ASSOCIATION POUR LA DEFENSE DES DROITS DES CONSOMMATEURS

A
A D C
C

RENCONTRE D'ECHANGES SUR LA FINANCE NUMERIQUE EQUITABLE AU TCHAD

Rapport de la Rencontre

Mars 2022

INTRODUCTION

Le 29 mars 2022, s'est tenu à l'hôtel Radisson de N'Djaména, une rencontre d'échanges sur la finance numérique équitable, à l'initiative de l'Association pour la Défense des Droits des Consommateurs (ADC Tchad) et sous le patronage du Ministre des Finances et du Budget et Président du Comité National Economique et Financier, **Mr Tahir HAMIT NGUILIN**.

L'organisation de cet évènement s'inscrit dans le cadre de la Journée Mondiale des Droits des Consommateurs célébrée le 15 Mars de chaque année par l'Organisation Internationale des Consommateurs (**OIC**) dont l'ADC est membre plein depuis 1999 et sous le thème de l'année ***« la finance numérique équitable ».*** L'équité recherchée dans ce thème porte sur l'inclusivité des services financiers numériques et de la protection et la confidentialité des données personnelles.

La rencontre d'Echanges a regroupé une soixantaine de participants représentant les Départements ministériels en charge des Finances et de l'Economie Numérique et des Postes, de la Direction Nationale de la Banque des Etats de l'Afrique Centrale, du Groupement interbancaire Monétique de l'Afrique Centrale (GIMAC), de l'Autorité de Régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), de l'Agence Nationale de Sécurité Informatique et de Certification Électronique (ANSICE*)*, des établissements de crédit, des établissements de microfinance, des opérateurs de téléphonie mobile, des opérateurs économiques, de l'Université et des organisations de la société civile.

La cérémonie d'ouverture a été présidée par le Ministre des Finances et du Budget tandis que la cérémonie de clôture des travaux l'a été par le Secrétaire General de l'ADC.

OBJECTIFS DE LA RENCONTRE

L'objectif global est d'engager un dialogue fructueux entre les acteurs du secteur en vue de trouver des voies et moyens pour promouvoir une finance numérique équitable au Tchad.
Plus spécifiquement il s'agit de :

- Faire un état des lieux du cadre législatif et règlementaire régissant le secteur des services numériques et les services bancaires gratuits ;

- Faire un état des lieux du développement de la finance numérique au Tchad;
- Identifier les défis et enjeux du développement des services financiers numériques au Tchad ;
- Formuler des recommandations et pistes de solutions pour une accélération de l'usage efficient des services financiers numériques.

DEROULEMENT DES TRAVAUX

Les travaux se sont déroulés en quatre phases :

Cérémonie d'ouverture

Deux points forts ont marqué la cérémonie d'ouverture, à savoir les mots de bienvenue du Secrétaire général de l'ADC et le discours d'ouverture prononcé par le Ministre des Finances et du Budget.

Après les salutations et la bienvenue adressées à l'assistance, le Secrétaire Général de l'ADC **M.Daouda Elhadj Adam** a exprimé sa gratitude à l'endroit du Ministre des Finances et du budget d'avoir accepté de présider personnellement la cérémonie d'ouverture. Il a également remercié tous les panélistes, invités et participants d'avoir bien voulu répondre aux invitations et sollicitations.

Le Secrétaire général a précisé que l'ADC voudrait, à travers cet espace d'échanges et de concertation, identifier de manière objective, les principaux obstacles au développement de la finance numérique au Tchad et formuler des recommandations pertinentes et ciblées devant permettre de promouvoir une finance numérique équitable au Tchad. A la fin, il a remercié tous les partenaires ayant apporté leur soutien financier et technique pour la réalisation de cet évènement.

Dans son adresse, le Ministre des finances et du budget, **Mr Tahir HAMIT NGUILIN** a d'abord salué l'ingénieuse initiative de l'ADC qui, dans le cadre de la célébration de la journée Mondiale des Droits des Consommateurs, a choisi cette année de réunir tous les acteurs concernés en vue d'échanger sur les défis, enjeux et perspectives d'une finance numérique équitable au Tchad.

Le Ministre a ensuite rappelé que les technologies numériques sont devenues des outils clés pour les consommateurs des services financiers et constituent en même temps un levier de développement de l'inclusion financière.

