

UTILISATION DE DÉTAILLANTS POUR OFFRIR AUX PAUVRES DES SERVICES BANCAIRES « A DISTANCE » : AVANTAGES, RISQUES ET RÉGLEMENTATION

Introduction

Dans un nombre grandissant de pays, les banques et les autres intermédiaires financiers commerciaux trouvent de nouveaux moyens rentables pour fournir des services financiers aux particuliers n'ayant pas accès à ces services. Au lieu d'utiliser des agences bancaires et leurs propres employés, ils permettent à leurs clients d'effectuer leurs transactions bancaires et leurs paiements dans les bureaux de poste et points de vente au détail tels que les épiceries, les pharmacies, les magasins de semences et d'engrais, les stations services, etc. Pour les pauvres, il est beaucoup plus commode et plus efficace d'utiliser les services bancaires à distance¹ fournis par l'intermédiaire de « détaillants »^{2,3} que d'aller dans une agence bancaire. Dans bien des cas, c'est la première fois qu'ils ont accès à des services bancaires formels, qui sont généralement beaucoup plus fiables et bien meilleur marché que les services informels.

Il existe deux nouveaux modèles de services bancaires à distance, les premiers offerts par les banques et les seconds par les institutions commerciales non bancaires. Les deux utilisent les technologies de l'information et des télécommunications comme le téléphone mobile, les cartes de débit et cartes prépayées, et les lecteurs de carte pour transmettre les informations relatives aux transactions entre le détaillant ou le client et la banque. Par exemple, les clients de Caixa Econômica Federal, une banque d'État brésilienne, peuvent ouvrir un compte courant et faire des opérations de dépôt, des transferts de personne à personne et obtenir des prêts en utilisant une simple carte bancaire et un lecteur de carte dans plus de 12 000⁴ centres de la loterie nationale, supermarchés et même dans les boucheries⁵. Les clients de Globe Telecom,

¹ NOTE DU TRADUCTEUR n° 1 « services bancaires à distance » et « banque à distance »

Le concept initial en anglais est « branchless banking », littéralement « services financiers sans agence » (sous entendu : sans guichets d'agence bancaire). Les vocables de « banque à distance » (pour désigner le concept) et de « services bancaires à distance » (lorsque l'on parle de l'activité), ont été préférés à une traduction plus littérale comme « banque sans agence ».

La « banque à distance » reflète mieux le concept qui est de fournir des services financiers aux populations alors même que le client est éloigné des infrastructures physiques de l'établissement (bancaire ou non) réalisant les opérations bancaires ; sachant que ledit établissement peut par ailleurs avoir — ou non — des guichets permanents « en dur » ou « agences ».

² NOTE DU TRADUCTEUR n° 2 « détaillant »

Le terme « détaillant » est utilisé en traduction de l'anglais « retail agent », littéralement « agent de détail ». Le « détaillant » sert de canal pour la distribution pour ces services financiers.

³ Dans cette étude spéciale, les points de vente au détail sont appelés « détaillants », car bien qu'il ne s'agisse pas toujours d'agents au sens propre du terme, ils ne sont pas habilités par la réglementation bancaire à effectuer des opérations de dépôt et de retrait pour leur propre compte, et le font uniquement au nom d'une banque ou d'une institution émettrice de monnaie électronique. Ils jouent essentiellement le rôle de « caissiers d'emprunt ».

⁴ Entretien avec Luis Felipe Pinheiro, Jr., à Caixa Economica Federal, 31 mai 2006.

⁵ <http://www.caixa.gov.br/idiomas/ingles/presentation.asp>.



Les auteurs de cette Etude spéciale sont Timothy R. Lyman, Gautam Ivatury et Stefan Staschen. M. Lyman est conseiller senior chargé des travaux du CGAP en matière de politiques juridiques et réglementaires. M. Ivatury dirige les travaux du CGAP dans le domaine technologique. M. Staschen est un consultant indépendant qui collabore régulièrement avec le CGAP sur les questions relatives aux politiques réglementaires.

Sylvie Goursaud, Jeremiah L. Grossman et Mark Pickens ont fourni une aide précieuse aux auteurs dans leurs recherches. Les auteurs et les chercheurs tiennent à remercier David Porteous et Ernesto Aguirre de leur participation aux discussions initiales visant à identifier les caractéristiques fondamentales des services bancaires à distance utilisant des détaillants, ainsi que de leurs précieuses observations sur les versions préliminaires de cette Etude spéciale. Ils adressent également leurs remerciements aux nombreux représentants du secteur, dont les efforts sans précédent pour fournir des services bancaires aux clients pauvres en dehors des agences bancaires traditionnelles « en dur » sont examinés dans cette étude spéciale.

Le CGAP, qui est le Groupe consultatif d'assistance aux pauvres, est un consortium formé par 33 organismes de développement qui appuient la microfinance. De plus amples informations sont disponibles sur le site web du CGAP (www.cgap.org).

© 2006, Groupe consultatif d'assistance aux pauvres

 *Mettre en place des systèmes financiers pour les pauvres*



le deuxième opérateur de réseau mobile des Philippines, peuvent utiliser un abonnement téléphonique prépayé pour faire des dépôts d'espèces sur des comptes virtuels de monnaie électronique reliés à leur compte de téléphone mobile. Ils peuvent utiliser leur téléphone pour envoyer et recevoir de l'argent « G-Cash », effectuer des paiements à d'autres particuliers et aux magasins, et déposer de l'argent qu'ils utiliseront plus tard⁶.

Les services bancaires fournis par l'intermédiaire de détaillants sont intéressants pour les décideurs politiques et les organismes de réglementation parce qu'ils permettent d'étendre l'accès aux services financiers à des groupes non bancarisés et défavorisés. Mais cela les oblige également à se poser plusieurs questions : quels sont les risques de ces nouvelles approches, et en quoi diffèrent-ils des risques liés aux services bancaires traditionnels ? Comment minimiser ces risques de manière à utiliser en toute sécurité des détaillants au lieu d'agences bancaires et à élargir l'accès de la population aux moyens de financement ?

Cette étude spéciale traite ces questions en examinant l'expérience de cinq pays — le Brésil, l'Inde, l'Afrique du Sud, les Philippines et le Kenya — qui ont ouvert une voie nouvelle en offrant aux pauvres des services bancaires à distance, par l'intermédiaire de détaillants. Cette étude aborde les principaux problèmes liés à la réglementation des services bancaires à distance, en ce qui concerne notamment l'utilisation de détaillants. Les auteurs espèrent que l'expérience de ces cinq pays sera utile aux décideurs politiques et aux organismes de réglementation du secteur bancaire dans d'autres pays, ainsi qu'aux entreprises intéressées par ces nouvelles approches. Toutefois, les services bancaires à distance étant encore une nouveauté, et en raison du petit nombre de pays composant l'échantillon, leur propos n'est pas de présenter aux organismes de réglementation des principes généraux à suivre, et encore moins de fournir des réponses définitives aux questions les plus fréquentes. Ils espèrent sim-

plement tirer les premiers enseignements de l'expérience pour aider à développer le concept de services bancaires à distance pour les pauvres.

Cette étude spéciale commence par présenter une vue d'ensemble des services bancaires à distance assurés par l'intermédiaire de détaillants et des deux principaux modèles existants : le modèle bancaire et le modèle non bancaire. Elle examine ensuite les risques nouveaux ou supplémentaires associés à ces modèles et décrit les mesures prises par les organismes de réglementation pour atténuer ces risques dans les cinq pays étudiés. En conclusion, elle présente quelques conseils de prudence pour les organismes de réglementation et les décideurs politiques soucieux d'offrir des services bancaires à distance aux pauvres.

Que sont les services bancaires à distance assurés par l'intermédiaire de détaillants ? Qui utilise ces services, et pourquoi ?

Les services bancaires à distance représentent une nouvelle filière qui permet aux institutions financières et autres acteurs commerciaux d'offrir des services bancaires en dehors des agences bancaires traditionnelles. Certains modèles de services bancaires à distance, tels que les services bancaires en ligne et les distributeurs automatiques de billets (DAB), peuvent être considérés comme un simple prolongement des services fournis par les agences bancaires traditionnelles⁷. D'autres modèles, comme ceux examinés dans la présente étude, offrent une option entièrement différente dans la

⁷ Les services bancaires en ligne, tels qu'ils existent dans les pays développés, demeurent un rêve inaccessible pour les pauvres dans la plupart des pays en développement. Les distributeurs automatiques de billets (DAB) peuvent présenter un plus grand intérêt pour les clients pauvres qui n'ont pas accès aux agences bancaires traditionnelles. Mais même cela reste un moyen limité de desservir de nouveaux clients pauvres en raison des coûts d'installation et d'entretien relativement élevés (notamment lorsque les DAB se trouvent loin d'une agence bancaire). Cette étude met donc l'accent sur les services bancaires à distance qui utilisent des détaillants non bancaires comme principal point de contact avec les clients. Elle n'examine pas les modèles dans lesquels le téléphone mobile est simplement utilisé pour accéder à un compte bancaire, sans passer par des détaillants pour les opérations de dépôt et de retrait.

⁶ <http://www.myglobe.com.ph/gcash>.

mesure où le client effectue ses transactions financières par l'intermédiaire d'un large éventail de détaillants au lieu de passer par une agence ou des employés de banque.

Les services bancaires à distance fournis par l'intermédiaire de détaillants sont relativement nouveaux. Dans les pays étudiés, le phénomène existe depuis seulement quelques mois (au Kenya) à plusieurs années (au Brésil et, pour quelques services, en Inde). En dehors du Brésil et des Philippines, ces services restent limités et sont relativement peu utilisés.

