

L'augmentation de l'offre des services financiers par l'intermédiaire des agents bancaires

Il y a trois ans, on pouvait constater qu'environ un quart des 6 000 municipalités du Brésil étaient encore dépourvues de tout service bancaire formel. La raison n'était que trop familière : il est souvent beaucoup trop coûteux pour les prestataires de services financiers de desservir les populations pauvres des régions rurales. Mais les banques brésiliennes ont pu surmonter cet obstacle en utilisant des agents locaux (correspondants bancaires) pour gérer les opérations au niveau des villages. Les agents bancaires ont ainsi contribué à élargir l'offre de services financiers à pratiquement toutes les municipalités du pays (98 %).

Les agents bancaires sont des vendeurs au détail, des guichets de loterie et des bureaux de poste : il s'agit d'établissements locaux jouissant de la confiance de la population et qui peuvent tenir lieu en quelque sorte de succursale bancaire pour leurs clients en traitant toutes sortes d'opérations tel les que le paiement des factures et des pensions de retraite, les dépôts, les retraits et les transferts d'argent¹. Le faible niveau des coûts d'établissement et des coûts opérationnels des agents bancaires permet aux banques et institutions de microfinance de toucher plus de clients, y compris les pauvres, vivant loin de l'agence la plus proche, avec plus de produits financiers et un coût moindre que par le canal des institutions de microfinance ou les établissements bancaires traditionnels.

En 2005, la Banque centrale du Brésil estimait le montant des transactions traitées par les 90 000 agents bancaires du Brésil à 1 milliard de dollars US avec environ 12 millions de comptes courants ouverts à travers ce réseau et cela en juste trois ans. Les correspondants bancaires du Brésil (*correspondentes bancarios*) ont déjà influencé beaucoup d'autres marchés, dont la Colombie (*correspondentes no bancarios*), le Pérou (*cajeros correspondales*) et les réseaux d'agents bancaires du Mexique et du Chili.

La solution locale

Les agents bancaires traitent les transactions avec des lecteurs de cartes pour points de vente (PDV), des lecteurs de codes-barres et quelquefois des ordinateurs personnels qui peuvent être connectés au serveur de la banque par un modem ou toute autre connexion de transfert de données². L'employé du magasin ou du bureau de vente reçoit les encaissements et effectue les décaissements, dans certains cas, ouvre les comptes bancaires pour les nouveaux clients et remplit les demandes de prêt. Les points de vente au détail reçoivent une portion des frais de transaction sous forme de commission. Pour certains d'entre eux, l'activité associée à ces transactions est telle qu'un employé est affecté aux opérations du point de vente. Certaines banques utilisent des sociétés de gestion pour repérer, équiper, former et assurer un soutien aux agents bancaires et pour assumer toutes responsabilités liées à la gestion des liquidités. Ces intermédiaires sont rémunérées sur une partie des frais perçus pour la transaction.

Ainsi, il est bien moins coûteux d'utiliser des agents bancaires que d'ouvrir des succursales bancaires.

- 1 Il est de plus en plus fréquent que les services financiers soient offerts par l'intermédiaire d'agents de détail par des entités non bancaires, telles que les entreprises de téléphonie mobile et des sociétés non bancaires émettant de la monnaie électronique ou offrant d'autres instruments électroniques permettant de conserver de l'argent. La présente Note du CGAP met l'accent sur les modèles dans lesquels le prestataire de services financiers est un établissement détenant une licence et qui est sous supervision prudentielle comme une banque.
- 2 Les détails des transactions peuvent aussi être transmis en utilisant des technologies différentes, dont les téléphones mobiles. Dans les modèles construits autour de la téléphonie mobile, les clients peuvent effectuer un grand nombre d'opérations par eux-mêmes, sans avoir à rencontrer un agent de détail.

Selon le superviseur des activités bancaires au Pérou, la mise en place de 40 agents bancaires équivaut au coût d'une succursale (agence).

En outre, les agents peuvent contribuer à attirer de nouveaux clients qui n'auraient autrement pas osé utiliser une succursale bancaire. Les clients pauvres peuvent se sentir plus à l'aise s'ils font leurs opérations bancaires avec le commerçant de leur localité : cela est dû en partie au fait que les clients des régions rurales (c'est-à-dire 10 % selon une étude sur les clients réalisée par le CGAP au Brésil) sont analphabètes et ont besoin d'aide pour effectuer et comprendre les opérations qu'ils effectuent. Beaucoup sont en relation avec les commerçants de la localité depuis longtemps. En revanche, les banques de nombreux pays d'Amérique latine ont la réputation d'être coûteuses et leurs succursales, de même que leur personnel, sont souvent perçues comme étant intimidantes et peu accueillantes.

