

Expérience client du crédit digital au Kenya

Zeituna Mustafa, Mercy Wachira, Vera Bersudskaya, William Nanjero
et Graham A.N. Wright

Mars 2017

CONFIDENTIEL – DROITS RÉSERVÉS

Toute utilisation de ce contenu sans
l'autorisation expresse de Microsave
Consulting est strictement interdite.

Sommaire

- Acronymes
- Cadre et contexte
- Analyse des données secondaires
- Approche et méthodologie

Section 1 : Résultats détaillés et profil du marché

- Étude qualitative

Section 2 : Interventions et recommandations

Annexes :

- Processus de demande de prêt
- Autres informations
- Extraits de l'étude AgriFin 2016

Acronymes

AFA	AgriFin Accelerate	CD	Crédit digital
Ag	Agriculture	COOPEC	Coopérative d'épargne et de crédit
ACEC	Association cumulative d'épargne et de crédit	FII	Financial Inclusion Insights
ATL	Above the Line	IMF	Institution de microfinance
BTL	Below the Line	AREC	Association rotative d'épargne et de crédit
CBK	Central Bank of Kenya	SFR	Segments à faibles revenus
Chama	AREC/tontine (en Kiswahili)	STK	Sim Tool Kit
CID	Criminal Investigation Department	CGV	Conditions générales de vente
CIS	Credit Information Sharing	USSD	Unstructured Supplementary Service Data
CRB	Credit Reference Bureau (centrale des risques)		

Hypothèse

Au Kenya, il est facile d'accéder à de multiples produits de crédit digital et les consommateurs ne comprennent pas bien les responsabilités et les risques associés

Pourquoi ?

L'adoption du crédit digital est en augmentation

Un nombre croissant de clients ont un rapport de solvabilité négatif à la centrale des risques (CRB)

Il existe **19** fournisseurs de crédit digital

Délai de traitement proche du temps réel

Un nombre croissant de crédits octroyés via Mshwari (**63 M**), KCB Mpesa (**4,1 M**) et Equitel (**3,6 M**)

2,7 millions de Kenyans ont fait l'objet d'un rapport au cours des trois dernières années

400 000 d'entre eux pour un montant inférieur à 2 USD

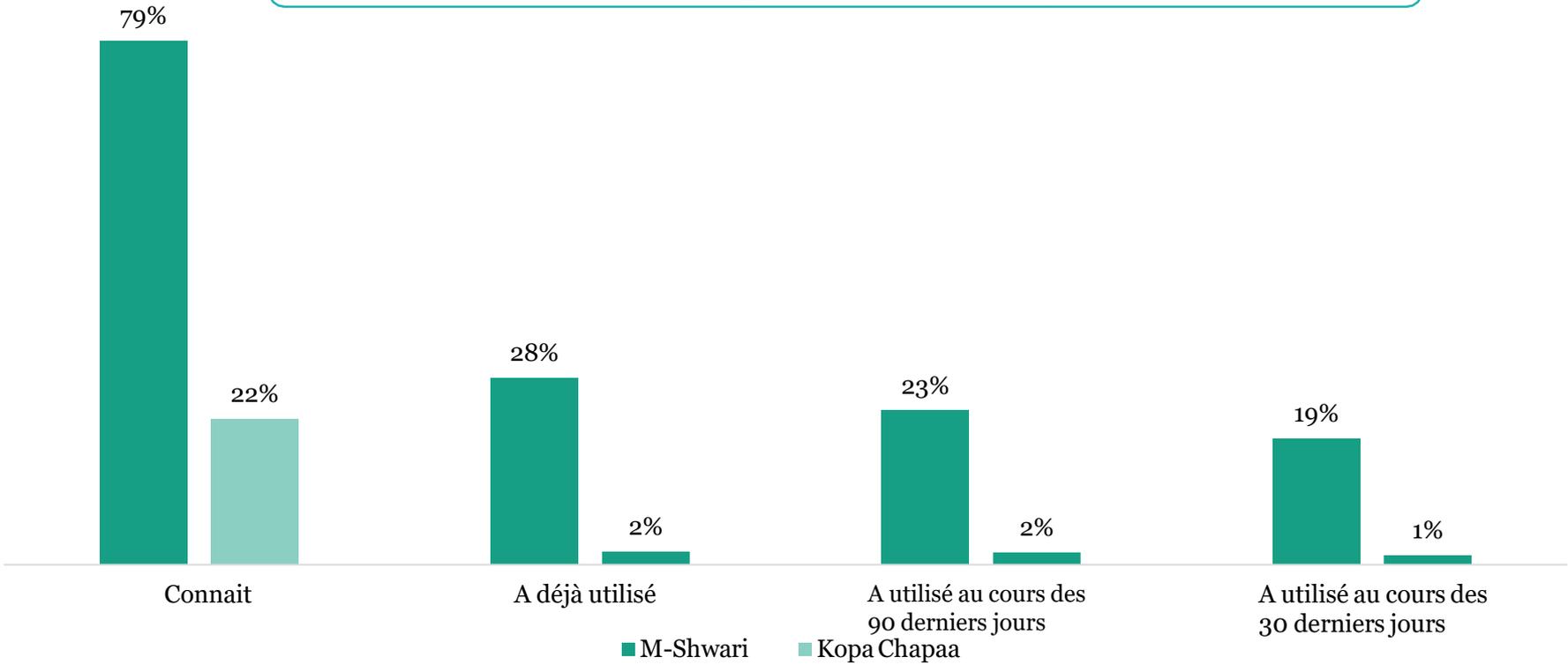
De quelle manière ?