Les services bancaires à distance fonctionnent grâce aux technologies de l'information et de la communication utilisées par les clients, les détaillants et les banques ou les institutions non bancaires qui émettent de la monnaie électronique pour enregistrer et transmettre rapidement, de manière fiable et à peu de frais les informations concernant les transactions, quelle que soit la distance à couvrir. Par exemple, même dans les zones rurales, de nombreux pauvres ont accès aux téléphones mobiles bon marché et aux vendeurs d'unités téléphoniques prépayées. Les clients des services bancaires à distance utilisent des téléphones mobiles pour transmettre des instructions de transfert de fonds d'un compte personnel à un autre. Ils utilisent leur abonnement téléphonique pour échanger de l'argent contre sa valeur électronique sur un compte bancaire traditionnel ou virtuel, et inversement.

Mais en dépit de leur importance, ces technologies sont de simples instruments. Encore faut-il que les utilisateurs potentiels des services bancaires à distance y voient un intérêt économique.

Pour les banques, les services bancaires à distance fournis par l'intermédiaire de détaillants sont un moyen de réduire (considérablement dans certains cas) le coût des services financiers fournis, d'alléger la charge de travail des agences bancaires et de s'implanter dans des régions nouvelles. Le coût d'établissement d'un détaillant au Brésil peut ne pas excéder 0,5 % du coût d'établissement d'une agence bancaire traditionnelle (Kumar et al.

2006). Au Brésil et en Inde, les banques utilisent également des détaillants pour répondre à l'obligation politique ou réglementaire d'offrir des possibilités de crédit dans les régions rurales à faible revenu qu'elles ne pourraient pas desservir de manière rentable en ouvrant des agences traditionnelles⁸.

Pour les opérateurs de réseau mobile qui offrent des services bancaires et de paiement de base suivant le modèle non bancaire, c'est un moyen d'accroître les recettes par client (facturation des messages texte et frais de transaction), de percevoir des intérêts sur les soldes des comptes virtuels détenus par leurs clients dans les banques commerciales, et de fidéliser les clients. Les produits de monnaie électronique, tels que G-Cash aux Philippines, accroissent le trafic de données sur un réseau de communications installé et les recettes marginales par abonné au service de téléphonie mobile. Les clients qui possèdent un compte électronique ont moins tendance à changer de prestataire de services, et les services offerts peuvent attirer de nouveaux clients (InfoDev 2006). Pour les émetteurs de cartes prépayées qui utilisent le modèle non bancaire, le scénario d'activité dépend des frais de transaction et éventuellement des intérêts perçus sur les soldes nets de monnaie électronique des clients détenus au nom de l'émetteur de la carte.

Les détaillants ont probablement les meilleures raisons commerciales de participer au système. D'une part, ils touchent une commission sur les transactions monétaires effectuées pour le compte des banques et des institutions non bancaires, ce qui leur permet de gagner davantage en faisant travailler leur argent et en utilisant leur personnel sous-employé. D'autre part, les détaillants augmentent également leur chiffre d'affaires car les clients qui viennent pour des services financiers font des achats par la même occasion.

8. En Inde, les banques doivent offrir un minimum de 40 % de leurs prêts aux secteurs « prioritaires », dont 18 % dans les zones rurales. Voir Harper et Kirsten 2006. Au Brésil, 2 % des dépôts à vue doivent être effectués au titre de prêts inférieurs à un montant donné, considérés comme des services de microcrédit. Voir Kumar et al. 2006.

Aperçu des services bancaires à distance fournis par l'intermédiaire de détaillants dans cinq pays

Brésil

Au Brésil, les banques d'État et privées⁹ fournissent des services financiers par l'intermédiaire de détaillants tels que les petits supermarchés et les pharmacies, les bureaux de poste et les centres de la loterie nationale (Kumar et al. 2006). Ces détaillants sont appelés « correspondants bancaires ». En 2000, 1 600 des 5 800 municipalités brésiliennes, soit plus d'un quart, n'avaient pas accès aux services bancaires formels. En 2003, toutes les municipalités avaient accès à ces services par l'intermédiaire de correspondants bancaires. À la fin de l'année 2005, selon la banque centrale du Brésil (Feltrim 2006), près de 58 000 correspondants bancaires étaient en place. Le système des correspondants bancaires a été perfectionné depuis 2000, lorsque Caixa Econômica Federal a reçu l'autorisation d'offrir des services de paiement de factures par l'intermédiaire du réseau de centres de la loterie nationale¹⁰.

Inde

En janvier 2006, la banque centrale de l'Inde — Reserve Bank of India (RBI) — a émis une circulaire autorisant les banques à utiliser les bureaux de poste et les institutions de microfinance (IMF), y compris les organisations à but non lucratif (ONG), les coopératives et les entreprises à but lucratif, comme détaillants. La circulaire désigne ces détaillants par le terme de « correspondants

commerciaux »¹¹. Bien que la banque ICICI (la deuxième banque indienne¹²) et plusieurs autres banques privées utilisaient déjà des IMF comme détaillants pour décaisser et recouvrer leurs prêts (Harper et Kirsten 2006), les banques peuvent maintenant utiliser les IMF et les bureaux de poste pour d'autres fonctions telles que la collecte des dépôts de faible montant. Cependant, depuis la diffusion de la circulaire, les IMF n'assurent pratiquement jamais la collecte de dépôts car elles ne voient pas l'intérêt d'offrir ce service pour le compte des banques.

Afrique du Sud

En Afrique du Sud, seules les institutions financières agréées sont autorisées à offrir des services bancaires à distance par le biais de détaillants. Les institutions non bancaires n'étant pas autorisées à accepter les dépôts publics, au sens large du terme, les opérateurs de téléphonie mobile intéressés par les services bancaires se sont associés avec des banques agréées pour offrir des services bancaires par téléphone sans fil. WIZZIT, un prestataire de services bancaires mobiles créé il y a quatre ans, est devenu une filiale de South African Bank of Athens afin de permettre aux individus non bancarisés d'ouvrir un compte bancaire sur lequel ils peuvent faire des transactions par téléphone mobile ou par carte¹³. Le titulaire d'un compte WIZZIT peut utiliser son téléphone mobile, les guichets automatiques de banque, les agences de ABSA Bank (la plus grande banque sud-africaine) et les bureaux de poste pour effectuer des dépôts, des retraits, des paiements et acheter du temps d'utilisation de son téléphone mobile. MTN Banking, un concurrent, est une coentreprise for-

⁹ Les banques privées sont Banco Bradesco (<http://www.bradesco.com.br/ir>) et Lemon Bank (<http://www.lemon.com>). Les banques d'État sont Banco de Brasil (<http://www.bb.com.br/appbb/portal/ri/eng/index.jsp>) et Caixa Econômica Federal.

¹⁰ Caixa utilise des centres de la loterie nationale pour offrir des avantages sociaux à la population depuis 10 ans. En 2000, la reconnaissance officielle des correspondants bancaires par la banque centrale du Brésil leur a permis d'offrir d'autres services, notamment des services financiers de base. Voir Kumar et al. 2006.

¹¹ La circulaire de RBI autorise également les banques à utiliser des « facilitateurs commerciaux » pour fournir des services bancaires aux groupes mal desservis, mais ces « facilitateurs commerciaux » ne peuvent pas être considérés comme des détaillants au sens où ce terme est employé dans cette étude spéciale car ils ne sont pas habilités à assurer des fonctions de dépôt et de retrait pour le compte d'une banque. Voir Reserve Bank of India 2006.

¹² <http://www.icicibank.com>.

¹³ <http://www.wizzit.co.za>.

mée par MTN, l'un des grands opérateurs de téléphonie mobile en Afrique du Sud, et Standard Bank¹⁴. Ni WIZZIT ni MTN n'utilise des détaillants (à l'exception des bureaux de poste) pour effectuer des transactions monétaires pour leur propre compte. Mais l'Afrique du Sud n'en est pas moins un cas de référence important en raison de l'intérêt manifesté par les opérateurs de réseau mobile pour les services bancaires à distance et de la stricte réglementation qui les a forcés à s'associer avec les banques.

Philippines

Globe Telecom et SMART¹⁵, des opérateurs de réseau mobile, offrent des services bancaires aux Philippines depuis 2000. Le service G-Cash de Globe Telecom est un compte électronique relié à un module d'identification d'abonné au service de téléphonie mobile (carte SIM). Le compte peut être approvisionné et débité en faisant des dépôts ou des retraits dans différents points de vente au détail et chez les revendeurs concessionnaires de l'opérateur de téléphonie mobile. Le client peut déposer des espèces (sous forme de monnaie électronique), envoyer de l'argent de personne à personne, payer ses factures, rembourser un prêt et faire des achats dans les magasins en utilisant la valeur virtuelle de l'argent déposé sur son compte G-Cash. La plupart des 1,3 million d'abonnés achètent du temps d'utilisation de leur téléphone mobile pour envoyer de l'argent à leurs parents et amis.

Kenya

Safaricom, une filiale de Vodafone qui est le premier opérateur de téléphonie mobile au Kenya, propose à ses clients un compte M-Pesa qu'ils peuvent créditer et débiter dans les points de vente au détail, suivant le même principe que le compte G-Cash aux Philippines¹⁶. Les clients peu-

vent utiliser le compte M-Pesa relié à la carte SIM de leur téléphone mobile pour effectuer les mêmes transactions qu'avec le compte G-Cash. Safaricom a conclu un partenariat avec Commercial Bank of Africa (CBA) et une IMF locale (Faulu) pour tester le produit dans le cadre d'une opération pilote. Une autre initiative de services bancaires à distance, SmartMoney, a été lancée au Kenya en avril 2006¹⁷. Cette nouvelle société propose à ses clients des cartes prépayées qu'ils peuvent utiliser pour effectuer des transactions électroniques. Ils peuvent ajouter de l'argent sur leur carte (et sur le compte électronique correspondant), procéder à des retraits ou effectuer des achats dans les supermarchés (SmartMoney espère pouvoir offrir prochainement ces services dans d'autres points de vente au détail).

