes par l'inclusion financière. Passons à la diapositive suivante, s'il vous plaît. Avant de plonger dans le sujet, définissons ce qu'est l'abus financier. Au cours des deux derniers mois, Fin Equity a organisé un groupe de travail pour discuter de certains aspects.

02:30

Aujourd'hui, on aborde des questions sur les abus financiers. On a examiné les définitions de l'abus financier d'autres pays, notamment le Royaume-Uni et l'Australie, ainsi que certaines recherches académiques. Ensuite, on les a adaptées au contexte de l'inclusion financière dans lequel on travaille. Sur la diapositive suivante, on définit l'abus financier comme un ensemble de comportements visant à contrôler la capacité d'une personne à acquérir, utiliser ou maintenir des ressources financières.

03:06

"impactant négativement leur sécurité financière et leur confiance en eux. Ces comportements peuvent inclure des tactiques comme la restriction, l'exploitation ou le sabotage des ressources financières d'une personne. Par ressources, j'entends des actifs personnels comme des informations financières, la confiance en soi, l'efficacité, ou même des ressources sociales comme les réseaux sociaux et la mobilité, qui ont des implications financières sérieuses, ainsi que des ressources tangibles comme les services financiers, les revenus, même les bénéfices commerciaux ou des biens précieux."

03:38

Ce qu'il faut surtout retenir, c'est que ces comportements reposent sur un contrôle coercitif et se répètent dans le temps, ce qui a un impact significatif sur les ressources financières des victimes. L'abus financier affecte bien sûr une large gamme de populations vulnérables. Ça peut être influencé par des facteurs comme le genre, l'âge, le statut de handicap ou si les gens ont un statut de migrant ou de réfugié, ce qui peut les rendre plus

exposés au risque d'abus financier. Ce sur quoi nous nous concentrons aujourd'hui, c'est l'abus financier envers les femmes.

04:09

et les filles, ce qui est étroitement lié à la violence entre partenaires intimes ou à la violence domestique, donc on parle des abus envers les femmes et les filles, de l'abus financier des femmes et des filles dans le cadre de la violence entre partenaires intimes ou domestique. Cela signifie qu'on se penche sur les abus ou les tactiques abusives perpétrées par des membres de la famille ou des partenaires intimes. On constate que cela est souvent facilité par des normes sociales de genre qui limitent l'autonomie financière des femmes, et le fait que ces mêmes normes renforcent des idées sur qui.

04:41

contrôle les ressources financières et aussi le sentiment de droit autour de la finance, ce qui non seulement rend les comportements financiers abusifs moins visibles, mais les renforce aussi. En fait, comme l'ont montré des recherches, il est plus difficile de détecter et de changer ces comportements par rapport à d'autres formes de maltraitance. De plus, le troisième point est que les systèmes financiers peuvent faciliter ces comportements, où des produits financiers manquant de protections adéquates et de conception sensible au genre peuvent être détournés par des auteurs d'abus, permettant ainsi des abus financiers.

05:17

Se produire à travers une sorte de manipulation de ces systèmes financiers, donc il y a une opportunité de réexaminer les produits et les processus financiers et d'aborder ces risques existants mais cachés tout en garantissant une approche plus centrée sur les survivants. La diapositive suivante, s'il vous plaît. Euh, la précédente, oui, maintenant les tactiques utilisées, comme je l'ai mentionné, les tactiques utilisées dans les abus financiers peuvent être classées en trois catégories, et j'aimerais expliquer ça un peu. Donc, la première ce sont les tactiques restrictives, qui pourraient être...

05:56

prévenir l'accès aux services financiers ou à l'information, par exemple, un partenaire ou un membre de la famille qui interdit aux femmes d'assister aux réunions de banques ou de groupes d'épargne, ou même qui surveille les transactions ou bloque l'accès aux comptes. Ensuite, il y a l'exploitation, qui utilise ou épuise les ressources d'une femme, par exemple en prenant le contrôle de ses revenus ou en la forçant à s'endetter, puis en refusant de

l'aider avec les remboursements. Enfin, le sabotage implique des tactiques qui endommagent leurs ressources financières, comme ruiner.

06:31

« leurs scores de crédit intentionnellement ou en détruisant des biens dans le but de causer du tort, ou même en endommageant des documents financiers ou d'identité, ou d'autres choses nécessaires pour profiter des opportunités financières, ce qui entraîne à coup sûr une instabilité financière à long terme. Je suis sûr que le public peut se rapporter à certains de ces comportements, peut-être par des anecdotes de votre travail sur le terrain avec les clients, mais on n'a peut-être pas assez de preuves pour comprendre l'ampleur du problème. »

07:02

Le problème, prochaine diapositive s'il vous plaît. Je vais m'arrêter là et j'aimerais passer à notre panel, en commençant par Bobbi, qui s'est beaucoup investi dans la recherche sur ce sujet et qui a aussi interagi avec le secteur en discutant de ce que cela signifie pour les acteurs de l'inclusion financière. Alors, Bobbi, pourrais-tu nous en dire un peu plus sur ce que fait la Fondation Grameen sur ce sujet et quels ont été certains des enseignements clés, peut-être même quelques moments "aha" au cours de ce parcours ?

