

MASTERCLASS BANQUE, MICROFINANCE & CRISE

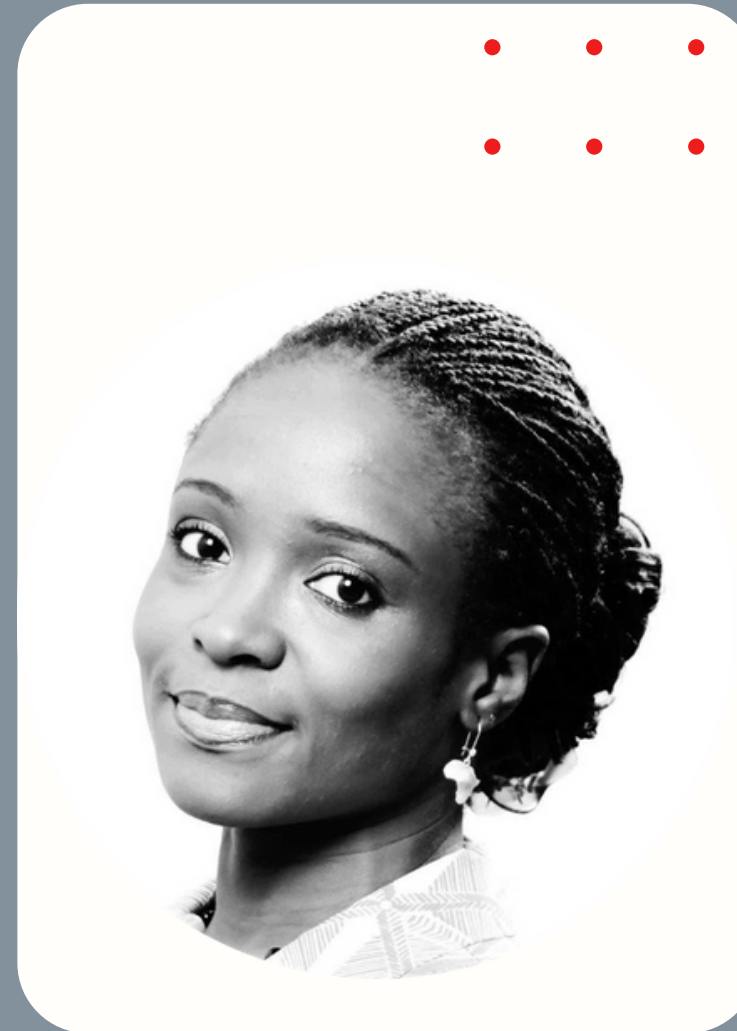
20 JUIN 2020

Foire Aux Questions



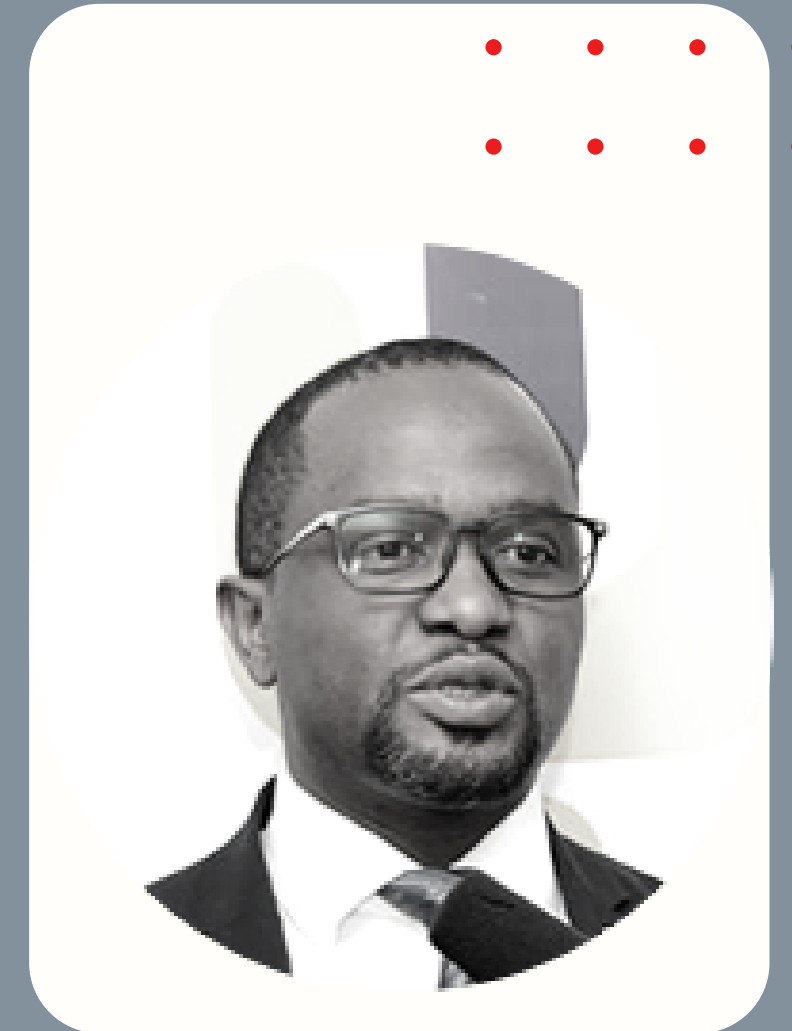
REMERCIEMENTS

Intervenants externes



Edwige TAKASSI

*Consultante senior en finance inclusive
Ex-DGA EQUITY BANK CONGO*



Pacifique NDAGANO

*Directeur Général
SMICO sarl*

#1

VULGARISATION DES CANAUX ALTERNATIFS : QUE FAUT-IL FAIRE POUR ACCÉLÉRER LEUR UTILISATION PAR LES CLIENTS ? RÔLES DU LÉGISLATEUR ET DES ACTEURS.

La crise du Covid semble avoir rendu les régulateurs très ouverts au déploiement des canaux alternatifs (notamment les paiements électroniques/la monnaie électronique). Pour accélérer leur utilisation par les clients, il y a un grand travail de sensibilisation à faire. En général, la monnaie électronique est utilisée plutôt comme moyen pour envoyer de l'argent. Dès lors, la monnaie ne reste pas sur le compte, elle est retirée peu de temps après son envoi.