Le modèle bancaire

Dans la version la plus élémentaire du modèle bancaire des services bancaires à distance, une institution financière agréée (généralement une banque) fournit des services bancaires par l'intermédiaire d'un détaillant. En d'autres termes, la banque propose des produits et services qu'elle distribue par l'intermédiaire de détaillants qui assurent pratiquement toutes les relations avec la clientèle. La banque est en dernier ressort le prestataire des services financiers et l'institution auprès de laquelle les clients tiennent leurs comptes (voir la figure 1).

Les détaillants sont en contact direct avec les clients et assurent les fonctions de dépôt et de retrait, de la même façon qu'un guichet de banque. Dans certains pays, les détaillants se chargent également de toutes les procédures d'ouverture de compte et, dans certains cas, d'identification et de service aux clients titulaires d'un prêt. Pratiquement tous les points de vente qui effectuent des transactions monétaires et se trouvent à proximité des clients peuvent offrir des services financiers. Quel que soit l'établissement, il reçoit

¹⁴ <http://www.mtnbanking.co.za>.

¹⁵ <http://www.smart.com.ph/SMART/Value+Added+Services/Smart+Money>.

¹⁶ http://www.vodafone.com/article/0,3029,CATEGORY_ID%253D30403%2526LANGUAGE_ID%253D0%2526CONTENT_ID%253D278612,00.html.

¹⁷ <http://www.smartmoney.co.ke>.

Figure 1 Le modèle bancaire

Client	Détaillant	Banque
<p>Stade 1 : Le client demande un service financier</p> <p>Exemples de services offerts : dépôts et retraits ; transferts de fonds ; paiements (prêts, factures et impôts) ; demandes et décaissements de prêt ; ouverture de compte et approbation des demandes de carte de crédit.</p>	<p>Stade 2 : Le détaillant vérifie l'identité du client et effectue la transaction, soit directement en utilisant l'infrastructure bancaire (TPE), soit par l'intermédiaire d'un agent de traitement des paiements.</p> <p>Exemples de détaillants : points de vente au détail (épiceries, centres de la loterie nationale, pharmacies, etc.) ; organisations à vocation sociale (ONG, IMF, etc.) ; bureaux de poste.</p>	<p>Stade 3 : La banque crédite ou débite les comptes bancaires du client et de l'autre partie à la transaction.</p> <p>Exemples d'autres parties : détaillant (pour les dépôts et les retraits) et bénéficiaires de transferts monétaires (autres clients, entreprises de services publics, services fiscaux, etc.)</p>

l'équipement nécessaire pour communiquer électroniquement avec la banque pour laquelle il travaille. Il peut s'agir d'un téléphone mobile ou d'un terminal de paiement électronique (TPE) muni d'un lecteur de cartes.

Une fois que son compte est ouvert ou que son prêt est approuvé, le client se rend dans le point de vente au détail pour effectuer toutes ou certaines de ses transactions financières. Le détaillant vérifie l'identité du client et effectue la transaction. Il débite le compte du client et crédite le compte du bénéficiaire s'il s'agit d'un achat ou d'un transfert de fonds entre deux comptes. À moins que la transaction ne soit un simple transfert, l'argent est soit déposé dans le tiroir-caisse du détaillant, soit retiré. Un enregistrement électronique de la transaction est envoyé directement du détaillant à la banque ou effectué par un agent de traitement des paiements qui effectue la transaction entre le compte du client et celui du bénéficiaire.

Dans certaines versions du modèle bancaire, comme au Brésil, les banques peuvent charger des sociétés de gestion d'identifier, recruter, équiper et contrôler les détaillants à leur place. Dans bien des cas, des agents de gestion assument la responsabilité des transactions monétaires effectuées par le détaillant (bien que la banque soit également responsable vis-à-vis du client en cas de fraude ou de négligence de la part du détaillant). Dans certains cas, un agent de traitement des paiements peut effectuer les transactions entre banques.

Le modèle non bancaire

Dans le modèle non bancaire de services bancaires à distance, les clients ne traitent pas avec une banque et n'ont pas de compte bancaire. Il se peut qu'aucune banque n'intervienne. Les clients traitent avec une institution non bancaire — soit un opérateur de téléphonie mobile soit un émetteur de cartes prépayées — et les détaillants servent de point de contact avec les clients. Au lieu de déposer et de retirer de l'argent sur un compte bancaire, le client utilise un compte virtuel sur le serveur de l'institution non bancaire, qui n'est pas relié à un compte bancaire ouvert au nom du client. La monnaie électronique, selon la définition du Comité de Bâle, est « une valeur stockée ou un produit prépayé pour lesquels un enregistrement de la valeur ou des fonds accessibles au client à des fins diverses est conservé sur un appareil électronique en possession du client » (Banque des règlements internationaux 2004)¹⁸. Autrement dit, le client effectue des dépôts ou des retraits sur un compte virtuel en utilisant une carte ou un téléphone mobile. Il peut envoyer cet argent électronique à d'autres personnes, s'en servir pour faire des achats ou utiliser le compte de

¹⁸ Dans le cas des téléphones mobiles, les fonds stockés peuvent être enregistrés soit directement sur le téléphone soit sur un serveur central auquel le client peut accéder au moyen de son téléphone, selon la technologie employée.

Figure 2 Le modèle non bancaire

Client	Détaillant	Institution non bancaire	Banque
<p>Stade 1 : Le client demande à effectuer un achat ou à recevoir des services financiers en utilisant son téléphone mobile ou une carte à puce.</p> <p>Exemples de services offerts : dépôts sur le compte virtuel du client et retraits de ce compte ; achats* ; transferts de fonds* ; décaissement/remboursement de prêt* ; règlement de factures/ impôts*</p> <p>* Ces services sont aussi accessibles directement par téléphone mobile, sans se rendre chez un détaillant.</p>	<p>Stade 2 : Le détaillant vérifie l'identité du client et effectue la transaction pour le compte de l'institution non bancaire, en utilisant un téléphone mobile ou un lecteur de cartes à puce.</p> <p>Exemples de détaillants : vendeurs de forfait téléphonique ; grands magasins ; supermarchés ; autres commerces.</p>	<p>Stade 3 : L'institution non bancaire enregistre la transaction, actualise le compte virtuel du client et celui de l'autre partie à la transaction. Elle gère aussi les comptes des clients.</p> <p>Exemples d'autres parties : détaillant (pour les dépôts, les retraits et les achats) ; bénéficiaires de transferts monétaires (autres clients, entreprises de services publics, services fiscaux, etc.).</p>	<p>Stade 4 : La banque† conserve (généralement) les fonds nets provenant de l'émission de monnaie électronique par l'institution non bancaire pour le compte de celle-ci. La banque n'est pas en relation avec le client ni le détaillant.</p> <p>† C'est la pratique pour les opérateurs de téléphonie mobile aux Philippines et au Kenya, par simple mesure de prudence, bien que ce ne soit pas imposé par les autorités chargées du contrôle du secteur bancaire dans ces deux pays.</p>

monnaie électronique pour stocker de l'argent qu'il utilisera plus tard. Il peut également le convertir en espèces dans n'importe quel détaillant participant.

La figure 2 décrit les trois parties en présence dans le modèle non bancaire. L'institution non bancaire joue le même rôle qu'une banque dans le modèle bancaire. Il conçoit des produits financiers et de paiement, recrute des détaillants directement ou en passant par des intermédiaires, et gère les comptes virtuels des clients. Globe Telecom, Safaricom et d'autres institutions non bancaires qui émettent de la monnaie électronique surveillent et gèrent les montants conservés en compte par les clients avec leur propre système de gestion de données. Lorsque l'institution non bancaire est une société qui émet des cartes prépayées, elle délivre des lecteurs de cartes/TPE et autres matériels aux détaillants. Lorsque l'institution non bancaire est une société de téléphonie mobile, elle entretient généralement déjà des relations avec les détaillants et de nombreux clients, puisqu'elle leur fournit leur appareil ou leur service de téléphonie mobile. Contrairement aux clients qui utilisent des cartes de paiement, les

clients qui utilisent le téléphone pour leurs transactions bancaires peuvent le faire n'importe où dans la zone desservie ; ils ne doivent se rendre chez un détaillant que pour les retraits et dépôts d'espèces¹⁹.

Dans le modèle non bancaire, les détaillants effectuent les mêmes fonctions de base que dans le modèle bancaire. Ils encaissent et décaissent des espèces (c'est-à-dire qu'ils « émettent/vendent » et « achètent » de l'argent virtuel) en utilisant un téléphone mobile ou un lecteur de cartes/TPE pour enregistrer les transactions²⁰. Lorsqu'un client

¹⁹ Voir par exemple Owens 2006.

