



BCEAO

BANQUE CENTRALE DES ETATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

Direction Générale des Opérations et de l'Inclusion Financière
Direction des Systèmes et Moyens de Paiement

RAPPORT SEMESTRIEL DE SURVEILLANCE DES MOYENS ET SERVICES DE PAIEMENT A FIN JUIN 2020

Décembre 2020



BCEAO

BANQUE CENTRALE DES ETATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

Direction Générale des Opérations et de l'Inclusion Financière
Direction des Systèmes et Moyens de Paiement

Dakar, 22 décembre 2020

**RAPPORT SEMESTRIEL DE SURVEILLANCE DES MOYENS ET SERVICES DE
PAIEMENT A FIN JUIN 2020**



Décembre 2020



SOMMAIRE

RESUME	3
I. FAITS MARQUANTS, ACTIVITES DE VEILLE ET DIALOGUE AVEC LES ACTEURS DU MARCHE	5
I.1.Faits marquants.....	5
I.2. Activité de veille.....	5
I.3 Dialogue avec les acteurs du marché.	6
II. SERVICES DE PAIEMENT ADOSSÉS A LA MONNAIE ELECTRONIQUE ..	6
II.1.Efficience des services.....	6
II.2. Sécurité des dispositifs d'émission.....	8
II.3. Innovations et risques émergents.....	9
III. SERVICES DE TRANSFERT RAPIDE D'ARGENT DANS L'UEMOA.....	10
Annexe : Suivi des fraudes liées aux SPAME.....	11

RESUME

1. Partant des faits marquants, ce rapport fait la synthèse des échanges avec les acteurs du marché et retrace l'évolution des services de paiement adossés à la monnaie électronique au cours de la période sous-revue. Il met en exergue les risques émergents dans le secteur de la monnaie électronique ainsi que les mesures prises par la Banque Centrale et les émetteurs pour les maîtriser. Les actions menées par la BCEAO en vue de la surveillance des services de transfert rapide d'argent sont également présentées.

2. Au titre des faits marquants à fin juin 2020, il y a lieu de relever les mesures prises par la Banque Centrale dans le cadre de la lutte contre la maladie à Covid 19. Ces actions menées par la BCEAO en relation avec les banques et les émetteurs de monnaie électronique ont abouti à l'adoption en avril 2020, d'un ensemble de mesures visant la réduction de l'usage de la monnaie fiduciaire au profit des moyens et des services de paiement électronique. Ainsi, les usagers de services de paiement ont bénéficié de la gratuité des transactions adossées à la monnaie électronique (transferts, paiements marchands et de factures), du relèvement des plafonds de rechargement du porte-monnaie électronique et de l'assouplissement des conditions d'ouverture des comptes de monnaie électronique. De même, les frais appliqués aux retraits et aux paiements par carte bancaire ainsi qu'aux virements via SICA-UEMOA ont été respectivement réduits et suspendus. Ces dispositions qui ont pris fin en mai 2020 ont fait l'objet d'une reconduction sur la période allant de mai à juin 2020 en raison de la dégradation de la situation sanitaire.

3. Dans le cadre du dialogue avec les acteurs du marché, les échanges par visioconférence avec les établissements de monnaie électronique ont mis en relief des préoccupations relatives à la gestion des comptes de monnaie électronique dormants et au plafonnement des taux d'usure. A cet égard, il a été précisé que les taux d'usure sont fixés par le Conseil des Ministres de l'Union. En outre, en l'absence de dispositions réglementaires spécifiques pour les comptes de monnaie électronique dormants, la Banque Centrale a invité les EME à veiller à l'intégrité des fonds logés dans les comptes inactifs.

