

NoteFocus

N° 32

JANVIER 2006

LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE SYSTÈMES FINANCIERS INCLUSIFS

Il est coûteux de fournir des services financiers aux pauvres, entre autres parce qu'ils manipulent de faibles montants, qu'ils vivent souvent dans des régions peu peuplées, et qu'ils sont rarement en mesure de fournir un historique de crédit. Depuis quelques dizaines d'années, des institutions spécialisées dans la microfinance (IMF)¹ contribuent à résoudre ce dernier problème en mettant au point des techniques qui leur permettent de prêter sans risque à des emprunteurs sans historique de crédit. Les IMF doivent toutefois appliquer des taux d'intérêt élevés pour couvrir les frais administratifs que génère le traitement de dossiers de crédits de faible montant accordés à une clientèle très dispersée². Les IMF dont les charges d'exploitation représentent 12 à 15% des actifs sont considérées comme efficaces, alors que le ratio correspondant est rarement supérieur à 5% pour les banques³.

Malgré les avancées importantes dans le domaine de la microfinance au cours des dernières années, comme en témoigne la généralisation du refinancement des IMF par l'octroi de prêts, la plupart des banques commerciales continuent de penser que la microfinance n'est pas rentable⁴.

Contrairement aux IMF, un grand nombre de banques commerciales n'ont pas la possibilité de compenser de lourdes charges en percevant des taux d'intérêt élevés. Dans beaucoup de pays en développement, les banques sont obligées par la loi de plafonner les taux d'intérêt appliqués aux prêts à leur clientèle rurale ou à faibles revenus, en particulier lorsqu'elles ont recours à des fonds publics. En Inde, peu de banques commerciales sont autorisées à assortir leurs prêts d'un montant inférieur à 200 000 roupies (4 500 dollars) d'un taux supérieur à leur taux de base (environ 11%). Les banques du secteur public sont particulièrement sensibles aux répercussions politiques qu'aurait le prélèvement de taux d'intérêt relativement élevés auprès d'emprunteurs pauvres.

¹ L'expression « institution de microfinance » telle qu'elle est utilisée dans la présente Note Focus, désigne des organisations non gouvernementales (ONG), des coopératives, des banques et des institutions bancaires agréées dont les activités consistent principalement à offrir des services financiers à des microentrepreneurs et autres clients à faibles revenus, généralement en ayant recours à de nouvelles techniques de financement mises au point au cours des 30 dernières années.

² Les pourcentages médians calculés pour 96 IMF matures sont de 27,4% pour le ratio produits financiers/actif total moyen, et de 15,3% pour le ratio charges d'exploitation/actif total moyen (*MicroBanking Bulletin* numéro 11).

³ Le ratio médian charges hors intérêts/actif total des 492 plus grosses banques du monde (en termes d'actifs) est de 1,66%, selon Bankscope.

⁴ Selon les résultats d'un sondage informel mené auprès de 25 institutions financières (pour la plupart des banques et des coopératives de crédit des États-Unis) participant à une session consacrée à l'offre de services bancaires aux segments de population qui n'ont que peu ou pas accès à ces derniers, l'insuffisance des services offerts tient, pour 60% des interrogés, à la crainte de n'obtenir que de faibles marges et une rentabilité limitée, pour 40% des participants, au risque couru et aux possibilités de fraude et, pour les autres, à l'absence d'historique de crédit. Sondage effectué par Center for Financial Services Innovation, à l'occasion de Retail Delivery Conference and Expo—BAI, Las Vegas, novembre 2004. www.cfsi.org.



Cette NoteFocus a été rédigée par Gautam Ivatury, analyste en microfinance au CGAP.

Caterina Meloni, analyste associé en microfinance, et Stephanie Cohn, assistante de recherche, du CGAP, ont apporté une aide précieuse pour la recherche nécessaire. L'auteur remercie Elizabeth Littlefield, Brigit Helms, Xavier Reille, Richard Rosenberg et Jeanette Thomas, tous du CGAP, pour leur contribution indispensable.

2006, Groupe consultatif d'assistance aux pauvres

Le Groupe consultatif d'assistance aux pauvres est un consortium de 31 agences de développement qui appuient la microfinance. Pour un complément d'information, veuillez consulter le site web du CGAP : www.cgap.org



Mettre en place des systèmes financiers pour les pauvres



Les banques agricoles, de développement et d'épargne du secteur public fournissent bien des services dans de nombreux pays en développement⁵, mais à des fins essentiellement sociales plutôt que commerciales. Les banques privées et publiques ciblent leurs ressources et leur attention sur une clientèle plus réduite composée de particuliers et d'entreprises disposant de revenus plus importants, tandis que la majorité de la population n'a toujours pas accès à des services financiers du secteur formel⁶. La situation ne se modifiera que lorsque les banques auront mis en place des mécanismes de prestation de services peu coûteux, offriront une gamme étendue de services financiers à une clientèle pauvre et seront en mesure de traiter leurs opérations à moindre coût.

Certaines des innovations qui permettront aux banques commerciales de fournir des services à une clientèle pauvre relèvent du domaine des technologies de l'information et des communications (TIC). Dans les pays développés, les circuits technologiques des « transactions bancaires directes » à faible coût, notamment les transactions en ligne et à des guichets automatiques, permettent de ramener le coût du traitement des transactions à un cinquième seulement du coût d'un caissier. Les banques brésiliennes utilisent des terminaux points de vente (TPV), notamment des lecteurs de cartes bancaires, dans des points de vente au détail et des bureaux de poste pour assurer le paiement de factures ou traiter des opérations d'épargne, de crédit, d'assurance et de transfert d'argent dans presque toutes les municipalités du pays. Ces terminaux peuvent être mis en place moyennant un coût inférieur à 0,5% du coût de l'ouverture d'une agence bancaire type⁷.

Une utilisation novatrice des technologies bancaires dans les pays en développement pourrait-elle faire de la microfinance une activité rentable pour les institutions financières du secteur formel? Permettra-t-elle de réduire suffisamment les coûts pour que les banques puissent offrir leurs services de manière rentable même à ceux que les IMF excluent pour l'essentiel à ce jour, les groupes de

population très pauvres et les habitants de zones rurales très isolées, par exemple? Ces clients se sentiront-ils suffisamment à l'aise pour utiliser ces technologies? La présente Note Focus fait le tour de ces questions en examinant les applications technologiques actuellement utilisées pour fournir des services financiers à des groupes de population pauvres des pays en développement:

- Les institutions financières ont-elles recours aux TIC pour fournir des services à des groupes de population pauvres?

Oui. Dans le cadre d'une étude menée par le CGAP, 62 banques et IMF ont indiqué qu'elles utilisaient des guichets automatiques, des TPV⁸ et des téléphones portables pour fournir leurs services.

- De quelle manière les banques tirent-elles profit de l'utilisation de ces technologies?

Un petit nombre de banques élargissent leur clientèle en ayant recours à des TIC pour fournir leurs services par l'intermédiaire de points de vente au détail. La plupart des banques se contentent toutefois d'encourager leur clientèle existante à utiliser ces technologies de manière à réduire leurs coûts.

- Les nouveaux circuits technologiques permettront-ils de faire de la microfinance un domaine rentable pour les banques?

Cela n'est pas certain. Les banques doivent encore accroître le volume de leurs transactions et trouver des moyens de fournir des crédits de manière rentable aux clients du secteur informel par le biais de guichets automatiques ou de TPV.

⁵ Christen, Rosenberg, et Jayadeva, « Financial Institutions with a 'Double Bottom Line': Implications for the Future of Microfinance, » 2004.

⁶ Se reporter à l'étude de Basu intitulée « A Financial System for India's Poor, » *Economic and Political Weekly*, 10 septembre 2005, qui examine comment les banques, en Inde, font face à l'objectif de financement bancaire à vocation sociale de l'État.

⁷ Kumar, Parsons et Urdapilleta, « *Banking Correspondents and Financial Access: The Experience of Brazil and Potential for Other Countries* », Washington: Banque mondiale, à paraître.

⁸ L'expression « Terminal point de vente » et le sigle TPV désignent un instrument raccordé à une ligne téléphonique ou à tout autre réseau de télécommunications, installé dans un point de vente au détail aux fins du traitement de paiements et de décaissements. L'appareil peut lire les cartes de débit ou de crédit ou les codes barre, ou encore être un téléphone mobile qui peut accepter les informations transmises par un autre téléphone mobile par l'intermédiaire d'un service d'envoi SMS ou autre protocole.

- Les pauvres obtiennent-ils accès à des services grâce à ces technologies?

Probablement, du moins au Brésil et en Afrique du Sud, mais la qualité des services n'est pas clairement établie. Nous ne savons pas si les groupes de populations les plus pauvres et les plus isolés en profitent.

- Quelles leçons peut-on tirer des premiers résultats produits par l'utilisation de ces technologies?

Il n'est pas possible d'utiliser des circuits novateurs si les politiques et l'infrastructure du secteur financier nécessaires n'ont pas été mises en place. Sur le plan opérationnel, la principale difficulté consiste à stocker en toute sécurité de l'argent liquide et à assurer sa disponibilité en tous points d'un vaste réseau de terminaux.

Les banques utilisent-elles ces technologies pour offrir des services financiers aux pauvres?

Dans une récente enquête du CGAP, 62 institutions financières de 32 pays ont indiqué qu'elles passaient par des circuits technologiques pour effectuer des transactions avec leur clientèle pauvre⁹. (Ces technologies, et notamment les guichets électroniques, les TPV et les téléphones mobiles sont décrits dans la suite de la présente Note Focus.) Près de 75% des institutions participantes (46) sont des banques¹⁰ qui opèrent sur de vastes marchés (par exemple l'Inde, le Brésil et l'Afrique du Sud) ou sur des marchés de taille limitée (comme le Malawi, la Namibie et le Guatemala). (Voir les tableaux 1 et 2.)

Quelles sont les technologies utilisées?