²⁰ Les détaillants utilisés dans le modèle non bancaire ont généralement des relations bien établies avec leurs partenaires non bancaires (par exemple, les vendeurs de forfait téléphonique qui offrent le service G-Cash aux Philippines distribuent des cartes de téléphone prépayées directement pour le compte de l'opérateur de téléphonie mobile), ou ils ont du moins des relations indirectes avec l'opérateur de téléphonie mobile, par l'intermédiaire de distributeurs grossistes auxquels les vendeurs de forfait téléphonique achètent souvent du temps d'utilisation et de l'argent électronique qu'ils revendent. Les opérateurs de téléphonie mobile comme Globe Telecom vendent du temps d'utilisation de téléphone mobile à plusieurs grossistes à travers le pays, qui le revendent aux points de vente au détail. La distribution de monnaie électronique fonctionne pratiquement de la même façon. Globe Telecom permet aux grossistes d'échanger de l'argent par le biais du service G-Cash, et les grossistes offrent à leur tour le service G-Cash à leurs distributeurs au détail.

dépose de l'argent liquide pour augmenter le solde de son compte virtuel, le détaillant conserve cet argent liquide en échange d'une partie de son propre argent électronique. À la différence du modèle bancaire, la transaction s'effectue en monnaie électronique. Il n'y a pas de transaction sur des comptes bancaires, ce qui pose un certain risque pour le client comme pour le détaillant.

Les banques commerciales *interviennent* généralement dans le modèle non bancaire, mais uniquement pour offrir aux institutions non bancaires un endroit où conserver le produit net des émissions de monnaie électronique (c'est aussi un moyen pour les institutions non bancaires de percevoir des intérêts sur ces fonds tout en préservant leur liquidité). Par exemple, aux Philippines, Globe Telecom regroupe les fonds qui garantissent ses comptes virtuels ouverts sur plusieurs comptes de dépôt de gros dans des banques commerciales agréées. Au Kenya, Safaricom verse le produit de ses comptes virtuels sur un compte de dépôt commun à Commercial Bank of Africa (CBA). SmartMoney conserve également le produit net de ses comptes virtuels dans une banque commerciale kényane agréée. Dans certains cas, rien n'empêche les institutions non bancaires d'investir le produit net de leurs comptes virtuels dans d'autres formes de placement (y compris des placements beaucoup moins sûrs et moins liquides que des dépôts traditionnels dans une banque de gros), ni même d'utiliser ces fonds pour octroyer des prêts.

Quels sont les risques supplémentaires ?

Comparés aux services offerts par les banques dans leurs agences conventionnelles, les deux modèles à distance qui utilisent des détaillants posent des risques qui sont au cœur de la réglementation et de la supervision des banques traditionnelles. Un ensemble de risques, qui concerne les deux modèles, est lié au fait que pratiquement tous les

contacts directs avec les clients sont assurés par une infinité de détaillants. C'est ce que nous appelons les « risques liés aux détaillants ». Un deuxième ensemble de risques, qui concerne uniquement le modèle non bancaire, tient à l'acceptation de fonds remboursables du public par des institutions non bancaires qui ne sont pas soumises à la réglementation et à la surveillance prudentielles. C'est ce que nous appelons les « risques électroniques ».

La tâche des organismes de contrôle n'est pas d'essayer d'éliminer ces risques mais de trouver le juste équilibre entre les risques et les avantages des services bancaires à distance — y compris la possibilité d'offrir des services financiers aux groupes non desservis par les banques.

Risques liés aux détaillants

Du point de vue des organismes de contrôle des banques, il serait, semble-t-il, plus risqué de confier les relations avec les particuliers aux types de détaillants utilisés dans les deux modèles, bancaire et non bancaire, que si ces fonctions étaient assurées par des caissiers dans une agence bancaire traditionnelle. Ces détaillants se trouvent parfois à des endroits isolés ou dangereux et ils n'ont pas de dispositif de sécurité ni de personnel spécialement formé. Le manque de formation spéciale pourrait poser un problème si les détaillants prennent également des décisions de crédit, en plus des opérations courantes de retrait et de dépôt d'espèces.

Mais en général, le modèle bancaire ne pose guère plus de risques que les services bancaires traditionnels offerts dans une agence.

La réglementation bancaire reconnaît en général les différentes catégories de risques que les organismes de contrôle et de surveillance des banques essaient de minimiser²¹. Cinq de ces caté-

²¹ Ces risques comprennent ceux reconnus par le Comité de Bâle. Voir par exemple Comité de Bâle sur le contrôle bancaire 2006.

Tableau 1 Services bancaires à distance fournis par l'intermédiaire de détaillants dans cinq pays

Pays	Types de détaillants	Technologie utilisée	Modèle utilisé et services offerts par l'intermédiaire de détaillants
Brésil	Points de vente au détail (épiceries, drugstores, stations service, autres détaillants), centres de la loterie nationale et bureaux de poste (tous appelés correspondants bancaires)	Carte de paiement et lecteur de carte	Modèle bancaire : Prêts personnels, dépôts, retraits, crédit à la consommation, relevés de compte, paiement de factures, accusé de réception d'acceptation d'ouverture de compte (épargne, prêts, cartes de crédit), transferts d'argent, assurance et versement des prestations sociales et des pensions
Inde	IMF reconnues par la loi (ONG, mutuelles, coopératives, entreprises enregistrées sous la section 25, sociétés financières non bancaires n'acceptant pas de dépôts) et bureaux de poste (tous appelés correspondants commerciaux)	Système en ligne, carte de paiement et lecteur de carte	Modèle bancaire : Prêts de montant modeste (identification des emprunteurs, réception, traitement préliminaire et soumission des demandes de prêt, perception des intérêts et suivi du remboursement et du recouvrement des prêts), microépargne, microassurance, transferts monétaires de faible montant, ouverture de compte
Afrique du Sud	Agences bancaires (non considérées comme des détaillants tels qu'ils sont définis dans cette étude), bureaux de poste, points de paiement EasyPay (supermarchés reliés au système national de paiement dans l'infrastructure EasyPay)	Téléphone mobile, carte de paiement et lecteur de carte	Modèle bancaire : Ouverture de compte, paiement de factures/impôts, paiement des salaires, transferts monétaires, achat de temps d'utilisation supplémentaire de téléphone sans fil et services bancaires de base
Philippines	Boutiques de l'opérateur de téléphonie mobile, autres points de vente au détail, agences bancaires en milieu rural	Téléphone mobile	Modèle non bancaire : Achats, décaissement/remboursement de prêts, paiements de factures/impôts, transferts d'argent et virements, achat de temps d'utilisation supplémentaire de téléphone sans fil et dépôts/retraits de faible montant
Kenya	Vendeurs d'unités téléphoniques, supermarchés et, à l'avenir, autres points de vente au détail.	Téléphone mobile, carte de paiement prépayée et lecteur de carte relié à un ordinateur personnel	Modèle non bancaire : Décaissement et remboursement de prêts, paiements de factures/impôts, transferts d'argent et dépôts/retraits de faible montant

Remarques : Le Brésil, l'Afrique du Sud, les Philippines et le Kenya sont des exemples de pays où des modèles fonctionnent à l'heure actuelle ; l'Inde fournit l'exemple d'un pays qui reflète le cadre juridique actuel. En Inde, les détaillants n'offrent pas la plupart des services figurant dans le présent tableau (à l'exception de petits crédits par l'intermédiaire de détaillants, ce qui existait déjà avant la mise en place de la réglementation).

gories de risques — risque de crédit, risque opérationnel, risque juridique, risque de liquidité et risque de réputation²² — revêtent une importance particulière lorsque les clients utilisent des détaillants plutôt que des agences bancaires pour avoir accès aux services bancaires²³. L'utilisation

²² Voir par exemple Comité de Bâle sur le contrôle bancaire 2000.

²³ Trois autres types de risques souvent cités — risque-pays et de transfert, risque de marché et risque de taux d'intérêt — restent pratiquement inchangés, que le détaillant soit ou non le principal point de contact avec les clients.

de détaillants pourrait également poser des problèmes de protection des clients et de respect des règles concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Risque de crédit. Le risque de crédit, en résumé, est le risque qu'une partie à une transaction financière ne reçoive pas l'argent qui lui est dû à la date d'échéance. Lorsque les transactions bancaires ne sont pas liquidées immédiatement et que d'autres parties interviennent entre le client et la banque,

le risque de crédit augmente. Par exemple, lorsqu'un client fait un dépôt dans une agence bancaire, il reçoit immédiatement un récépissé de dépôt qui garantit que les fonds seront versés au crédit de son compte et pourront être retirés à tout moment (en supposant que la banque est solvable et liquide). Mais lorsqu'un client fait un dépôt sur son compte bancaire par l'intermédiaire d'un détaillant, même s'il reçoit immédiatement un récépissé, il court le risque que la banque ne soit pas avisée de la transaction. Son compte risque de ne pas être crédité. Inversement, lorsque le détaillant effectue un retrait d'espèces pour un client, c'est le détaillant qui court un risque de crédit, c'est-à-dire que la banque risque de ne pas lui rembourser l'argent qu'il a sorti de sa caisse.

Les institutions qui fournissent des services bancaires à distance courent un risque de crédit lorsqu'elles doivent collecter les dépôts ou les paiements des clients auprès de leurs détaillants. Bien sûr, elles courent aussi un risque de crédit lorsqu'elles décident d'octroyer un prêt à un client, et ce risque est encore plus important si la banque passe par ses détaillants pour certaines ou toutes les procédures d'émission ou de recouvrement de prêt.

Risque opérationnel. Ce terme désigne le risque de pertes provenant de « processus internes inadéquats ou défaillants, de personnes et systèmes ou d'événements externes »²⁴. Les banques et les institutions non bancaires qui utilisent des détaillants et des moyens de communication électroniques pour liquider les transactions courent des risques opérationnels. Par exemple, les clients ou les détaillants pourraient commettre une fraude, ou l'équipement ou d'autres biens appartenant à la banque pourraient être volés dans les locaux d'un détaillant. Les banques et les institutions non bancaires (mais aussi les clients) risquent d'essuyer des pertes financières en cas de fuite ou de perte de données consécutive à un acte de piratage informatique, de défaillance dans les dispositifs de sécu-

rité physique ou électronique, ou si les systèmes de secours sont insuffisants. Des données empiriques recueillies au Brésil, pays qui a le plus d'antécédents en matière services bancaires à distance, montrent que le risque opérationnel est significatif. Les banques brésiliennes ont déclaré qu'elles avaient subi des pertes à la suite de fraudes et de vols chez leurs détaillants, ce qui arrive régulièrement lorsque la rumeur se répand qu'un détaillant traite un plus grand volume de fonds.