07:38

Parce que je sais qu'il y a eu, euh, un parcours, euh, donc si tu peux, euh, partager tes réflexions là-dessus, ça serait super, merci Swati. Bonjour, bonsoir à tous, c'est vraiment un plaisir d'être ici. Comme je l'ai souvent dit, ça a été un peu un projet passion pour moi pendant probablement un an et demi, à creuser dans la littérature et les expériences autour de l'utilisation financière. J'ai eu l'opportunité de faire partie d'un, euh, grand consortium d'organisations chargées d'intégrer l'autonomisation économique des femmes.

08:09

La paix et la sécurité des femmes, la violence basée sur le genre et l'état de droit, et beaucoup de nos approches ont fini par se concentrer sur l'équipement des prestataires de services financiers pour sensibiliser ou éduquer sur la violence de genre. On les a aidés à mettre en relation leurs clients avec des réseaux de référence existants comme la police, les services de santé, les services sociaux, etc. L'idée, c'était de leur donner des infos sur comment soutenir leurs clients s'ils avouaient vivre de la violence basée sur le genre.

08:41

Une partie de la définition de la violence basée sur le genre, c'est sûr, c'est la violence économique. C'est un ajout récent à la définition. Je pense que j'ai découvert des recherches qui disaient que c'était peut-être seulement il y a une dizaine d'années que cette définition a été incluse. Du coup, on l'a remarqué en faisant ce travail, mais il n'y avait pas vraiment beaucoup de discussions sur ce que ça voulait dire. On se disait qu'il devait y avoir quelque chose là-dedans concernant cette forme de violence basée sur le genre et son potentiel lien avec le secteur des services financiers.

09:12

Lors du projet suivant, on a eu la chance de tester une échelle de coercition économique développée par Katherine Yacht et d'autres à l'Université d'Iowa. Si tu veux bien passer à la diapositive suivante, je voudrais juste partager un peu de ce qui en est ressorti. J'espère que tu pourras voir, même si c'est un peu petit. Quand on a fait la baseline, on avait à peu près huit questions qu'on a testées, et les niveaux de coercition économique étaient plutôt bas, ce qui était surprenant parce que...

09:41

Les statistiques au Honduras sont assez élevées, que ce soit pour la violence sexuelle et physique, ou pour la violence économique. Du coup, on est retournés à un questionnaire qui avait été développé pour le Bangladesh et on a ajouté quelques questions supplémentaires. Donc, ces données concernent les femmes, et ce que je voulais montrer, c'est qu'il y avait deux indicateurs en particulier qui étaient plus élevés que les autres. Environ 35 % des femmes ont indiqué que...

10:09

leur partenaire avait caché des informations sur les finances du ménage et qu'il lui avait interdit d'étudier, de se former ou d'assister à des réunions d'information. Donc, ce sont deux formes qui étaient les plus courantes, tu sais, parmi ces femmes. Mais ensuite, tu vois qu'il y a presque 5 % des femmes qui vivaient toutes ces formes. Son argent était pris sans son consentement, elle lui prêtait de l'argent sans qu'il le rende, il exigeait de savoir comment elle dépensait son argent, etc. Donc, je pense que ça commence à donner une idée.

10:39

Nous devons avoir une idée des types d'abus financiers que les femmes peuvent subir. En regardant cela du point de vue des services financiers, il faut se poser les bonnes questions pour bien comprendre le parcours client et identifier où les risques sont les plus

élevés. C'est quelque chose que j'attends vraiment de ce secteur : qu'il fasse un peu plus de recherches. Un autre point que je voudrais souligner, c'est que...

11:10

Je pense que tu sais qu'informer cette conversation, c'est au moins ce que tu sais. La recherche a montré que tout le travail qu'on a fait sur la protection des clients et la gestion de la performance sociale dans le secteur du sexe nous donne déjà une base solide sur laquelle travailler. Donc, je ne pense pas qu'on doive voir ça comme un projet spécial, mais plutôt comme un effort pour regarder ce qu'on a déjà et comment ça peut nous aider à ajuster et à améliorer ce qu'il faut, tu sais, etc. Tu sais, l'une des...

11:39

Des expériences qui ont été partagées jusqu'à présent dans certaines discussions avec Fin Equity, c'est l'idée que, euh, les maris pourraient connaître le conseiller de prêt avec qui une femme, euh, interagit pour son crédit, et il pourrait lui demander combien d'argent elle reçoit, combien va sur son compte, ou il pourrait, euh, avoir accès à des informations sur combien elle a sur son compte d'épargne, etc. Donc, euh, ce sont juste des pratiques de protection des clients de base qu'il faut, euh, respecter.

12:09

J'ai suivi le truc, mais au moins ça t'aide à comprendre. En en parlant, on peut le voir sous cet angle : pourquoi ce serait nuisible pour un agent de prêt ou quelqu'un à la banque de donner des infos à un conjoint sur un compte où il n'est pas. Donc, je pense que ce sont juste quelques exemples simples qui montrent les tâches qu'on a devant nous. Je vais m'arrêter là parce que j'ai vraiment hâte d'entendre ce que vous avez à dire.

