

Le rôle des opérateurs de téléphonie mobile dans l'expansion de l'accès aux services financiers

La téléphonie mobile peut avoir un rôle important à jouer dans l'élargissement de l'accès aux services financiers. Mais est-il nécessaire que la société propriétaire du réseau de téléphonie mobile soit également le prestataire des services financiers ? Ou faudrait-il que d'autres prestataires fournissent les services financiers, tandis que l'opérateur de téléphonie mobile se contenterait de fournir le support de connectivité sous-jacent ? Le fait que les téléphones mobiles puissent être utilisés comme support pour les transactions ne signifie pas nécessairement que le service financier doit « appartenir » à l'opérateur de téléphonie mobile.

Les banques ont tendance à considérer la banque à distance comme un moyen d'accroître les services offerts à la clientèle existante, tandis que les opérateurs de téléphonie mobile sont plus intéressés par le marché de masse et par la population non bancarisée (Ivatury et Mas, 2008). Aux Philippines et au Kenya, le fait d'autoriser les opérateurs de téléphonie mobile à concevoir, à commercialiser et à vendre leurs propres produits transactionnels d'épargne¹ a ouvert la voie à une expansion des services financiers de base pour le marché de masse telle que les banques traditionnelles ne l'ont jamais accompli.

Quels sont les avantages des opérateurs de téléphonie mobile ?

Les opérateurs de téléphonie mobile disposent d'atouts fondamentaux dans les domaines suivants :

Un réseau physique de points de vente de détail. Comparés aux banques, les opérateurs de téléphonie mobile exercent leur activité par l'intermédiaire d'un nombre de points de vente de détail bien plus grand, ces derniers pouvant assurer des services de dépôt et de retrait d'espèces ainsi que satisfaire aux procédures d'identification des clients (*KYC : know your customer*).

La capacité de saisir les transactions électroniques de façon sécurisée (*front-end* ou interface avec la clientèle). Parce qu'il contrôle la carte SIM,

l'opérateur est particulièrement bien positionné pour offrir au client un service de plate-forme tout à la fois sécurisée et facile d'utilisation.

Une plate-forme de traitement des transactions (*back-end*). Les plates-formes de traitement des factures prépayées de téléphonie mobile sont simples comparées aux systèmes bancaires de base typiques, en raison d'un besoin réduit de communication avec la clientèle (pas de relevés mensuels par exemple), ou de communication des résultats (*reporting*) aux autorités de régulation. Bien que plus modulable et moins coûteuse que les systèmes informatiques bancaires de base, une plate-forme de services prépayés aura besoin d'être modifiée pour satisfaire les exigences de *reporting* plus contraignantes relatives aux transactions financières.

Marketing et ventes. Dans les marchés émergents, les opérateurs des réseaux de téléphonie mobile disposent de marques bien établies soutenues par une capacité de marketing de masse qui touche les populations à faible revenu d'une façon rarement égalée par les banques.

Quels sont les bénéfices de la banque à distance pour l'opérateur ?

Un opérateur de téléphonie mobile peut se contenter de louer ces capacités à d'autres parties : vente de services de cartes SIM à des établissements financiers,

¹ Nous entendons par là un compte qui peut être utilisé pour les paiements et les transferts, mais pas les « dépôts », bien que les clients puissent se servir de ce compte pour conserver de manière sécurisée leur argent pour de courtes périodes.

gestion d'un réseau d'agents de détail pour les dépôts et les retraits d'espèces, ou opérations conjointes de marketing (*comarketing*). Toutefois, il existe quatre principaux avantages pour les opérateurs de téléphonie mobile à offrir directement des services de paiement :

Les revenus supplémentaires tirés des frais facturés sur les transactions. Avec un montant moyen de 0,25 USD de frais par transaction, un client qui effectue une transaction hebdomadaire générerait, par mois, un revenu supplémentaire de 1 USD ; ce qui pourrait représenter une augmentation de 10 % du revenu habituellement obtenu de ce client par l'opérateur.

Réduction du taux de désabonnement de la clientèle. Les opérateurs de téléphonie mobile sont de plus en plus confrontés à la rotation des clients ou à leur désabonnement. On a pu constater que certains utilisateurs réguliers des services de paiement cessent de passer d'un opérateur de téléphonie mobile à un autre une fois qu'ils se sont familiarisés avec le fonctionnement du service et possèdent un compte bancaire relié à leur numéro de téléphone mobile.