Risque juridique. Les prestataires de services financiers n'investissent dans un nouveau modèle de prestation que s'ils peuvent savoir à l'avance comment les lois, réglementations et accords juridiques pertinents seront appliqués et comment ils évolueront dans le temps, de façon à prendre des mesures en conséquence. Dans les pays étudiés, les banques et les institutions non bancaires se sont bien évidemment renseignées sur les lois et les réglementations applicables avant d'investir dans des services financiers à distance fournis par l'intermédiaire de détaillants, et dans la plupart des cas, elles ont également consulté les organismes de contrôle, afin de bien comprendre comment les autorités appliqueront les règles en vigueur au nouveau modèle. Mais étant donné que les autorités chargées du contrôle du secteur bancaire sont peu familiarisées avec les deux modèles et sont encore en train d'adapter en conséquence les règles existantes (ou n'ont pas encore entamé ces démarches), les banques et les institutions non bancaires (de même que les détaillants, dans une moindre mesure) restent confrontées à un certain degré d'incertitude et d'ambiguïté juridiques et réglementaires. À mesure qu'un modèle se généralise dans un pays, ces incertitudes et ambiguïtés risquent de devenir systémiques si, par exemple, plusieurs banques offrant de nombreux services par l'intermédiaire de détaillants se heurtent soudainement à une interprétation défavorable qui met en question la légalité des services fournis par leurs détaillants ou le caractère obligatoire des accords juridiques pertinents.

²⁴ Voir Comité de Bâle sur le contrôle bancaire 2003.

Risque de liquidité. Les détaillants, notamment ceux qui sont relativement petits, inexpérimentés et isolés, risquent de ne pas avoir suffisamment de liquidités pour satisfaire les demandes de retrait des clients. Il se peut également qu'ils n'aient pas une expérience suffisante en matière de gestion de liquidités pour offrir des services financiers. Pour bien gérer leurs liquidités, les détaillants doivent mettre en balance plusieurs variables, telles que le roulement des fonds, la facilité d'accès à leur compte et les délais de traitement des transactions.

Risque de réputation. Lorsque des détaillants font mal leur travail ou sont victimes de vols, l'image publique des banques risque de s'en ressentir²⁵. De nombreux risques opérationnels mentionnés (comme la perte de dossiers de clients ou la divulgation d'informations confidentielles sur les clients), de même que des trous dans la caisse du détaillant, peuvent également poser des problèmes du même ordre. On ne saurait sous-estimer les répercussions de problèmes de cette nature sur la réputation d'une institution financière, car il se peut que de nombreux détaillants n'aient pas l'expérience nécessaire pour fournir des services financiers ni l'habitude de conserver une encaisse suffisante pour satisfaire les demandes de retrait des clients, et qu'ils ne possèdent pas un dispositif de sécurité adéquat pour protéger les sommes d'argent plus importantes qu'ils manipuleront si les choses marchent bien. D'autre part, le risque de réputation peut s'étendre d'une banque à une institution non bancaire et devenir systémique. En Afrique du Sud, les prestataires de services bancaires par téléphone ont indiqué qu'ils craignaient que les clients ne perdent confiance dans le modèle de banque par téléphone mobile si même une seule initiative de ce genre échouait²⁶.

²⁵ De même, si une banque devient insolvable et que les clients ne peuvent plus accéder à leurs comptes par l'intermédiaire d'un détaillant, la réputation de ce dernier risque de s'en ressentir.

²⁶ Sur la question du risque opérationnel et de réputation couru par les banques, voir Comité de Bâle sur le contrôle bancaire 1998.

Protection des clients et règlement des plaintes des clients. Il va de soi que ces différents types de risques posent des problèmes de protection des clients s'ils entraînent des pertes pour les clients. L'utilisation de détaillants peut également accroître le risque que les clients ignorent leurs droits et ne portent pas plainte lorsqu'ils s'estiment lésés. Les clients sont protégés contre les fraudes par les lois et réglementations des pays étudiés. Mais ils ne savent pas toujours comment ils seront protégés contre les fraudes lorsqu'ils utilisent des détaillants pour leurs transactions financières. Par exemple, s'ils subissent une perte, ils risquent de ne pas savoir si la banque ou le détaillant est responsable. Les personnes pauvres, défavorisées ou qui vivent dans des régions isolées peuvent avoir des difficultés à comprendre leurs droits et à porter plainte devant un tribunal ou au service de contentieux de la banque.

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LAB/CFT). Chaque fois que les opérations d'ouverture de compte et de traitement des transactions sont confiées à des détaillants, ceux-ci sont normalement tenus par les lois régissant la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme de prendre des mesures de vigilance à l'égard des clients et de signaler les transactions suspectes. La banque court le risque que les clients soient mal identifiés et utilisent le détaillant pour blanchir des fonds ou financer des activités terroristes (que le détaillant en soit ou non informé ou complice). Lorsque l'ouverture de comptes et le traitement des transactions sont confiés à des détaillants inexpérimentés, la banque risque également d'avoir du mal à détecter et signaler les transactions suspectes²⁷.

²⁷ La recommandation du Groupe d'action financière sur le blanchiment de capitaux (GAFI) concernant la sous-traitance à des tiers des tâches relatives à la mise en conformité aux règles LAB/CFT stipule que les activités desdits tiers doivent être réglementées et contrôlées. Voir GAFI 2003.

Risques posés par la monnaie électronique dans le modèle non bancaire

Dans le modèle non bancaire, le principal risque n'est pas l'utilisation de détaillants, mais le fait qu'une institution non bancaire et non agréée collecte, sans surveillance, des fonds remboursables du public en échange d'argent virtuel et subtilise ces fonds ou les utilise imprudemment, ce qui entraîne une situation d'insolvabilité et l'incapacité d'honorer les demandes de paiement des clients.

Le risque d'insolvabilité d'une institution non bancaire dépend de sa solidité financière et de son aptitude à maintenir sa liquidité pour garantir le montant total de ses fonds électroniques en circulation. Le stockage du produit net des émissions de monnaie électronique dans les banques agréées et soumises au contrôle prudentiel est un moyen d'assurer qu'il y a suffisamment de liquidités pour honorer les demandes de paiement des clients en temps normal. Mais cela ne protège généralement pas les clients contre la gestion imprudente de l'institution non bancaire qui émet de l'argent électronique, ni contre les créances que peuvent avoir d'autres créanciers à son égard.

L'émission de monnaie électronique par des entités qui ne sont pas agréées et soumises à des règles prudentielles n'est pas un problème pour les organismes de contrôle des seuls pays en développement. La plupart des pays développés sont confrontés au même dilemme : comment tirer parti des énormes possibilités offertes par ce mode de prestation de services financiers sans courir des risques excessifs, sachant que les émetteurs de monnaie électronique sont souvent des entités, telles que les opérateurs de téléphonie mobile, qui ne sont par ailleurs pas soumises à une réglementation et une surveillance prudentielles.

Réglementation en vigueur dans cinq pays

Dans les cinq pays étudiés, les organismes de contrôle ont dû examiner les risques liés aux

détaillants dans les deux modèles de services bancaires à distance. Au Kenya, aux Philippines et en Afrique du Sud, ils ont également dû tenir compte des risques électroniques associés au modèle non bancaire. Tous ces organismes de contrôle semblent avoir reconnu que les services bancaires à distance fournis par l'intermédiaire de détaillants permettraient d'élargir l'accès aux services financiers. Chaque pays a trouvé un juste équilibre entre la minimisation des risques et la promotion de ces nouveaux modèles.

Brésil

La réglementation brésilienne promulguée en 1973 autorisait les banques à sous-traiter les ordres de paiement et les recouvrements à des détaillants (appelés correspondants bancaires). Mais ce n'est qu'au cours des quatre ou cinq dernières années que les responsables politiques au Brésil ont commencé à autoriser les banques à sous-traiter les services financiers de détail tels que les opérations de dépôt et de retrait d'espèces précédemment assurées par les guichets de banque. Les révisions successives des règles applicables aux correspondants bancaires ont progressivement ouvert la voie au système le plus complet des cinq pays étudiés, en ce qui concerne l'éventail des opérations de détail sous-traitées et les types de correspondants bancaires utilisés. Ceux-ci peuvent accorder des prêts et accepter des dépôts pour le compte des banques, et ils peuvent même prendre de leur propre chef une décision de crédit, bien qu'en pratique les banques aient généralement tendance à rester responsables de l'émission des prêts.

La réglementation brésilienne atténue les risques liés aux détaillants en tenant les banques entièrement responsables des actes de leurs correspondants²⁸ et en autorisant les superviseurs bancaires à examiner les transactions et les documents

²⁸ Les banques peuvent normalement se retourner contre leur correspondant si elles subissent une perte due à une faute du correspondant, soit en vertu de la loi, soit aux termes de l'accord signé avec le correspondant en question.