Analyse des données secondaires

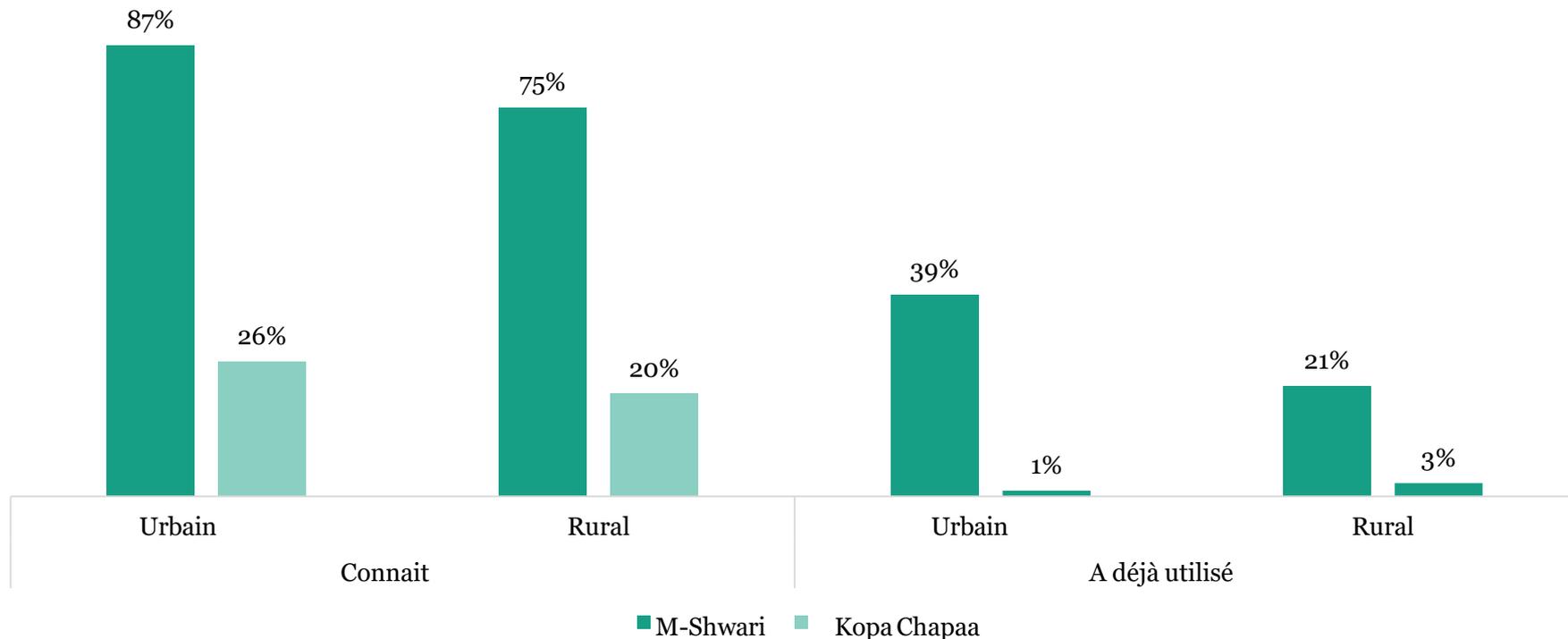
Sources :

- Financial Inclusion Insights Survey 2015
- FinAccess Survey 2016
- Financial Diaries 2015
- AgriFin Accelerate survey of smallholder farmers 2015 et 2016

