

LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE SYSTÈMES FINANCIERS INCLUSIFS

Utilisées de manière innovante, les technologies de l'information et de la communication peuvent permettre de traiter d'importants volumes de petites transactions à moindre coût, de fournir un large éventail de services financiers, et ainsi de contribuer à augmenter l'efficacité des institutions de microfinance (IMF) et l'intérêt des banques commerciales pour la clientèle pauvre. Grâce à la baisse des coûts des équipements et à la mise en place d'une infrastructure d'appui, ces technologies se répandent de plus en plus. Le coût d'un lecteur de cartes de débit et de crédit aujourd'hui n'est plus que de 125 USD et il peut être utilisé avec une connexion sans fil, selon Santanu Mukherjee, responsable pays chez VISA International (Asie du Sud). Entre 1999 et 2004, le nombre d'abonnés à la téléphonie mobile en Afrique est passé de 7,5 millions à 76,8 millions (LaFraniere, 2005). Ces systèmes offrent l'avantage de réduire les coûts de prestation des banques, et ils ont des chances d'être privilégiés par les pauvres en raison de leur faible coût et de leur commodité. Un grand nombre de personnes non bancarisées à l'heure actuelle pourraient avoir accès aux services financiers pour la première fois.

Fonctionnement

Au cours d'une étude récente du CGAP, 62 institutions financières situées dans 32 pays ont déclaré utiliser des moyens technologiques, tels les guichets automatiques, les lecteurs de cartes des terminaux points de vente (TPV)¹ et la téléphonie mobile², pour traiter les opérations des clients pauvres. Certains utilisent la nouvelle technologie pour mieux servir la clientèle existante ; d'autres espèrent toucher une nouvelle clientèle dans des régions où il est trop coûteux d'installer une agence bancaire.

Au Brésil, les banques du secteur privé, telles que Banco Bradesco et Lemon Bank, et des banques publiques, telles que Banco do Brasil et Caixa Economica Federal, ont établi un réseau de 30 000 « correspondants bancaires ». Guichets de loterie, bureaux de poste, supermarchés, épiceries, stations services et autres

¹ Les terminaux TPV peuvent traiter le paiement des décaissements en lisant les cartes de débit ou de crédit ou les codes barres, et en communiquant les informations relatives à l'opération grâce à une connexion de télécommunication.

² Les ordres de transfert d'argent (et les données enregistrées dans le cadre de l'opération) peuvent être envoyées au moyen d'un téléphone portable en utilisant un service SMS ou tout autre protocole.

commerces font office d'agents pour la banque : ils utilisent des terminaux TPV ou des ordinateurs personnels pour distribuer une gamme de services bancaires : produits d'épargne, de crédit, de transfert d'argent, d'assurance et de distribution des prestations versées par l'État. En ayant recours à cette approche, les banques brésiliennes ont ouvert environ 10 millions de nouveaux comptes courants depuis 2000.

L'expansion est trop récente pour que l'on puisse encore parler de réussite

Les mécanismes de prestation de services bancaires à distance seront-ils assez rentables pour convaincre les banques que la clientèle à faible revenu constitue un marché viable à long terme ? Il est trop tôt pour le savoir. Pour générer des bénéfices, un mécanisme de prestation de services à distance doit servir un volume minimum de clientèle et fournir un large éventail de services. L'une des difficultés consiste à établir des relations clientèle à long terme solides alors que l'interaction principale du client avec la banque n'est pas la banque elle-même mais un supermarché ou un magasin général. Banco do Brasil s'est rendu compte que 30 % des comptes ouverts par l'intermédiaire de correspondants bancaires restent sans activité (Valor Economica, 2005). La rentabilité dépend également de la capacité de la banque à effectuer des prêts à ces nouveaux clients. Pour prendre des décisions de crédit correctes dans le cas d'emprunteurs dépourvus d'historique de crédit ou de toute forme de garantie, il est nécessaire de former des partenariats avec les IMF, d'utiliser de nouvelles techniques de notation ou d'autres approches innovantes. Ces méthodologies font l'objet de tests à l'heure actuelle.