4. Sur une base semestrielle, le volume des opérations via les comptes de monnaie électronique s'est établi à 1,16 milliard évalué à 11 920,08 milliards de francs CFA à fin juin 2020, contre 1,25 milliard de transactions pour une valeur de 12 919,09 milliards de francs CFA le semestre précédent, soit une baisse de 7,2% en volume et de 7,73% en valeur. Cette situation s'explique essentiellement par un effet de base liés à la fin des fêtes de fin d'année 2019 et le ralentissement des activités économiques dans l'Union en raison de la COVID 19. Toutefois, l'analyse trimestrielle révèle qu'à fin juin 2020, les activités de monnaie électronique ont enregistré une hausse par rapport à fin mars 2020 liée notamment à la mise en œuvre sur la période d'avril à juin 2020 des mesures visant la promotion de l'usage des services financiers numériques dans le cadre de la lutte contre la COVID 19 et à la diversification des offres.

5. Les transferts intra-régionaux ont enregistré une baisse de 32,74% et 27,11% respectivement en volume et en valeur à fin juin 2020. Ainsi en glissement semestriel, le volume des transferts intra-UEMOA est ressorti à 4,52 millions d'opérations estimées à 228,68 milliards de francs CFA à fin juin 2020 contre 6,72 millions de transactions évaluées à 313,74 milliards FCFA à fin décembre 2019. Cette évolution est notamment liée à la fin de la principale campagne agricole du café-cacao en Côte d'Ivoire.

6. Les réceptions de fonds internationaux sur les comptes de monnaie électronique se sont établies à 47 740 pour une valeur de 3,08 milliards de francs CFA à fin juin 2020 contre 27 156 opérations estimées à 1,63 milliard FCFA à fin décembre 2019, soit une augmentation de 75,80% en volume et 88,96% en valeur. Cette tendance haussière est due au lancement de ces services par des établissements de crédit au Bénin, au Burkina Faso et au Mali, en partenariat avec les établissements de monnaie électronique. Les premières offres avaient été lancées en Côte d'Ivoire et au Sénégal.

7. A fin juin 2020, 35 276 cas de fraudes ont été déclarés pour une valeur de 738,71 millions de francs CFA contre 46 126 cas de fraudes évaluées à 767,10 millions FCFA le semestre précédent, soit une baisse de 23,52% en volume et 3,70% en valeur.

Le présent rapport s'inscrit dans le cadre de la surveillance des moyens et des services de paiement dans l'UEMOA au cours du premier semestre de l'année 2020. Il est élaboré sur la base :

- de l'analyse des risques inhérents aux moyens et aux services innovants ;
- de l'exploitation des données relatives à la volumétrie, aux incidents et aux fraudes liées aux services de paiement adossés à la monnaie électronique.

Il est structuré autour des points ci-après :

- faits marquants, activités de veille et dialogue avec les acteurs du marché ;
- services de paiement adossés à la monnaie électronique dans l'UEMOA :
 - ✓ efficacité des services de paiement adossés à la monnaie électronique ;
 - ✓ sécurité des dispositifs d'émission de monnaie électronique ;
 - ✓ innovations et risques émergents liés aux services financiers numériques.
- services de transfert rapide d'argent.

I. FAITS MARQUANTS, ACTIVITES DE VEILLE ET DIALOGUE AVEC LES ACTEURS DU MARCHE

I.1. Faits marquants

Au cours du premier semestre 2020, l'activité de surveillance des moyens et des services de paiement a été notamment marquée par les actions de promotion de paiements électroniques menées par la BCEAO en vue de la lutte et de la prévention de la maladie à Covid 19.

- **Actions de la BCEAO dans le cadre de la lutte contre la maladie à Covid 19**

La Banque Centrale a adopté en avril 2020, un ensemble de mesures visant la réduction de l'usage de la monnaie fiduciaire au profit des moyens et des services de paiement électronique. Ces mesures portaient sur la gratuité des transactions adossées à la monnaie électronique (transferts, paiements marchands et de factures), le relèvement des plafonds de rechargement du porte-monnaie électronique et l'assouplissement des conditions d'ouverture des comptes de monnaie électronique. Elles concernaient également la réduction des frais appliqués aux retraits et aux paiements par carte bancaire au sein du réseau du GIM-UEMOA ainsi qu'aux virements via SICA-UEMOA. Ces dispositions qui ont pris fin en mai 2020 ont fait l'objet d'une reconduction sur la période allant de mai à juin 2020 en raison de la dégradation de la situation sanitaire au niveau régional.

