

Les nouvelles voies du mobile

Le mobile banking pourrait bien révolutionner l'accès aux services financiers des pays en développement et constituer une source nouvelle d'inclusion financière en Europe.

Une révolution en marche

Trois milliards et demi d'êtres humains n'ont pas accès aux services financiers, que ce soit en matière d'épargne, de crédit, de transaction ou de transfert d'argent¹...

Or l'accès à ces services financiers est souvent considéré comme le moteur de la croissance économique et une des solutions les plus efficaces de lutte contre la pauvreté.

Pour les institutions financières classiques, ce segment de clientèle n'est pas attractif : petites transactions trop fréquentes (journalières), présence dans des zones géographiques reculées... Même pour la microfinance, servir ces clients entraîne un coût très élevé, qui se répercute dans des taux d'intérêt et/ou des tarifs élevés eux aussi.

Et si la solution venait d'ailleurs ?

Une nouvelle source de développement économique et d'inclusion sociale et financière a fait son apparition depuis quelques années, et se développe très rapidement. Cette source n'est autre que le GSM, ce moyen de communication que nous sommes 83 % à posséder en Belgique (et même 10 % à posséder en double).

On estime aujourd'hui que 4 milliards d'individus dans le monde² ont accès au GSM³, dont 1 milliard qui n'ont pas accès aux services bancaires, et dont 3 milliards proviennent de pays en développement.

¹ Pickens, 2009.

² GSM Association.

³ Nous faisons ici la différence entre accès et possession d'un GSM, un GSM peut être utilisé par plusieurs personnes, notamment dans le Sud.

Quatre-vingts pour cent des nouvelles acquisitions de GSM sont faites dans les pays en développement, principalement par des clients à faibles revenus (+128 millions de clients en Inde en un an, +90 millions en Chine).

Fournir des services financiers par le biais des GSM est l'un des développements récents du secteur financier.

Le GSM comme alternative à la banque ? Une réalité des pays du Sud principalement, où l'infrastructure bancaire est largement insuffisante. Mais rien qu'en Belgique, alors que la couverture bancaire est globalement satisfaisante, 12 % de la population se dit prête à effectuer des opérations bancaires via GSM⁴.

La promesse de ces nouveaux intermédiaires financiers est de réduire les coûts fixes en utilisant les infrastructures existantes. Est-ce vraiment une réalité ?

Peut-on espérer une révolution du « mobile banking » qui verrait l'inclusion financière de 1,5 milliard de personnes supplémentaires ?

Quels types de services peut-on obtenir par GSM ?

Les services proposés sont principalement de 4 types (Williams and Torma, 2007) :

1. Information sur les comptes (mini-relevés bancaires, alertes, suivis des dépôts effectués, accès aux informations sur les crédits) ;
2. Transactions financières (transferts nationaux et internationaux) ;
3. Conversion en *cash* (*in and out* : que ce soit pour approvisionner le compte virtuel sur le GSM ou récupérer en *cash* une transaction ; toujours par l'intermédiaire d'un agent ou d'un distributeur) ;
4. Paiement (rechargement, paiement des factures comme celles d'électricité).

Les possibilités ouvertes par le mobile sont nombreuses : depuis les applications liées au **commerce** telles que données météo, cours des prix et conseils dispensés aux fermiers par SMS en réponse à leurs questions (« Farmer's Friends » de MTN, Google et Grameen App Lab ; « Nokia Life Tools ») en passant par la mise en relation des acheteurs et vendeurs sur un marché virtuel par SMS (« Google trader ») ; et jusqu'aux conseils de **santé** : SMS d'alerte sur le SIDA, rappel pour prendre des médicaments, ou traitement basique à distance par le biais des photos envoyées aux médecins.

50 projets sont en cours de développement sur le seul créneau de la santé par le biais du GSM, dans le but de permettre à des populations isolées ou pauvres d'avoir accès à ces services sans se déplacer et à faible coût.