*Ce qu'il faudrait, c'est **sensibiliser les clients pour que leur porte-monnaie électronique (mobile wallet) soit un vrai compte.** Pour cela, il faut que tous les acteurs (Institutions Financières) ayant des porte-monnaies électroniques (Equity Bank Congo avec Eazzy, Rawbank avec Illico cash, TM avec Pepele Mobile, Finca avec Click..) ainsi que les Opérateurs de monnaie électronique (Mpesa, Airtel Money, Orange Money, Afrimoney..) travaillent ensemble à "l'inter-opérabilité". Dans ce sens, un client lambda pourrait transférer de l'argent ou payer un autre client sans restriction et à faible coût.*

Tous ces opérateurs devraient aussi investir ensemble dans une campagne de sensibilisation nationale.



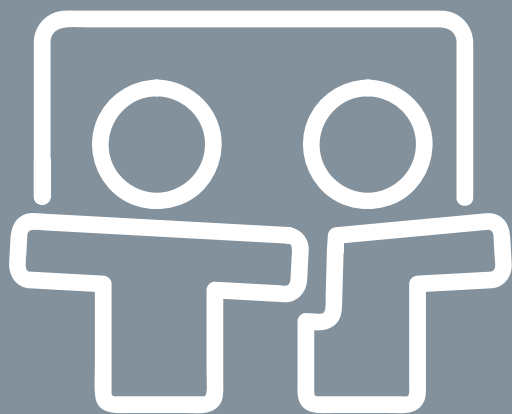
#2

PARTENARIATS : AU-DELÀ DES PARTENAIRES TRADITIONNELS EXISTANTS, NE FAUT-IL PAS ÉLARGIR LE CERCLE EN ENCOURAGEANT LA CONSTITUTION DES FONDS DE FINANCEMENT OU GARANTIE SOLIDAIRE (CROWDFUNDING) ET AUTRES INSTRUMENTS ?