I.2. Activités de veille

Au cours de la période sous revue, deux plateformes de commerce électronique, à savoir E-commercesenegal.sn et E-komkom, ont été lancées sous l'égide du Ministère du Commerce et des Petites et Moyennes Entreprises (PME) du Sénégal. Ces innovations répondent aux préoccupations des acteurs de l'écosystème du commerce électronique sénégalais relatives à la nécessité de mieux promouvoir et de valoriser les produits et savoir-faire locaux. Dans le contexte actuel marqué par la crise sanitaire mondiale (COVID 19), le Sénégal a décidé de manière stratégique de développer, dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de Développement du Commerce électronique (SNDCE), des plate-formes électroniques pour aider les entreprises sénégalaises à écouler facilement leurs produits et services.

I.3. Dialogue avec les acteurs du marché

Des rencontres par visioconférence ont été organisées avec les établissements de monnaie électronique sur l'application de la réglementation des activités de monnaie électronique.

Les préoccupations exprimées par les émetteurs portaient essentiellement sur la gestion des comptes de monnaie électronique inactifs et le plafonnement des taux d'usure.

S'agissant des comptes de monnaie électronique inactifs, les EME se sont interrogés sur la définition et les modalités de gestion y relatives. A cet égard, il leur a été rappelé que la réglementation en vigueur ne traite pas de manière spécifique les comptes de monnaie électronique dormants. Toutefois, dans le cadre de la révision de l'Instruction n°008-05-2015, cette problématique sera examinée.

Par ailleurs, les émetteurs ont relevé des difficultés liées au prélèvement de frais afférents à la gestion de ces comptes inactifs. En effet, selon les EME, ces comptes occasionneraient des charges opérationnelles telles que le balayage LBC/FT et le coût de gestion du numéro GSM. En réponse, la Banque Centrale a invité les établissements de monnaie électronique à veiller à l'intégrité des fonds détenus sur les comptes inactifs en mettant en place des mécanismes de gestion adéquats dans l'attente de la mise à jour du cadre réglementaire des activités de monnaie électronique.

Enfin, les échanges sur les plafonds d'usure ont porté sur leur adéquation aux modèles économiques d'offre de crédit et d'épargne numériques. En effet, selon les EME, les plafonds de 15% et de 24% relatifs aux taux d'usure applicables respectivement par les banques et les systèmes financiers décentralisés (SFD) de l'Union seraient faibles par rapport aux coûts de revient de ces offres en raison notamment des investissements technologiques et du nombre d'acteurs impliqués dans la chaîne de valeur. A cet égard, ils recommandent un relèvement de ces plafonds afin de tenir compte des spécificités du crédit digital.

En réponse, la BCEAO a indiqué que les taux d'usure applicables aux prêts sont fixés par le Conseil des Ministres de l'UEMOA. Cependant, elle a invité les émetteurs concernés à saisir la Banque Centrale à travers un mémo décrivant notamment le modèle économique adopté et les difficultés rencontrées dans le déploiement du crédit digital.

II. SERVICES DE PAIEMENT ADOSSÉS A LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE

A la suite de la mise en production de l'application COCOTIER, les données analysées au cours de la période sous revue concernent à la fois les EME, les SFD et les banques exerçant une activité de monnaie électronique dans l'Union.