Tout en affirmant sa satisfaction par rapport à la présence de toutes les parties prenantes qui prouve à suffisance l'importance que vous accordez à l'inclusion financière, il se dit confiant que les conclusions et recommandations qui sortiront de ces travaux permettront au Gouvernement d'ajuster ses stratégies en matière d'inclusion financière en général, et de la question de l'équité dans la finance numérique en particulier.

Enfin, le Ministre des finances et du budget a déclaré être convaincu qu'au sortir de la présente assise, des dispositions et des initiatives pertinentes seront prises afin de faciliter l'accès au plus grand nombre de citoyens. Il en appelle aux banques, aux établissements de microfinance et aux opérateurs de téléphonie mobile de relever le défi en offrant à leur clientèle ce service financier de proximité, plus inclusif de par l'originalité de son mode opératoire, son coût et sa rapidité.

II/ Présentations

Une série de huit (8) communications en plénière suivie des débats ont été présentées et modérées par **Mr Ali MBODOU**, Président de l'Association pour les Libertés Fondamentales du Tchad (**APLFT**) .

La première présentation a été faite à distance depuis Yaoundé (Cameroun) via la plateforme ZOOM par **Mr MBOZO'O Valentin**, Directeur Général le Groupement interbancaire Monétique de l'Afrique Centrale (**GIMAC**), *sur « l'Écosystème de paiement sous régional* ». Il était assisté de deux de ses collaborateurs.

Dans un premier temps, l'intervenant a présenté à l'assistance, son institution qui est un Groupement d'intérêt Economique (GIE) au capital de 3,5 milliards de FCFA détenu à99% par la BEAC, en charge du Système Monétique Interbancaire (SMI) sous régional. A cet effet, la GIMAC est chargée de la promotion, la fourniture, la supervision et la régulation des services de paiement électronique. Le siège social se trouve à Yaoundé. La GIMAC coordonne 45 banques, 09 EMF, 10 opérateurs Mobile Money, 03 sociétés de Transfert d' Argent, 03 Agrégateurs de la sous-région participent aux SMI sous régional de la GIMAC. Par exemple, elle a enregistré 8,8 millions de transactions traitées en 2021, pour une valeur de FCFA 327 milliards.

La 2ème partie de son intervention a porté sur la revue de la règlementation constituée de règlement, d'instructions et de décisions pris par la BEAC. Il a fini sa présentation par l'évolution de l'activité monétique au Tchad. Les données présentées montrent qu'au Tchad le nombre de GAB n'est que de 115 tandis que celui des TPE, est de 33. Enfin la GIMAC a formulé quelques recommandations à savoir : - l'intégration de l'ensemble des services interopérables par les opérateurs mobiles du Tchad et des Établissements de crédit à GIMACPAY ; - l'adhésion du Trésor Public du Tchad, en vue de la sécurisation des dépenses et la mise en place de l'acceptation digitale par les administrations publiques (Impôts, Douanes, etc..) ; - l'intégration des intégrateurs (Fintech) des services à valeurs ajoutées ; - la promotion des services de l'interopérabilité.

La deuxième communication de la rencontre a été faite par **M. Kobobé HONSOU**, chargé de l'Observatoire du Marché des télécoms de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes **(ARCEP).** Il a situé le Secteur des télécommunications constitué de 3 opérateurs de téléphonie mobile (Airtel, Moov Africa et Salam), 1 opérateur du Fixe, 2 opérateurs de réseaux à fibre optique et une vingtaine de fournisseurs d'accès internet (FAI) avant de présenter les facteurs favorisant et les avantages de la mobile money. Ce sont respectivement l'augmentation du nombre d'abonnements mobile, la baisse des prix des terminaux, le faible taux de bancarisation et l'envoi et la réception de l'argent, la résolution du problème de liquidité, la résolution du problème de transport d'argent, l'épargne sans rémunération etc. Le Nombre d'utilisateurs actifs en 2020 est de 160 978, soit un taux de pénétration mobile money autour de 1%. En termes de chiffres d'affaires, il s'élève pour la même période à **548 150 714 FCFA.** Ces chiffres sont très bas par rapport à ceux des opérateurs de la Sous-région Afrique centrale.