La plupart des pauvres, en particulier ceux qui travaillent dans l'économie informelle et dans les zones rurales, sont payés et payent en espèces. Pour traiter

Tableau 1 Technologies utilisées par les institutions financières (réponses fournies par 62 institutions)

Technologie	Nombre d'institutions
Guichets automatiques	46
TPV	35
Banque électronique	26
Banque par téléphone mobile	10

Tableau 2 Services offerts par le biais des technologies (réponses fournies par 62 institutions)

Services offerts	Nombre d'institutions
Retrait d'espèces	24
Paiement de factures	20
Transfert de fonds	19
Dépôt	15
Remboursement d'un prêt	14
Consultation du solde en compte	12
Relevé de compte	10
Ouverture de compte	10
Décaissement d'un prêt	9
Prime d'assurances	8
Envoi de fonds sur salaires	5
Versement de prestations	5
Avance de fonds sur carte de crédit	4
Demande de chéquier	2
Versement de salaire	2
Retrait de liquide lié à un achat ¹¹	1

des transactions en espèces en dehors d'une agence, les banques ont au moins deux options technologiques. Il leur est possible d'adopter la solution du guichet automatique, qui peut accepter, stocker et décaisser des espèces, ou celle d'un TPV situé dans un point de vente où des espèces sont disponibles.

Ces technologies sont de plus en plus répandues dans les pays en développement par suite de la baisse du prix des matériels et de l'extension des infrastructures nécessaires. Autrefois, le manque de fiabilité des services de télécommunication et de distribution d'électricité faisait obstacle à l'utilisation de guichets automatiques ou de TPV, notamment en zones rurales; mais à présent, les infrastructures de télécommunication et d'alimentation en électricité sont plus étendues et plus fiables. Entre 1999 et 2004, le nombre d'abonnés à des services de téléphonie mobile en Afrique est passé de 7,5 à 76,8 millions,

⁹ Voir l'Annexe I pour la liste complète des institutions financières qui ont participé à cette étude.

¹⁰ La plupart des IMF ne sont pas vraiment en mesure d'exploiter plus largement les nouvelles technologies pour fournir leurs services. Elles n'ont pas de solides systèmes d'information de base, ni d'importantes ressources financières et administratives, et ne sont pas membres d'une association de paiement électronique, autant de conditions nécessaires à la poursuite de telles initiatives.

¹¹ Dans certains cas, un client procédant à un achat chez un détaillant, qu'il règle au moyen d'une carte de débit, peut demander que lui soit versé une petite somme en plus de l'article acheté. Ce type de retrait d'argent liquide est différent d'un retrait de fonds car il ne peut être effectué qu'à l'occasion d'un achat.

ce qui représente un accroissement annuel moyen de 58%¹². Les utilisateurs sont plus nombreux que les propriétaires de téléphones mobiles: dans les zones rurales d'Afrique du Sud, des abonnés aux services de téléphonie mobile ayant l'esprit d'entreprise réceptionnent des messages texte pour le compte de destinataires analphabètes à qui ils les transmettent oralement¹³.

La technologie progresse aussi. En collaboration avec des fabricants de matériel, VISA International a mis au point un système de TPV sans fil alimenté par pile, utilisable dans les zones rurales. Cet appareil coûte 125 dollars¹⁴; la plupart des systèmes TPV utilisés dans les pays développés coûtent environ 700 dollars.

Guichets automatiques

La plupart des institutions qui ont participé à l'enquête ont déclaré qu'elles utilisaient des guichets automatiques. On peut en déduire qu'elles ciblent une clientèle vivant en zone urbaine et périurbaine. En effet, l'alimentation en électricité et les connexions aux réseaux de télécommunication « sans interruption » dont ont besoin la plupart des guichets automatiques pour communiquer avec le serveur central de la banque y sont plus fiables. Par ailleurs, il est nécessaire de régulièrement remettre des espèces dans les guichets automatiques ou d'en retirer, de sorte qu'il est plus efficace au plan des coûts d'installer ces guichets dans des zones de population dense. ICICI Bank, en Inde, a lancé une opération pilote pour déterminer si un modèle de guichet automatique bon marché pouvait supporter des températures élevées et fonctionner avec des billets de banques sales et fripés.

Systèmes de TPV

Les TPV servent généralement à traiter des paiements. Ils peuvent revêtir la forme d'un lecteur de carte, d'un téléphone mobile, d'un ordinateur individuel, d'un lecteur de code-barres ou de tout autre appareil capable d'identifier le client et de recevoir des instructions aux fins d'un transfert monétaire. L'option de l'ordinateur individuel peut être envisagée lorsque l'on peut compter sur un vo-

lume de transactions élevé ou qu'il est possible de se connecter à un service Internet sans fil; la plupart des TPV sont toutefois des terminaux lecteurs de cartes.

Un TPV utilise une ligne de téléphone, une connexion de téléphone mobile ou Internet pour transmettre des instructions de transfert de compte à compte. Par exemple, après avoir glissé la carte dans le lecteur du TPV, le marchand appuie sur une touche du terminal pour autoriser le paiement à partir de la ligne de crédit du client (carte de crédit) ou des fonds disponibles sur le compte courant du client (carte de débit). Si le TPV est un téléphone mobile, le client utilise son mobile pour envoyer au numéro de téléphone du commerçant un message texte autorisant le paiement à partir de son compte en banque ou du compte qu'il a ouvert auprès de la compagnie de téléphonie mobile.

Un TPV ne constitue pas un circuit bancaire en soi. Un opérateur humain doit être présent pour compter et stocker les espèces et pour utiliser le TPV dans le but d'identifier le client (par exemple en demandant à celui-ci de glisser sa carte de débit dans le lecteur et d'entrer son numéro d'identification personnel [NIP]). La banque compte également sur cet opérateur pour répondre aux questions des clients, expliquer les caractéristiques du produit, etc. Les supermarchés, les drugstores, les bureaux de poste et autres centres de transactions au détail sont des sites parfaits pour un TPV car ils stockent tous des espèces et ont le personnel requis pour utiliser le terminal¹⁵. En échange, le point de vente qui « héberge » le TPV et offre des services bancaires peut compter accroître ses gains en attirant davantage de personnes dans ses locaux et en touchant une partie des commissions bancaires.

¹² LaFraniere, « For Africa, a godsend in cellphones, » *The New York Times*, 25 août 2005.

¹³ Vodafone, « Africa: The Impact of Mobile Phones » Vodafone Policy Paper Series, n° 2, mars 2005.

¹⁴ Entretien avec Santanu Mukherjee, directeur-pays pour VISA International (Asie du Sud), janvier 2005.

¹⁵ Pour plus de simplicité, cette Note Focus emploie l'expression « point de vente au détail » pour décrire les commerces, les stations essence, les bureaux de poste et autres centres d'activité commerciale situés dans les zones rurales et à faible revenu qui peuvent installer un TPV dans leurs locaux et charger un employé d'aider les clients à procéder à leurs transactions.

Quels services financiers un système de TPV peut-il offrir?

Les téléphones mobiles et autres TPV peuvent assurer la prestation d'une large gamme de services financiers lorsqu'ils sont utilisés par un opérateur, par exemple dans un point de vente au détail ou dans un bureau de poste. Le tableau 3 décrit trois modèles que les banques peuvent adopter pour offrir ces services.

Dans le premier modèle, les banques ou les sociétés de traitement des paiements louent des TPV à des points de vente de détail (en d'autres termes, elles « acquièrent des points de vente ») dans le seul but de percevoir des commissions au titre du traitement des paiements électroniques qui ont lieu, par exemple quand un client règle ses achats de produits d'alimentation au moyen d'une carte de débit ou de crédit. C'est de cette manière que la plupart des banques du monde entier, et probablement la majorité des institutions qui ont été interrogées dans le cadre de l'enquête, utilisent les TPV. (Dans beaucoup de banques, le service chargé de l'acquisition de points de vente et, souvent, la division

responsable des cartes de débit et de crédit bancaires n'ont que peu de contacts avec l'équipe responsable des opérations bancaires de détail). Le point de vente de détail verse généralement à la banque un pourcentage du produit de ses ventes pour couvrir le traitement des paiements. Certaines banques permettent aux clients d'effectuer des retraits de faible montant qui leurs sont versés au moyen des encaisses du point de vente de détail lorsqu'ils procèdent à un achat (opération dite de « retrait lié à un achat »).

Dans le deuxième modèle, les banques offrent une gamme plus étendue de services financiers par l'intermédiaire d'un TPV ou d'un téléphone mobile. Les clients peuvent utiliser leur carte bancaire et le TPV pour déposer et retirer des espèces, voire même transférer de l'argent à d'autres titulaires de comptes. L'IMF Faulu, qui opère au Kenya, a récemment lancé sous forme de projet pilote un système intitulé M-Pesa qui permet à ses clients de recevoir ou de rembourser un prêt par l'intermédiaire d'un téléphone mobile. Grâce au partenariat qu'elle a conclu avec Safaricom, filiale de Vodafone, l'IMF porte au crédit du compte bancaire mobile

Tableau 3 Utilisation de TPV pour réaliser des opérations bancaires

Stratégie	Opérations	Services offerts	Exemples
Renforcer les efforts d'acquisition de points de vente	<ul style="list-style-type: none"> ■ Délivrance de cartes bancaires ■ Installation de lecteurs de carte dans les locaux des points de vente 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Achats ■ Remise d'argent liquide* 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Corporation Bank (Inde) ■ AgroInvest Bank (Tadjikistan)
Offrir de services bancaires de base	<ul style="list-style-type: none"> ■ Délivrance de cartes bancaires ■ Installation de lecteurs de carte dans les locaux des points de vente 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Achats ■ Consultation du solde bancaire ■ Retraits/décaissements ■ Dépôts/remboursements ■ Ouverture de compte* ■ Transferts d'argent* 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CERUDEB (Ouganda) ■ Lemon Bank (Brésil) ■ WIZZIT (Afrique du Sud) ■ Teba Bank (Afrique du Sud) ■ CARD (Philippines) ■ RBAP (Philippines) ■ Botswana Savings Bank (Botswana) ■ Fundacion Social (Colombie)
Étendre la portée des services	<ul style="list-style-type: none"> ■ Délivrance de cartes bancaires ■ Installation de lecteurs de carte dans les locaux des points de vente ■ Partenariats avec les « agents de service » d'IMF pour l'évaluation des demandes de prêt et le suivi des prêts 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Achats ■ Consultation du solde bancaire ■ Retraits/décaissements ■ Dépôts/remboursements ■ Ouverture de compte ■ Transferts d'argent ■ Produits d'assurance* ■ Évaluation de la demande de prêt 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Caixa Economica Federal (Brésil) ■ Banco Popular (Brésil) ■ Banco Postal (Brésil)

* Ce service n'est pas toujours offert.