12:40

Ryan et Amelia, ainsi que le reste de la conversation, merci, oui, un grand merci Bobbi pour avoir partagé ces idées. Je pense qu'il est évident qu'il faut continuer à rassembler des preuves, faire plus de recherches et comprendre comment ces comportements peuvent être identifiés. Comme tu l'as mentionné, certains restent cachés sous des normes sociales genrées. Donc oui, j'ai hâte d'entendre plus de Ryan, et peut-être que tu pourras nous en dire un peu plus.

13:16

Concernant le programme Empower Finance et ce que vous faites, ainsi que les priorités du programme, vous pourriez aussi réfléchir à ce que Bobbi a dit. On a Emilia qui va en parler davantage du point de vue des principes de protection des clients existants.

Cependant, je te laisse la parole, Ryan. Merci, c'est super, merci beaucoup Swati, et c'est vraiment génial d'être ici pour partager un peu de notre travail à la Société Financière Internationale.

13:49

Pour te donner un peu de contexte, l'IFC fait partie du groupe de la Banque mondiale et c'est la plus grande institution de développement mondial qui investit massivement dans le secteur privé, en particulier dans des organisations de services financiers. Donc, quand on parle d'abus financiers et du rôle de l'IFC dans l'investissement sur les marchés émergents, il s'agit vraiment de réduire les risques qui se manifestent lorsque des gens subissent des abus financiers de la part d'une banque ou d'une institution. C'est vraiment l'un des moteurs principaux qui nous pousse à nous concentrer là-dessus.

14:23

Depuis un moment, le département d'inclusion économique et de genre de l'IFC se concentre sur la violence basée sur le genre dans le milieu de travail. Ajouter l'accent sur l'abus financier est une suite logique de tout ce travail. On a vraiment pu tirer parti du pouvoir de rassemblement de l'IFC et de notre expérience antérieure dans la lutte contre la violence basée sur le genre et avec le secteur privé pour créer l'Alliance pour un financement responsable.

14:59

L'initiative, c'est en gros rassembler neuf banques de cinq pays, où elles peuvent toucher jusqu'à 30 millions de clients. L'idée, c'est de les réunir pour les sensibiliser à ce qu'est l'abus financier et aux actions qu'ils peuvent entreprendre pour faire le premier pas dans la lutte contre ce problème. Ce que vous voyez à l'écran, ce sont quelques citations de notre événement de lancement.

15:30

Récemment, on a fait ça à Bangkok où on a réuni les banques pour leur parler de l'abus financier. Dans les cinq prochaines minutes, je vais rapidement vous expliquer comment on a structuré cette initiative, où en est-on maintenant et ce qu'on prévoit de faire à l'avenir. Comme vous pouvez le voir à l'écran, les banques et les pays qu'elles représentent sont affichés. C'était vraiment une expérience incroyable de rassembler ces banques pour échanger.

16:00



leur expliquer ce qu'est d'abord l'abus financier, puis comment ça se manifeste en termes de mauvais usage des produits et services financiers, car on sait que c'est l'un des principaux moyens par lesquels les agresseurs exercent un contrôle coercitif sur une victime, comme Swati et Bobbi l'ont déjà mentionné. Donc, au cours des 18 prochains mois, ce que nous allons faire avec les banques, c'est les aider à choisir deux actions à mettre en place dans leur établissement pour commencer à opérer un changement. Si on peut passer à la diapositive suivante, s'il vous plaît.

16:33

On est en train de faire ça en utilisant le processus de sécurité financière par conception, qui a été créé par le capitaine Fitzpatrick de FID Ventures. C'est un processus super simple en trois étapes pour comprendre l'utilisation abusive des produits. On regarde nos propres produits et services et surtout, on s'intéresse à l'expérience vécue des victimes sur comment elles ont été exploitées financièrement par une banque ou des services financiers. La deuxième étape, c'est de concevoir pour la sécurité, donc on se demande comment on peut...

17:07

Identifiez comment un produit est mal utilisé, puis mettez en place des interventions pour corriger ce produit ou service afin d'assurer sa sécurité. La troisième étape du processus concerne la communication des comportements acceptables, et tout ça repose vraiment sur le soutien client. Ce qu'on fait, c'est utiliser ce cadre pour travailler avec les banques afin de les aider à comprendre et à apprendre comment les abus financiers affectent leurs clients et quels produits et services sont concernés.

17:37

être mal utilisé et ensuite comment ils peuvent prendre ces mesures et communiquer euh le comportement acceptable à leurs clients si on peut passer à la diapositive suivante s'il vous plaît donc ce que vous voyez ici euh c'est euh on a perdu le titre mais en gros ce que c'est c'est comment on structure le travail avec les banques donc dans la première étape, c'est tout sur la compréhension de l'utilisation abusive des produits, soutenir les banques pour qu'elles écoutent euh les expériences vécues euh et on a fait ça lors de notre événement de lancement en partageant des histoires avec les banques et en leur demandant d'écouter comment euh.

18:10

L'abus financier se manifestait par différents comportements. Que pouvait faire une banque dans cette situation pour améliorer les choses ? On mène aussi un sondage

auprès des employés des banques, donc elles sont en train de le déployer dans leurs institutions pour que leurs employés puissent le remplir. C'est un sondage très court avec plusieurs comportements qu'on a identifiés avec l'Université du New South Wales, pour vraiment comprendre comment l'abus financier affecte leurs clients et aussi les observations à l'intérieur.