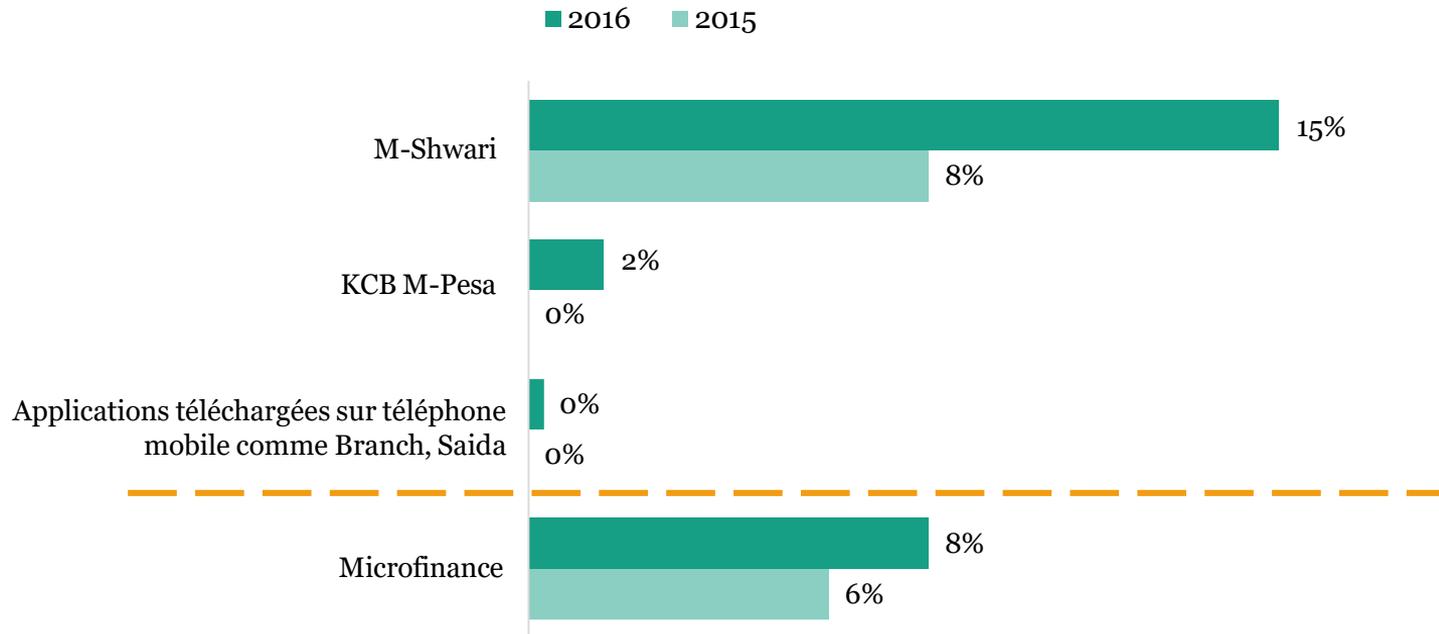
Selon FII 2015 , plus de ¾ des adultes kenyans connaissent M- Shwari et plus de ¼ l'ont déjà utilisé.



La connaissance et l'utilisation du crédit digital sont plus faibles dans les zones rurales du Kenya.



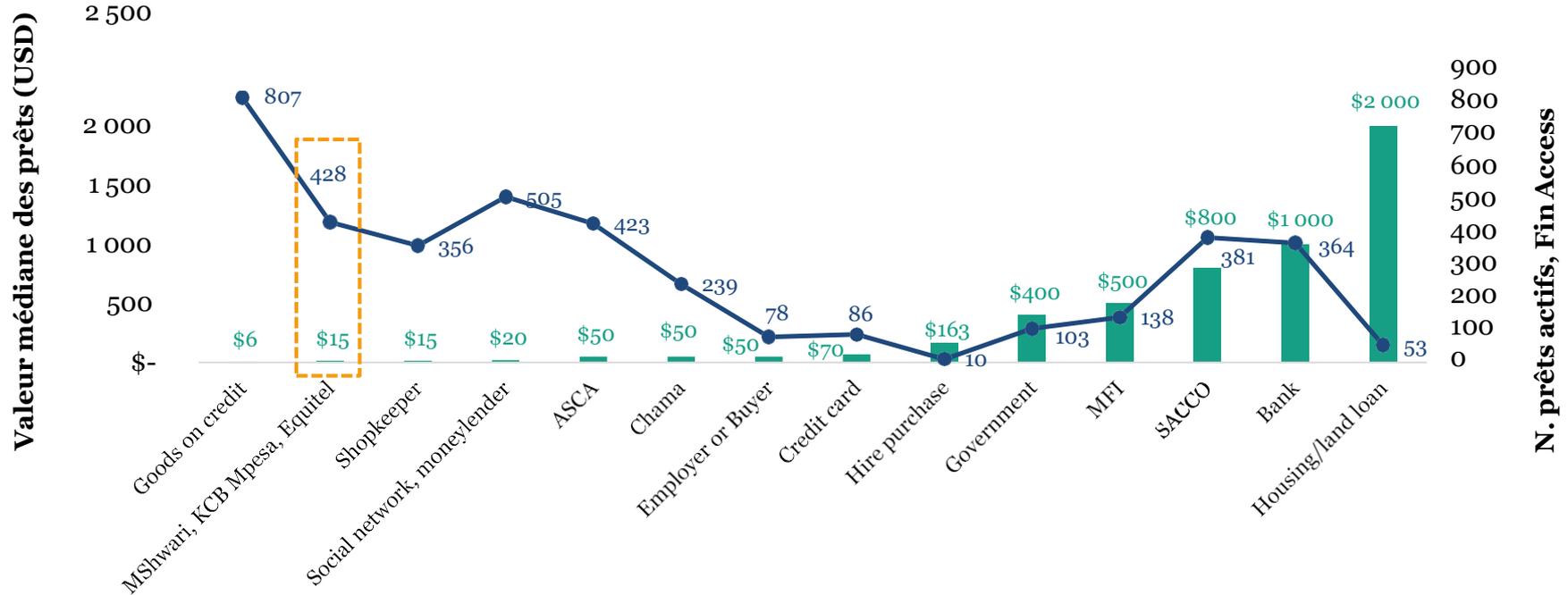
Selon la deuxième étude d'AgriFin (2016) sur les petits exploitants agricoles du Kenya, l'utilisation des instruments de crédit digitaux a doublé entre 2015 et 2016 dans les provinces centrales et occidentales.