M-Pesa du client le montant du prêt qu'elle lui consent; l'emprunteur peut alors utiliser ce crédit pour retirer des espèces auprès d'un distributeur Safaricom. Il peut aussi procéder à l'opération inverse et rembourser un emprunt en versant des espèces au distributeur, qui envoie un message texte par téléphone mobile pour donner ordre à Faulu de créditer le compte de prêt du client. Dans ce deuxième modèle de prestation de services par le biais d'un système TPV, les clients se rendent généralement dans une agence pour ouvrir un compte ou remplissent les formulaires de demande qui sont disponibles au point de vente de détail. Il est aussi parfois possible d'ouvrir un nouveau compte à partir d'un TPV. Au Brésil, les clients de Banco Popular (succursale de Banco do Brasil) peuvent ouvrir un compte simplement en entrant leur numéro d'identification fiscale et leur code postal dans le système TPV.

Dans le troisième modèle, les banques ont recours à un système TPV pour fournir pratiquement toute la gamme des produits et services, y compris les prêts, qu'aurait offerte l'agence que ce système remplace en pratique. Les banques n'ont cependant pas encore résolu le problème qui consiste à trouver comment traiter avec des emprunteurs potentiels qui ne peuvent pas fournir d'historique de crédit sans avoir recours aux services d'un chargé de prêt.

De quelle manière les banques tirent-elles profit de ces technologies?

La plupart des institutions interrogées dans le cadre de l'enquête du CGAP se servent des circuits technologiques pour automatiser les transactions de base, réduire le coût du traitement des transactions et offrir un service plus commode à leurs clients. (Voir le tableau 4.) Par exemple, dans le cadre de l'enquête, seulement deux des sept institutions interrogées sur leur utilisation des systèmes TPV ont indiqué qu'elles utilisaient ces derniers pour des services autres que les simples opérations de paiement et de retrait de fonds.

Toutefois quelques banques tirent probablement beaucoup plus de profit de la création de nouveaux circuits en exploitant des TIC qui leur permettent

Tableau 4 Raisons pour lesquelles les institutions financières ont recours à des circuits technologiques

Raison	% d'interrogés
Offrir un service plus commode au client	92
Réduire le coût de traitement	76
Desservir des régions où il n'y a pas d'agence	69
Dégager davantage de profits	69
Collecter davantage d'épargne	69

d'acquérir une clientèle dans des régions où il serait trop coûteux d'ouvrir une agence. Les opérateurs de téléphonie mobile, comme Vodafone (au Kenya), MTN (en Afrique du Sud) et Globe Telecom (aux Philippines) commencent également à offrir des services bancaires, généralement dans le cadre de partenariats avec des banques ou des IMF, essentiellement pour accroître le volume de trafic des messages texte et fidéliser leurs clients. Les paiements par téléphone sans fil peuvent aider les pays dont les systèmes de paiement sont insuffisamment développés à sauter l'étape des moyens traditionnels de paiement papier.

Offrir un service plus commode au client

Des institutions financières telles que Banco Ademi en République dominicaine et ProCredit Bank au Kosovo installent généralement, à l'intérieur ou à proximité de leurs agences, des guichets automatiques qui peuvent traiter de simples opérations de dépôt, de retrait et d'interrogation du solde d'un compte, pour un coût nettement inférieur à celui d'un caissier; le personnel est ainsi libéré de ces tâches et peut recentrer ses efforts sur la vente de produits bancaires ou offrir à ses clients un service personnalisé. Les guichets automatiques évitent également aux clients d'avoir à faire la queue pour parvenir à un caissier¹⁶.

En Inde, Corporation Bank utilise des guichets automatiques dans les zones urbaines et périurbaines pour fournir des services aux clients qui habitent loin d'une agence ou qui, en raison de leur travail, ne peuvent se rendre dans les locaux de la

¹⁶ Se reporter à la Série du CGAP sur les innovations des technologies de l'information (IT Innovation Series) à www.cgap.org/technology pour de plus amples informations sur les guichets automatiques.

banque durant les heures d'ouverture normales. La banque offre aux usines des services de virement des salaires qui permettent aux ouvriers de retirer de l'argent de leur compte à n'importe quel moment à partir des guichets automatiques installés sur leur lieu de travail. La plupart des salariés préfèrent ne pas avoir ainsi à ramener chez eux une grosse somme d'argent les jours de paye.

La fourniture de services bancaires par l'intermédiaire de points de vente ou de bureaux de poste équipés de systèmes TPV procure des avantages similaires à la clientèle. Beaucoup de pauvres sont peu familiers des procédures des agences bancaires ou ne se sentent pas à l'aise lorsqu'il leur faut traiter avec un caissier ou d'autres agents de la banque. En revanche, ils connaissent souvent très bien les points de vente et les bureaux de poste de leur communauté, qui peuvent y être implantés depuis longtemps, et ils leur font confiance. Au lieu de se rendre dans une agence bancaire, les clients peuvent utiliser les TPV installés dans les locaux d'un bureau de poste ou d'un point de vente qui restent ouverts plus longtemps que l'agence. Uganda Microfinance Union assure une formation aux commerçants qui acceptent d'avoir un TPV dans leurs locaux pour qu'ils puissent montrer à leurs clients pauvres et analphabètes comment utiliser ces terminaux. Au bout d'un certain temps, les clients sont capables de les utiliser sans l'aide de quiconque¹⁷.

Abaissement des frais de traitement

Les agences bancaires sont coûteuses parce qu'elles exigent des investissements considérables: personnel, infrastructure, matériels, et sécurité du stockage et du transport d'espèces et de documents ou objets de valeur. Le coût de l'ouverture d'une nouvelle agence est de l'ordre de 2 millions de dollars aux États-Unis et peut atteindre plusieurs centaines de milliers de dollars dans les pays en développement¹⁸. Un système de guichets automatiques est généralement moins coûteux que l'emploi de caissiers car les guichets automatisent entièrement le processus de décaissement et de collecte d'espèces; il reste cependant nécessaire d'amener et d'emporter les liquidités transitant par les guichets. L'utilisation de TPV est probablement la solution la moins coûteuse, car ces appareils sont placés dans des points de vente au détail ou autres, qui ont déjà des espèces en caisse.

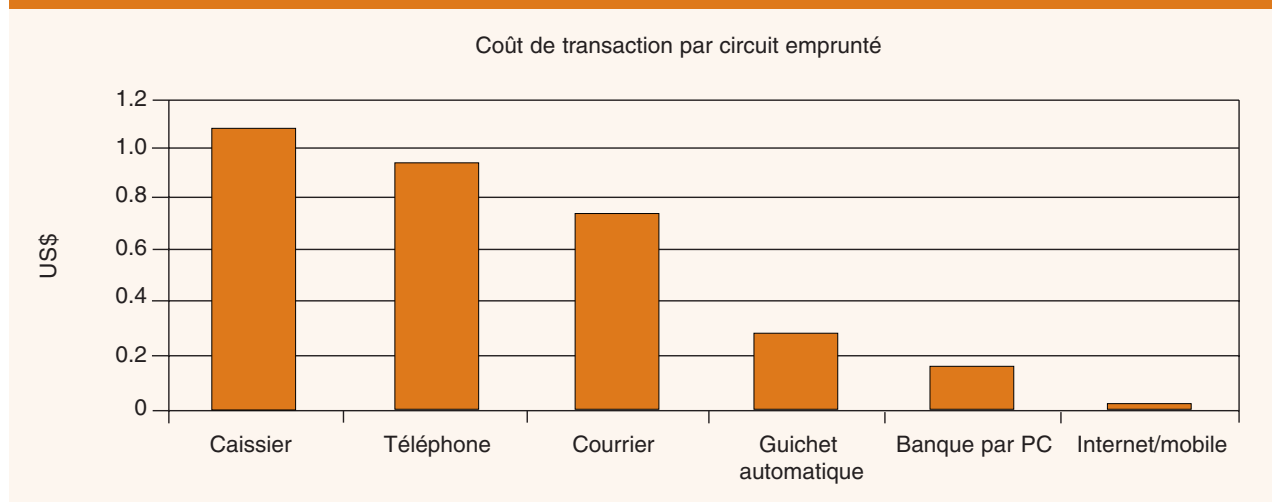
Les banques du monde entier cherchent de manière générale à orienter leurs clients vers des

¹⁷ Entretien avec Michael Kasibante (directeur adjoint du service de recherche et développement, Uganda Microfinance Union), juillet 2005.

¹⁸ Se reporter à *Bank Branch Growth Has Been Steady—Will It Continue?* FDIC, août 2004.

¹⁹ Le terme « Opérations bancaires par PC » désigne les opérations faites par le biais des progiciels protégés que les banques distribuent à leurs clients, qui peuvent alors les utiliser pour se connecter à leur compte et réaliser des transactions. Le terme « Banque par Internet/mobile » désigne les opérations faites via une connexion au site web de la banque, à partir de n'importe quel endroit.

Figure 1 Coût de transaction par circuit emprunté—banques des États-Unis¹⁹ (en dollars)



Source: BAI

technologies peu coûteuses pour traiter leurs opérations. Entre juin 2000 et janvier 2002, ICICI Bank, en Inde, a ramené le nombre des opérations traitées dans les agences de 78% à 35% du total des transactions. Les 65% restants ont été traités en ligne, à partir de guichets automatiques ou par téléphone²⁰. En 2002, le coût d'une transaction chez ICICI Bank était de 34 roupies (0,68 dollars) pour les opérations effectuées dans une agence, de 28 roupies (0,56 dollars) pour les opérations passant par un centre d'appels (opérations bancaires par téléphone) et de 20 roupies (0,40 dollars) pour les opérations réalisées à partir d'un guichet automatique.

Atteindre des régions non servies grâce à des circuits technologiques

Les banques privées et d'État brésiliennes ont lancé l'utilisation de systèmes TPV dans des points de vente au détail dans le but de fournir des services bancaires à des groupes de populations à faible revenu et aux habitants des zones rurales qui, jusque-là, n'avaient pas accès à ces services. Depuis 2000, deux banques du secteur privé (Banco Bradesco et Lemon Bank) et deux banques d'État (Banco do Brasil et Caixa Economica Federal) se sont dotées d'environ 27 000 « correspondants bancaires ». Ces derniers sont des guichets de loterie, des bureaux de poste, des supermarchés, des épicerie, les stations-service, et autres points de vente au détail qui se trouvent dans toutes les municipalités du pays, y compris dans les zones très rurales où il serait probablement trop coûteux d'ouvrir une agence bancaire. Les services bancaires offerts à la clientèle sont fournis par le commerçant dans les petits magasins, et par un employé recruté à cette fin dans les magasins de plus grande taille.