18:38

Nous sommes aussi en train de collaborer avec les ONG locales dans ces pays et de mettre en relation les banques avec ces ONG afin qu'elles puissent continuer à sensibiliser sur les expériences vécues. On espère vraiment créer un partenariat solide avec ces organisations communautaires, car on sait qu'elles sont en première ligne et qu'elles ont beaucoup de connaissances et de conseils à donner lorsqu'on parle d'interventions sur les produits et d'améliorations pour la sécurité.

19:08

La dernière étape de la première phase, c'est vraiment d'examiner les transactions des clients. Je pense qu'on en a déjà un peu parlé aujourd'hui, de comment on peut identifier certains comportements particuliers ou des descriptions de paiements qui sont mal utilisées, pour aider les banques à voir comment leurs propres produits et services sont détournés. Donc, cette première phase, c'est vraiment une phase de découverte, pour comprendre quel est le problème, regarder les produits et services existants et comment ils sont mal utilisés.

19:33

par des auteurs ou des abuseurs. La deuxième phase, dans laquelle nous ne sommes pas encore, commencera plus tard cette année. Donc, pour l'instant, nous sommes vraiment en phase de découverte avec les banques. La deuxième phase concerne la conception pour la sécurité. Ce que nous allons faire ici, c'est aider les banques à identifier un ou deux produits ou services qu'elles peuvent commencer à changer ou améliorer pour renforcer la sécurité. Je pense que le commentaire fait à propos des principes de protection des clients et de la manière dont certaines de ces interventions ont été...

20:04

Mettre en place, c'est exactement dans le domaine où on évolue. Donc, qu'est-ce qu'on peut utiliser ici qui a déjà bien marché ? Comment on peut l'adapter pour lutter contre les abus financiers, afin de garantir qu'on crée un impact fort avec un minimum d'effort dans les banques, autant que possible ? On va aussi soutenir les banques et leur permettre de

construire une feuille de route pour discuter avec leurs collègues et départements internes pour commencer à mettre ces changements en place, puis les appliquer.

20:32

on peut mesurer les changements qui pourraient en découler et puis la troisième phase concerne la communication. Donc, plus tard, fin décembre de l'année prochaine, nous allons communiquer les résultats de ce travail dans le projet, afin de pouvoir commencer à éduquer plus largement l'industrie des services financiers dans la région Asie-Pacifique, pour partager ce que nous avons appris et comment d'autres banques peuvent aussi agir. Pourriez-vous passer à la diapositive suivante, s'il vous plaît ? Cette diapositive, je ne vais pas entrer dans les détails, mais elle vous donne une idée de...

21:07

Comment on forme les banques, donc on a plusieurs ateliers en ligne où on guide les banques sur des éléments clés qui correspondent aux différentes phases de la diapositive précédente. Ce sont les ateliers qu'on organise, et on en a déjà fait deux, on va faire le troisième la semaine prochaine. On éduque les banques sur ces sujets importants pour les aider à retourner dans leurs institutions, soit pour collecter des données, avoir les bonnes discussions et ensuite mettre en place les changements nécessaires.

21:37

Nous organisons des ateliers en ligne et on produit aussi de très courtes sessions d'apprentissage audio, qu'on appelle des podcasts. Ils durent entre 10 et 15 minutes chacun, et on les enverra aux banques avant chaque atelier pour leur donner un aperçu des sujets qu'on va aborder, afin qu'elles soient prêtes à mettre en place ce qu'on a vu une fois l'atelier terminé. Ça te donne une idée de comment on structure cette initiative.

22:05

Les points clés pour moi ces derniers mois, alors qu'on mettait ça en place, c'est qu'une fois qu'on a expliqué aux banques ce qu'était l'abus financier et quels étaient certains des comportements associés, on a clairement vu qu'elles comprenaient que c'était un vrai problème. En fait, on a réalisé que ces comportements se produisaient déjà chez leurs clients. Du coup, on a pu leur donner un terme, un label pour définir l'abus financier, afin qu'elles puissent commencer à mettre en œuvre des changements dans leur banque.

22:38

L'expérience a vraiment été super importante pour montrer l'impact que ça peut avoir sur une personne et comment ce qui pourrait sembler être une simple transaction pour une

banque peut en fait représenter quelque chose de vraiment significatif pour un survivant. Donc, intégrer cette expérience vécue a été essentiel. Ensuite, le lien avec l'organisation CSO locale va continuer à les aider à comprendre cette expérience vécue et à construire un partenariat sur le long terme où ils pourront travailler ensemble, en ce qui concerne le pouls.

23:07

On a reçu des retours assez importants de ces réponses. Les banques sont encore en train de les déployer, donc ce n'est pas représentatif de toutes les réponses des banques. Ce qu'on observe, c'est que certains comportements clés se manifestent : un conjoint, un partenaire, un membre de la famille ou de la communauté qui prend le contrôle du compte bancaire en ligne d'un client sans qu'il le sache, des gens qui sont empêchés ou découragés d'ouvrir ou d'avoir leur propre compte bancaire, des personnes qui subissent des pressions ou qui sont forcées de signer des documents financiers, ou même des gens qui sont vraiment poussés à le faire.

