



► Note de Finance Solidaire

December 2022

Le parcours de numérisation de KMBI

Leçons pour les institutions de microfinance pour leurs stratégies de finance numérique

Points clés

- Les institutions de microfinance (IMF) doivent sélectionner avec soin leurs partenaires de paiement numérique en fonction de facteurs tels que les frais de transaction, la proximité des clients et les facilités de recharge
- Les agents financiers numériques ont souvent du mal à maintenir la liquidité de leurs portefeuilles mobiles
- L'expérience de KMBI met en évidence les avantages de la création d'une stratégie de finance numérique qui facilite les transactions pour l'IMF et ses membres

Arrière-plan

Le Programme Finance Solidaire de l'OIT et *Kabalikat para sa Maunlad na Buhay, Inc* (KMBI) aux Philippines ont formé un partenariat en 2019 pour lancer des solutions intégrées de gestion des risques et des services financiers numériques. KMBI est une ONG de microfinance qui propose des prêts collectifs et individuels, des assurances, des services de constitution de capital (épargne) et de développement d'entreprise à plus de 150 000 clients.

Dans le cadre du projet, KMBI a lancé un pilote de finance numérique pour former et équiper ses membres à agir en tant que marchands-agents pour les transactions numériques. KMBI a facilité l'inscription de ses membres en tant qu'agents marchands auprès de fournisseurs de technologies financières. Les membres ont utilisé les plates-formes logicielles du fournisseur pour offrir des cotisations de prime aux régimes de protection sociale du gouvernement.

Les clients de KMBI répartis sur dix sites pilotes ont eu la possibilité de devenir des agents marchands avec les partenaires fintech sélectionnés. En tant que marchands-agents, les membres offraient des services de paiement de factures, de recharges électroniques (recharges téléphoniques), d'inscription aux régimes gouvernementaux de sécurité sociale, d'encaissement et de retrait, de transferts et de services d'envoi de fonds. Ces transactions ont fourni un flux de revenus croissant aux agents, augmentant ainsi les revenus de leur entreprise.

Le projet pilote de finance numérique a permis à KMBI d'offrir une opportunité commerciale complémentaire aux membres de son programme et en même temps de les éduquer sur la finance numérique. KMBI a inscrit 45 clients en tant qu'agents financiers numériques. Parmi ceux-ci, 71 % (32 agents) sont restés actifs. Chaque agent a également pu desservir en moyenne 50 personnes au sein de sa communauté.

► Tableau des partenaires de paiement

Canal	Services	Raisons de la sélection	Principaux enseignements
<i>Digipay</i> (via <i>Digipay Agents</i>)	Service de paiement de factures Activation de l'agent	Meilleure valeur pour les clients en matière de rabais et de frais de commodité.	Alors que <i>Digipay</i> avait le système le plus rentable pour les clients-agents, la liquidité des agents est restée un problème pour la plupart. La sélection des bons clients KMBI s'est montrée essentielle, ainsi que la formation des clients.
<i>Paymaya</i> (via l'application <i>Paymaya</i> et les agents <i>Paymaya Negosyo</i>)	Service de paiement de factures	Marque forte pour les envois de fonds et liée à l'entreprise numéro une des télécommunications aux Philippines (Smart).	Les frais de transaction élevés sont devenus prohibitifs pour cette solution de paiement car les clients étaient sensibles aux prix. Les clients ont également préféré payer via d'autres applications de monnaie électronique qu'ils utilisaient déjà au lieu de télécharger l'application <i>Paymaya</i> .
<i>UBx</i> (via le service de solution de paiement <i>BUx</i>)	Service de lien de paiement	Le plus vaste réseau de prêteurs sur gages et de centres de paiement. L'application en ligne est facile à utiliser.	Les formations de clients et du personnel ont été la clé du succès. Les prix bas et la proximité avec les clients ont été essentiels à l'utilisation et à l'adoption du service.

Leçons apprises

Améliorer la maîtrise du numérique : De nombreux clients avaient de faibles niveaux de culture numérique et devaient d'abord compter sur des membres plus jeunes de la famille pour effectuer les transactions numériques. Environ 66 % d'entre eux ont créé une adresse e-mail grâce à ce projet pilote.