Les banques équipent chaque correspondant bancaire d'un TPV, par exemple un lecteur de cartes ou un ordinateur. Les frais d'installation d'un TPV et d'un téléphone mobile sont moins élevés que ceux d'un guichet automatique, et leur coût d'exploitation se limitent aux frais de télécommunications et aux commissions versées aux points de vente au titre des transactions. Par ailleurs, de nombreux TPV n'ont pas besoin d'être connectés en permanence au

réseau de communication et au réseau électrique, ce qui est une solution idéale dans les sites ruraux.

Les clients peuvent ouvrir des comptes courants et avoir accès à une large gamme de services—épargne, crédit, assurances, transfert d'argent, versements de pension, prestations sociales et règlement des factures, par exemple—par l'intermédiaire de correspondants bancaires. Depuis l'établissement des premiers correspondants bancaires au Brésil en 2000, les banques publiques et privées ont, selon les estimations, ouvert 8 millions de nouveaux comptes courants par leur intermédiaire. (Voir l'encadré 1 pour une rapide description de la manière dont Caixa Economica Federal travaille avec ses correspondants bancaires.)

Sauter l'étape des modèles bancaires traditionnels

Dans les pays où l'on ne trouve pratiquement pas de cartes de débit ou de crédit, de TPV, de guichets automatiques ou même d'agences bancaires, les réseaux de téléphonie mobile peuvent offrir un moyen moins coûteux d'élargir l'accès aux services financiers. Celpay, société de paiement mobile qui opère en Zambie et en République démocratique du Congo (RDC) distribue des cartes dotées d'un module spécial d'identification de l'abonné (SIM) par l'intermédiaire de sociétés de téléphonie mobile. Les abonnés peuvent utiliser les cartes SIM pour payer leurs factures, recharger leur compte et transférer de l'argent. Pour les banques de la RDC, où les titulaires de comptes sont au nombre de 35 000 environ²¹ (pour une population de 56 millions d'habitants)²², la possibilité d'avoir accès au million d'abonnés²³ à un service de téléphonie mobile ouvre de vastes perspectives. Parce que les téléphones mobiles fonctionnent même dans les zones rurales de la RDC, ils peuvent offrir un moyen idéal d'aider le pays à se doter d'un réseau national de paiement au détail. La poursuite d'une telle démarche permettrait à la RDC de sauter l'étape des systèmes de paiement au détail par chèque ou par carte qui sont utilisés dans la plupart des pays.

²⁰ Singhal et Bikram, *Extending Banking to the Poor in India*, ICICI Bank, mars 2002, p. 3.

²¹ Document d'évaluation de projet de la Banque mondiale, 2003.

²² Estimations de l'ONU (2005).

²³ Union internationale des télécommunications, 2003.

Encadré 1 Caixa Economica Federal est le principal opérateur de correspondants au Brésil

Caixa Economica, qui est la banque d'État chargée de la gestion du réseau de loterie nationale et du versement des prestations sociales, travaille avec environ 14 000 correspondants bancaires. Pour ce faire, elle utilise des TPV (lecteurs de cartes, lecteurs de code-barres, et/ou ordinateurs individuels) et des connexions par numérotation automatique ou à haut débit pour traiter les transactions aux guichets de loterie et autres points de vente au détail. Caixa a un correspondant bancaire dans chacune des quelques 5 500 municipalités du pays et, selon ses estimations, près de 40% de ses transactions passent par ces circuits. Elle compte traiter avec 20 000 à 23 000 correspondants bancaires d'ici 2007 et servir une clientèle dans pratiquement toutes les circonscriptions du pays, en ramenant la distance maximale entre un client et un correspondant à 2 ou 3 km. Les TPV les plus chers coûtent 7000 reals brésiliens (2 800 dollars) et les frais de connectivité sont de 400 reals brésiliens (160 dollars) par mois. À titre de comparaison, la mise en place d'une agence coûte plus d'un million de reals brésiliens (400 000 dollars).

Par l'intermédiaire de ses correspondants, Caixa offre toute la gamme des services bancaires et de paiement, notamment un compte courant simplifié appelé Caixa Aqui. Ce compte peut être ouvert auprès de n'importe quelle agence ou correspondant de Caixa sur simple présentation d'une carte d'identité, du numéro de déclaration fiscale (CPF), d'une pièce justificative de résidence ou d'une attestation de l'adresse actuelle. Les clients de Caixa Aqui ont accès à tout le réseau d'agences et de correspondants de Caixa. Ils peuvent effectuer quatre retraits et obtenir quatre extraits de comptes par mois; toute transaction supplémentaire leur est facturée 0,50 reals. Les opérations de dépôt et de consultation du solde du compte sont gratuites. Entre mai 2003 et mars 2005, Caixa a ouvert environ 2,8 millions nouveaux comptes Caixa Aqui. Étant donné que le volume mensuel des transactions (débits et crédits) ne peut dépasser le montant de 1 000 réals (400 dollars) par compte, les soldes sont relativement peu élevés.

Bien que Caixa ne communique pas de données sur le degré de satisfaction de sa clientèle, une étude lancée en 2003-04 a permis d'établir que les correspondants sont extrêmement satisfaits d'avoir la possibilité d'offrir des services bancaires pour le compte de Caixa. Selon cette étude, les correspondants qui sont propriétaires de leur entreprise ou commerce affichent un taux de satisfaction de 96%. Plus de 88% des correspondants ont indiqué que leurs ventes s'étaient accrues de 20% en moyenne et que le montant des dépenses par client avait augmenté d'environ 16%.

Sources: Entretiens avec Flavio Antonio Camargo Barros (directeur, stratégie nationale des circuits) et Luiz Felipe Pinheiro Junior (conseiller spécial), à Caixa Economica Federal.

La technologie fera-t-elle de la micro-finance une activité rentable pour les banques?

Il est encore trop tôt pour savoir si le recours à des circuits technologiques sera suffisamment rentable pour inciter les banques à cibler une clientèle à faible revenu. On ne dispose d'aucune analyse détaillée de la rentabilité de l'utilisation de téléphones mobiles ou de TPV dans des points de vente par opposition à la prestation de services dans des agences bancaires. Si l'utilisation de guichets automatiques ou de TPV permettant de sortir les transactions du cadre de l'agence pour les clients existants permet à la banque de réduire ses coûts, elle ne l'aide pas à acquérir une clientèle vivant loin des agences.

De manière générale, il ne sera rentable de remplacer une agence par un circuit technologique que si ce dernier sert une masse critique de clients à chaque point de vente et permet d'assurer la prestation d'une large gamme de services à ces clients. L'établissement d'étroites relations avec la clientèle par ce circuit contribuera à renforcer la confiance des clients dans la banque, découragera les clients de

rechercher un autre prestataire, et les encouragera à utiliser une plus large gamme de services financiers²⁴.

Le personnel du point de vente au détail ou l'employé des postes pourra-t-il forger ce type de relations pour le compte de la banque ou vendre une large gamme de services bancaires aux clients? Les dernières informations émanant du Brésil laissent penser que cela pourrait être difficile. Trente pour cent des comptes ouverts auprès de correspondants bancaires de Banco Popular do Brasil (filiale de Banco do Brasil) n'ont jamais été activés. Celle-ci, qui a démarré ces opérations en juin 2004 et a attiré 1,05 million de clients en six mois, ne gère plus actuellement qu'environ 771 000 comptes actifs et a entrepris de mettre un terme à ses relations avec ses correspondants bancaires non rentables²⁵.

Consciente des difficultés que pose la vente croisée de services en dehors du cadre d'une agence, un petit nombre de banques des pays développés ont entrepris de faire revenir leurs clients dans les

²⁴ von Pischke, *Finance at the Frontier*, Banque mondiale, 1991

²⁵ Article de *Valor Economica* du 11 novembre 2005 faisant état des taux d'impayés importants des débiteurs de Banco Popular do Brasil et des coûts élevés de cette dernière.

agences en installant dans ces dernières des mini cafés et des aires de jeux pour les enfants. Cela a pour effet d'accroître le coût du traitement des transactions de base mais aussi de donner à la banque davantage de moyens de générer les revenus qu'elle tire de sa clientèle en établissant des contacts entre celle-ci et son personnel.

Difficultés associées aux décisions de prêt

La rentabilité des circuits technologiques dépend de la capacité des banques à octroyer des prêts aux clients qui utilisent exclusivement ces circuits. En règle générale, les banques vérifient la solvabilité de leurs clients potentiels auprès de centrales des risques ou sur la base d'informations telles que des attestations de revenus, pour déterminer le risque de l'octroi à ces clients d'un prêt individuel non garanti. Elles ne peuvent toutefois pas procéder ainsi dans le cas des clients habitant dans des régions jusque-là non desservies par une banque et qui peuvent s'être financés en dehors du système bancaire formel. Il est peu probable qu'une centrale des risques puisse produire un historique de crédit pour ces clients, et les pauvres qui travaillent pour leur propre compte ou dans le secteur informel ne peuvent généralement pas fournir d'attestation de revenus.

De quelle manière les banques procéderont-elles à l'évaluation de clients n'ayant pas d'historique de crédit ou de ceux ayant intégralement remboursé leurs emprunts antérieurs mais ne figurant pas sur les listes des centrales des risques qui n'enregistrent que les informations négatives? Au Brésil, les banques procèdent de deux manières différentes.

Premièrement, dans le cas des prêts individuels non garantis, les banques ont entrepris d'ajuster leurs modèles internes de scoring du crédit de manière à prendre en compte les informations démographiques, les mouvements des comptes et l'historique du règlement des factures qui sont disponibles pour les nouveaux clients. Les informations démographiques sont enregistrées au moment de l'ouverture du compte, et les données sur les comportements (mouvements de compte et paiement des factures) sont enregistrées au fur et à mesure des opérations. Les nouvelles méthodes de scoring actuellement mises au point permet-

tront peut-être d'évaluer la capacité de remboursement des particuliers sur la base de ces données; il n'est toutefois pas évident que cette démarche puisse être retenue pour les prêts aux microentreprises qui peuvent être d'un montant plus élevé que les prêts aux particuliers.