23:37

déposer leurs revenus sur le compte d'une autre personne, que ce soit un membre de la famille, un conjoint, un partenaire ou un membre de la communauté. C'est super d'avoir ces données et ces retours du pulse, mais ça nous rappelle aussi l'urgence et la nécessité de changer les choses dans ce domaine. On doit continuer à travailler et à soutenir ces banques pour qu'elles passent à l'action. En ce qui concerne les actions, beaucoup de banques ont vraiment pris en compte ce qu'on leur a partagé, et certaines d'entre elles ont été vraiment exceptionnelles dans leur démarche.

24:09

Des efforts ont été faits, donc certaines banques ont déjà eu des discussions avec leurs PDG, elles ont organisé des groupes de discussion, et certaines d'entre elles ont même fait des assemblées générales avec tous les employés. Elles sécurisent des budgets, donc il y a pas mal d'activité qui découle de notre introduction de l'abus financier, parce que je pense que les banques voient ça comme un vrai problème, elles le constatent dans le comportement de leurs clients et elles ont probablement dealé avec ça depuis longtemps. Mais on a pu leur donner un nom pour les aider à passer à l'action. Je sais que c'était beaucoup d'infos.

24:36

Merci, Ryan. Je sais qu'il y a beaucoup de choses à partager. Je suis sûr qu'en avançant dans le projet, on va avoir plein d'insights sur lesquels le secteur pourra s'appuyer. Comme

tu l'as dit, c'est super important de comprendre les expériences vécues. Il faut que les institutions financières se réunissent pour examiner ces expériences, c'est vraiment essentiel. Ensuite, il faudra aussi revenir sur les produits et les processus.

25:10

Et comme Bobbi l'a aussi mentionné, il faut regarder le parcours client pour vraiment comprendre où les garde-fous pourraient être absents, et il y a un risque d'abus financier pour les clients, surtout pour les femmes. Sur ton point concernant le fait de s'appuyer sur les systèmes qui existent déjà, vous en avez tous les deux parlé. Donc, Emilia, je te demanderais de réfléchir à ce que les autres intervenants ont dit et d'essayer de mettre ça dans le contexte de la protection des clients existante.

25:46

Principes et tout le travail autour de la gestion de la performance sociale, euh, partagez avec nous comment vous pensez que c'est lié et, euh, quelles leçons on pourrait tirer de cette initiative pour avancer dans le travail sur la lutte contre les abus financiers. Merci beaucoup, Abby. Si tu peux passer à la diapositive suivante. Pour ceux qui ne connaissent pas, euh, SPTF et SER, nous sommes une organisation qui fixe des normes. Et Abby, je ne suis pas sûr, ouais, voilà, et Bobbi a déjà parlé d'une solide fondation.

26:25

Déjà dans notre secteur pour la protection des clients et la performance sociale, ça fait partie de notre boulot. Notre travail sur l'établissement de normes se concentre sur l'amélioration de l'expérience client. On discute avec des parties prenantes dans la finance inclusive à travers le monde, et on comprend quelles leçons elles ont tirées sur les bonnes pratiques, ce qui marche et ce qui ne marche pas pour réduire les risques clients et créer des produits et services financiers qui profitent aux clients. On rassemble toutes ces infos dans un seul document.

27:02

"Ce qu'on appelle les normes universelles pour la gestion de la performance sociale et environnementale, c'est maintenant un bien public gratuit, une ressource pour que les organisations n'aient pas à partir de zéro et à apprendre toutes ces bonnes pratiques par elles-mêmes. Elles peuvent simplement profiter des enseignements de leurs pairs, lire ce document, comprendre les pratiques à mettre en place pour protéger leurs clients des risques. C'est aussi un outil pour diffuser une fois qu'on a rassemblé toutes ces bonnes pratiques du monde entier et qu'on les met à un seul endroit."

27:35

Ensuite, on le redistribue, et donc c'est un endroit logique pour intégrer certaines des leçons sur l'abus financier et en particulier les pratiques de gestion que les prestataires de services financiers pourraient mettre en œuvre pour atténuer ce risque. Comme premier exercice de réflexion, ce qu'on a fait, c'est qu'on a examiné les pratiques existantes dans le manuel pour voir si certaines d'entre elles pourraient déjà aider les prestataires de services financiers à faire face à ce risque, et la réponse est oui. Donc, si vous allez à la diapositive suivante, je vous donne le...

28:09

Des endroits, euh, dans les normes où on voit déjà, euh, certaines pratiques qui, encore une fois, pourraient réduire le risque, et ça commence avec la première dimension, qui est la Dimension Stratégique. On a un indicateur qui dit que le fournisseur définit une stratégie de "ne pas nuire" qui explique comment il va atténuer les risques sociaux liés à l'utilisation de ses produits et services. Et là-dedans, un des détails c'est d'examiner la possibilité de créer des effets négatifs sur les clients et leurs foyers. Donc, euh, ce risque d'ouverture.