Les GSM ont un rôle non négligeable à jouer dans les **transferts d'argent des migrants**. Le migrant peut envoyer directement l'argent de son GSM à

⁴<http://www.bdma.be/index.php?id=175&news=1476>

celui du bénéficiaire, qui n'a plus qu'à se présenter à un agent de son opérateur mobile ou à un distributeur d'argent pour l'échanger contre du *cash*.

Le transfert par mobile est sûr, rapide, pratique et bien moins cher que ce qui existe sur le marché, que ce soit les banques postales ou les opérateurs tels que *Western Union*.

Entre modèle bancaire et non bancaire, avantages et limites

Deux modèles s'affrontent aujourd'hui : le modèle dit « bancaire » et le modèle non bancaire⁵.

Dans le **modèle bancaire**, le client réalise ses opérations financières par l'intermédiaire de son GSM, mais la conversion en *cash* se fait obligatoirement auprès d'une banque ou d'un distributeur d'argent.

Dans le **modèle non bancaire**, le client n'est pas obligé d'avoir un compte dans la banque. Les transactions financières se font également par le biais du GSM, mais en utilisant des comptes virtuels, localisés sur les serveurs des opérateurs mobiles ou téléphoniques. Le réseau physique de ces opérateurs est généralement plus étendu, ce qui permet au client de changer facilement en *cash* ses transactions en se rendant auprès d'un détaillant de l'opérateur mobile.

Les banques ne sont utilisées que pour créer les comptes virtuels.

Le choix d'un modèle plutôt que l'autre est souvent lié à la réglementation en vigueur dans le pays concerné. Si l'émission de monnaie virtuelle – aussi appelée « e-monnaie » – par des intermédiaires financiers non bancaires n'est pas autorisée par le législateur, alors le choix du modèle bancaire s'impose.

Aujourd'hui les deux modèles se sont développés avec succès.

Bénéfices de cette source nouvelle de développement

Le succès du mobile dans les pays en développement s'explique par le fait qu'il est souvent le premier accès aux télécommunications (pas de ligne fixe, pas d'internet...). Il s'explique aussi par l'introduction des cartes prépayées, ne nécessitant pas d'avoir un compte en banque (utile quand on sait que 2/3 de la population de ces pays en est dépourvue). La réduction du prix des GSM à l'achat (divisé par plus de 10 en 10 ans, de 250 \$ à 20 \$) a contribué à cet essor.

Le microcrédit a permis à ceux qui ne pouvaient se l'offrir d'accéder au mobile : *Grameen Phone* (une des filiales de la célèbre *Grameen Bank*) s'est développé au Bangladesh, au Cameroun, en Indonésie, au Rwanda, en Ouganda,...

⁵ Bueno, 2008 ; Infogile Technologies, 2007.

En quoi est-ce un outil de développement ?

En ce qu'il permet à de petits entrepreneurs d'avoir une activité sans avoir une boutique fixe, de s'informer sur le cours de prix pour vendre au meilleur moment,

De nombreuses études ont démontré que l'accès aux télécommunications accélère le flux d'informations, augmente la productivité, et facilite l'accès aux marchés.

La Banque mondiale a estimé en 2009 qu'une augmentation de 10 % du nombre de téléphones portables en circulation dans les pays en développement se traduisait par une augmentation du PIB par habitant de 0,8 %⁶.

Pourquoi les clients utilisent-ils ce système ? D'après une enquête menée en 2009 par Caroline Pulver auprès des clients de M-Pesa au Kenya, les principales raisons sont : la rapidité, la sécurité, le côté pratique et le coût moindre de ces services.

Le service est principalement utilisé par les clients pour envoyer de l'argent à leur famille tous les mois (86 %).