Les principaux défis pour faire des agents bancaires un canal de distribution viable

Les clients pauvres n'utilisent pas encore toute la gamme des services financiers. La vente croisée de tous les types de services financiers à travers des agents bancaires et le fait d'amener les pauvres, non seulement à utiliser le réseau d'agents, mais aussi à devenir de véritables clients de la banque sont les défis auxquels de nombreuses institutions financières sont encore confrontées. Souvent, les pauvres qui utilisent des réseaux d'agents bancaires au Brésil n'ouvrent un compte que parce qu'ils en ont besoin pour recevoir leur pension sociale ou parce que leur employeur y dépose directement leur salaire. Les clients pauvres ne semblent pas avoir une pleine confiance dans les opérations bancaires effectuées par l'intermédiaire d'agents. On constate par exemple qu'au Brésil seuls 6 % des clients épargnent par l'intermédiaire d'agents.

La technologie appropriée est un problème, le modèle de fonctionnement (*business model*) est un défi encore plus grand. La viabilité du modèle de fonctionnement dépend de plusieurs facteurs dont :

(I) le processus utilisé pour la sélection d'agents de qualité, (II) la conception de produits appropriés pour de nouveaux types de clients, (III) la mise en place de mesures adéquates d'incitation pour les agents, (IV) la gestion de la liquidité dans chaque point de vente et (V) la réalisation de campagnes publicitaires efficaces.

Il est difficile d'assurer la sécurité et la gestion de la liquidité au niveau des agents bancaires. Au Brésil, une enquête menée auprès de 750 utilisateurs et non-utilisateurs du système des agents bancaires a montré que 99 % d'entre eux utilisent les agents bancaires principalement pour régler leurs factures mensuelles. Étant donné que les agents au Brésil encaissent plus de liquidité qu'ils n'en décaissent, même les petits détaillants peuvent recevoir jusqu'à l'équivalent de 20 000 dollars US en espèces par jour. Pour réduire ce risque, les banques demandent à leurs agents de refuser les gros paiements, ou leur imposent de déposer les espèces auprès d'une succursale d'une banque une fois que les paiements atteignent un certain seuil. L'équilibre entre les produits occasionnant des sorties d'espèces tel les que le paiement des pensions sociales et les produits générant des entrées d'espèces tel les que le règlement des factures devrait permettre de réduire le montant d'espèces détenues les par les agents.

Il est nécessaire d'atteindre un équilibre entre la sécurité du système et de ses clients et l'offre d'un espace propice à l'innovation de modèles commerciaux viables. Les décideurs politiques et les autorités de régulation sont intéressés par le système d'agents bancaires en raison de sa capacité à élargir l'infrastructure du système financier de façon peu coûteuse dans les régions rurales et mal desservies. Mais la réglementation en place est en général trop contraignante dans certains domaines et trop relâchée sous d'autres aspects. Au Brésil, en Colombie et au Pérou, le cadre réglementaire a été modifié pour permettre aux banques d'établir des réseaux d'agents souvent très importants. Des pays tels que l'Inde, le Pakistan, le Kenya et d'autres les suivent de près. La réglementation porte sur des questions telles que le type de magasins/bureaux qui peuvent servir d'agents, les types d'activités que

ces agents ont le droit d'effectuer et les protections (ainsi que les voies de recours) offertes à des clients souvent situés très loin des prestataires de services financiers. L'approche adoptée par la réglementation dans ces domaines a un impact potentiellement significatif sur les chances de réussite du modèle d'offre des services financiers par l'intermédiaire d'agents bancaires.

Citation pour la présente Note du CGAP :

Siedek, Hannah. 2008. « Extending Financial Services with Banking Agents ». Note Washington, D.C. : CGAP, avril.

Avril 2008

Toutes les publications du CGAP sont disponibles sur le site internet du CGAP à www.cgap.org.

CGAP
1818 H Street, NW
MSN P3-300
Washington, D.C.
20433 É.-U.

Tél. : 202-473-9594
Fax : 202-522-3744

Adresse électronique :
cgap@worldbank.org

© CGAP, 2008

AUTEUR :

Hannah Siedek, en collaboration avec le CGAP.