28:44

Une avenue pour les abus financiers se situe dans cette discussion générale sur les conséquences négatives inattendues de la fourniture de services financiers. Dans ce cadre, on a mentionné l'importance de collecter des données sur les résultats des clients, à la fois de manière quantitative et qualitative. Les données qualitatives commencent souvent par la question : est-ce que votre accès aux services financiers a amélioré la qualité de votre vie ou pas ? Et quand les clients parlent de leurs expériences, ils abordent souvent des aspects négatifs.

29:18

Ces changements seraient une occasion pour eux de parler des comportements coercitifs ou abusifs qui sont possibles à cause de leur statut de clients du fournisseur de services financiers. Rassembler ces données, comme on l'a déjà dit, sur les résultats négatifs et positifs pourrait donner un aperçu de l'ampleur du problème. Enfin, dans cette optique, on pourrait analyser les résultats par segment de clients, c'est-à-dire séparer les hommes des femmes, par âge, et distinguer les zones rurales des urbaines pour voir si...

29:51

On peut voir des résultats potentiellement plus positifs ou négatifs pour certains segments de clients, et les clients les plus vulnérables pourraient faire face à des effets négatifs que les clients moins vulnérables ne rencontrent pas. C'est une manière de le mettre en avant dans la section destinée à la direction. C'est un peu long, mais en gros, on dit qu'il faut,

tant au niveau du conseil d'administration qu'au niveau de la direction, revoir les données sur les résultats que vous collectez. Donc, après avoir interrogé les clients sur les effets de...

30:22

Utiliser des produits et services financiers, c'est une info dont le conseil d'administration et la direction ont besoin pour gérer les activités stratégiques et opérationnelles de l'institution. Passons à la diapositive suivante. Quand on parle de la conception des produits, qui est notre troisième dimension, on a un indicateur qui dit que le fournisseur vérifie si les difficultés au niveau des ménages rendent l'utilisation de ses produits et services plus compliquée pour les clients. Et puis, dans les obstacles, on voit les pratiques essentielles.

30:56

enlever les obstacles qui empêchent l'accès, et ça rejoint, euh, la définition de l'abus financier que Spatti a partagée, qui est, euh, en partie, est-ce que la cliente est empêchée d'accéder à ses ressources, euh, et les autres points concernent l'utilisation de ces ressources ou le maintien de cet accès, euh, mais les barrières à l'accès peuvent être dues au fait que le canal de distribution, euh, est tel que la femme ne peut pas y accéder sans l'implication d'un autre membre de la famille, ou elle n'a tout simplement pas la liberté, donc parfois il faudrait un ensemble d'options plus adapté.

31:32

Les canaux de livraison possibles peuvent briser cette barrière pour l'acquisition de services financiers. Dans la quatrième dimension concernant la protection des clients, on a des indicateurs sur la confidentialité des données et les droits des données, comme informer les clients sur comment leurs données seront partagées et avec qui, ainsi que leur droit à la vie privée des données. On forme aussi les clients à protéger leur propre vie privée. Enfin, dans la cinquième dimension, qui porte sur le développement des ressources humaines, on a des indicateurs sur la formation des employés concernant le social.

32:08

Objectifs et ça inclurait de les former sur les risques d'abus financier et quel est leur rôle pour les atténuer. Et aussi, quand tu formes les employés sur la protection des clients, on a des détails pas seulement sur l'explication des prix et des conditions, mais aussi sur la vérification que les clients ont bien compris. Je pense que parfois, ils ne comprennent pas,

et ça permet à d'autres de profiter d'eux. Et puis, il faut aussi expliquer les politiques de confidentialité et de partage des données. Voilà, c'est tout ce que je voulais dire.

32:44

Disons qu'en gros, les prestataires de services financiers peuvent réagir un peu instinctivement en se demandant pourquoi ils devraient s'impliquer dans tout ça. Mais comme Ryan l'a dit, une fois qu'ils comprennent la nature et l'ampleur du problème, surtout si vous faites quelques sondages auprès de vos propres clients et que vous réalisez que c'est un souci qu'ils rencontrent, là, vous pouvez voir la pertinence. Et c'est clairement pertinent pour la prévention des usages ; c'est une question que se posent les clients.

33:18

Des comportements abusifs font que des gens n'ont même pas accès, c'est un client que tu aurais pu acquérir mais tu ne l'as pas fait à cause des barrières que tu as mises en place. Et puis, avec l'utilisation réelle des produits, si quelqu'un d'autre les contrôle, il y a beaucoup plus de chances que ça entraîne un résultat négatif, tant pour le prestataire de services financiers que pour le client. Donc, dans des cas évidents, ça ne sera pas remboursé si quelqu'un n'a pas le contrôle sur l'utilisation de ses fonds de prêt.

33:49

Un résultat financier négatif pour le prestataire de services financiers ainsi que pour le client, mais même des choses comme l'épargne, si elle n'a pas le contrôle de ses économies ou si quelqu'un d'autre a accès à ses économies, pourquoi elle voudrait épargner avec une institution financière qui ne l'aide pas ? Un dernier exemple que je vais partager, c'est qu'on a travaillé avec un partenaire il y a quelques années qui avait numérisé les salaires pour des travailleuses, surtout des femmes, qui étaient auparavant payées en espèces. Elles ont commencé à être payées directement par dépôt sur leur compte bancaire.