Atteindre les clients et former le personnel pendant la COVID-19 : Les formations étaient traditionnellement dispensées sous forme de séances de groupe en face à face dans les succursales de KMBI. Cependant, en raison de problèmes de mobilité pendant la pandémie, la formation s'est déplacée en ligne. Le personnel de KMBI a été formé via un logiciel de téléconférence et chaque agent a été formé via une application de messagerie ou un appel téléphonique. Contacter les clients via les réseaux sociaux et les messageries électroniques a été la méthode préférée des clients pour planifier une

formation, demander l'aide du service d'assistance, fournir des commentaires et demander des prêts ultérieurs.

Les agents ont eu du mal à recharger leurs portefeuilles mobiles et à maintenir la liquidité financière : les membres ont fait face à des problèmes de liquidité pour recharger leurs portefeuilles mobiles afin de maintenir un solde suffisamment important pour « financer » des transactions plus importantes. Ce défi de liquidité est un problème courant pour les agents financiers numériques. La pénurie de liquidités s'explique en partie par le fait qu'atteindre les banques pour déposer des fonds était un défi, en particulier pendant les blocages induits par le COVID-19. Les membres les plus performants ont pu utiliser les services bancaires en ligne (par exemple, un membre a utilisé le compte bancaire de sa fille) ou les dépôts aux guichets automatiques pour recharger leur compte de paiement, mais ces services n'étaient pas disponibles pour tous les agents.

► **Analyn Obiso (Mindanao)**

Mme Analyn Obiso est l'un des meilleurs agents rémunérateurs de KMBI pour le projet pilote de services financiers numériques. Elle dirige un petit détaillant à Davao City. La plateforme *Digipay* a fourni une activité complémentaire à son magasin en devenant un guichet unique pour les besoins quotidiens et les services de paiement de factures. Elle a également servi les clients au-delà des heures d'ouverture en cas d'urgence.

L'une des raisons pour lesquelles elle a pu recharger régulièrement son portefeuille était que son mari effectuait des dépôts en espèces au guichet automatique de leur banque lorsqu'il était en ville pour acheter du stock supplémentaire. Les recharges régulières sont devenues essentielles pour fournir des services cohérents aux clients ainsi que pour commercialiser ses services de paiement.



Cette initiative de finance numérique fait partie d'un plan stratégique numérique quinquennal plus large de KMBI. KMBI prévoit de tirer parti de ce réseau communautaire pour numériser ses processus de remboursement et de décaissement de prêts.

Un spin-off notable déclenché par ce projet est la création de l'application Fintech Collection, un module de reporting qui consolide les paiements via *Paymaya* et *Digipay*, qui sont tous deux des canaux de paiement de factures pour KMBI. Les clients de KMBI qui paient par l'intermédiaire des deux partenaires fintech voient leurs informations de paiement consolidées dans l'application, qui sont ensuite utilisées pour la comptabilité de la succursale et du siège social.

En plus de créer des agents communautaires, KMBI teste également un système de collecte automatisé via la plateforme *BUX*. Le service de paiement *BUX* s'appuie sur un réseau intégré de prêteurs sur gages et de centres de paiement (plus de 40 000 canaux) pour agir en tant qu'agents de recouvrement pour KMBI. Les clients peuvent désormais payer via les prêteurs sur gages locaux et les centres de « bayad » (paiement). Le projet pilote est mis en œuvre dans cinq succursales et gagne du terrain. Les avantages comprennent des économies de coûts, une commodité et un risque réduit d'infections au COVID-19 pour les clients.



Nous souhaitons remercier notre partenaire, Prudential Foundation, d'avoir soutenu la publication de cette Note de Finance Solidaire.

Le [Programme Impact Insurance](#) contribue au Programme Finance Solidaire en collaborant avec le secteur de l'assurance, les gouvernements et les partenaires pour concrétiser le potentiel de l'assurance en termes de développement économique et social.

Pour nous contacter

Organisation internationale du Travail

Route des Morillons 4
CH-1211 Genève 22
Suisse

T: +41 22 799 7239

E: socialfinance@ilo.org