Pour l'instant, les modèles de financement classiques ont toujours un grand rôle à jouer, et les Institutions Financières doivent trouver des mécanismes de partage du risque avec des bailleurs de fonds à objectif d'inclusion financière.

Néanmoins, effectivement, de la même façon que des modèles alternatifs se sont développés pour offrir des comptes (monnaie électronique) aux populations exclues, les modèles « alternatifs » de financement vont aussi se développer comme c'est déjà le cas ailleurs. Le crowdfunding notamment, avec plusieurs modèles, entre autres la possibilité de collecter de l'argent de toute une communauté en ligne pour financer des projets. C'est déjà le cas pour certaines églises par exemple, ou pour des initiatives de la diaspora.

*La question qui se pose alors est : s'il n'y a plus besoin de banque pour ouvrir un compte, ni pour obtenir un crédit, quel est l'avenir de la banque en ce qui concerne son cœur de métier au niveau de l'inclusion financière ? **Chaque Institution Financière devrait y réfléchir et se projeter dans 10 ans, puis préparer le futur dès aujourd'hui.***



#3

GESTION RISQUE CLIENT : QUEL COMPORTEMENT LES INSTITUTIONS DE MICROFINANCE DEVRAIENT ADOPTER FACE AUX CLIENTS EN RETARD DE PAIEMENT, PAR EXEMPLE CEUX QUI SE TROUVENT DÉJÀ DANS LE PAR90 OU PLUS, EN CE TEMPS DE CRISE ?

Le comportement à adopter dépend notamment de la situation de chaque client. On ne peut donc pas faire de généralité !

Néanmoins, il faut faire une analyse croisée :

- le client a-t-il des difficultés de paiements dûes à un problème de volonté, de capacité, ou les deux ?*
- La situation est elle liée à la crise du Covid ou antérieure ?*
- Si antérieure, quelles mesures de suivi avaient elles déjà été prises ?*

Il est certain qu'il faut maintenir une rigueur de suivi des arriérés et réaliser les garanties s'il y en a pour assurer la survie des Institutions de Microfinance.



#4

FORMATION : PLUSIEURS INITIATIVES SONT LANCÉES POUR FORMER ET INFORMER LES CLIENTS NON DIGITAUX, PRINCIPALEMENT DANS LES MILIEUX RURAUX, MAIS AVEC DES RÉSULTATS TRÈS MITIGÉS. QUE FAUT-IL CHANGER DANS LES APPROCHES ACTUELLES POUR PÉRENNISER LES INITIATIVES ET ATTEINDRE LES OBJECTIFS DÉFINIS

Plusieurs initiatives ont certes été initiées en matière de formation pour les clients non-digitaux. Cependant, force est de constater que ces initiatives demeurent ponctuelles et parfois non coordonnées. Par ailleurs, elles sont parfois menées sans l'intervention des institutions financières.

*Pour avoir un meilleur impact, il faudrait que l'éducation financière et numérique devienne un service à part entier proposés aux clients des institutions financières par ces dernières. **Les institutions devraient s'impliquer dans ces initiatives et même avoir l'audace d'imposer à certains clients une formation avant de leur accorder l'accès à certains produits.***

Une telle démarche contribuera à instaurer une véritable culture de sensibilisation et de formation tout en pérennisant ces initiatives. Notez que cette culture de la formation doit également concerner les agents afin de les faire devenir ambassadeurs de ces initiatives !



#5

REVENUS : QUE PROPOSER AUX BANQUES POUR ÉVITER DES PERTES EN CE MOMENT PARTICULIER ? D'UNE MANIÈRE CONCRÈTE, DANS QUELLE RUBRIQUE DE LEURS BUSINESS MODEL PEUVENT-ELLES TOUCHER POUR IMPACTER CE REVENU ?

Comme toute entreprise en période de crise, les banques doivent faire une analyse détaillée de leurs coûts et définir ceux de leurs coûts qu'elles peuvent compresser.