34:19

Les comptes et le fournisseur pensaient que c'était génial, qu'ils n'auraient plus à faire la queue. Ça enlève le risque de sécurité de garder de l'argent liquide, mais ils n'avaient pas demandé aux femmes ce qu'elles en pensaient. En fait, ces femmes gardaient une partie de leur salaire en liquide pour elles-mêmes, pour leur propre usage, et elles apportaient le reste à la maison sans forcément en parler à leurs maris. Mais quand elles sont passées aux salaires dématérialisés, les maris ont commencé à voir les montants déposés sur les comptes et ont réalisé...

34:50



Les femmes avaient retenu une partie de leur salaire pour leur usage personnel, et ça a créé des tensions dans les foyers. Il y a eu une décision sur un nouveau canal de distribution et un nouveau design pour les services financiers, sans que les clients soient au courant ou consultés, ce qui a entraîné un résultat négatif pour eux. C'est juste un exemple de pourquoi il est si important, lors de la conception d'un produit, de consulter les clients qui sont censés bénéficier de vos décisions.

35:19

Avant de lancer ce nouveau canal ou produit, je vais m'arrêter là parce que j'ai vraiment envie d'entendre la discussion avec le public. Merci beaucoup, Emilia, d'avoir réfléchi sur la protection des clients et les principes universels de protection des clients. C'est une initiative qui a bien réussi à mobiliser le secteur pour adopter ces principes et vraiment prioriser la protection des clients de manière systématique. On a beaucoup de temps pour interagir avec le...

35:54

Alors, si quelqu'un a des questions, n'hésitez pas à les écrire dans le chat et on pourra les poser aux intervenants concernés. Pendant que je regarde les questions, j'en ai quelques-unes et je suis sûr que Bobbi et Ryan en ont aussi pour le reste des intervenants, en fonction de ce qu'ils ont entendu. Donc, peut-être qu'on peut commencer avec toi, Emilia, et Ryan, tu pourras enchaîner après. Ce que je comprends de toi aussi, c'est que, eh bien, une des choses, c'est l'abus financier.

36:28

offre un angle supplémentaire qui, peut-être, on avait remarqué, mais les institutions financières n'arrivaient pas à mettre un nom dessus parce que c'est plutôt lié à la gestion financière des ménages. Cela permet maintenant de réexaminer les produits et les processus de livraison tout au long du parcours client pour voir où on pourrait inclure des garanties afin de prévenir les abus, à la fois pour améliorer les résultats des clients et pour gérer certains de ces risques.

37:05

Des produits comme, le plus évident étant la dette, c'est là où la dette coercitive me vient à l'esprit comme un premier exemple de produit financier qui peut être mal utilisé. Mais quelles sont d'autres situations ou d'autres produits financiers où tu penses qu'il pourrait y avoir des risques, Amilia ? Et ensuite, peut-être que Ryan, tu pourrais en parler aussi, en te basant sur ton expérience avec les banques. Ouais, ce qui me vient en tête en premier, c'est tout ce qui est finance numérique.

37:42

Beaucoup de produits sont maintenant accessibles via un téléphone, et dans certains foyers, en particulier les foyers pauvres, la femme n'a pas son propre téléphone, donc elle doit partager celui de quelqu'un d'autre. Du coup, tout ce qu'elle fait, que ce soit un paiement, un transfert d'argent ou n'importe quelle activité financière, se fait sur un appareil qu'elle partage. Je pense que ça crée des risques d'abus. En plus, la technologie elle-même, souvent, le client n'est pas très familiarisé avec et doit demander de l'aide à des membres de sa famille.

38:23

Juste pour naviguer dans un menu numérique, ça ouvre aussi une porte pour que quelqu'un ait accès à plus d'infos sur les activités financières d'une personne que ce qu'il devrait, sur toutes les transactions et même juste les données sur combien d'argent ils ont, puisque les soldes de compte sont accessibles via ce dispositif partagé. Donc, je pense qu'en passant à une définition de plus en plus numérique pour offrir des produits et services financiers, il y a un énorme potentiel pour toucher plus de monde et surmonter certaines de ces barrières.

38:58

qui ont à voir avec les limitations de mobilité, où quelqu'un sort de chez elle, mais en même temps, si on ne pense pas à vraiment éduquer les clients sur la littératie numérique et à rendre disponibles des canaux qui ne nécessitent pas forcément un smartphone, si tu as un appareil moins complexe qui peut le faire, il est plus probable que la femme aurait un de ses propres à utiliser. Et je pense aussi que, tu sais, parfois les gens ne connaissent pas leurs propres droits, et si tu...

39:33

Éduquer les gens sur la confidentialité des données, et aussi sur les conséquences de ne pas rembourser un prêt par exemple, ou toutes les options qu'ils ont pour demander de l'aide. Tu sais, un peu tout le bon et le mauvais. Je pense que cette connaissance aide à réduire les risques qu'elle encoure en ne connaissant pas ses droits, en ne sachant pas vraiment comment s'y prendre. Et puis, ne pas garder ses données confidentielles l'expose vraiment à des abus. Mais je vais m'arrêter là, j'ai hâte d'entendre ce que tu en penses.