La 3ème présentation porte sur ***« le rôle de* l'Agence Nationale de Sécurité Informatique et de Certification Électroniques (ANSICE*) dans la confiance numérique et la protection des données ».*** Cette présentation a été développée par **M. Mahamat Abdoulaye Wardougou**, Directeur de la Confiance Informatique de ***l'ANSICE*** de **M.Abdederazack Sabour**, Chef de service Adjoint des Affaires Juridiques.

Après avoir déroulé le cadre juridique, l'intervenant a énuméré les missions de l'ANSICE qui sont :

- La lutte contre la Cybercriminalité **;**
- La Protection des données à caractère Personnel ;
- La cyber sécurité ;
- La Sécurité des Transactions Electroniques.

L'essentiel de cette présentation a porté sur la confiance numérique qui repose principalement sur sept (7) composantes : un cadre juridique approprié, une autorité, des normes et politiques de confiance numérique, une identité numérique, une utilisation de services de confiance, des prestataires de services de confiance et une infrastructure de confiance.

M. Wardougou a par la suite défini la confiance numérique qui repose sur la confiance, l'identité numérique, le certificat électronique et l'infrastructure à clé publique. Il a poursuivi son intervention en définissant la donnée à caractère personnel comme étant « toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments, propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, culturelle, sociale ou économique ». Il en découle les principes directeurs du traitement des données personnelles, les droits en faveur des personnes concernées et les obligations à la charge du responsable du traitement son sous-traitant.

La dernière partie de la présentation est consacrée à la Responsabilité de l'ANSICE dans le traitement des données, aux formalités administratives dans le cadre du traitement se font auprès de l'ANSICE, aux pouvoirs de contrôle et d'enquête de l'ANSICE et aux sanctions pour atteinte aux données personnelles.

La 4éme présentation a été faite par **M. Etienne Konan**, Directeur Consumer Bank d'Ecobank sur ***« l'évolution, les défis et perspectives des services financiers numériques au Tchad ».***Dans son exposé, Mr Konan a dans un premier temps, présenté la stratégie de croissance digitale de son institution qui s'appuie sur les canaux digitaux et les partenariats stratégiques pour accélération de la finance numérique notamment avec (les applications mobiles, le Mobile money, Banque internet, services d'agences bancaires etc.). Selon l'intervenant, l'évolution des performances des services numériques de son institution de 2021 par rapport à 2020 montre que le nombre de clients, le nombre de transactions et la valeur des transactions ont connu une forte croissance respectivement de 148.54%, 150,50% et de 251,91%.

En termes des défis, il a relevé i) la réglementation qui oblige une identification complète pour tout type de compte y compris les comptes numériques ii) l'éducation financière des clients iii) la faiblesse des infrastructures de l'énergie électrique, de la couverture géographique du réseau d'internet.

Enfin comme perspectives, il a mis accent sur: i) expansion du réseau par la multiplication des points de service digitaux, ii) le développement des micros crédits digitaux et iii) l'intégration des services de paiements dans les services publics (Impôts et taxes, souscription et renouvellement de services etc.).

Intervenant en 5ème position et au nom de la United Banque of Africa (**UBA**), **Mr NONTOÏYO BETI KOLOSSOUM** responsable de produits de transfert d'argent de ladite institution a introduit son exposé sur l'importance des services financiers numériques et l'évolution de ces services dans son institution avec de multiples produits digitaux et qui fait de l'UBA Tchad l'une des Banques leaders dans le domaine de la finance numérique. Il a notamment cité la naissance de Léo, un système d'Intelligence Artificielle, Interactif qui permet aux clients existants et potentiels de UBA d'effectuer des opérations bancaires via leurs comptes Facebook et WhatsApp.

En dehors de Leo, UBA dispose de bien d'autres produits digitaux dont : le SMS/EMAIL alerte, différentes gammes de cartes visa (débit, prépayée, Platinium), les Terminaux de Paiement Electroniques, Internet Banking, Magic Banking, UBA Mobile APP,UBA Cash Money…

En termes de défis, l'intervenant a relevé quelques-uns non des moindres: l'identification des populations, le taux élevé d'analphabétisme, la fraude numérique et les cyberattaques, le blanchissement de capitaux, la couverture du réseau internet, le coût d'acquisition du téléphone portable, le coût d'accès à internet, la couverture énergétique.