Encadré 1 Trouver un équilibre entre les règles LAB/CFT concernant l'identification des clients et l'accès des pauvres aux services financiers

Dans bien des cas, les clients pauvres ne possèdent pas certains documents — carte d'identité ou attestation du lieu de résidence — nécessaires pour satisfaire aux règles LAB/CFT concernant l'identification des clients. Les précautions requises par la réglementation LAB/CFT accroissent les coûts et risquent donc de décourager les prestataires de desservir les clients moins importants. On pourrait arguer que, en dessous de certains seuils, les risques liés aux transactions et comptes de faible montant ne sont pas suffisamment importants pour qu'il soit justifié d'appliquer intégralement les normes LAB/CFT. Certains des pays étudiés ont modifié les règles applicables aux transactions et comptes de faible montant, afin de trouver un équilibre entre la nécessité d'appliquer une réglementation efficace en matière de LAB/CFT, d'une part, et le souci d'éviter que cela n'empêche les clients pauvres d'avoir accès aux services financiers, d'autre part.

En **Afrique du Sud**, les banques et les sociétés de virement de fonds ne sont pas tenues d'obtenir ni de vérifier le numéro de contribuable et l'adresse d'un client, sous réserve de certaines conditions (transactions limitées à environ 800 dollars par jour et 4 000 dollars par mois ; solde du compte plafonné à 4 000 dollars environ ; pas de virements internationaux, sauf dans des cas exceptionnels). Les institutions doivent toutefois obtenir et vérifier le nom et le prénom du client, sa date de naissance et son numéro d'identification sur présentation d'une pièce d'identité officielle. Étant donné que près de 1,5 million de Sud-Africains qui répondent aux conditions requises pour avoir accès aux services financiers ne possèdent pas de pièce d'identité, les règles en vigueur excluent encore nombre de personnes à faible revenu.

En **Inde**, la banque centrale a souligné que les règles en matière de LAB/CFT ne devraient pas limiter l'accès des pauvres aux services financiers. Pour tous les comptes, il suffit de présenter une carte de rationnement ou une lettre des autorités ou de l'employeur pour satisfaire aux exigences concernant l'identité et l'adresse du client. D'autre part, pour certains comptes de faible valeur (solde plafonné à 1 100 dollars environ ; crédit annuel total n'excédant pas 2 300 dollars environ), les clients potentiels qui ne possèdent pas les documents requis peuvent être recommandés par un autre client en règle qui s'est soumis à toutes les procédures « Know your customer » relatives à la connaissance des clients, et qui peut confirmer l'adresse du futur client. À défaut, pour ces comptes de faible valeur, les banques peuvent accepter toute forme de documentation qui leur permet de vérifier l'identité et l'adresse du client.

Au **Brésil**, les clients pauvres doivent répondre aux mêmes conditions relatives à la présentation d'une pièce d'identité que tous les autres clients. Ils peuvent cependant ouvrir un compte de faible valeur (solde généralement plafonné à 500 dollars environ) sur simple présentation d'un document délivré par l'Institut national de sécurité sociale, à condition qu'il contienne tous les renseignements nécessaires sur l'identité du client. En outre, les clients peuvent ouvrir à titre provisoire un compte de faible valeur en indiquant uniquement leur numéro de sécurité sociale, mais ils doivent fournir des documents complets dans les six mois, faute de quoi leur compte sera fermé. Cela donne aux détaillants situés dans des régions isolées plus de temps pour soumettre les renseignements requis.

Sources : Dérogation 17 révisée au Financial Intelligence Centre Act (1^{er} novembre 2004), <http://www.fic.gov.za/info/Revised%20exemption%2017%20-%202nd%20reporting%20exemption.pdf>; Genesis Analytics Ltd., *Legislative and Regulatory Obstacles to Mass Banking*, p. 54, <http://www.finmark.org.za/documents/2003/SEPTEMBER/MassBanking.pdf>; Circulaire RBI/2004-05/284, "Know Your Customer" (KYC)

Directives—Normes de lutte contre le blanchiment de capitaux, pp. 6 et 15 (29 novembre 2004), http://www.rbi.org.in/scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=2039; Résolution 3,211, <http://www.bcb.gov.br/?BUSCANORMA> (en portugais ; version anglaise conservée par les auteurs).

des correspondants bancaires, comme s'ils provenaient des employés d'une agence bancaire. La banque centrale peut examiner la procédure employée par une banque pour sélectionner ses correspondants. Bien que les banques soient censées mettre en place des moyens de contrôle interne de leurs correspondants, les détails sont souvent laissés à leur discrétion.

Les autorités chargées du contrôle du secteur bancaire au Brésil n'ont pas pris de mesures spécifiques pour réduire le risque que les correspondants bancaires n'aient pas suffisamment d'argent en caisse pour honorer les demandes de retrait des clients — même si un tel manque de liquidité dans le contexte des services bancaires offerts en agence pourrait fort bien avoir des incidences systé-

miques. Les autorités ont peut-être conclu qu'il y avait peu de chances qu'un tel problème ait des répercussions systémiques car dans la plupart des cas, les clients connaissent personnellement les correspondants bancaires avec lesquels ils traitent, en particulier dans les régions rurales. Ces clients ne perdront probablement pas confiance dans le système bancaire même s'il arrive qu'un jour, ils ne puissent pas retirer de l'argent parce que la caisse du correspondant bancaire est vide. On peut toutefois imaginer des circonstances dans lesquelles les clients pourraient perdre confiance dans le système, et les déficits de trésorerie fréquents des correspondants bancaires pourraient fort bien contribuer à ce problème.

Inde

En Inde, les organismes de contrôle interprètent déjà depuis un certain temps la réglementation dans un sens qui autorise les banques à utiliser des détaillants pour les prêts, y compris les décisions de crédit. Mais ce n'est que depuis l'adoption d'une nouvelle circulaire de la banque centrale en janvier 2006 qu'ils autorisent ces détaillants à offrir un plus large éventail de services pour le compte des banques, notamment l'acceptation de dépôts de faible montant. La fourniture de services bancaires par des détaillants dans le cadre d'un modèle non bancaire n'est pas encore autorisée.

Comme au Brésil, les risques liés aux détaillants ont été réduits en autorisant les organismes de contrôle à examiner les antécédents des détaillants²⁹ et en tenant les banques responsables des actes de leurs détaillants. En outre, les détaillants doivent indiquer qu'ils travaillent pour le compte d'une banque et les contrats et autres documents signés avec leurs clients doivent indiquer clairement que le client peut recouvrer des fonds auprès de la banque. Mais en Inde, contrairement au Brésil, les banques ne peuvent utiliser

²⁹ C'est l'opinion la plus récente de la Reserve Bank of India sur cette question, telle qu'exprimée dans son projet de principes à suivre pour la sous-traitance des services financiers par les banques. Voir Reserve Bank of India 2006.

que les IMF spécialisées et les bureaux de poste comme détaillants. Cette restriction peut être considérée comme une mesure (peut-être exagérée) visant à protéger les clients, mais aussi comme un moyen de réduire le risque de réputation des banques participantes³⁰. La réglementation oblige également les banques à appliquer des règles de vigilance pour évaluer les détaillants potentiels.

Les banques qui utilisent des détaillants doivent mettre en place un « dispositif d'indemnisation des griefs » qui comprend notamment la désignation d'un « responsable du dédommagement des griefs » chargé de répondre aux plaintes des clients concernant les détaillants. Les clients qui ne reçoivent pas une réponse satisfaisante en suivant cette voie peuvent s'adresser au Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (Reserve Bank of India 2006).

Afrique du Sud

En Afrique du Sud, le modèle bancaire est régi par les principes de droit commun concernant la relation entre mandant et mandataire. D'autre part, les arrangements de sous-traitance définis par les banques sont assujettis à des règles particulières (South African Reserve bank 2004). Les détaillants sont légalement habilités à accepter des dépôts pour le compte d'une banque, mais la banque est entièrement responsable (en tant que mandant) des actes de ses détaillants.

En vertu de la réglementation bancaire sud-africaine, seules les institutions titulaires d'un agrément bancaire sont autorisées à accepter des fonds remboursables de leurs clients, tels que le produit de transactions électroniques. Les institutions non bancaires ne peuvent donc pas émettre de la monnaie électronique, comme le rappelle une note d'information sur la monnaie électronique récem-

²⁹ Vu les problèmes de réputation de plusieurs IMF importantes à Andhra Pradesh, l'État indien qui compte le plus grand nombre d'IMF, on aurait de bonnes raisons de penser que le fait d'obliger les banques à utiliser uniquement des IMF n'est pas un moyen particulièrement efficace de réduire le risque de réputation des banques. Voir Hindu Business Line 2006.

Encadré 2 La directive de l'Union européenne concernant la monnaie électronique

Les pays développés n'ont pas encore trouvé le meilleur moyen de réglementer les institutions non bancaires émettrices de monnaie électronique. Une directive européenne concernant les « établissements de monnaie électronique » a été adoptée le 18 septembre 2000 afin de soumettre ces établissements à des règles prudentielles moins rigoureuses que les banques*. Les règles applicables sont les suivantes :

- Capital minimal de 1 million d'euros, ou 2 % des « engagements financiers liés à la monnaie électronique en circulation », le montant le plus élevé étant retenu.
- Les fonds reçus en échange de monnaie électronique ne peuvent être investis que dans des catégories d'actifs à faible risque (principalement des actifs liquides).
- La monnaie électronique doit être remboursable à sa valeur nominale (c'est-à-dire que la valeur intégrale des fonds doit être remise lorsqu'ils sont convertis en espèces).
- Une entité juridique distincte doit être créée (un opérateur de téléphonie mobile ne peut pas proposer de la monnaie électronique parallèlement à du temps d'utilisation de téléphone mobile sans créer une société distincte à cette fin).
- Les établissements de monnaie électronique sont exclusivement autorisés à émettre et à gérer des moyens de paiement, y compris la monnaie électronique, et à stocker les données y afférentes. Il est strictement interdit aux établissements de monnaie électronique d'offrir du crédit.