Valeur médiane des prêts par type

Le crédit digital se substitue de plus en plus au crédit en agence, aux prêts de la famille et des amis et aux prêts des commerçants/usuriers. Le crédit digital garantit la confidentialité.

(Tous groupes de revenus, prêts actifs) USD



Utilisation des instruments de crédit par type de fournisseur (%)

Formel	2006	2009	2013	2016
Prêt individuel bancaire	1,8	2,6	3,6	4,4
Prêt de la banque/société de construction (pour achat de maison/terrain)	0,5	0,2	0,9	0,6
Prêt gouvernemental pour achat de maison/terrain	0,3	0,1	0,3	0,0
Découvert	0,3	0,2	0,5	0,4
Carte de crédit	0,8	0,8	1,8	1,2
Prêt sur compte bancaire mobile**	—	—	—	5,9
Prêt de COOPEC	4,2	3,1	4,0	5,0
Prêt d'IMF	0,8	1,8	1,6	1,8
Prêt gouvernemental	0,9	0,3	0,6	1,3
Crédit-bail	0,6	0,1	0,2	0,1
Informel				
Prêt d'employeur	0,9	0,5	1,0	5,1
Prêt de tontine	1,7	1,8	1,2	5,4
Prêt de Chama	—	—	3,8	2,9
Prêteur privé informel	0,7	0,4	0,4	0,4
Commerçant	22,8	24,3	5,5	9,9
Prêt d'acheteur	0,9	1,2	1,1	0,3
Sans accès aux services				
Prêt de famille/amis/voisins	12,6	12,2	5,2	6,6

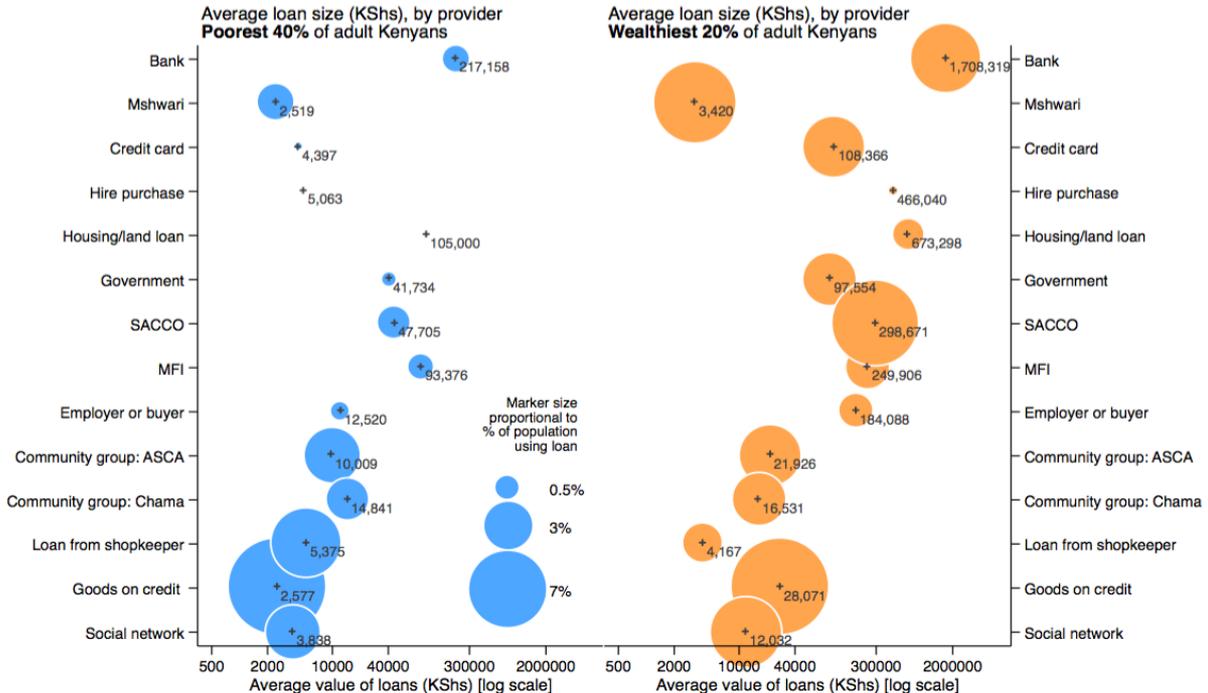
Selon FinAccess 2016, si les crédits des commerçants ont fortement diminué depuis 2006, ils restent, de loin, la source la plus utilisée. Les sources les plus populaires de crédit formel sont les comptes bancaires mobiles et les COOPEC.