Enfin et comme perspectives, il annoncé que son institution entend : i) recourir à des prestataires tiers non bancaires pour la fourniture de services financiers; ii) Elargir son réseau afin d'être encore plus proche de la population tchadienne non bancarisée située dans les zones rurales

reculées du pays ; iii) signer de nouveaux contrats de partenariat avec les sociétés de téléphonie mobile du Tchad.

La 6ème présentation a été faite par **M. Djamal Mahamat Abdoulaye**, Chef du Département Moov Money de Moov Africa. Sa communication porte sur ***« l'évolution, les défis et les perspectives de la mobile money ».*** L'intervenant a déroulé sa communication par l'historique de mobile money chez Moov Africa mis en place en 2012. Ensuite, M. Djamal a parlé du cadre réglementaire, du partenariat bancaire pour la monnaie électronique (Orabank), du faible taux de bancarisation, du fort taux de pénétration du mobile, du fort besoin de transferts d'argent pour soutenir les familles, de la forte demande des ONG dans le cadre de la redistribution.

L'intervenant a cité les usages de Moov money qui sont : le paiement de masse, les opérations de dépôt et retrait, l'envoi de l'argent, les divers achats etc. De même, il a relevé ses avantages à savoir la sécurité, la rapidité, la simplicité, l'économie et la disponibilité. Le marché du transfert d'argent au Tchad a été situé ainsi que les principaux défis qui freinent son développement. Il s'agit du faible taux d'alphabétisation, le transfert d'argent informel, le manque de liquidité de certains agents, l'indisponibilité dans certaines zones, l'interopérabilité et le transfert à l'international hors CEMAC.

Enfin, des recommandations ont été formulées. Il s'agit de : - la simplification de la règlementation relative à l'identification (exigence de KYC, de données biométriques), de l'allègement fiscal. - l'imposition par les autorités du paiement par mobile monnaie des dépenses publiques (Salaires, pensions de retraite) et la collecte des recettes publiques (Impôts & Taxes, inscription Ecoles, Universités, Examens, etc) ; – la lutte contre le secteur informel de transfert d'argent, notamment via les agences de voyage et les réseaux des pays voisins (exemple: Orange Money et MTN Money Cameroun).

Une septième communication sur ***« l'évolution, les defis et les perspectives du mobile money »*** a été présentée par le Responsable Mobile MONEY d'Airtel**, M Vickery Yotoloum.** Cette présentation a pris en compte également l'historique, le partenariat, le cadre réglementaire et la croissance en Afrique en 2020. Il ressort que l'Afrique Centrale est à la traine par rapport aux autres zones de l'Afrique :

- ✓ Pour 161 millions de Wallets actifs, l'Afrique Centrale n'a que 16 millions (moins de 10%) et sur un volume total de 493 milliards de valeur de transaction, l'Afrique Centrale n'a 35,7 milliards soit 7%.
- ✓ Les transactions continuent d'être dominées par le cash-in et le cash-out, c'est-à-dire les opérations qui consistent à approvisionner un compte Mobile Money ou à retirer de l'argent.

Les services d'AIRTEL MONEY sont constitués de : les transactions financières, les paiements marchands, les transactions bancaires, le transfert à l'étranger, les collectes de cash.

Après la présentation des différents moyens de transfert d'argent au Tchad, le présentateur estime d'une part que les transferts d'argent par le canal de la monnaie électronique représentent moins de 10% de la valeur totale des transactions domestiques, et d'autre part le secteur informel (constitué des agences de voyages, des commerçants et du coté stock) collecte plus de 80% de ces transferts financiers. Ce qui l'amène à citer les défis auxquels AIRTEL MONEY fait face. Il s'agit de : faible taux alphabétisation, secteur informel dans le transfert d'argent, l'identification, et tarification - réseau de distribution – écosystème.

En outre, les attentes des clients d'AIRTEL MONEY se résument en termes de sécurité, gain de temps, coûts de transaction abordables, proximité des points de vente pour les dépôts et retraits, possibilité de faire des achats à distance, facilité d'usage et autres avantages.

La dernière partie est réservée aux perspectives qui sont : participation active à l'inclusion financière, création d'un écosystème, collaboration avec l'administration fiscale, partenariat avec les établissements de microfinance et les banques.