Image de marque. Être le premier sur le marché peut contribuer à renforcer le positionnement de la marque de l'opérateur grâce au service nouveau à la clientèle et à l'innovation.

Réduction du coût de distribution. Les opérateurs supportent des coûts importants pour la collecte des revenus auprès de leurs clients.

Les options dont disposent les opérateurs de téléphonie mobile pour l'offre de services financiers

Au niveau le plus élémentaire, un opérateur de téléphonie mobile peut offrir **des services de communications sécurisés** aux prestataires de

services financiers, rendant ainsi possibles les transactions. Cela confère à l'opérateur de téléphonie mobile le rôle de transmission des messages entre le prestataire et le client.

Les services de porte-monnaie mobile sont similaires à un porte-monnaie réel : il s'agit d'un support permettant de gérer des transactions financières. Ces porte-monnaie mobiles (*m-wallets*) gèrent le flux de transactions entre des comptes conformément aux instructions du client.

L'étape suivante, pour l'opérateur de téléphonie mobile, consiste à héberger les comptes de ces tierces parties et à autoriser les transactions en leur nom. Avec des **services d'hébergement de comptes**, les comptes sont tenus sous le nom d'une tierce institution qui conserve les espèces, mais la gestion des comptes est déléguée à l'opérateur de téléphonie mobile.

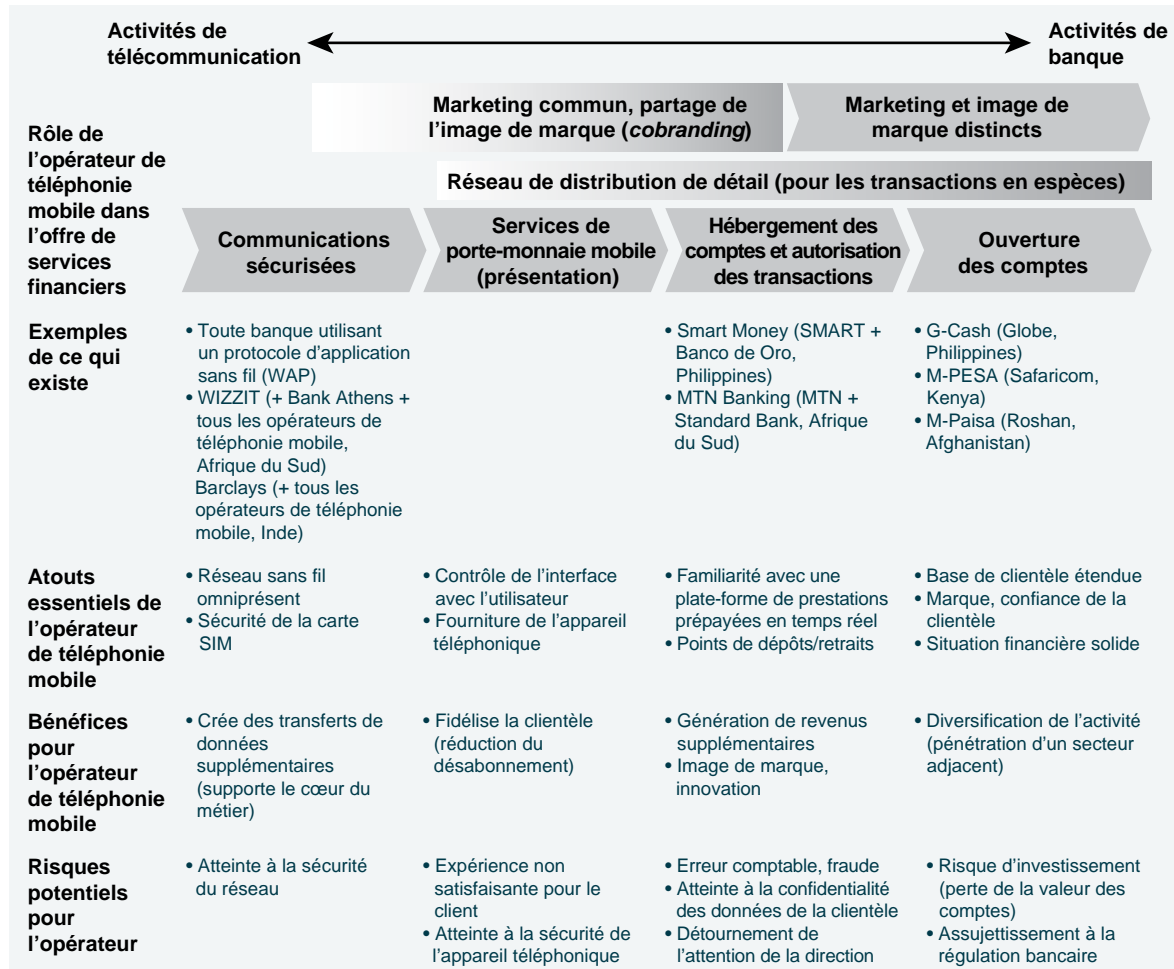
Au niveau suivant de la chaîne de valeur, le prestataire des transactions à distance offre également des comptes dans lesquels il est possible de conserver de l'argent avant ou après la transaction. L'opérateur de téléphonie mobile est **l'émetteur du compte** et devient un prestataire de services financiers. Il s'agit de comptes prépayés, de monnaie électronique ou plus simplement de comptes mobiles², c'est-à-dire des comptes de dépôt de base accessibles à partir d'un téléphone mobile.