*** Les prêts sur compte bancaire mobile incluent : KCB M-Pesa, MCo-op Cash et M-Shwari. Equitel n'avait pas encore été lancé au moment de l'enquête.

M-Shwari reste relativement moins important pour les 40 % les plus pauvres, mais populaire parmi les 20 % les plus riches.

FSD Kenya

Crédit au Kenya : taille moyenne des prêts actifs



Graph notes: Kenya's poorest 40% , wealthiest 20% are identified using an asset based index of welfare
 Source: 2016 FinAccess household survey, FSD Kenya, August 2016

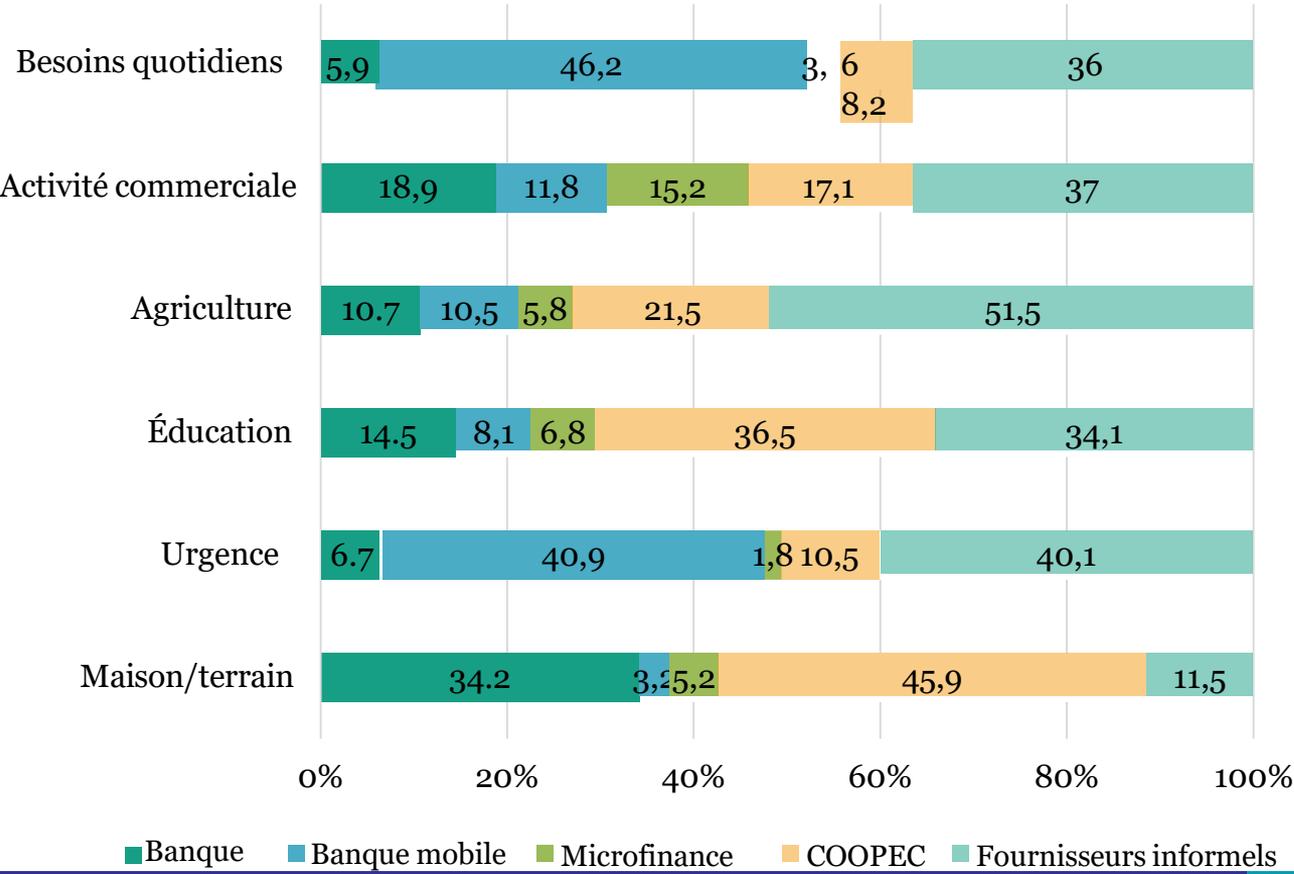
Critères pour le choix du fournisseur de crédit (AFA)