La dernière intervention est celui de **Mr Daouda Elhadj Adam**, Secrétaire Général de l'ADC sur ***« les défis, attentes des consommateurs et perspectives».*** A l'entame de son intervention, le SG de l'ADC rappelé l'importance des services financiers numériques pour les citoyens consommateurs et en faveur de l'accélération à l'inclusion financière. Ensuite il énuméré plusieurs défis qui constituent des obstacles au développement des services financiers numériques. Il s'agit notamment de la faiblesse du taux de bancarisation (9%) et de souscription à la mobile money (2,04%) ; Le taux d'analphabétisme élevé ; l'usage excessif du cash dans les transactions commerciales ; - la méconnaissance des consommateurs de l'utilisation des outils de la finance numérique, de la tarification et de leurs droits et devoirs, l'inadaptation des stratégies et approches commerciales aux réalités culturelles et sociétales ; - la prédominance du secteur informel dans le secteur du transfert d'argent ; - la faiblesse de la couverture bancaire dans les régions et les quartiers péri-urbaines des grandes villes ; - la faiblesse du réseau de points de vente de paiement mobile notamment dans les régions et quartiers périphériques des villes, l'identification exigée par les banques et les opérateurs nécessaires à l'ouverture d'un compte bancaire ou mobile money ; l'indisponibilité de l'Energie électrique.

Dans la deuxième partie de sa communication, l'intervenant a exprimé les attentes des consommateurs sur les services financiers numériques. Celles-ci se résument comme suit :- L'extension de l'accès à la finance numérique pour tous quel que soit les zones de résidence, le niveau de revenu, sexe, religion, type d'activité (formel, informel…) ; - le renforcement de la sureté, la confiance et la qualité des services bancaires numériques ; - l'éducation financière utilisant des stratégies et approches culturelles et sociétales tchadiennes, - la tarification transparence et juste et notamment le respect des services bancaires gratuits définis par la BEAC ; - la protectrice des données personnelles et la confidentialité ; l'implication de tous les acteurs de l'écosystème pour booster le développement de la finance numérique.

Enfin, le Secrétaire Général de l'ADC a formulé plusieurs recommandations à l'attention du Gouvernement, de la BEAC, aux Etablissements de crédits et établissements de microfinance, aux opérateurs de la téléphonie mobile et aux associations. Ces recommandations portent notamment sur l'éducation financière des consommateurs, l'extension des réseaux bancaires, de points d'acceptation de paiements électroniques (Monétique et Mobile money), l'implication de l'indentification (KYC) l'opérationnalisation de la fonction de Médiation pour le règlement des litiges entre consommateurs.

III/ IDENTIFICATION DES PRINCIPAUX DEFIS ET ATTENTES DES CONSOMMATEURS

Après les présentations et les débats qui s'en sont suivies, les participants à la rencontre d'échanges sur la finance numérique équitable ont identifié les défis suivants sur ces sujets qui nous interpellent en tant que parties prenantes, soucieuses du développement de ce service financier au Tchad. Il s'agit entre autres de :

- La faible éducation financière ;
- La faiblesse du taux de bancarisation (6%) et de souscription à la mobile money (2,04%) ;
- La Faible communication sur les mesures fiscales auprès des contribuables ;
- La pression fiscale sur les transactions financières numériques ;
- L'usage excessif du cash dans les transactions commerciales ;
- Prédominance du secteur informel dans le transfert d'argent (agences de voyages et autres) ;
- La faiblesse de la couverture géographique de réseaux bancaires et mobile money ;
- Les problèmes techniques liés à la qualité des réseaux des télécommunications et aux pannes récurrentes des Distributeurs automatiques de billets ;
- Le manque de liquidité parfois dans les Guichets Automatiques des Banques (GAB) ;
- Les conditionnalités d'ouverture de compte bancaires (exigence de certains documents administratifs) ;
- Les difficultés l'obtention d'une pièce d'identification légale exigée par les banques et les opérateurs nécessaires à l'ouverture d'un compte bancaire ou mobile money.

- La stratégie et approches commerciales ne tenant pas compte des réalités culturelles et sociétales ;
- Le manque d'interopérabilité qui limite le client sur les transactions vers certaines destinations (hors CEMAC) ;
- Le déficit énergie électrique.