Banco Popular s'efforce également de forger un partenariat avec des prêteurs spécialistes de la microfinance pour établir des dossiers, évaluer les demandes et suivre les prêts aux microentrepreneurs. Au cours des 30 dernières années, les IMF ont mis au point des techniques spéciales pour identifier des clients éventuels du secteur informel, évaluer les demandes de prêts de faible montant non garantis et suivre l'utilisation et le remboursement de ces prêts.

Une troisième démarche essayée par Banco Popular est novatrice et coûteuse. En effet, chaque nouveau titulaire d'un compte est automatiquement admissible à recevoir un prêt de 50 reals (15 dollars) de la banque. Si le client rembourse ce prêt conformément aux conditions établies, il est considéré comme un emprunteur fiable et peut être admissible à obtenir un prêt d'un montant plus élevé, à concurrence de 600 reals (240 dollars). Les clients qui n'honorent pas leurs engagements sont considérés comme non fiables et leur nom peut être transmis à la centrale des risques nationale. Bien que cette manière de procéder permette à la banque d'établir l'historique du crédit d'un particulier, à laquelle elle peut se référer en cas de demande de prêt ultérieure, le taux d'impayés est élevé. En août 2005, les provisions pour créances douteuses ont atteint près de 19 millions de reals (7,6 millions de dollars) soit environ 29% du volume total des crédits (65 millions de reals ou encore 26 millions de dollars), contre 24% en juillet.

La faiblesse des coûts de prestation n'est pas le seul facteur qui détermine si les banques peuvent tirer profit du recours aux nouvelles technologies pour fournir des services aux groupes de population à faible revenu. Les banques doivent déterminer comment maximiser le nombre de services qu'elles peuvent vendre à leurs clients, combien elles peuvent percevoir pour ces services et comment s'assurer que leurs clients restent actifs à long terme.

Les pauvres peuvent-ils avoir accès à des services financiers par le biais de technologies?

Grâce aux circuits technologiques tels que les TPV et téléphones mobiles, les banques sud-africaines et brésiliennes ouvrent rapidement de nouveaux comptes basiques en faveur de clients qui étaient jusque-là exclus du système financier formel. S'il est probable qu'un grand nombre de ces nouveaux titulaires de comptes sont pauvres, rien ne permet de l'affirmer avec certitude. Nous ne connaissons pas non plus les caractéristiques propres aux personnes pauvres qui ne veulent pas utiliser ces circuits. Depuis octobre 2004, avec l'appui des pouvoirs publics, les quatre principales banques sud-africaines et la banque postale proposent un nouveau compte peu onéreux conçu pour une clientèle peu fortunée. Selon une étude consacrée en mai 2005 au « compte bancaire national » Mzansi, plus de 90% des nouveaux titulaires

n'avaient préalablement jamais traité avec la banque dans laquelle ils ont ouvert leur compte. Étant donné la faible couverture bancaire dans les provinces dans lesquelles la plupart de ces nouveaux titulaires de compte résident, il est probable qu'un grand nombre de ces nouveaux clients n'avaient pas non plus de compte dans une autre banque²⁶. Absa Bank déclare avoir ouvert quelque 3,4 millions de nouveaux comptes (y compris des comptes Mzansi) en faveur de particuliers qui n'avaient jamais eu affaire à une banque auparavant, par l'intermédiaire d'agences bancaires portables, qui sont montées et fonctionnent au moyen de générateurs, d'agences bancaires mobiles et de cabines téléphoniques branchées sur le réseau cellulaire²⁷. (Voir l'encadré 2 pour une analyse des services bancaires mobiles en Afrique du Sud.).

²⁶ The Banking Association of South Africa, www.banking.org.za/documents/2005/MAY/PresReleaseonemillionaccount.pdf.

²⁷ « Reaching the unbanked: Learning from South Africa's FIs » *ATM Marketplace News*, 25 avril 2005.

Encadré 2 Les services bancaires mobiles en Afrique du Sud

Selon les estimations, en Afrique du Sud, 16 millions de personnes, soit 48% de la population adulte, ne bénéficient pas, ou guère, des services de banques et n'ont pas accès aux services financiers du secteur formel. Le pays compte en revanche 20 millions d'abonnés à des services de téléphonie mobile, dont près de 80% utilisent le système du prépaiement. Un grand nombre de ces abonnés appartiennent aux groupes de population à faible revenu. Les opérateurs des services de téléphonie mobile et les banques s'emploient donc activement à mettre en place des moyens de fournir des services financiers par le biais du réseau de téléphonie mobile qui s'étend rapidement.

Wizzit, nouveau prestataire de services bancaires mobiles, cible une clientèle à faible revenu en proposant un compte bancaire rémunéré auquel le titulaire a accès à partir de son téléphone mobile. Celui-ci peut aussi utiliser son téléphone pour effectuer des paiements de personne à personne, transférer de l'argent et acheter du temps d'utilisation de son téléphone mobile avec un abonnement prépayé. Wizzit offre également à ses clients une carte de débit « Maestro » avec laquelle ils peuvent effectuer des achats dans des points de vente au détail et procéder à des dépôts ou des retraits d'argent à un guichet automatique. Wizzit est une filiale de South African Bank of Athens.

South African Bank of Athens est en butte à la concurrence que lui font Standard Bank et First National Bank (FNB) dans le cadre de leurs initiatives bancaires mobiles. Standard Bank a formé une coentreprise avec MTN, l'un des grands opérateurs de téléphonie mobile en Afrique du Sud, pour offrir le service « MTN Banking ». Pour Standard Bank, cette coentreprise permet de mettre un circuit distinct et bien défini à la portée d'individus à faible revenu qui utilisent des téléphones mobiles mais n'ont pas accès à une agence bancaire ou ne s'y sentent pas suffisamment à l'aise pour y effectuer des opérations. MTN Banking passe par les revendeurs de MTN pour distribuer les cartes SIM spéciales permettant d'utiliser le service bancaire mobile. Les abonnés qui ouvrent des comptes auprès de MTN Banking ont, en fait, un compte bancaire à la Standard Bank; le volume total de leurs transactions mensuelles de même que le montant qu'ils peuvent conserver en compte sont plafonnés. FNB, quant à elle, offre à ses clients existants la possibilité d'utiliser des services bancaires mobiles comme commodité supplémentaire, de la même manière qu'elle met des guichets automatiques à leur disposition.

Chacune de ces organisations estime que les téléphones mobiles permettront certainement d'élargir l'accès aux services financiers des groupes de population qui n'avaient pas, jusque là, le moyen d'obtenir des services bancaires, mais qu'il sera difficile d'en faire une activité rentable. Les commissions de transactions sont actuellement la principale source de revenus; les prestataires s'efforcent donc d'accroître le volume de leurs opérations en se tournant vers d'autres régions de l'Afrique australe, et cherchent à prendre à leur compte les transferts d'argent et de temps d'utilisation de personne à personne, qui sont des services populaires. Les prestataires de services bancaires mobiles doivent toutefois aussi trouver le moyen d'orienter leurs clients qui n'utilisent que les services de paiement et de transfert de base vers des produits à plus forte valeur ajoutée, tels que le crédit et l'épargne. Pour ce faire, il leur faut constituer un réseau de points de service où les clients peuvent déposer et retirer des espèces, et mettre au point une méthode d'évaluation du risque de crédit.

Les informations émanant des correspondants bancaires au Brésil, qui utilisent des TPV situés dans des points de vente de détail, montrent également que les efforts déployés pour desservir les zones rurales et isolées qui ne possédaient pas jusque-là d'infrastructures bancaires ont rapidement donné de bons résultats. En 2000, 1 628 municipalités brésiliennes n'avaient ni agence ni correspondant bancaire mais, à la fin de 2003, il était devenu possible d'obtenir des services bancaires dans les quelque 5 600 municipalités du pays, grâce essentiellement à l'augmentation du nombre de correspondants. Dans de nombreuses municipalités du nord-est, qui est la région la plus pauvre du Brésil, les services bancaires ne sont assurés que par des correspondants bancaires. C'est le cas de 72% des municipalités dans l'État de Rio Grande do Norte et de la totalité d'entre elles dans l'État de Piauí. Une seule région compte plus de correspondants bancaires que la région du Nord-est, qui a le produit intérieur brut par habitant régional le plus faible (3 010 reals, soit environ 1 204 dollars)²⁸.

Il semble aussi qu'un grand nombre de clients des correspondants bancaires soient pauvres. Les données communiquées par les banques qui utilisent ces circuits montrent que 48% des clients des correspondants de Caixa Economica et 58% des clients de Banco Bradesco²⁹ gagnent moins de 200 reals (75 dollars) par mois, soit moins que le salaire minimum national.

Toutefois ne tirons de conclusions trop rapides: il ne suffit pas que les pauvres aient accès à des circuits technologies pour qu'ils utilisent les services financiers formels. En témoigne la forte proportion de comptes inactifs ouverts à Banco Popular. Il faudrait examiner la situation plus en détail pour comprendre pourquoi certains individus pauvres n'utilisent pas ces circuits de prestation de services: est-ce parce qu'ils ne sont pas à l'aise face à la technologie, parce qu'ils ne font pas confiance à l'opérateur, parce qu'ils sont analphabètes, ou parce qu'ils pensent que les produits financiers offerts ne sont pas adaptés à leurs besoins? Une fois que des réponses auront été apportées à ces questions, les

banques seront davantage en mesure d'adapter leurs circuits de distribution et leurs produits à différentes catégories de population pauvres.

Quelles leçons peut-on tirer des premiers essais d'utilisation de circuits technologiques?

L'enseignement majeur de ces initiatives est que leur succès dépend dans une large mesure de l'appui des pouvoirs publics et de l'existence d'un cadre politique propice. Certains aspects de l'infrastructure du secteur financier peuvent aussi faciliter pour les banques l'utilisation de la technologie au service de régions non bancarisées. Enfin, d'importantes questions opérationnelles restent à régler.

Un cadre réglementaire porteur

Les pouvoirs publics disposent de moyens considérables pour créer un cadre propice à l'utilisation de circuits technologiques par les institutions financières³⁰. L'existence d'un large environnement réglementaire favorable aux systèmes de paiement électronique est une condition nécessaire au recours à ce type de circuit. Il importe que le respect des contrats financiers soit dûment assuré, que la politique de télécommunication favorise un large accès et que le caractère confidentiel et la sécurité des données soient préservés³¹. Le développement des systèmes de paiement électronique peut aussi se trouver compromis ou favorisé par la réglementation applicable dans trois domaines:

Règles régissant le recours à des moyens de paiement électronique

Dans certains pays, la réglementation qui régit l'utilisation des systèmes de paiement électronique interdit aux prestataires de fournir une large gamme de services. En Inde, les TPV ne permettent pas aux

²⁸ Kumar, Parsons, et Urdapilleta (à paraître).