La facilité d'accès au crédit digital est un critère essentiel – de même que la durée du prêt (durée longue privilégiée). Le coût, cependant, ne semble pas être un critère. Le choix du moment (la capacité d'accéder au crédit sur demande) est également un facteur de choix important.

N=272

	Choix du moment	Coût	Accessibilité	Durée du prêt	Lieu	Autres (spécifiez)
Banque	19%	13%	65%	50%	3%	6%
COOPEC	13%	23%	62%	57%	3%	5%
Chama	24%	24%	52%	50%	7%	2%
M-Shwari	33%	20%	75%	28%	0%	0%
Microfinance	5%	14%	62%	52%	5%	0%
Fournisseur d'intrants agricoles	36%	27%	73%	73%	27%	0%
Famille/amis/voisins	0%	25%	50%	38%	25%	0%
Institution gouvernementale	0%	14%	57%	29%	0%	14%

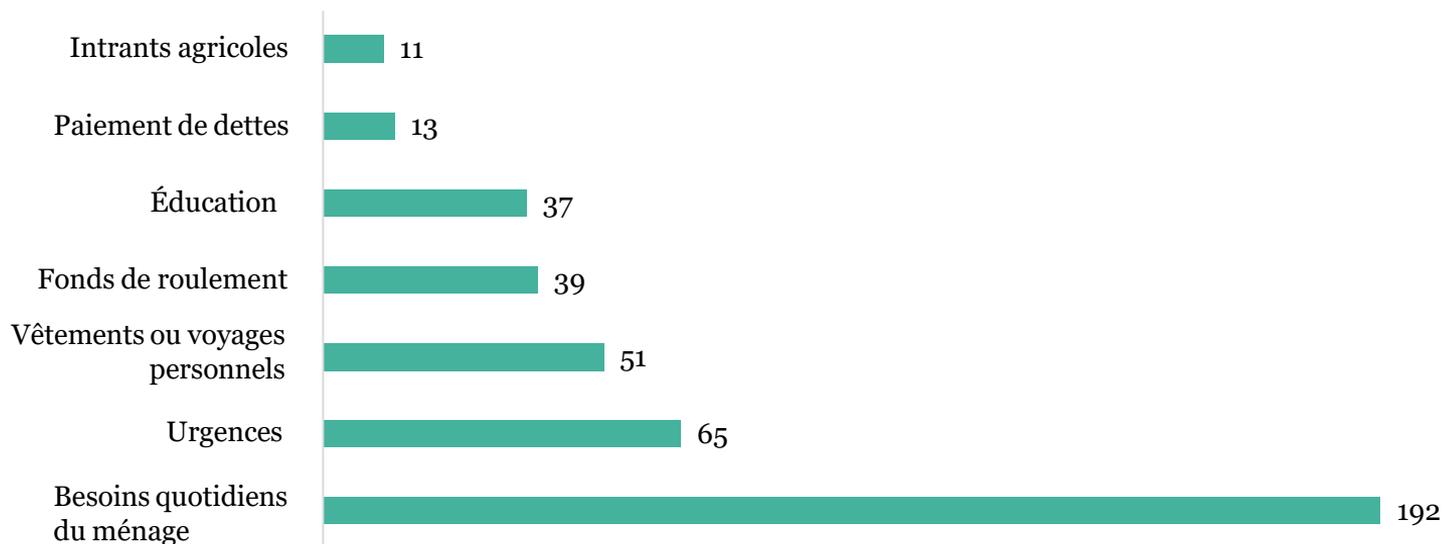
Objet du crédit par type d'institution



D'après FinAccess 2016, les crédits obtenus par voie digitale sont utilisés pour les urgences et les besoins quotidiens, ce qui confirme les résultats de l'étude qualitative réalisée par MSC - voir ci-dessous.