Les Attentes des Consommateurs

Les principales attentes des consommateurs sont:

- La sécurité
- Le gain en temps
- Les coûts de transaction abordables,
- La proximité des points d'acceptation des paiements électroniques (TPE et Mobile money) et de points de dépôts et retraits
- La possibilité de faire des achats à distance
- La facilité d'usage
- La tarification transparence et juste
- La Protectrice des données et confidentielle
- Les avantages offerts par les opérateurs tels que l'achat des recharges et les forfaits Internet qui donnent des bonus. Etc.

IV/ RECOMMANDATIONS

Les technologies numériques constituent aujourd'hui des opportunités à la fois pour les consommateurs de remodeler leur manière d'exécuter les paiements mais également pour les Autorités monétaires de favoriser l'amélioration du taux d'inclusion financière du pays parmi les plus faible du continent. Leur développement peut contribuer à une croissance inclusive de notre économie et au maillage effectif dans le secteur financier.

Nos échanges aboutissent aux constats cités ci-haut qui font placer le Tchad parmi les derniers en termes de taux de bancarisation et d'utilisation des services financiers numériques.

Face à cette situation, nous proposons les recommandations suivantes :

Au Gouvernement et la BEAC

- Elaborer, adopter et mettre en œuvre ***une stratégie nationale en matière d'éducation financière*** qui encourage l'acquisition de connaissances dans le domaine financier à toutes les catégories ;
- Mobiliser les ressources publiques et privées pour la mise en œuvre de cette stratégie par le Gouvernement, les banques, les OTM, les institutions de microfinances, les associations des consommateurs et les associations de la société civile.
- Faciliter les procédures de délivrance de cartes d'identité et autres pièces d'identité ;
- Explorer les voies et moyens immédiats pour pallier les obstacles à l'inclusion financière (élargir l'usage des cartes d'électeur, professionnelle, d'étudiant; des réfugiés…)
- Alléger la fiscalité sur la finance numérique;
- Veiller à la mise en œuvre effective des services bancaires gratuits ;
- Accélérer la mise en place du cadre de médiation pour le règlement des litiges entre consommateurs et Banques.
- Améliorer le traitement des transactions électroniques par la plateforme de la GIMAC pour **l'interopérabilité** intégrale de toutes les transactions électroniques.
- Lutter contre le secteur informel de transfert d'argent, notamment via les agences de voyage et les réseaux des pays voisins
- Veiller à la mise en œuvre des nouvelles dispositions de la loi des finances relatives à l'imposition des unités de crédit téléphonique utilisées comme monnaie équivalent du Fcfa;
- Simplifier les procédures d'ouverture de comptes et de souscription aux services numériques

Aux Banques et établissements de Micro finance

- Investir davantage dans l'éducation financière et la promotion des services bancaires numériques
- Améliorer la qualité de l'accueil, les relations clients et la gestion des réclamations
- Explorer les voies et moyens immédiats pour pallier à tout obstacle à l'inclusion bancaire

- Offrir des services numériques financiers adaptés aux catégories socioprofessionnelles.

Aux Opérateurs de la Téléphonie Mobile (OTM)

- Investir davantage dans l'éducation et la sensibilisation financière en faveur du mobile money ;
- Identifier des mécanismes d'incitation, de rétributions plus efficace aux distributeurs de la mobile money notamment des ristournes motivant sur la base des objectifs de vente comme pour les crédits;
- Rechercher des approches et stratégies innovantes pour accroitre les points de vente ou point de chargement du Mobile money de proximité;
- Intégrer la langue arabe dans l'application du Mobile Money
- Améliorer la qualité des services, les relations clients et la gestion des plaintes;
- Promouvoir les possibilités de retrait de fonds dans les distributeurs sans avoir un compte bancaire.

Aux associations professionnelles du secteur

- S'impliquer véritablement dans l'éducation et la sensibilisation financière
- Assurer le suivi de l'application des mesures prises par les autorités monétaires en faveur de l'inclusion financière en général et des droits des consommateurs des services bancaires en particulier
- Mener des activités de plaidoyer pour l'effectivité du cadre de médiation prévu par le règlement de la BEAC sur la protection des consommateurs de services bancaires.

Fait à N'Djaména le, 29 Mars 2022

Les participantes et les participants