²⁹ *Ibid.*

³⁰ Se reporter à Porteous, *Making Financial Markets Work for the Poor*, pour une analyse détaillée des moyens que peuvent employer les pouvoirs publics pour élargir l'accès aux services financiers — directement et indirectement.

³¹ Claessens, Glaessner, and Klingebiel, *Electronic Finance in Emerging Markets: Is Leapfrogging Possible?* Banque mondiale (2002).

clients de retirer de petites sommes sur leur compte à l'occasion d'un achat, et seuls les agents de sécurité (et non les employés de banque) sont autorisés à gérer les opérations effectuées par guichet automatique³². Les banques ne peuvent donc pas vraiment utiliser les guichets automatiques pour fournir des services à des clients pauvres qui pourraient avoir besoin qu'on les aide à utiliser la machine. Pour résoudre ce problème, les banques ont entrepris de former les agents de sécurité afin qu'ils puissent aider les clients.

Règles régissant les conditions à remplir pour ouvrir un compte³³

Pour aider les banques à attirer des clients n'ayant que de faibles revenus, les organismes de réglementation sud-africains et brésiliens ont assoupli les conditions relatives à la présentation de pièces d'identité pour ouvrir un compte dont le solde est plafonné à un niveau relativement faible. En Afrique du Sud, les organes de réglementation n'exigent plus que les dispositions du Financial Intelligence Centre Act concernant la présentation de pièces attestant de l'identité et de l'adresse soient appliquées à tous les titulaires de compte. Les nouveaux clients ouvrant un compte Mzansi n'ont besoin que d'une pièce d'identité. Les banques brésiliennes peuvent ouvrir des comptes basiques destinés à des clients pauvres sans attestation de lieu de résidence ou de revenu.

Règles régissant les relations banque-agents bancaires

Pour que les banques puissent offrir des services financiers par l'intermédiaire de points de vente au détail, les agents bancaires doivent être autorisés à fournir une large gamme de services à leurs clients à partir de TPV ou grâce à d'autres moyens technologiques, tout en réduisant le plus possible les risques de fraude, de vol et de blanchiment d'argent³⁴. Reserve Bank of India n'autorise pas les agents à offrir ces services: seuls les employés de la banque ou les guichets automatiques peuvent accepter des dépôts d'épargne et exécuter des retraits de fonds. En revanche, la législation brésilienne qui régit le recours aux correspondants bancaires a évolué depuis le début des années 70 et

permet à présent aux correspondants de remplir un grand nombre des fonctions qui sont celles des caissiers dans les agences bancaires.³⁵

Les pouvoirs publics peuvent également créer un environnement propice à l'établissement de circuits technologiques en instituant des systèmes d'identification nationaux. Lorsque tous les citoyens possèdent une pièce d'identité délivrée par l'État, il est relativement facile pour les banques d'ouvrir des comptes d'épargne au nom de leurs clients, d'identifier chaque emprunteur et d'établir un historique bancaire individuel sur la base des transactions effectuées avec différents payeurs et prêteurs. Au Malawi, Opportunity Bank accepte les cartes à puce biométriques portant les empreintes digitales du titulaire à la place du permis de conduire ou du passeport que tous les individus sont censés présenter lorsqu'ils ouvrent un compte en banque. Il est toutefois difficile et souvent coûteux pour les pauvres ou les analphabètes d'obtenir ces documents. Un système d'identification national peut aussi servir de base à la constitution d'une centrale des risques et, partant, réduire le coût d'évaluation des emprunteurs pour les banques et encourager ceux-ci à rembourser leurs dettes.

Généraliser l'utilisation des circuits technologiques par les pauvres³⁶

Maintenant que les banques ont entrepris de mettre en place de nouveaux circuits technologiques pour fournir des services aux groupes de populations à

³² Singhal and Duggal, *Extending Banking to the Poor in India*, ICICI Bank mars 2002, p.9.

³³ Pour de plus amples informations sur les conditions requises pour pouvoir ouvrir un compte dans le cadre des efforts de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, se reporter à la Note Focus du CGAP « AML/CFT Regulation: Implications for Financial Service Providers That Serve Low-Income People » sur le site du CGAP www.cgap.org.

³⁴ Des études détaillées des différents systèmes de n'ont pas encore été effectuées

³⁵ Kumar, Parsons, et Urdapilleta (à paraître).

³⁶ Pour de plus amples informations sur l'adoption de technologies électroniques pour les opérations bancaires par les consommateurs des pays en développement, se reporter à Kolodinsky and Hogarth, « The adoption of electronic banking technologies by American consumers », *Consumer Interests Annual*, vol. 47 (2001).

faible revenu, elles constatent de plus en plus que la compréhension de ce nouveau segment de clientèle est essentielle pour réussir. Comme l'explique le représentant d'une banque centrale, «... pour créer de tels circuits de prestation de services, il est essentiel d'avoir au départ d'excellentes informations sur le comportement des clients. Ces informations peuvent recouvrir différents éléments mais, fondamentalement, elles doivent permettre de bien comprendre les besoins de la clientèle par rapport à la distribution de différents produits, la manière dont ces besoins varient selon les catégories de clientèle [...] le comportement actuel de la clientèle [...] et la rentabilité de cette dernière³⁷ ».

Les éléments ci-après revêtent une importance particulière³⁸:

- *Perception de valeur ajoutée.* De quelle manière les clients perçoivent-ils l'avantage que procure l'utilisation des circuits technologiques par opposition à une interaction avec un caissier ou le recours à d'autres moyens? Aux Philippines, certains clients préfèrent aller à la banque ou dans une agence d'une IMF et faire la queue plutôt que de payer une commission pour effectuer un remboursement à partir d'un téléphone mobile.
- *Éducation du consommateur.* On a pu constater, à la suite de la distribution de cartes de débit à des employés pauvres en Inde, que, s'il n'est pas expliqué très clairement à ces derniers qu'ils ne doivent pas communiquer leur numéro d'identification à qui que ce soit, ils inscrivent souvent ce numéro sur leur carte de débit et, ce faisant, invalident toutes les mesures de sécurité prises pour le compte.
- *Facilité d'utilisation.* L'appareil, l'interface avec le client et le processus d'utilisation doivent être conçus en fonction du type de clientèle ciblée, de manière à faciliter l'utilisation et la compréhension du système. Afin de pouvoir servir des clients autochtones et analphabètes, Prodem (Bolivie) a installé des guichets automatiques dotés d'écrans tactiles avec des codes couleur et fournissant des instructions audio en espagnol, en quechua et en aymara³⁹.
- *Contexte culturel.* Il est important de prendre en compte tous les aspects culturels associés au genre, à la caste ou à la classe, aux technologies,

à l'argent, à la vie privée, etc. pour assurer le succès du système. Vision S.A., IMF opérant au Paraguay, impute la rapide adoption de ses cartes de débit visa par sa clientèle pauvre à la promotion des aspirations de cette dernière⁴⁰.

- *Confiance.* Les agents de terrain des IMF qui utilisent des micro-ordinateurs portatifs pour enregistrer les transactions ont noté que leurs clients commencent à faire confiance au système dès qu'ils apprennent à reconnaître les bips émis par l'appareil lorsqu'il est utilisé correctement et qu'il imprime un reçu.

Atténuation des risques de fraude ou de vol

Le recours à des tiers qui manipulent des espèces pour le compte de la banque crée des risques de fraude et de vol. En Inde, ICICI Bank charge des agents individuels ou des entreprises sous franchise de collecter les remboursements d'emprunts. Pour s'assurer que les agents ne volent pas l'argent, elle exige que chacun d'entre eux conserve un montant déterminé dans un compte à la banque, que celle-ci pourra s'approprier en cas de vol. L'agent n'est pas autorisé à recouvrer au cours d'une journée donnée un montant supérieur au solde de son compte.

Au Brésil, Banco Popular emploie des intermédiaires, comme Netcash (société privée de gestion de correspondants bancaires) pour identifier et conclure des contrats de services avec des correspondants, les équiper et les former, et suivre leurs activités. Les intermédiaires sont responsables de la totalité des liquidités que les correspondants manipulent pour le compte de la banque. Le recours à des intermédiaires permet également de maintenir les frais généraux à un faible niveau: six mois après avoir mis ce système en place, Banco Popular n'employait que 80 personnes environ, toutes à Brasilia, alors

³⁷ Intervention de Shri Vepa Kamesam, gouverneur adjoint de Reserve Bank of India, à la 25^e conférence des économistes spécialisés dans les questions bancaires qui s'est tenue à Mumbai le 12 December 2003.

³⁸ Ivatury, « Harnessing the Power of Technology to Deliver Financial Services to the Poor », *Small Enterprise Development Journal*, décembre 2004.

³⁹ Série du CGAP sur les innovations des technologies de l'information (ITInnovation Series): article sur les guichets automatiques (www.cgap.org/technology).

⁴⁰ Entretien avec Beltran Macchi (directeur général, Vision S.A.), août 2004.

qu'elle avait augmenté de 1,05 million le nombre de ses clients, avec lesquels elle traite par l'intermédiaire de 5 500 TPV installés dans des points de vente au détail dans tout le Brésil.

Banco Bradesco, la plus grande banque privée du Brésil, encourage ses directeurs d'agence à l'aider à superviser les 7 900 correspondants bancaires avec lesquels elle opère dans 4 732 des quelque 5 500 municipalités que compte le Brésil⁴¹. La banque incorpore les résultats financiers de chaque correspondant dans le bilan de l'agence la plus proche et, ce faisant, fait explicitement assumer la responsabilité de la performance des correspondants aux directeurs d'agence.

Disponibilité d'espèces suffisantes aux points de vente de détail⁴²

Banco Postal opérant par l'intermédiaire de bureaux de poste dans les régions isolées du Brésil, dont certaines ne sont accessibles que par bateau ou avion, elle doit pouvoir fournir ses services à certaines communautés sans avoir la possibilité d'y transporter des liquidités. L'une des solutions retenues consiste à collaborer avec les entreprises et les administrations locales pour s'assurer que leurs liquidités sont déposées au plus tard à la fin de chaque mois. De cette façon, les fonds demandés par les clients qui souhaitent effectuer des retraits sur leur pension ou par les ayants droit à des prestations sociales sont disponibles au début de chaque mois. Banco Postal utilise également de simples stratégies pour gérer les flux de liquidités durant la journée. Les jours du versement des pensions, de longues queues commencent à se former devant les comptoirs de la banque dès sept heures du matin. Pour raccourcir ces queues, les employés du bureau de poste offrent gratuitement du café aux clients qui arrivent après 10 heures du matin et font de petits cadeaux à ceux qui ne retirent de l'argent qu'après le déjeuner⁴³.