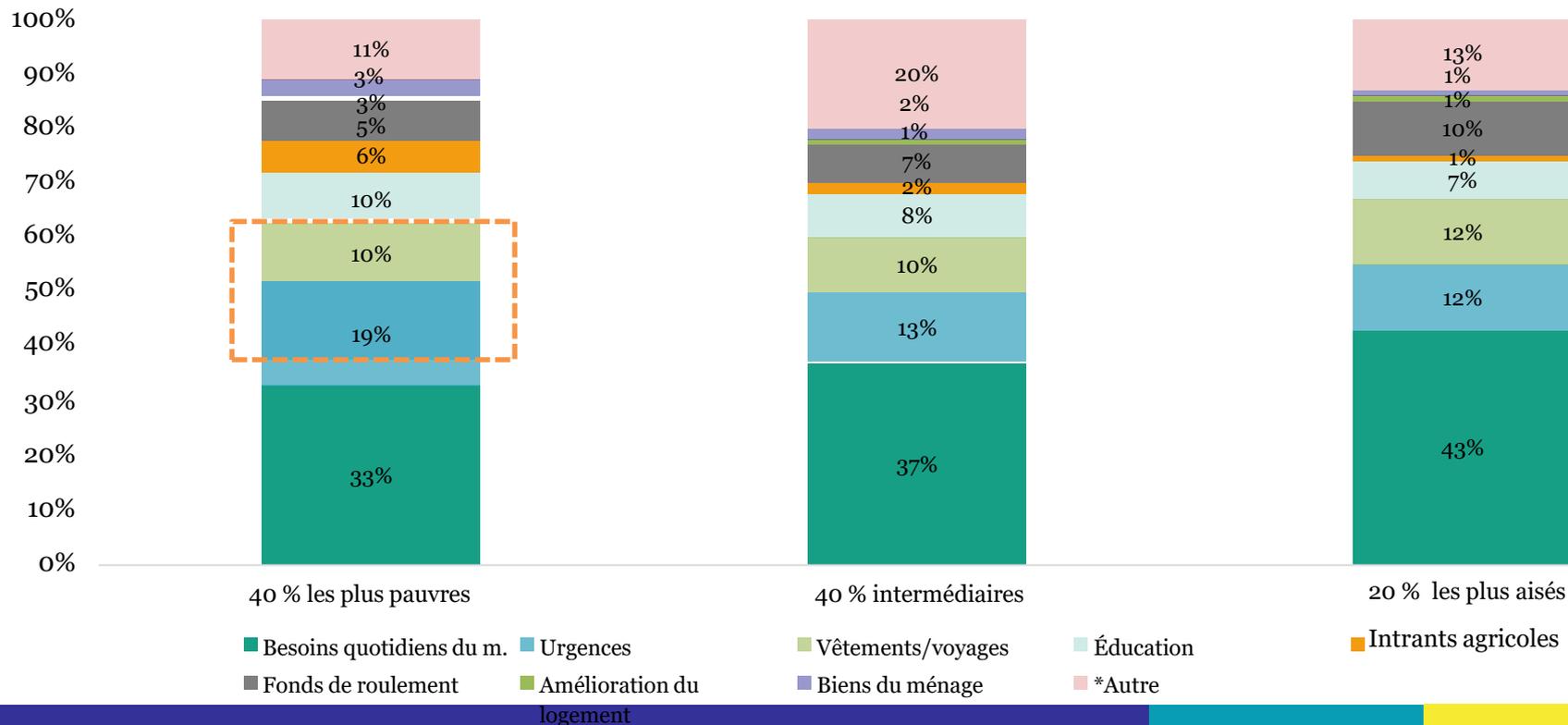
La plupart des crédits digitaux sont utilisés pour des besoins ordinaires, ce qui pèse sur le budget - FinAccess 2016.

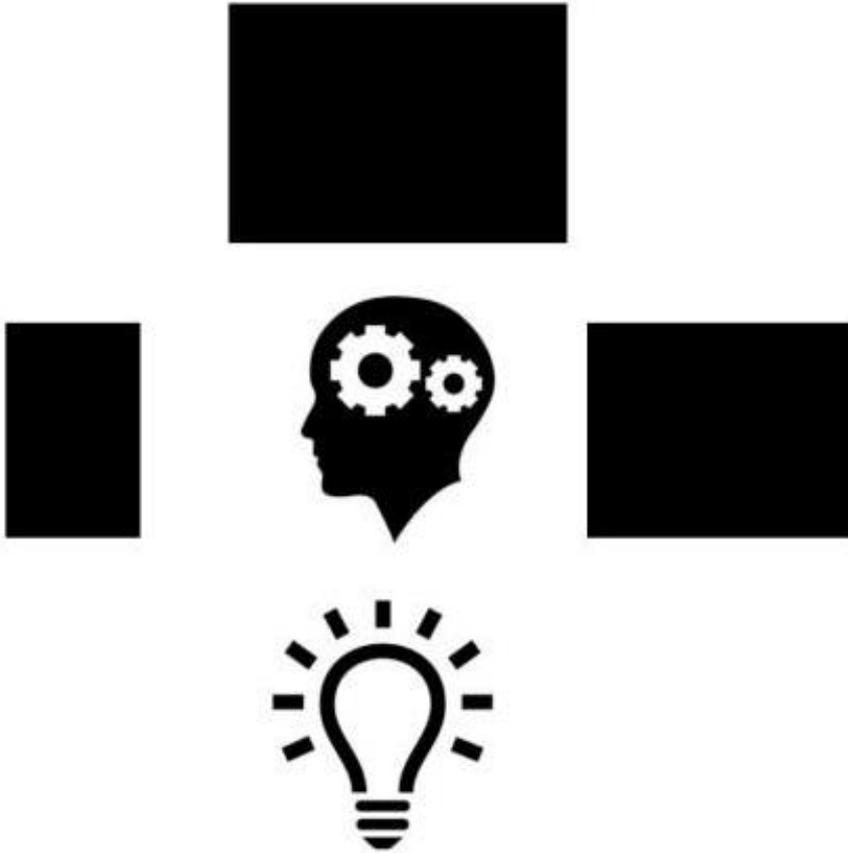
Utilisations des prêts digitaux les plus citées (N, plus d'une réponse possible)



