

Principes de l'ONU pour des paiements numériques responsables

BETTER THAN CASH
ALLIANCE



Ces principes ont été élaborés par l'Alliance Better Than Cash, basée aux Nations Unies, avec le soutien de ses membres (gouvernements, entreprises et organisations internationales).

1 Traiter les utilisateurs de manière juste

Comment les paiements numériques peuvent-ils être équitables pour tout le monde, en particulier pour les personnes à faible revenu ou ayant moins d'expérience numérique ?

Les personnes non bancarisées sont confrontées à des difficultés plus élevées à l'adoption et peuvent hésiter à remplacer leurs espèces par des paiements numériques. Les fournisseurs doivent solliciter les retours des utilisateurs pour s'assurer que leurs voix soient entendues. L'utilisation et la réglementation des nouvelles technologies doivent tenir compte des déséquilibres de pouvoir, identifier les préjugés et évaluer l'équité. L'objectif est que les paiements numériques soient « mieux que l'argent liquide » pour tous.

2 Veiller à ce que les fonds soient protégés et accessibles

Comment les utilisateurs, en particulier les personnes à faible revenu, peuvent-ils être sûrs que leur argent est en sécurité et toujours disponible ?

Ils ont besoin de transparence et de contrôle pour consulter, accéder et utiliser leurs fonds à la demande. Les paiements en temps réel minimisent les pertes et les interruptions de service. Les politiques relatives à l'octroi de licences aux fournisseurs et au contrôle de la conformité doivent être conformes aux normes internationales. En cas de pertes, les clients doivent être indemnisés de manière transparente grâce à un support client efficace.

3 Prioriser les femmes

Comment éliminer les obstacles qui entravent l'adoption et l'utilisation des paiements numériques par les femmes ?

Les réglementations et les produits doivent être repensés pour garantir l'égalité d'accès et d'utilisation. Ils doivent refléter la diversité des réalités des femmes. Leurs voix devraient être prises en compte dans les étapes de prise de décision et de conception. Les données doivent être collectées et analysées par sexe afin d'intégrer l'intentionnalité de genre dans l'ensemble de l'expérience de paiement.

4 Protéger les données des clients

Comment les utilisateurs peuvent-ils contrôler la façon dont leurs informations sont collectées ?

Les données sont souvent utilisées pour améliorer l'expérience des utilisateurs, mais elles peuvent être partagées avec des tiers sans consentement. Les fournisseurs doivent accorder la priorité à la protection de la vie privée. Ils doivent communiquer quand, pourquoi et comment les informations sont collectées en utilisant la langue locale, des images, la voix ou la vidéo. Les utilisateurs devraient avoir la possibilité de refuser le partage de leurs données.

5 Conception axée sur les individus

Comment les produits de paiement numérique peuvent-ils être faciles à utiliser pour tout le monde ?

Parfois, les développeurs conçoivent des produits pour des utilisateurs compétents, en négligeant la diversité des besoins. Les fournisseurs de services de paiement numérique peuvent s'appuyer sur les données des consommateurs tout en travaillant avec des représentants de la société civile de groupes mal desservis pour comprendre les comportements, les préférences et les capacités des individus. L'objectif est de concevoir des expériences complètes de paiement numérique qui profitent à l'utilisateur.

6 Être transparent, surtout en matière de tarification

Comment les utilisateurs peuvent-ils comprendre les caractéristiques et les coûts des services de paiement numérique ?

Les produits financiers sont souvent assortis de contrats et de conditions d'utilisation complexes. Une formulation simple doit être utilisée pour décrire les fonctionnalités, les politiques de confidentialité, les frais, les limites de transaction, les taux de change et les actions en cas de transactions non autorisées. Les messages doivent être brefs, rédigés dans les langues locales et visuellement attrayants ou activés par la voix afin d'assurer la compréhension, en particulier pour les utilisateurs peu alphabétisés.

7 Offrir plusieurs choix à l'utilisateur grâce à l'interopérabilité

Comment les utilisateurs peuvent-ils effectuer et recevoir des paiements à destination et en provenance de n'importe qui ?

Les systèmes fermés empêchent les utilisateurs de transférer de l'argent librement et à moindre coût d'un fournisseur à l'autre. Les systèmes ouverts favorisent les solutions collaboratives qui optimisent la vitesse, la sécurité, la commodité et un coût abordable, quel que soit le fournisseur, le canal ou l'appareil. Les gouvernements, les entreprises et les organisations de développement peuvent investir dans des infrastructures partagées et ouvertes afin de réduire les coûts et d'améliorer l'accès.

8 Rendre les recours clairs, rapides et adaptés

Comment les utilisateurs peuvent-ils récupérer leur argent rapidement en cas de défaillance ?

À mesure que de plus en plus de personnes utilisent des services financiers numériques, les plaintes et les litiges augmentent. Les fournisseurs doivent mettre en place des systèmes d'assistance à la clientèle, tels que des lignes d'assistance téléphonique 24 heures sur 24, qui permettent des résolutions rapides et efficaces. Lorsqu'ils sont confrontés à un problème, les utilisateurs doivent comprendre ce qui doit être fait pour le résoudre.

9 Promouvoir la responsabilité de la chaîne de valeur

Comment les utilisateurs peuvent-ils comprendre qui est responsable en cas de problème ?

De nombreux acteurs existent dans l'écosystème des paiements numériques, des régulateurs aux services publics d'électricité, en passant par les plateformes ou les start-ups fintech. Les clients doivent savoir que l'un ou l'autre de ces acteurs remplira son rôle de manière fiable et responsable en cas de violation de données, de perte de paiement, de hausse des prix ou de pratiques contraires à l'éthique.