Les bénéfices sont non négligeables :

- Le *mobile banking* s'appuie sur un réseau existant, facilement **accessible**, permettant de toucher les populations rurales et les plus isolées. Pas besoin d'investir dans des distributeurs d'argent ou des succursales bancaires, car le réseau mobile existant permet de couvrir les zones les plus isolées.
- Il permet également au client de **réduire ses coûts de transaction** en n'ayant pas besoin de se déplacer à sa banque pour faire ses transactions financières. Ceci est parfaitement illustré par l'exemple de l'Afrique du Sud : pour payer leur électricité, les Sud-Africains doivent traditionnellement se rendre dans une boutique spécialisée, faire la queue pendant 2 h 30 (temps d'attente moyen), ce que tout le monde n'est pas en mesure de faire, notamment les personnes âgées ou malades. Le déplacement coûte 20 rands, soit l'équivalent du salaire d'une demi-journée de travail. Désormais, les Sud-Africains ont la possibilité de payer leur facture par l'intermédiaire de leur GSM pour le prix de 1 rand et sans avoir à se déplacer ni à attendre (Williams and Torma, 2007).
- Enfin, le GSM permet **des services financiers plus accessibles financièrement**. Au Cameroun et au Nigeria, il faut l'équivalent du PIB/habitant pour ouvrir un compte en banque⁷. En Afrique du Sud, le coût annuel des services bancaires d'une banque classique équivaut à 11 journées de salaire, tandis que celui des services bancaires d'un fournisseur de ces services par GSM équivaut à 7,5 journées de salaire.

⁶ The Economist, Septembre 2009

⁷ Beck, Demirguc-Kunt, and Soledad Martinez Peria, 2008

Coûts comparés des banques vs de Wizzit en Afrique du Sud

	Coûts de transaction – utilisateurs WIZZIT (\$)	Mêmes transactions avec les 4 grosses banques (\$)
Charges bancaires par mois	5	7
Coût des minutes de téléphone par mois	0.3	0
Coût des transports jusqu'à la banque par mois	1	1
Coût mensuel total	6	9
Coût annuel	70	103
Coût annuel en nombre de jours de travail	7.5	11
Coût annuel en % du revenu	2.1%	3.1%

Source : Ivatury, Gautam and Pickens, Mark. 2006. ‘Mobile Phone Banking and Low-Income Customers. Evidence from South Africa). CGAP, United Nations Foundation (UNF) and Vodafone Group Foundation

- Les effets indirects ne sont pas négligeables : les GSM permettent de **stocker de l'argent de façon sécurisée**, permettant de réduire les risques liés au fait de se déplacer avec des quantités importantes de *cash* jusqu'à la banque ou de se le faire voler chez soi. Il permet aux populations pauvres dont les sources de revenus sont faibles, irrégulières et difficiles à prévoir⁸, de gérer ce flux.

Succes stories à travers le monde

Selon la Banque Mondiale (CGAP), il y aurait 120 services monétaires par GSM dans le monde en 2009.

Grameen a développé un modèle avec succès au Bangladesh, M-Pesa au Kenya, Wizzit en Afrique du Sud, G-Cash aux Philippines,... Les expériences fleurissent à travers le monde.

WIZZIT en Afrique du Sud est un exemple du **modèle bancaire**, lancé en 2004 par l'intermédiaire de la Banque sud-africaine d'Athènes.

Il s'agit d'une banque virtuelle, sans succursale physique. Les clients utilisent les SMS pour payer des produits, transférer de l'argent à d'autres détenteurs de comptes WIZZIT ou recharger leur GSM. Leur salaire peut leur être directement versé sur le compte virtuel lié à leur GSM. Les clients peuvent déposer ou retirer leur argent auprès des bureaux de poste ou auprès de certains guichets de banques. Ils

⁸ Collin *et al.*, 2009

peuvent également disposer d'une carte de débit Maestro, utilisable dans tous les distributeurs ou magasins l'acceptant, sans disposer pour autant d'un compte bancaire.

WIZZIT ne fait pas payer d'abonnement mensuel et ne demande pas un solde minimum sur le compte. L'ouverture d'un compte se fait au domicile ou au travail du client potentiel par un agent WIZZIT.

Selon une enquête menée en 2006 par le CGAP (Banque mondiale), la Fondation des Nations Unies et la Fondation Vodafone, les clients utilisent ce service en raison de son faible coût (70 %), de sa sécurité (69 %), de son côté pratique (68 %), et de sa rapidité (68 %) en comparaison avec les banques classiques.

M-PESA au Kenya est un exemple du **modèle non bancaire**, lancé en 2007 par Safaricom (opérateur kenyan) et Vodafone, pour les utilisateurs de GSM à cartes prépayées.