40:08

La réponse de Ryan, c'est que c'est vraiment intéressant de bosser avec les banques dans la région. On entend plein de façons différentes de parler des abus financiers et comment les produits et services des banques se croisent. Les prêts personnels et les hypothèques,

c'est sûrement les produits principaux dont on parle, ainsi que les comptes et les comptes de transaction. Mais ça dépend vraiment du marché et des produits qu'ils proposent à leurs clients, par exemple les cartes de crédit.

40:42

Peut-être que c'est pas aussi pertinent dans un pays par rapport à un autre, donc on est en train de recueillir ces infos auprès des banques sur les produits et services clés qu'elles constatent. Le sondage qu'on a lancé va aussi nous donner de bonnes idées sur les comportements qu'elles observent chez les clients et aussi dans la communauté où vivent les employés. Je pense qu'en ce qui concerne la technologie, c'est un vrai sujet, surtout avec la montée du numérique dans le secteur bancaire.

41:17

C'est juste la norme, donc aller dans une agence dans la plupart des endroits, c'est pas quelque chose qui arrive très souvent. Du coup, quand on a commencé le projet, on s'est demandé comment introduire le fintex. On a décidé de garder le projet plus large en termes de banque traditionnelle et de ce qu'on pouvait faire dans ce type d'environnement, parce que ça serait des lignes de produits et des équipes similaires avec lesquelles on pourrait travailler pour voir quel impact on pourrait avoir. Dans le rapport que t'as posté dans le chat, donc...

41:48

"La sécurité financière par conception, dans l'annexe de ce rapport, il y a un tableau vraiment sympa qui présente une gamme de différents produits. FinEquity Ventures a en fait analysé les différents produits, les risques de mauvaise utilisation et quelques solutions qu'une banque pourrait mettre en place pour y remédier. Je pense que c'est une excellente façon pour les prestataires de services financiers de réaliser leur propre audit concernant les produits qu'ils détiennent, comment ils pourraient être mal utilisés et ce qu'ils pourraient faire pour les renforcer."

42:18

Ça renvoie clairement au point d'Amélia et aussi à ce que je disais sur l'importance de s'assurer que l'expérience vécue de vos clients soit intégrée dans tout ce que vous faites. Comme ça, vous êtes sûr que l'intervention que vous mettez en place a un vrai impact et résout réellement le problème, au lieu d'être juste une autre activité qui se met en place. Donc, ouais, on est vraiment impatients de voir ce que va donner le post pour avoir plus de détails sur les différents produits et services, mais d'après ce que...

42:44

On entend dans les banques, en gros, que les comptes de transaction, les comptes joints et les prêts sont les principales façons dont les gens subissent des abus financiers. Peut-être juste pour conclure, parce que je sais qu'on dépasse un peu le temps, ce n'est pas vraiment un ajout aux types de questions, mais c'est juste une question qu'on a souvent : quel est le minimum que doit faire une institution financière pour prouver qu'elle protège ses clients contre les abus financiers ? Je pense que vous...

43:16

Tu sais, ta référence aux exemples dans ce rapport me semble être des points de départ parfaits pour que les organisations examinent des mesures concrètes qu'elles peuvent prendre, que ce soit pour améliorer leur formation à la littératie financière ou pour faire des audits de produits. Il est important de sensibiliser le personnel aux abus financiers pour qu'ils sachent ce qu'ils doivent surveiller et comment les clients peuvent se protéger, eux et leurs comptes. Je pense qu'il y a vraiment des étapes pratiques à suivre.

43:43

On peut avancer étape par étape, tu vois, je vois ça comme un éventail d'activités qu'une institution peut choisir de faire. Tu peux faire le minimum ou vraiment creuser le sujet au fil du temps. Donc, j'espère que quand on commencera à travailler là-dessus, ça ne va pas sembler être une énorme tâche que l'institution doit accomplir, mais juste quelques ajustements importants en cours de route. Alors, Swati, je vais te repasser la parole pour conclure. Oui, merci beaucoup à vous tous.

44:19

Merci d'avoir partagé tous ces points très pertinents. Pour conclure, je sais qu'il y a des questions auxquelles nous avons essayé de répondre pendant notre discussion aujourd'hui, mais beaucoup restent sans réponse. Donc, nous utilisons cette session comme une invitation pour le secteur financier en général à se pencher sur ces questions. Nous les encourageons à contacter les intervenants présents ou à engager un dialogue au sein de leurs institutions pour voir si c'est quelque chose qui peut être abordé.

44:56

Dans le système actuel, s'il y a une opportunité de faire un peu plus de recherche, peut-être même d'ajouter des questions supplémentaires aux enquêtes existantes ou aux systèmes de feedback des clients, il pourrait y avoir des moyens plus faciles de rassembler ces données. Comme prochaine étape, on a une autre occasion de continuer cette conversation. Donc, certains d'entre nous, y compris Bobbi, seront rejoints par quelques

autres collègues, et elle modère une session lors de la semaine européenne de la microfinance, qui aura lieu le 14 novembre, je crois.

45:25

Ça sera aussi diffusé en ligne à 13h, heure d'Europe centrale, donc j'espère qu'on pourra voir certains d'entre vous pendant cette session pour continuer la conversation. Merci beaucoup pour cette opportunité et un grand merci aux intervenants. Passez une bonne journée, merci à tous, au revoir, et bon week-end !