La directive concernant la monnaie électronique ne porte pas spécifiquement sur les questions de blanchiment de capitaux. Les établissements de monnaie électronique doivent toutefois se plier aux mesures de vigilance à l'égard de la clientèle et l'expérience montre que cela peut être lourd à gérer. C'est pourquoi une directive récente prévoit une dérogation à ces obligations pour les comptes électroniques d'un montant inférieur à 150 euros (cartes non rechargeables) et pour les transactions d'un montant inférieur à 2 500 euros par année civile (cartes rechargeables).

Malheureusement, même ces règles prudentielles allégées se sont avérées encore trop contraignantes. Début 2006, des exemptions avaient été accordées à 72 institutions qui se trouvaient dans l'impossibilité de respecter les règles prudentielles. Seuls neuf établissements de monnaie électroniques appliquent la directive. La Commission européenne a entrepris un réexamen fondamental de la directive.

* La directive accorde aux institutions non bancaires émettrices de monnaie électronique une dérogation à l'article 3 de la Directive concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et son exercice, laquelle prévoit des règles prudentielles qui seraient généralement trop strictes pour les institutions financières non bancaires. Les banques qui proposent des services de monnaie électronique sont exemptées des obligations prévues par la directive concernant la monnaie électronique car ces établissements sont déjà suffisamment réglementés par la Directive concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et son exercice.

Sources : Directive 2000/46/EC du Parlement européen et du Conseil en date du 18 septembre 2000 concernant l'accès à l'activité des établissements de monnaie électronique et son exercice ainsi que la surveillance prudentielle de ces établissements, http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/2000/l_275/l_27520001027en00390043.pdf; The Evaluation Partnership Limited, Evaluation of the E-Money Directive (2000/46/EC) (Fevr. 2006), http://ec.europa.eu/internal_market/bank/docs/e-money/evaluation_en.pdf.

ment publiée par la South African Reserve Bank, la banque centrale sud-africaine (South African Reserve Bank 2006). Les entreprises de solutions technologiques et les opérateurs de téléphonie mobile qui souhaitent offrir des services de monétique à distance doivent s'associer avec une banque agréée, ce qui alourdit leurs coûts et retarde leur implantation sur le marché. Le modèle bancaire sud-africain n'est donc pas vérita-

blement « à distance » dans la mesure où l'infrastructure et le personnel de la banque sont utilisés pour toutes les transactions fiduciaires, sauf lorsque les services sont assurés par les bureaux de poste³¹.

³¹ Bien que ce soit autorisé par la loi, nous n'avons trouvé aucun exemple de banque émettant de la monnaie électronique. WIZZIT et MTN permettent à leurs clients d'accéder à leur compte bancaire (mais pas à un compte en ligne) en utilisant le téléphone mobile ou une carte de débit.

Philippines

Lorsque Globe Telecom a soumis à la banque centrale son projet de système de transactions électroniques G-Cash par téléphone sans fil, les parties sont convenues d'une approche qui confère à Globe le statut juridique (défini dans un sens plutôt large) de messagerie financière (Bangko Sentral ng Pilipinas 2004). Cela évitait à Globe d'être considéré comme une institution acceptant des dépôts, ce qui l'aurait obligé à obtenir un agrément bancaire. Les messageries financières sont toutefois assujetties à la législation antiblanchiment des Philippines et la banque centrale impose des restrictions sur l'utilisation du système G-Cash. Le solde du compte en ligne détenu par un client est plafonné à 10 000 pesos (environ 195 dollars) et les transactions ne peuvent pas excéder 40 000 pesos par jour et 100 000 pesos par mois (environ 780 et 1 950 dollars respectivement).

Ces restrictions ont deux implications importantes. D'une part, c'est un moyen d'assurer que les clients utilisent principalement G-Cash pour effectuer des paiements et non comme compte de dépôt virtuel (bien que le plafond de 195 dollars soit suffisamment élevé pour permettre à de nombreux clients pauvres d'utiliser G-Cash comme compte de dépôt virtuel). D'autre part, cela limite la somme d'argent qu'un client de G-Cash risquerait de perdre dans l'éventualité peu probable où Globe ferait faillite. (Globe Telecom dépose le produit de ses émissions de monnaie électronique sur des comptes groupés de dépôt à vue dans plusieurs banques soumises aux règles prudentielles. Telecom n'y est pas tenu par la loi, mais cela réduit le risque qu'il n'ait pas suffisamment de liquidités pour satisfaire les demandes des clients.)

Plusieurs autres spécifications réglementaires contribuent à réduire les risques opérationnels et de réputation associés au modèle non bancaire. Par exemple, la banque centrale des Philippines a promulgué une réglementation concernant la

conservation des documents et les informations à fournir (ainsi que les sanctions applicables en cas de non-respect de ces règles). En général, cependant, les institutions non bancaires peuvent déterminer elles-mêmes les mesures nécessaires pour réduire les risques liés à l'utilisation de détaillants, principalement dans le cadre d'arrangements contractuels. Par exemple, Globe Telecom exige que tous ses détaillants soient accrédités par un comité composé de représentants de ses services financier, juridique, commercial et informatique³².

Kenya

Parmi les pays étudiés, le Kenya est probablement le plus représentatif de la situation dans la plupart des pays en développement et en transition. Les gouvernants et les autorités chargées du contrôle du secteur bancaire ont réservé un accueil enthousiaste aux services bancaires à distance car ils offrent de nouvelles possibilités, mais cet enthousiasme est néanmoins teinté d'inquiétude face aux risques que présentent ces services pour les clients vulnérables et pour le système financier. Bien qu'il n'y ait pas de services financiers offerts en dehors des agences bancaires, deux institutions non bancaires ont commencé à émettre de la monnaie électronique.

La réglementation bancaire en vigueur au Kenya n'indique pas clairement si l'émission de monnaie électronique peut être qualifiée de réception de fonds du public ni si ce type d'activité peut

³² Globe Telecom et Smart mettent également sur pied des partenariats avec l'Association des banques rurales des Philippines (RBAP) pour fournir des services financiers aux particuliers qui sont à la fois clients des sociétés de télécommunications et des banques rurales. Dans le cas du partenariat Globe Telecom/RBAP, les clients du système G-Cash peuvent utiliser leur « portefeuille » G-Cash pour déposer et retirer des espèces dans les banques rurales, effectuer des virements sur le compte d'autres clients des banques rurales, rembourser un prêt à une banque rurale ou déposer des fonds sur un compte ouvert dans une banque rurale. Ce service est comparable à celui offert dans le modèle non bancaire, la banque rurale jouant le rôle de bénéficiaire ou de détaillant. Aucun renseignement n'est disponible sur le partenariat entre Smart et la RBAP.

être menée par des établissements autres que les institutions financières agréées et réglementées³³. Les opérateurs de téléphonie mobile, les institutions émettrices de cartes prépayées et les nouveaux arrivants sur le marché qui utilisent le modèle non bancaire se trouvent donc dans une situation réglementaire ambiguë. En l'état actuel des choses, ils ne sont apparemment soumis à aucune réglementation, ce qui pourrait être dangereux³⁴. La banque centrale vient d'engager des consultations qui devraient aider à éliminer toute incertitude juridique et à éviter des modifications soudaines dans la réglementation, qui compromettraient le bon fonctionnement du marché³⁵.

Éléments à considérer par les organismes de contrôle

Dans les cinq pays étudiés, les services bancaires à distance fournis par l'intermédiaire de détaillants suscitent un intérêt grandissant. Les banques, les opérateurs de réseau mobile et les autres institutions non bancaires y voient un moyen d'élargir leur clientèle et d'accroître leurs recettes, et les gouvernants reconnaissent que c'est un moyen de répondre aux besoins des particuliers qui n'ont pas accès au système financier formel.

Cependant, même dans ces cinq pays novateurs, le concept est encore nouveau et l'expé-

rience très limitée. Il faudra attendre que le système se développe avant de pouvoir formuler des directives générales concernant sa réglementation. L'expérience des organismes de contrôle dans les cinq pays étudiés permet néanmoins de faire des observations préliminaires.

- Comparé aux services bancaires traditionnels fournis en agence, le modèle bancaire utilisant des détaillants pourrait présenter moins de risques nouveaux ou supplémentaires que les organismes de contrôle n'escomptaient initialement. Pour minimiser les risques liés à l'utilisation de détaillants comme principal point de contact avec le public, l'expérience des pays étudiés donne à penser qu'il pourrait suffire d'indiquer clairement que les banques sont responsables des actes de leurs détaillants et que les responsables bancaires conservent le droit de surveiller les opérations des détaillants comme si ces opérations étaient assurées par les banques.
- Il y a de fortes chances que les problèmes systémiques liés au modèle bancaire soient limités dans les temps à venir (voire même indéfiniment). Les organismes de contrôle et les responsables du secteur bancaire peuvent réduire les risques systémiques liés au modèle bancaire de la même façon qu'ils limitent les risques dans le cas des services bancaires fournis en agence : en protégeant les clients et en maintenant la solvabilité des banques.
- Pour protéger les modèles bancaire et non bancaire contre les activités de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, les organismes de contrôle devraient confirmer l'applicabilité des normes LAB/CFT aux détaillants dans les deux modèles. L'utilité probable de ces règles devrait être mise en balance avec leur effet potentiel de restriction d'accès. Les normes LAB/CFT devraient être

³³ Une interprétation possible de la Loi bancaire du Kenya (No 13 de 1994) est que l'acceptation des dépôts du public et l'emploi des fonds des déposants à des fins quelconques constituent une activité bancaire, qui ne peut être menée que par une banque agréée. Pris dans ce sens, le modèle non bancaire ne serait pas autorisé.