Ces nouveaux mécanismes de prestation de services bancaires à distance sont-ils utilisés par les pauvres et les très pauvres ? L'expérience brésilienne est encourageante. Environ 48 % des clients servis par les correspondants bancaires de la Caixa Economica gagnent moins de 200 R\$ (soit 75 USD) par mois, et donc moins que le salaire minimum dans ce pays (Kumar, Parsons et Urdapilleta, à paraître). Toutefois, le CGAP continue à mener des recherches pour comprendre pourquoi certains pauvres n'ont pas encore recours à ces mécanismes technologiques de prestation de services.

Les premiers enseignements de l'expérience acquise

Il est essentiel de comprendre la clientèle et de communiquer avec elle pour qu'un mécanisme technologique connaisse le succès. Des expérimentations portant sur l'offre de cartes de paiement à des salariés pauvres en Inde ont montré que, si l'on ne prévient pas explicitement les clients de ne pas révéler leur code personnel à des tiers, il est fréquent qu'ils inscrivent ce chiffre sur la carte elle-même, ce qui détruit la sécurité du compte. En Ouganda, Stanbic a monté des tentes à l'intérieur desquelles le personnel de la banque a appris aux clients à utiliser un guichet automatique.

Une grande partie du risque opérationnel inhérent à la mise en place de mécanismes de prestation de services bancaires à distance est lié au besoin de collecter, de stocker et de distribuer de l'argent liquide. Selon André Cano, le directeur de Banco Postal, Banco Postal a éliminé la nécessité de transporter des volumes importants d'argent liquide dans les régions reculées en s'arrangeant avec les entreprises locales et les autorités municipales pour que celles-ci effectuent des dépôts précisément à la fin de chaque mois, de façon à ce que les bénéficiaires des prestations de retraite et d'allocations puissent retirer du liquide au début de chaque mois.

Les pouvoirs publics jouent un rôle essentiel. Ils peuvent faire passer des lois ou user de leur influence pour inciter les banques à servir les pauvres, comme ils l'ont fait au Brésil, en Afrique du Sud et en Inde. Au Brésil, les règles régissant le recours à des correspondants évoluent régulièrement depuis les années 1970, ce qui a permis aux banques brésiliennes de fournir des services financiers de façon rentable par l'intermédiaire d'un réseau dense de points de vente commerciaux et postaux. Pour aider les banques à attirer les clients à faible revenu, les autorités de réglementation d'Afrique du Sud et du Brésil ont assoupli les normes relatives à l'identification des clients dans le cas de l'ouverture d'un compte en banque en dessous d'un certain solde.

Conclusions et suggestions de nouveaux travaux

Les premières expériences concernant les mécanismes de prestation de services bancaires à distance font ressortir trois domaines méritant des recherches supplémentaires. En premier lieu, les responsables politiques devraient réfléchir aux façons d'équilibrer amélioration de l'accès d'une part et réglementation et supervision appropriées d'autre part. En deuxième lieu, il est nécessaire de continuer les recherches pour comprendre à quelles conditions ces dispositifs technologiques peuvent être faciles, pratiques et fiables pour la clientèle pauvre, et sont donc susceptibles de générer un volume de transactions suffisant pour assurer leur rentabilité pour les banques. En dernier lieu, les IMF doivent évaluer les défis et les possibilités que présentent pour elles ces nouveaux mécanismes technologiques.



Ressources

LaFraniere. 2005. « *For Africa, a Godsend in Cellphones* ». The New York Times. 25 août.

Valor Economica. 2005. « *Brazil: Banco Popular do Brasil Hit by High Levels of Debt Default and High Cost.* » Valor Economica. 11 novembre.

Kumar, Anjali, Adam Parsons et Eduardo Urdapilleta. À paraître. « *Banking Correspondents and Financial Access: The Experience of Brazil and Potential for Other Pays.* » Washington, D.C. : La Banque mondiale

Auteurs : Gautam Ivatury, Mark Pickens et Hannah Siedek

Pour obtenir des informations complémentaires sur la technologie et la microfinance...

- Prenez contact avec le spécialiste du CGAP Gautam Ivatury à givatury@worldbank.org.
- Visitez www.cgap.org, où se trouve une documentation appropriée, notamment :
 - « *La technologie au service de systèmes financiers inclusifs* », par Gautam Ivatury. Note Focus n° 32, janvier 2006.
 - « *Des téléphones portables pour la microfinance* ». Note du CGAP, mai 2006.

CGAP 1818 H Street, NW — Washington, DC 20433
Tél. : (1) 202 473 9594 Fax : 202 522 3744
Courriel : cgap@worldbank.org Web : www.cgap.org