II.1. Efficience des services

II.1.1 Évolution de la volumétrie et de la valeur des opérations

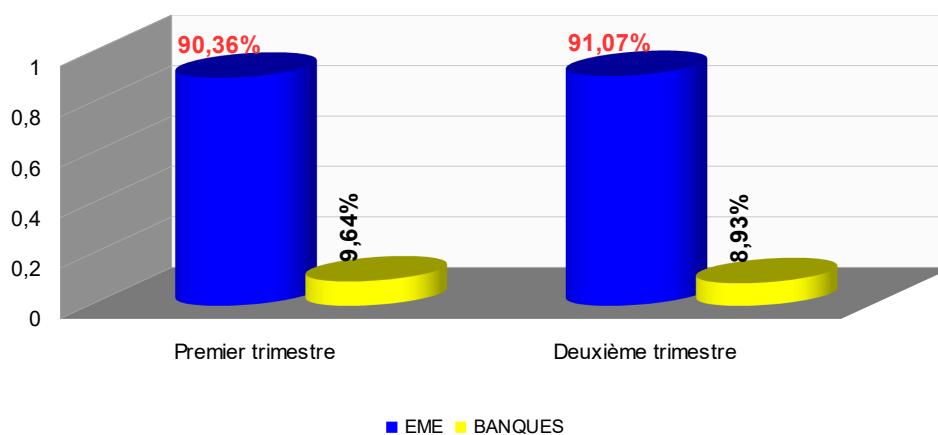
Sur une base semestrielle, le volume des opérations via les comptes de monnaie électronique s'est établi à 1,16 milliard, évaluées à 11 920,08 milliards de francs CFA à fin juin 2020 contre 1,25 milliard de transactions pour une valeur de 12 919,09 milliards de francs CFA le semestre précédent, soit une baisse de 7,2% en volume et de 7,73% en valeur. Cette situation s'explique essentiellement par les fêtes de fin d'année 2019 et le ralentissement des activités économiques dans l'Union en raison de la COVID 19.

Toutefois, l'analyse détaillée sur une base trimestrielle révèle qu'à fin juin 2020, les activités de monnaie électronique ont enregistré une hausse par rapport à fin mars 2020 liée notamment :

- à la mise en œuvre des mesures de la BCEAO sur la période d'avril à juin 2020 pour promouvoir l'usage des services financiers numériques dans le cadre de la lutte contre la COVID 19 ;

- à la diversification des offres de services (ouverture de nouveaux corridors de transfert, B2W/W2B, collecte de fonds, etc) ;
- au démarrage des activités de monnaie électronique par les banques de l'Union ;
- à la promotion de la digitalisation des paiements des Etats pour freiner la pandémie ;
- à l'adhésion continue des populations aux services de paiement adossés à la monnaie électronique.

Graphique 1 : Répartition trimestrielle de la valeur globale des transactions par type d'émetteurs



Source : BCEAO

Il ressort de l'analyse des données sur la période sous revue, que l'activité de monnaie électronique dans l'Union est principalement portée par les établissements de monnaie électronique qui détiennent plus de 90% du marché.

II.1.2 Évolution des transactions transfrontalières

Conformément aux textes en vigueur dans l'UEMOA, les services de transferts transfrontaliers offerts par les établissements de monnaie électronique se limitent aux États membres de l'Union. Toutefois, depuis 2018 des intermédiaires agréés notamment des banques ont noué des partenariats avec les établissements de monnaie électronique pour la réception de fonds internationaux sur les comptes de monnaie électronique.

L'analyse semestrielle des transferts intra-régionaux met en évidence une baisse de 32,74% et 27,11% respectivement en volume et en valeur. Ainsi en glissement semestriel, le volume des transferts intra-UEMOA est ressorti à 4,52 millions d'opérations estimées à 228,68 milliards de francs CFA à fin juin 2020 contre 6,72 millions de transactions évaluées à 313,74 milliards FCFA à fin décembre 2019.