Implications stratégiques pour la microfinance

On ne sait pas encore si la prestation de services par des circuits technologiques sera rentable et dans quelle mesure ces moyens permettront d'assurer

des services à une large population pauvre. Toutefois, les banques et les praticiens de la microfinance ont beaucoup à apprendre de l'expérience des banques privées et publiques brésiliennes en matière de prestation de services dans des régions isolées et des initiatives de banque mobile lancées en Afrique du Sud et aux Philippines.

Il importe d'accorder une attention plus particulière à trois aspects de l'utilisation de technologies dans le domaine de la microfinance.

S'ils veulent exploiter les possibilités offertes par la technologie d'élargir l'accès des pauvres aux services financiers, les pouvoirs publics doivent réfléchir à l'environnement politique de manière plus large. De nombreux porte-parole des IMF estiment que l'absence de législation spécifique à la microfinance est le principal obstacle réglementaire à la fourniture accrue de services financiers aux pauvres. En fait, il existe toute une gamme de cadres réglementaires qui peuvent déterminer si les institutions financières formelles, et même les opérateurs de services de téléphonie mobile, sont en mesure de mettre au point des moyens novateurs de fournir des services financiers aux groupes de populations pauvres et exclus—par exemple en ayant recours à la technologie.

Il faut procéder à des études plus approfondies pour comprendre la mesure dans laquelle les pauvres sont exclus par les circuits technologiques, et l'impact que cela a sur la rentabilité de ces circuits. Parce qu'il permet de répartir différentes étapes de la prestation de services financiers entre différents acteurs—les banques, les points de vente au détail, les sociétés de paiement, comme visa international ou peut-être Vodafone, et les IMF—le recours à la technologie signifie que le point de contact ultime des clients pauvres peut être un employé d'un magasin d'alimentation ou de la poste utilisant un TPV. Le confort, la commodité que présentent ces circuits pour les pauvres et la confiance qu'ils leur accordent sont

⁴¹ Les services de correspondants bancaires sont offerts sous le nom de marque Banco Postal.

⁴² Pour de plus amples informations sur les difficultés soulevées par l'emploi d'agents pour traiter les transactions en espèces, se reporter à Ivatury, « Cash-In/Cash-Out: The Number One Problem » à www.cgap.org/technology.

⁴³ Entretien avec Andre Cano, directeur de Banco Postal, mai 2005.

autant de facteurs déterminants pour répondre à ces deux questions: certains segments de la population continueront-ils à être exclus des services financiers du secteur formel? Un circuit donné sera-t-il rentable pour la banque?

Les circuits technologiques peuvent soulever des questions quant au rôle des IMF en ce qui concerne la prestation de services financiers aux pauvres. À l'heure actuelle, le principal atout des IMF est leur aptitude à identifier les emprunteurs à faible revenu solvables, à évaluer les demandes de prêt et à gérer les arriérés de paiement. Les IMF sont également

en mesure de procéder à des études de marché, d'éduquer et de former les clients, et de fournir un appui personnalisé. Toutefois, maintenant que les banques s'efforcent de rendre rentables leurs circuits technologiques de prestation de services, elles vont aussi s'efforcer de mettre au point des techniques, notamment de scoring, qui remplaceront les méthodes d'évaluation des risques des IMF. La situation devrait évoluer dans ce sens sur au moins quelques marchés dans les années qui viennent; il importe donc que les IMF clarifient leur rôle dans la prestation de services financiers aux pauvres.



Annexes

ANNEXE I INSTITUTIONS FINANCIÈRES utilisant des circuits électroniques pour fournir des services aux pauvres

Région	Pays	Institution financière	Type	Technologie	Description
AFR	Afrique du Sud	Teba Bank	Banque	TPV, Guichets automatiques, Internet, Tél. mobile	Dépôts, retraits, règlement de factures, transferts d'argent, ouverture de compte, versement de subventions de l'État
AFR	Afrique du Sud	WIZZIT	IFNB	TPV, Guichets automatiques, Internet, Tél. mobile	Règlement de factures, ouverture de compte, retrait de petites sommes lors d'un achat
AFR	Afrique du Sud	SAPO	IFNB	TPV, Guichets automatiques	Enregistrement biométrique, dépôts, retraits, règlement de factures, transferts d'argent, ouverture de compte, collecte de primes d'assurance
AFR	Afrique du Sud	Standard Bank	Banque	TPV, Guichets automatiques	Retraits, transferts d'argent, remboursement d'emprunt, ouverture de compte
AFR	Afrique du Sud	ABSA	Banque	Guichets automatiques	Guichets automatiques pour retraits
AFR	Afrique du Sud	First National Bank	Banque	TPV, Guichets automatiques	Retraits, paiements, biométrie
AFR	Afrique du Sud	Standard Bank	Banque	TPV, Guichets automatiques	Retraits, transferts d'argent, remboursement d'emprunt, ouverture de compte
AFR	Afrique du Sud	Peoples Bank Limited filiale: PEP Bank Fait partie de Nedcor Banking Group	Banque	Guichets automatiques	Épargne, prêts, assurance funéraire
AFR	Botswana	Botswana Savings Bank	Banque	Guichets automatiques	Dépôts, retraits, règlement de factures, transferts d'argent, ouverture de compte, prestations de l'État
AFR	Cameroun	Afrilandfirstbank	Banque	Internet	Dépôts, retraits, règlement de factures, transferts d'argent
AFR	Kenya	Vodafone	IFNB	Téléphone mobile	Dépôts, retraits, règlement de factures, transferts d'argent, décaissements de crédit, ouverture de compte
AFR	Kenya	Kenya Cooperative Bank	Mutuelle	TPV, Guichets automatiques	Dépôts
AFR	Kenya	K-Rep Bank	Banque	Guichets automatiques	N/D
AFR	Malawi	Opportunity International Bank	Banque	TPV, Guichets automatiques	Dépôts, retraits, règlement de factures, transferts d'argent, décaissements de crédit, remboursement d'emprunt, collecte des primes d'assurance

**ANNEXE I INSTITUTIONS FINANCIÈRES utilisant des circuits électroniques
pour fournir des services aux pauvres**

Région	Pays	Institution financière	Type	Technologie	Description
AFR	Malawi	First Merchant Bank/FINCA	Banque/IMF	Guichets automatiques	Dépôts
AFR	Malawi	New Building Society	Société d'épargne-logement	Guichets automatiques	Cartes à puce et biométrie pour les dépôts, paiements, gestion du crédit, et règlement des services d'utilité collective
AFR	Namibie	Bank Windhoek	Banque	Guichets automatiques, Internet	Unités de banque mobile dans les régions isolées Transferts internationaux électroniques
AFR	Ouganda	Uganda Microfinance Union	IMF	TPV	Dépôts, transferts d'argent, remboursement d'emprunt
AFR	Ouganda	FINCA Uganda	IMF	TPV	Retraits, décaissement de crédit, remboursement d'emprunt
AFR	Ouganda	Centenary Bank	Banque	TPV, Guichets automatiques, Internet, Tél. mobile	Dépôts, retraits, transferts d'argent, règlement de factures, remboursement d'emprunt
AFR	Sénégal	Ferlo / IMF	IMF	TPV, Guichets automatiques	Dépôts
AFR	Tanzanie	Tanzania Postal Bank	Banque	Guichets automatiques	Retraits, règlement de factures
AFR	Tanzanie	CRDB	Banque	TPV	Dépôts, retraits, règlement de factures, transferts d'argent, remboursement d'emprunt
AFR	Zimbabwe	Jewel Bank	Banque	TPV, Guichets automatiques	Retraits
AFR	Zimbabwe	Central Africa Building Society	Société d'épargne-logement	TPV, Guichets automatiques, Tél. mobile	TPV, guichets automatiques pour retrait d'espèces du compte d'épargne. Possibilité d'effectuer des dépôts et des paiements par téléphone
EAP	Indonésie	The International Visitor Program, Bank Rakyat Indonesia	Banque	TPV	Retraits, règlement de factures, transferts d'argent
EAP	Malaisie	Agricultural Bank of Malaysia Bank Pertanian	Banque	Guichets automatiques	N/D
EAP	Philippines	SMART	IFNB	TPV, Guichets automatiques, Tél. cellulaire	Retraits, paiements, transferts par téléphone mobile chez des commerçants (TPV) et guichets automatiques
ECA	Albanie	Tirana Bank	Banque	TPV, Guichets automatiques	N/D
ECA	Kosovo	Procredit Bank (ex MEB Bank)	Banque	Guichets automatiques	N/D
ECA	Moldova	Victoria Bank	Banque	TPV, Guichets automatiques, Internet, Téléphone mobile	Retraits, règlement de factures, transferts d'argent
ECA	Pologne	National Association of Cooperative Savings and Credit Unions, Poland	IFNB	Guichets automatiques, Internet	N/D
ECA	République tchèque	Czech Savings Bank	Banque	Guichets automatiques	Gestion de prêt
ECA	Tadjikistan	AgroInvest Bank	Banque	TPV, Guichets automatiques	Retraits, règlement de factures
LAC	Bolivie	FFP Prodem S.A.	IMF	TPV, Guichets automatiques, Internet	Retraits, transferts d'argent, décaissement de crédit, envoi de fonds des migrants, biométrie
LAC	Brésil	Unibanco	Banque	TPV, Guichets automatiques, Internet, Tél. mobile	Retraits, dépôts, règlement de factures, transferts d'argent, décaissements de crédit, ouverture de compte, envoi de fonds des migrants, collecte de primes d'assurances
LAC	Brésil	Banco do Brasil	Banque	TPV, Guichets automatiques, Internet	Transferts nationaux et internationaux en ligne, paiement de factures et d'assurance.
LAC	Brésil	Caixa Economica Federal	Banque	TPV, Guichets automatiques, Internet	Contributions de l'État, paiements, paiement de factures, dépôts/retraits
LAC	Brésil	Lemon Bank	Banque	TPV, Guichets automatiques, Internet	Dépôts, retraits et règlement de factures