³⁴ Comme en Afrique du Sud, les risques liés aux détaillants ne font pas l'objet d'une réglementation distincte. Suivant les principes de droit commun qui régissent la relation entre mandant et mandataire, toute banque ou institution non bancaire utilisant des détaillants est responsable des actes de ces derniers. Les normes LAB/CFT ne s'appliquent pas car les dispositions en vigueur contiennent une faille — elles ne concernent que les banques.

³⁵ Dans l'intervalle, les risques posés par le service de transactions électroniques M-Pesa de Safaricom sont sensiblement réduits, du moins dans la pratique, par l'intervention du Département du développement international du Royaume-Uni, qui a cofinancé la phase pilote de l'initiative.

assouplies pour les comptes et les transactions de faible valeur qui posent des risques relativement limités (Isern et al. 2005).

- Les organismes de contrôle devraient être plus prudents dans le cas du modèle non bancaire. Les opérateurs de réseau mobile et autres entreprises dotées de moyens techniques et financiers, d'un bon degré de liquidité et d'un niveau de transparence satisfaisant ne devraient-ils être autorisés à fournir des services financiers, y compris l'équivalent électronique des transactions et des comptes de dépôt de montant modeste, que s'ils répondent à toutes les normes prudentielles applicables aux banques ? Ou bien devraient-ils être autorisés à n'offrir que certains services financiers, s'ils répondent à des critères moins rigoureux de transparence, de solidité financière et de liquidité ? Quelle que soit la réponse pour ces types d'établissements non bancaires, il n'est plus à démontrer qu'il est justifié de traiter différemment les entreprises nouvelles, insuffisamment capitalisées, illiquides ou non transparentes, en particulier certains nouveaux entrants potentiels sur le marché de l'émission de cartes prépayées. Les autorités chargées du contrôle du secteur bancaire dans les pays développés s'efforcent encore de trouver la meilleure réponse à ces questions dans tous les cas de figure du secteur non bancaire.
- Un contrôle souple et le plafonnement des transactions pourraient être appropriés au stade initial du modèle non bancaire, du moins si les institutions non bancaires ont la solidité, la liquidité et la réputation nécessaires pour protéger leurs clients, comme c'est le cas de nombreux opérateurs de réseau mobile. Cette approche a donné de bons résultats aux Philippines.

- Les produits de monnaie électronique pourraient avoir, dans certaines circonstances, de vastes répercussions à l'échelle du système bancaire. Les opérateurs de réseau mobile desservent déjà une clientèle qui représente tous les niveaux de revenu. Si leurs produits de monnaie électronique se généralisent dans tous les secteurs de l'économie, il suffirait qu'un opérateur éprouve des difficultés pour que cela ait de profondes répercussions. L'expérience des cinq pays étudiés est peut-être encore trop récente pour prédire ce que l'avenir réserve, lorsque les institutions non bancaires émettront de la monnaie électronique à grande échelle.

Les services bancaires à distance se développent rapidement. Le modèle non bancaire est légal en Colombie depuis quelque temps. Les banques au Pérou, au Mexique, au Chili et dans d'autres pays ont également commencé à utiliser la filière non bancaire. De nouveaux opérateurs de réseau mobile en Afrique centrale et occidentale, ainsi que dans d'autres pays en développement, mettent en place des services qui permettent aux abonnés d'effectuer des paiements par téléphone sans fil et étudient les possibilités de proposer une gamme complète de services bancaires par téléphone mobile, seuls ou en partenariat avec des banques agréées.

La diversité des démarches suivies par les organismes de contrôle dans les cinq pays étudiés souligne la difficulté de formuler des principes directeurs pour les autorités chargées du contrôle du secteur bancaire dans d'autres pays. Avec le temps, à mesure que ces initiatives prennent forme et que d'autres sont mises en place, les risques nouveaux ou supplémentaires liés aux services bancaires à distance — et les mesures à prendre par les organismes de contrôle pour y faire face — deviendront plus clairs.



Références

- Bangko Sentral ng Pilipinas. 2004. Circulaire 471, Section 3. Bangko Sentral ng Pilipinas. <http://www.bsp.gov.ph/regulations/regulations.asp?type=1&id=116>.
- Comité de Bâle sur le contrôle bancaire. 1998. « Gestion des risques liés à la banque et à la monnaie électroniques ». Bâle, Suisse : Banque des règlements internationaux. <http://www.bis.org/publ/bcbs35.pdf>.
- . 2000. « *Electronic Banking Group Initiatives and White Papers* ». Bâle, Suisse : Banque des règlements internationaux. <http://www.bis.org/publ/bcbs76.pdf>.
- . 2003. « Saines pratiques pour la gestion et la surveillance du risque opérationnel ». Bâle, Suisse : Banque des règlements internationaux. <http://www.bis.org/publ/bcbs96.pdf>.
- . 2004. « *Survey of developments in electronic money and internet and mobile payments* ». Bâle, Suisse : Banque des règlements internationaux. <http://www.bis.org/publ/cps62.pdf>.
- . 2006. « *Core Principles Methodology: Consultative Document* ». Bâle, Suisse : Banque des règlements internationaux. <http://www.bis.org/publ/bcbs124.pdf>.
- Feltrin, Luiz Edson. 2006. « *Correspondentes Bancarios* ». Présentation de diapositives. Banco Central do Brasil. http://www.relatoriobancario.com.br/apresentacoes/banking_II/apresentacao_feltrin_bacen.pdf.
- Groupe d'action financière sur le blanchiment de capitaux. 2003 (selon la mise à jour de 2004). « Les quarante recommandations ». Recommandation 9. Paris, France Groupe d'action financière. <http://www.fatf-gafi.org/dataoecd/7/40/34849567.PDF>.
- Harper, Malcolm et Marié Kirsten. 2006. « *ICICI Bank and Microfinance Linkages in India*. » *Small Enterprise Development*, n° 17 (1) : 30-39.
- The Hindu Business Line. 18 mars 2006. « *AP plans strict action against errant MFIs* ». The Hindu Business Line. <http://www.thehindubusinessline.com/2006/03/18/stories/2006031802930900.htm>.
- Programme d'information pour le développement. 2006. « *Micro-Payment Systems and Their Application to Mobile Networks*. » Sections 2.5, 4.2.8, 4.8. Washington, D.C. : Banque mondiale. <http://www.infodev.org/en/Publication.43.html>.
- Isern, Jennifer, David Porteous, Raul Hernandez-Coss et Chinyere Egwuagu. 2005. « Réglementation en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme : Implications pour les intermédiaires financiers servant une clientèle à faible revenu ». Note Focus 29 Washington, D.C. : Groupe consultatif d'assistance aux pauvres. http://www.cgap.org/portal/binary/com.epicentric.contentmanagement.servlet.ContentDeliveryServlet/Documents/FocusNote_29_fr.pdf
- Kumar, Anjali, Ajai Nair, Adam Parsons et Eduardo Urdapilleta. 2006. « *Expanding Bank Outreach through Retail Partnerships: Correspondent Banking in Brazil*. » Document de travail de la Banque mondiale n° 85. Washington, D.C. : Banque mondiale. <http://siteresources.worldbank.org/INTTOPCONF3/Resources/363980Retail0p101OFFICIAL0USE0ONLY1.pdf>.
- Owens, John. 2006. « *RBAP Text-a-Payment and G-Cash Cash-in/Cash-out Services: Innovative Banking Services at Your Fingertips*. » <http://www.bwtp.org/asiamicrofinance/documents/JohnOwensRBAP.pdf>.
- Parlement du Kenya. 1994 (avec les mises à jour publiées jusqu'en 2004). « *Banking Act*. » <http://www.centralbank.go.ke/downloads/acts/bankingact.pdf>.
- Reserve Bank of India. 2005. « *Draft Guidelines on Outsourcing of Financial Services by Banks*. » Mumbai, Inde : Reserve Bank of India. <http://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=2655&Mode=0>.
- . 2006. Circulaire RBI/2005-06/288: « *Financial Inclusion by Extension of Banking Services—Use of Banking Facilitators and Correspondents*. » Mumbai, Inde : Reserve Bank of India. <http://rbiidocs.rbi.org.in/rdocs/notification/PDFs/68417.pdf>.
- South African Reserve Bank. 2004. « *Banks Act Circular 14/2004: Outsourcing of Functions within Banks*. » South African Reserve Bank. [http://www.reservebank.co.za/internet/Publication.nsf/LADV/4DC4416A4AEF765642256F170035C8D7/\\$File/Circ+14+of+2004.pdf](http://www.reservebank.co.za/internet/Publication.nsf/LADV/4DC4416A4AEF765642256F170035C8D7/$File/Circ+14+of+2004.pdf)
- . 2006. « *Electronic Money*. » Déclaration de principe NPS 01/2006. National Payment System Department. [http://www.reservebank.co.za/internet/Publication.nsf/LADV/A760BB248F6804C142257145002A8FCF/\\$File/ecashpos_Apr06.pdf](http://www.reservebank.co.za/internet/Publication.nsf/LADV/A760BB248F6804C142257145002A8FCF/$File/ecashpos_Apr06.pdf).

NoteFocus

No. 38

N'hésitez pas à faire lire cette Note Focus à vos collègues ou à nous demander des exemplaires supplémentaires de ce numéro ou d'autres études.

Le CGAP vous invite à lui faire part de vos commentaires sur cette étude.

Toutes les publications du CGAP sont disponibles sur son site Web : www.cgap.org

CGAP
1818 H Street, N.W.
MSN P3-300
Washington, DC 20433 USA

Tél. : 202 473 9594
Fax : 202 522 3744

cgap@worldbank.org