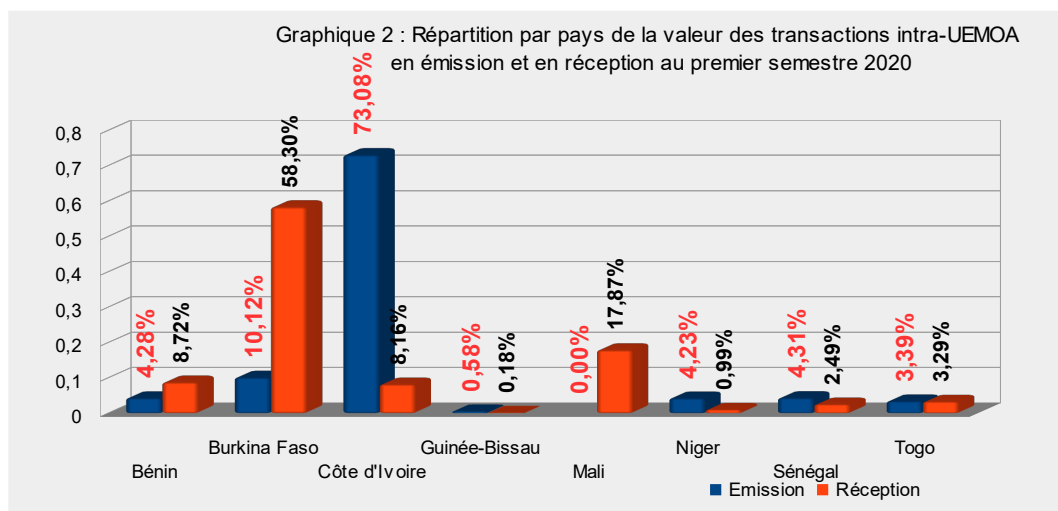
Cette situation s'explique notamment par la fin de la principale campagne agricole¹ du café-cacao en Côte d'Ivoire.

A l'instar des précédents semestres, le Burkina Faso et la Côte d'Ivoire demeurent respectivement le principal récepteur des transferts avec 58,30% de la valeur totale des opérations et le principal émetteur des transferts avec 73,08% de la valeur totale des opérations.

¹ La Côte d'Ivoire a deux campagnes agricoles du café-cacao à savoir, la campagne principale qui commence généralement au quatrième trimestre et la saison intermédiaire qui débute au premier trimestre.

S'agissant des corridors, il convient de signaler que, outre les corridors classiques impliquant le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire, le Mali et le Sénégal, les corridors Bénin-Côte d'Ivoire et Bénin-Togo se renforcent à travers un accroissement des flux. Ainsi, sur la période sous-revue, les principaux corridors ci-après concentrent environ 83,44% de la valeur globale des opérations :

- Côte d'Ivoire-Burkina Faso : 60,92% ;
- Côte d'Ivoire-Mali : 12,32% ;
- Bénin-Togo : 5,53% ;
- Bénin-Côte d'Ivoire : 4,67%.



Source : BCEAO

Les réceptions de fonds internationaux sur les comptes de monnaie électronique se sont établies à 47 740 pour une valeur de 3,08 milliards de francs CFA à fin juin 2020 contre 27 156 opérations estimées à 1,63 milliard FCFA à fin décembre 2020, soit une augmentation de 75,80% en volume et 88,96% en valeur. Cette tendance haussière est due au lancement de ces services par des établissements de crédit au Bénin, au Burkina Faso et au Mali en partenariat avec les établissements de monnaie électronique.

II.2. SÉCURITE DES DISPOSITIFS D'ÉMISSION

II.2.1 Suivi des réclamations des clients

Le nombre de réclamations reçues par les émetteurs de monnaie électronique au cours du premier semestre 2020 s'établit à 1 086 141 tandis que celui des réclamations traitées s'élève à 1 053 082, soit un taux de traitement de 96,96%.

Les principaux motifs de réclamations concernent :

- les annulations de transferts ;
- les erreurs sur les numéros de comptes à recharger ;
- les inscriptions en ligne ;
- les paiements de factures par erreur.

II.2.2 Analyse de la fraude et des dispositifs de prévention et de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

A fin juin 2020, 35 276 cas de fraudes ont été déclarés pour une valeur de 738,71 millions de francs CFA contre 46 126 cas de fraudes évaluées à 767,10 millions FCFA le semestre précédent, soit une baisse de 23,52% en volume et 3,70% en valeur.

Cette situation s'explique d'une part, par la baisse globale du niveau des activités de monnaie électronique au cours de la période sous-revue et d'autre part, par les impacts des actions de sensibilisation menées par les émetteurs à l'endroit de leurs clients.

Les cas de fraudes constatés sont essentiellement liés à l'ingénierie sociale telle que :

- le vol des codes dans le cas des transferts hors-réseau ;
- le fractionnement des dépôts et des retraits (Bycash in & Bycash out) ;
- l'anarque (gain à un tirage au sort, emploi, etc) ;
- le fractionnement des paiements marchands ;
- la fraude par vol du téléphone d'un distributeur ou d'un client.