Un compte virtuel distinct est créé pour les clients et géré par la *Commercial Bank of Africa*.

Pour ouvrir un compte, il faut une carte d'identité kenyane. Safaricom fournit alors une carte SIM qui permet les transactions financières. Les clients peuvent transférer des fonds à n'importe quel utilisateur de GSM, quel que soit son opérateur téléphonique. Avec le SMS reçu, le bénéficiaire se présente chez un agent habilité (typiquement un petit commerçant) qui l'échange contre du cash. Un compte M-PESA peut servir à acheter des biens et des services (une course de taxi par exemple peut se payer par SMS), effectuer des transactions financières ou des transferts d'argent. La possibilité d'effectuer des transferts d'argent internationaux (par les Kenyans à l'étranger) est en cours de développement.

Aujourd'hui, 7 millions de clients utilisent ce service (sur 38 millions d'habitants, dont 18 millions de détenteurs de GSM), transférant près de 2 millions de dollars par jour à travers le système, à raison de 20 dollars en moyenne par transaction. À ce jour, 1,7 milliard de dollars ont transité par le système. Mais 70 % des clients de M-Pesa étaient déjà bancarisés avant d'utiliser ce service.

Challenges à relever

Ces beaux succès ne doivent pas faire oublier les défis qui attendent encore les opérateurs de *mobile banking*, particulièrement lorsque l'on sait que 120 projets sont en cours de développement dans ce secteur⁹

Le premier défi à relever est **d'identifier les besoins réels et attentes des utilisateurs** du *mobile banking*. Paiements et transferts d'argent ne sont qu'une première étape, les clients réclament de pouvoir épargner à travers leur GSM (ils le

⁹Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) - <http://www.cgap.org>

font déjà en pratique pour 30 % des clients de M-PESA), ce qui nécessite une législation adaptée et un produit adéquat.

Un autre défi non négligeable provient de **l'illettrisme des clients**, qui est aujourd'hui un frein au développement du *mobile banking*. Cet illettrisme peut être de trois types : 1) les clients ne savent pas lire et/ou écrire ; 2) les populations pauvres et/ou âgées subissent une exclusion technologique ; 3) les clients ne sont pas toujours à même de comprendre les contrats qu'ils signent, et une protection du consommateur s'avère nécessaire.

Les opérateurs réfléchissent actuellement à des moyens de faire face à ces formes d'illettrisme et de proposer une alternative à ces clients.

Un autre défi majeur attend les opérateurs : la régulation. Aujourd'hui, le manque de cadre juridique adéquat pose la question de la responsabilité en cas de problème.

La législation devrait permettre à des opérateurs non bancaires d'entrer dans les différents marchés pour servir les clients, en créant une catégorie spécifique avec sa propre législation pour cette monnaie électronique, et bien sûr une protection du consommateur (information adéquate, transparence, recours, protection des données...).

Ceci sera particulièrement nécessaire si les opérateurs veulent développer la partie épargne de leur service (ce que les clients font déjà en pratique avec M-Pesa). Or la collecte d'épargne est une activité restreinte aux seules banques. Il faudra alors nécessairement aux opérateurs obtenir le statut de banque, ou une dérogation, ou s'associer avec une banque pour proposer ce service.

La Banque centrale des Philippines est souvent citée en modèle dans ce domaine, puisqu'elle a su créer un environnement propice et sécurisé pour le développement de ces acteurs (2 acteurs y existent actuellement pour le *mobile banking*).

À quand en Belgique ?

À l'heure actuelle, le *mobile banking* se développe principalement dans les pays du Sud, où le pourcentage de population exclue des services bancaires est très élevé (2 personnes sur 3).

En Belgique, le réseau bancaire est bien développé. Le pays se classe au 13^e rang mondial en termes de développement financier, et au 2^e rang en termes de pénétration du réseau bancaire (en nombre de comptes et de succursales de banques)¹⁰. De même, le pourcentage de population exclue du service bancaire est faible (moins de 5 %). Ces deux facteurs rendent le service moins nécessaire. Le transfert d'argent hors d'Europe serait sans doute un des marchés qui pourrait offrir des opportunités de développement.