Une véritable banque à distance signifierait aller au-delà des envois et réceptions de paiements : l'utilisateur final pourrait gérer la demande du solde de ses comptes de dépôt à vue et potentiellement accéder à une gamme élargie de produits tels que l'épargne sécurisée, ainsi que des produits de crédit et d'assurance.

La figure n° 1 présente plusieurs segments de chaîne de valeur, depuis le prestataire de téléphonie pure (n'offrant que des services normaux de connectivité) jusqu'à l'opérateur de téléphonie mobile devenu un établissement financier (autorisé ou de fait).

² Certains désignent ces comptes du nom de porte-monnaie mobile. Nous préférons considérer qu'il s'agit d'un compte mobile situé à l'intérieur d'un porte-monnaie mobile.

Figure n° 1. L'offre de transactions à distance par un opérateur de téléphonie mobile : les options de la chaîne de valeur



À quels obstacles pourraient être confrontés les opérateurs ?

Malgré les avantages dont ils disposent, les opérateurs de téléphonie mobile présentent également des lacunes quand il s'agit d'offrir des services de paiement à distance. Par exemple, il est nécessaire de doter l'interface client de contrôles internes robustes de façon à assurer l'intégrité du système de paiements. Ces types de contrôles sont relativement faibles au niveau des revendeurs de recharges prépayées. Les revendeurs de recharges pour les réseaux mobiles ne commercialisent qu'un produit simple et unique ; ils pourraient avoir des difficultés à placer un produit plus complexe demandant un degré d'effort plus intense aussi bien

en termes de vente que d'utilisation. Il existe quatre risques fondamentaux :

1. **Des atteintes à la sécurité des données et des transactions.** Atteintes à la confidentialité des données, erreurs comptables ou transactions frauduleuses : autant de risques qui pourraient engager la responsabilité financière d'un opérateur et entamer sérieusement sa réputation.
2. **Une perte de cohérence stratégique.** La complexité de l'offre de services financiers pourrait détourner la direction de son activité principale de communication, et pousser les opérateurs de téléphonie mobile les moins importants au-delà de leurs capacités.

3. **Des régulations supplémentaires.** Les opérateurs ne voudront peut-être pas ajouter la régulation et la supervision financières à la supervision substantielle à laquelle ils sont déjà assujettis.
4. **Des coûts de support à la clientèle.** En cas de problème, un grand nombre (ou même la plupart) des clients contacteraient l'opérateur. La fréquence de ces appels pourrait facilement absorber la rentabilité tirée de la prestation de services à de nombreux clients.

En résumé : les perspectives des opérateurs de téléphonie mobile

Les opérateurs de téléphonie mobile disposent d'avantages comparatifs pour la création d'un service de paiements à distance. L'intérêt de l'offre de ce type

de service comprend : la réduction du désabonnement de la clientèle, l'augmentation du revenu tiré de chaque client, et l'élimination des frais de distribution des cartes prépayées. Les opérateurs de téléphonie mobile ont un autre avantage par rapport aux banques : la base existante de leur clientèle comprend un nombre important de personnes non bancarisées. Ils peuvent donc convertir les utilisateurs présents dans leur base de clientèle sans avoir besoin de rechercher de nouveaux clients. Une banque, en revanche, devrait offrir des services de banque à distance au-delà des segments de sa clientèle existante, en justifiant cette expansion par des revenus supplémentaires.

Référence

Ivatury, Gautam, et Ignacio Mas. « The Early Experience with Branchless Banking ». *Note Focus* n° 46, Washington, D.C. : CGAP

AUTEUR :

Ignacio Mas et Jim Rosenberg