II.2.2.1 Mesures prises par les émetteurs

Au cours du premier semestre 2020, les émetteurs de monnaie électronique ont poursuivi les actions de sensibilisation et lutte contre la fraude afin de préserver la confiance des usagers et de renforcer la protection de leurs fonds. Les principales mesures prises sont :

- la diffusion de SMS de sensibilisation des porteurs de monnaie électronique ;
- la réalisation de campagnes de communication à l'endroit du grand public par rapport à la protection des comptes de monnaie électronique et aux différentes formes d'arnaques ;
- la suspension systématique des comptes des fraudeurs dès la réception des plaintes ;
- la diffusion de note d'information aux distributeurs en vue de les sensibiliser ;
- la suspension ou l'avertissement des distributeurs ayant de mauvaises pratiques.

II.3. INNOVATIONS ET RISQUES ÉMERGENTS

II.3.1. Risques inhérents aux produits et services innovants

Il ressort de l'analyse des dossiers de demande d'avis de conformité réglementaire relatifs aux nouveaux produits et services, les principales préoccupations ci-après :

- l'existence de clauses d'exclusivité dans les contrats de distribution ;
- l'absence de dispositifs d'identification et de maîtrise des risques ;
- le non-respect des plafonds réglementaires applicables aux comptes de monnaie électronique ;
- l'inadéquation ou l'absence de dispositifs d'écoute et de gestion des réclamations des clients ;

- la non-conformité des actions de communication à l'endroit du public entraînant des confusions sur l'identité réelle de l'émetteur ;
- l'absence de dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Au regard des risques relevés, les émetteurs de monnaie électronique concernés ont été enjoins de prendre les mesures nécessaires pour la mise en œuvre des recommandations ci-après :

- la mise en place d'un dispositif de gestion des risques liés notamment aux nouvelles offres et la transmission à la BCEAO des cartographies des risques inhérents à l'ensemble des activités de monnaie électronique ;
- la mise en conformité des actions de communication en mettant en évidence l'identité réelle du promoteur à savoir la banque pour les transferts internationaux, la société d'assurance pour les services d'assurance et l'émetteur de monnaie électronique pour les services de paiement adossés à la monnaie électronique ;
- la mise en place d'un dispositif d'écoute, de réception et de traitement des réclamations des clients conformément aux exigences de l'article 30 de l'Instruction n°008-05-2015 ;
- le plafonnement des soldes des comptes de monnaie électronique à deux millions (2.000.000) de francs CFA par jour et dix millions (10.000.000) de francs CFA par mois conformément aux exigences de l'article 31 de l'Instruction n°008-05-2015 .

III. ACTIVITES DE TRANSFERT RAPIDE D'ARGENT DANS L'UEMOA

A fin juin 2020, les principales actions menées au titre de la surveillance des services de transfert rapide d'argent (STRA) dans l'Union ont concerné :

- le démarrage de la collecte des données relatives à la surveillance des services de transfert rapide d'argent. L'analyse de ces données devrait permettre notamment d'identifier les risques inhérents à cette activité et les évolutions à imprimer à la réglementation en vigueur ;
- la mise à jour de l'annuaire des services de transfert rapide d'argent de l'Union.

Annexe : Evolution trimestrielle des activités des émetteurs de monnaie électronique

1 ^{er} trimestre 2020			2 ^{ème} trimestre 2020		
Nombre des transactions	Volumétrie		Nombre de transactions frauduleuses constatées	Fraude	
	Valeur des transactions	Valeur des transactions		Nombre de transactions frauduleuses constatées	Valeur de transactions frauduleuses constatées
549 926 918	5 604 390 933 164	607 390 288	15 571	347 259 623	391 446 381
		6 315 694 058 540			

Source : BCEAO



BCEAO
BANQUE CENTRALE DES ÉTATS
DE L'AFRIQUE DE L'OUEST

Avenue Abdoulaye Fadiga
BP 3108 - Dakar - Sénégal
WWW.bceao.int