**ANNEXE I INSTITUTIONS FINANCIÈRES utilisant des circuits électroniques
pour fournir des services aux pauvres**

Région	Pays	Institution financière	Type	Technologie	Description
LAC	Brésil	Banco Populare	Banque	TPV, Guichets automatiques, Internet	N/D
LAC	Brésil	Banco Postal	Banque	TPV, Guichets automatiques, Internet	Épargne, prêts, transferts, comptes chèques, et cartes de crédit
LAC	Chili	BancoEstado	Banque	Guichets automatiques, Internet	Dépôts, retraits, transferts d'argent, règlement de factures, remboursement d'emprunt, IVR
LAC	Chili	Bandesarrollo	Banque	TPV, Guichets automatiques, Internet, Tél. Mobile	Dépôts, retraits, transferts d'argent, règlement de factures, remboursement d'emprunt, ouverture de compte
LAC	Chili	Banefe Banco Santander	Banque	Internet	N/D
LAC	Colombie	Fundacion Social	IFNB	Téléphone mobile	Dépôts, retraits, transferts d'argent, règlement de factures, remboursement de crédit, ouverture de compte, collecte de primes d'assurance
LAC	Cuba	Banco Popular de Ahorro	Banque	TPV, Guichets automatiques	Dépôts, règlement de factures, transfert d'argent, remboursement de crédit
LAC	Équateur	Banco Solidario	Banque	Guichets automatiques	Remise de transferts de salaires des migrants
LAC	Guatemala	Banrural	Banque	TPV, Guichets automatiques, Internet	Retraits, dépôts, règlement de factures, transferts d'argent, décaissements de crédit, ouverture de compte, envois de fonds des migrants, collecte de primes d'assurance
LAC	Guatemala	Bancafe	Banque	TPV, Guichets automatiques, Internet	Retraits, règlement de factures, transferts d'argent
LAC	Haïti	Sogebank Subsidiary: Sogesol	Banque	Guichets automatiques	N/D
LAC	Mexique	Banamex	Banque	Internet	Prêt à la consommation, crédit sur salaire
LAC	Paraguay	El Comercio	IMF	TPV, Guichets automatiques, Internet	Crédit à la consommation, épargne, cartes de crédit, et mutuelles de crédit
LAC	Paraguay	Vision	IMF	TPV, Guichets automatiques	Dépôts, retraits, paiements
LAC	Pérou	Banco de Trabajo	Banque	Guichets automatiques	N/D
LAC	Pérou	Mibanco	Banque	Guichets automatiques	N/D
LAC	République dominicaine	Grupo BHD	Banque	TPV	Remise de transferts de salaires des migrants
SA	Bangladesh	Janata Bank	Banque	Guichets automatiques, Internet	Retraits
SA	Inde	BASIX	IFNB	Internet	Décaissement de crédit
SA	Inde	Canara Bank	Banque	TPV	Cartes de débit permettant aux salariés pauvres de tirer de l'argent sur leur salaire, dépôts/retraits, paiements aux TPV
SA	Inde	Corporation Bank	Banque	TPV	Cartes de débit permettant aux salariés pauvres de tirer de l'argent sur leur salaire, dépôts/retraits, paiements aux TPV
SA	Inde	ICICI	Banque	Guichets automatiques, Internet	N/D
SA	Sri Lanka	National Savings Bank	Banque	Guichets automatiques	N/D

Légende

AFR: Afrique

EAP: Asie de l'Est et Pacifique

ECA: Europe de l'Est et Asie Centrale

LAC: Amérique latine et Caraïbes

SA: Asie du Sud

Annex 2

ANNEXE II INSTITUTIONS FINANCIÈRES AYANT PARTICIPÉ À L'ENQUÊTE DU CGAP SUR LES PAIEMENTS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Région	Pays	Institution	Technologie
AFR	Afrique du Sud	Teba Bank	TPV, Guichets automatiques, Internet, Téléphone mobile
AFR	Afrique du Sud	WIZZIT	TPV, Guichets automatiques, Internet, Téléphone mobile
AFR	Afrique du Sud	SAPO	TPV, Guichets automatiques
AFR	Afrique du Sud	Standard Bank	TPV, Guichets automatiques
AFR	Afrique du Sud	Standard Bank	TPV, Guichets automatiques
AFR	Cameroun	Afrilandfirstbank	Internet
AFR	Kenya	Vodafone	Téléphone mobile
AFR	Malawi	Opportunity International Bank	Guichets automatiques, TPV
AFR	Ouganda	Uganda Microfinance Union	TPV
AFR	Ouganda	FINCA Uganda	TPV
AFR	Ouganda	Centenary Bank	TPV, Guichets automatiques, Internet, Téléphone mobile
AFR	Tanzanie	Tanzania Postal Bank	Guichets automatiques
AFR	Tanzanie	CRDB	TPV
AFR	Zimbabwe	Jewel Bank	TPV, Guichets automatiques
ECA	Tadjikistan	AgrolInvest Bank	TPV, Guichets automatiques
LAC	Bolivie	FFP Prodem S.A.	TPV, Guichets automatiques, Internet
LAC	Brésil	Unibanco	TPV, Guichets automatiques, Internet, Téléphone cellulaire
LAC	Chili	BancoEstado	Guichets automatiques, Internet
LAC	Chili	Bandesarrollo	TPV, Guichets automatiques, Internet, Téléphone cellulaire
LAC	Colombie	Fundacion Social	Téléphone cellulaire
LAC	Cuba	Banco Popular de Ahorro	TPV, Guichets automatiques
LAC	Guatemala	Banrural	TPV, Guichets automatiques, Internet
LAC	Guatemala	Bancafe	TPV, Guichets automatiques, Internet
LAC	Paraguay	El Comercio	TPV, Guichets automatiques, Internet
SA	Bangladesh	Janata Bank	Guichets automatiques, Internet
EAP	Indonésie	The International Visitor Program, Bank Rakyat Indonesia (BRI)	TPV

Légende

AFR: Afrique

EAP: Asie de l'Est et Pacifique

ECA: Europe de l'Est et Asie Centrale

LAC: Amérique latine et Caraïbes

SA: Asie du Sud

Bibliographie

- “Brazil: Banco Popular do Brasil Hit by High Levels of Debt Default and High Cost.” *Valor Economica*, 11 novembre 2005.
- “Reaching the Unbanked: Learning from South Africa’s FIs,” *ATM Marketplace News*, 25 avril 2005.
- Article sur les guichets automatiques publié dans la série IT Innovation Series article du CGAP. www.cgap.org/technology.
- Banking Association of South Africa. www.banking.org.za/documents/2005/MAY/PresReleaseonemillionaccount.pdf.
- Banque mondiale. Document d’évaluation de projet. Washington: Banque mondiale, 2003.
- Basu, Priya. “A Financial System for India’s Poor.” *Economic and Political Weekly*. 10 septembre 2005.
- Cano, Andre, director of Banco Postal, entretien en mai 2005.
- Center for Financial Services Innovation. Poll conducted at BAI’s Retail Delivery Conference and Expo, Las Vegas, novembre 2004. www.cfsi.org.
- Christen, Robert P., Richard Rosenberg, and Veena Jayadeva. “Financial Institutions with a ‘Double Bottom Line’: Implications for the Future of Microfinance.” CGAP Occasional Paper No. 8. Washington: CGAP, 2004.
- Claessens, Stijn, Thomas Glaessner, and Daniela Klingebiel. *Electronic Finance in Emerging Markets: Is Leapfrogging Possible?* Washington: Banque mondiale, 2002.
- Cracknell, David. *Electronic Banking for the Poor: Panacea, Potential and Pitfalls*. MicroSave, septembre 2004.
- FDIC. *Bank Branch Growth Has Been Steady—Will It Continue?* FDIC, août 2004.
- Isern, Jennifer, David Porteous, Raul Hernandez-Cross, et Chinyere Egwuagu. “AML/CFT Regulation: Implications for Financial Service Providers That Serve Low-Income People.” CGAP Focus Note No. 29. Washington: CGAP. www.cgap.org.
- Ivatury, G. “Cash-In/Cash-Out: The Number One Problem.” www.cgap.org/technology.
- . “Harnessing the Power of Technology to Deliver Financial Services to the Poor.” *Small Enterprise Development Journal*, décembre 2004.
- Kamesam, Shri Vepa. Allocation prononcée par le gouverneur adjoint de Reserve Bank of India, Twenty-Fifth Bank Economists’ Conference, Mumbai, 12 décembre 2003.
- Kasibante, Michael, directeur adjoint, Research and Development, entretien en juillet 2005.
- Kolodinsky, Jane, et Jeanne M. Hogarth. “The Adoption of Electronic Banking Technologies by American Consumers.” *Consumer Interests Annual*, vol. 47, 2001.
- Kumar, Anjali, Adam Parsons, et Eduardo Urdapilleta. *Banking Correspondents and Financial Access: The Experience of Brazil and Potential for Other Countries*. Washington: Banque mondiale, à paraître.
- LaFraniere, Sharon. “For Africa, a Godsend in Cellphones.” *The New York Times*, 25 août 2005.
- Macchi, Beltran, chief executive officer of Vision S.A., entretien en août 2004.
- The MIX. *MicroBanking Bulletin* n°11. Washington: The MIX, 2004.
- Mukherjee, Santanu, directeur pays VISA International (Asie du Sud), entretien en janvier 2005.
- Porteous, David. *Making Financial Markets Work for the Poor*.
- Singhal, Amit, et Bikram Duggal. *Extending Banking to the Poor in India*. ICICI Bank, mars 2002.
- Soriano, Edwin, chargé de recherche, entretien en juin 2005.
- Vodafone. “Africa: The Impact of Mobile Phones.” Vodafone Policy Paper Series. No. 2, mars 2005.
- von Pischke, J. D. *Finance at the Frontier*. Washington: Banque mondiale, 1991.

Nous vous encourageons de partager cette Note Focus avec vos collègues ou de nous contacter pour recevoir plus d'exemplaires de ce numéro ou d'autres numéros qui font partie de cette série.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires.

Toutes les publications du CGAP peuvent être téléchargées à partir du site web du CGAP : www.cgap.org

CGAP
1818 H Street, NW
MSN P3 – 300
Washington DC 20433 USA

Tél : 202-473-9594
Fax : 202-522-3744

Courriel :
Cgap@worldbank.org