Malheureusement, cela peut vouloir dire réduire le personnel (en respectant bien sûr les règles et en concertation avec l'inspection du travail et les syndicats), mais aussi renégocier les loyers, limiter les dépenses administratives, reporter les investissements prévus.

Côté revenus, il faut être préparé à ce que 2020 soit une mauvaise année. Il faut communiquer ouvertement avec les actionnaires, et préparer de nouvelles projections opérationnelles.

*Les crises sont cycliques, les profits des années positives doivent permettre de dégager des réserves pour les années de crise. **Il n'y a pas de solution miracle, néanmoins, c'est aussi le moment de développer d'autres sources de revenus en investissant dans les canaux digitaux/numériques.***



#5

La crise nous montre une fois de plus que le modèle de microfinance traditionnelle est à bout de souffle.

Comment voir son évolution ? Pas forcément en termes d'évolution mais plutôt de révolution.

Dans la « microfinance traditionnelle » il semble y avoir plusieurs niveaux. Certaines Institutions de Microfinance sont presque équivalentes à certaines banques. Les Institutions de Microfinance ne doivent pas rester cantonnées à leurs activités « traditionnelles » justement. Elles doivent se réinventer, renforcer leur gestion, explorer toutes les gammes de produits autorisés (avec leur licence) et même "s'upgrader".

La révolution sera celle du numérique, il faut apprendre des expériences menées ailleurs dans le monde de la microfinance, avec la digitalisation des processus de bout en bout. Plusieurs bailleurs de fonds sont prêts à apporter leur soutien, mais il faut s'y préparer et avoir maîtriser les bases (crédits et dépôts, gestion financière, gestion des risques).



#6

BANQUE À DISTANCE : LA BANQUE À DISTANCE SEMBLE ÊTRE LA SOLUTION APPROPRIÉE POUR RENCONTRER LES MESURES BARRIÈRES. QUE FAUT-IL FAIRE POUR L'IMPLEMENTATION DE CELLE-CI POUR AMÉLIORER L'OFFRE DES SERVICES ?

Plusieurs éléments entrent en jeu :

- *Mettre en place/renforcer le **call center** (y compris via whatsapp), avoir des lignes dédiées pour les questions les plus fréquentes et pour les problèmes plus complexes, mettre à jour les procédures afin de permettre de résoudre les préoccupations des clients à distance, avoir des mécanismes d'identification du client à distance pour assurer la sécurité des interactions et ne pas s'exposer à de nouveaux risques.*
- *Développer les **canaux alternatifs**, c'est-à-dire tout ce qui permet au client de faire ses transactions sans avoir à aller à la banque : cartes bancaires, mobile wallet, distributeurs, réseau d'agents bancaires, e-banking et mobile banking sécurisés pour accès aux comptes et transactions en ligne, collaboration avec les opérateurs de monnaie électronique et les agrégateurs pour faciliter les paiements entre opérateurs, etc.*
- *Pour les processus plus complexes qui nécessitent le déplacement du client, mettre en place un processus en amont afin **d'élaguer tout ce qui peut être fait à distance**, et limiter le temps face à face.*



#7

PAIEMENT : FAUT-IL SUPPRIMER LES TRANSACTIONS EN CASH POUR LUTTER CONTRE LE CORONAVIRUS ?

En effet, il existe un risque liés aux échanges en cash. Si avant la crise un commerçant n'avait pas le droit de refuser un paiement en liquide, aujourd'hui et pour une durée indéterminée, il le peut.

Il est donc recommandé, dans la mesure du possible, d'effectuer un maximum d'opérations par voie digitale.

L'argent en cash n'est pas pour autant banni de la société : les distributeurs fonctionnent continuera à payer avec du cash. Cependant, clairement, les billets de banque peuvent aussi porter des bactéries et virus s'ils sont passés entre les mains d'une personne malade ou infectée.

Le paiement numérique, c'est-à-dire par carte ou par smartphone, est donc recommandé.



CCIFC ET METANESIS SOUHAITENT VOUS
OFFRIR DES MICRO-FORMATIONS POUR DÉVELOPPER
VOS "COMPETENCES" :

www.excenis-academie.com