¹⁰ Financial Development Report 2009

Sans perspectives économiques suffisamment prometteuses, il y a peu à parier sur un développement rapide de cette technologie dans nos frontières, d'autant qu'il devrait s'adapter à la législation en place en matière d'activité bancaire et financière. L'enjeu de la protection du consommateur, qui a d'ores et déjà été cité, est évidemment essentiel et ne doit pas être menacé par l'arrivée du *mobile banking* : ce dernier devra, dès sa mise sur le marché, offrir toutes les garanties pour les consommateurs- épargnants que nous sommes.

Conclusion

Les exemples réussis sont autant de raisons d'espérer, qui ne doivent pas faire oublier les nuages qui planent à l'horizon du *mobile banking*.

Il y a 10 ans, personne n'aurait imaginé l'importance qu'allait prendre le GSM dans notre vie quotidienne, et encore moins qu'il puisse être utilisé comme moyen d'inclusion financière pour les plus pauvres.

Aujourd'hui, les possibilités offertes par le mobile en termes de services bancaires ou de santé semblent plus qu'attrayantes.

Des facteurs tels qu'un nombre croissant de jeunes dans les pays en développement, la mise en place de cadres légaux par les gouvernements et le développement d'internet via les téléphones portables, plaident en faveur d'une adoption rapide du *mobile banking*.

On estime que d'ici 10 ans au maximum, quiconque souhaitera avoir accès à un GSM sera en mesure de le faire.

Sans nul doute, le *mobile banking* a la capacité de révolutionner les services financiers, en permettant à une large majorité de ceux qui en sont exclus aujourd'hui – dans les pays en développement – d'y avoir accès.

Les promesses sont grandes, les obstacles le sont aussi. Gageons que les opérateurs sauront les dépasser pour faire du mobile un outil de développement, de croissance et de lutte contre l'exclusion financière dans les pays en voie de développement.

Le prochain défi sera sans nul doute celui de l'accès à internet. Aujourd'hui, 1 milliard de personnes dans le monde y a accès, ce nombre ne devrait pas dépasser les 2 milliards à l'horizon 2013 (vs 6 milliards attendus de personnes ayant accès à un GSM).

Or, on estime que 10 % de pénétration supplémentaire d'internet se traduit par +1,4 % de PIB/habitant (vs 0,8 % pour le mobile).

Les *notebooks* seront probablement une des solutions à cette expansion, si leur prix passe en dessous des 100 dollars. Mais le manque d'éducation et l'illettrisme risquent de constituer des freins à ce développement qu'il faudra dépasser.

Aurélie Dagneaux
décembre 2009

Bibliographie

Lyman, Timothy R.; Ivatury, Gautam and Staschen, Stefan. 2006. 'Use of agents in branchless banking for the poor: rewards, risks and regulation'. Focus Note 38. Washington, DC : CGAP

Lyman, Timothy R., Pickens, Mark and Porteous, David. 2008 'Regulating Transformational Branchless Banking: Mobile Phones and Other Technology to Increase Access to Finance.' Focus Note 43. Washington, DC : CGAP

Mas, Ignacio and Kumar, Kabir. 2008. 'Banking on Mobiles: Why, How, for Whom?' Focus Note 48. Washington, DC : CGAP

Morawczynski, Olga and Pickens, Mark. 2009. 'Poor People Using Mobile Financial Services: Observations on Customer Usage and Impact from M-PESA.' Brief – August 2009. Washington, DC : CGAP

The Economist. 2007, "A bank in every pocket?" November 15th 2007

The Economist. 2007, "The End of the Cash Era", February 15th 2007

The Economist. 2009. "Mobile Marvels: A special report on telecoms in emerging markets", September 26th 2009

Williams, H. & Torma, M. ,2007 'Trust and fidelity: from under the mattress to the mobile phone', in D. Coyle (Ed) The Transformational Potential of m-Transactions , Policy Paper Series, No.6, Vodaphone, London. - <http://www.vodafone.com/m-transactions>