



## Resolution Powers Over E-Money Institutions

### La résolution donne plus de pouvoirs aux institutions de monnaie électronique

#### Role Play

#### Jeu de rôle

#### Background

##### Contexte

Consider the following *hypothetical* scenario:

Considérez le scénario *hypothétique* suivant:

Peach Telecom operates a licensed e-money business called PeachPay in Ivory Coast. A number of customers have complained to the local banking regulator regarding e-money payments being sent to wrong persons or not being received at all when using PeachPay. The banking regulator has had a number of conversations with Peach Telecom's management to resolve the problem. Unfortunately, the PeachPay service has not improved, and two months have now passed since the banking regulator instructed the company to make changes.

Peach Télécom exploite une entreprise de monnaie électronique agréée appelée PeachPay en Côte d'Ivoire. Un certain nombre de clients se sont plaints à l'organisme de réglementation bancaire local en ce qui concerne les paiements de monnaie électronique envoyés à de mauvaises personnes ou pas du tout reçus lors de l'utilisation de PeachPay. L'organisme de réglementation bancaire a eu un certain nombre de conversations avec la direction de Peach Télécom pour résoudre le problème. Malheureusement, le service PeachPay ne s'est pas amélioré, et deux mois se sont maintenant écoulés depuis que l'organisme de réglementation bancaire a demandé à l'entreprise d'apporter des changements.

Peach Telecom is currently the leading mobile operator in Ivory Coast. Due to Peach Telecom's popularity, PeachPay is currently one of the dominant e-money platforms in the country: it controls over 60% of the domestic e-money market. PeachPay's failure to address customer complaints in a timely manner may seriously jeopardise customer trust and confidence in all e-money platforms in Ivory Coast if the situation is not resolved quickly.

Peach Télécom est actuellement le premier opérateur mobile en Côte d'Ivoire. En raison de la popularité de Peach Télécom, PeachPay est actuellement l'une des principales plateformes de monnaie électronique au pays: elle contrôle plus de 60% du marché national de la monnaie électronique. L'incapacité de PeachPay à traiter les plaintes des clients en temps opportun peut gravement compromettre la confiance des clients dans toutes les plates-formes de monnaie électronique en Côte d'Ivoire si la situation n'est pas résolue rapidement.

The banking regulator is now looking at next steps.

Le régulateur bancaire examine maintenant les prochaines étapes.

## **Discussion**

### Discussion

Regulatory staff need to discuss and coordinate on next steps given the existing regulatory framework.

Le personnel de réglementation doit discuter et coordonner les prochaines étapes compte tenu du cadre réglementaire existant.

Which sections of the Instruction No 008-05-2015 could be used?

Quelles sections de l'instruction n° 008-05-2015 pourraient être utilisées?

Which course of action would be best and why?

Quel plan d'action serait le meilleur et pourquoi?