Objet du crédit digital par groupe de revenus

Le crédit digital est utilisé de la même façon dans tous les groupes socioéconomiques, mais les urgences sont plus fréquentes dans les groupes à faibles revenus.





Approche, méthodologie et principaux enseignements

16

MSC a commandé une étude à **Nairobi** et à **Meru** pour déterminer la cause profonde des taux d'impayés alarmants du crédit digital dans le segment à faibles revenus (SFR). Les objectifs spécifiques de la recherche étaient les suivants :

Évaluer le nombre de crédits digitaux auxquels les segments à faibles revenus ont accès et qu'ils peuvent contracter simultanément

Déterminer si les clients à faibles revenus comprennent le prix, les modalités (CGV) et les conséquences des prêts

Déterminer si les clients ont remboursé ces prêts et quelles sont les conséquences s'ils ne les remboursent pas

PHASE I : SIMULATION DE DEMANDE DE PRÊT

L'objectif était d'évaluer et de comprendre :

- Le parcours client
- Le scoring et la protection contre le surendettement
- Le niveau de transparence et de divulgation

PHASE II : ENTRETIENS QUALITATIFS

L'objectif était d'évaluer et de comprendre :

- Les motivations et déclencheurs
- La perception du crédit digital par les clients à faibles revenus
- La connaissance des termes et conditions du prêt (CGV)
- La connaissance de la centrale des risques (CRB)



Profil des répondants**	Clients à faibles revenus utilisant le crédit digital gagnant moins de 20 000 shillings kenyans
Age	Moins de 35 ans : 20 ; Plus de 35 ans : 12
Sexe	Hommes : 15 ; Femmes : 17
Niveau d'éducation	Analphabètes : 1; Primaire : 10 ; Secondaire : 11 ; Supérieure : 10
Compte bancaire	Ont un compte bancaire : 20 ; Sans compte bancaire : 6 N'ont pas répondu : 6
Types d'emplois	Employés : 8 ; Indépendants : 24
Statut des remboursements	Avec des impayés : 27 ; Sans impayés : 5

Plus :



Simulation de
demande de prêt



Entretiens avec
d'autres acteurs

Principaux enseignements

L'envoi répété de SMS indiquant que le client remplit les conditions pour accéder au crédit et le présentant comme une opportunité à ne pas manquer stimule le recours au crédit même lorsque les emprunteurs n'avaient pas l'intention ou de réel besoin d'emprunter.

Le désir de maintenir sa réputation au sein d'une communauté pousse les clients à privilégier le remboursement des prêts traditionnels par rapport aux prêts digitaux, qui sont confidentiels et virtuels.

Les démarches supplémentaires requises pour accéder aux conditions générales ont pour conséquence que de nombreux clients (presque tous) contractent le prêt sans lire les conditions.

L'octroi instantané incite les clients à contracter des prêts d'un montant supérieur à leur revenu en contournant le système.

Pousse les clients à emprunter même lorsqu'ils n'en ont pas vraiment besoin et, par conséquent, tous ne sont pas en mesure d'honorer leurs engagements.

L'absence de contact avec une personne dans le processus fait que le crédit digital est le dernier à être remboursé, ce qui conduit à un rapport de solvabilité négatif à la CRB.

Beaucoup se retrouvent dans l'incapacité de rembourser parce que leur revenu ne leur permet pas d'honorer la dette.

Les clients ne comprennent pas les répercussions d'un défaut de remboursement, se mettent facilement en situation d'impayés et peuvent être classés comme défaillants par la CRB.

1 Simulation de demande de crédit

2 Étude qualitative

**Résultats
détaillés et
implications**



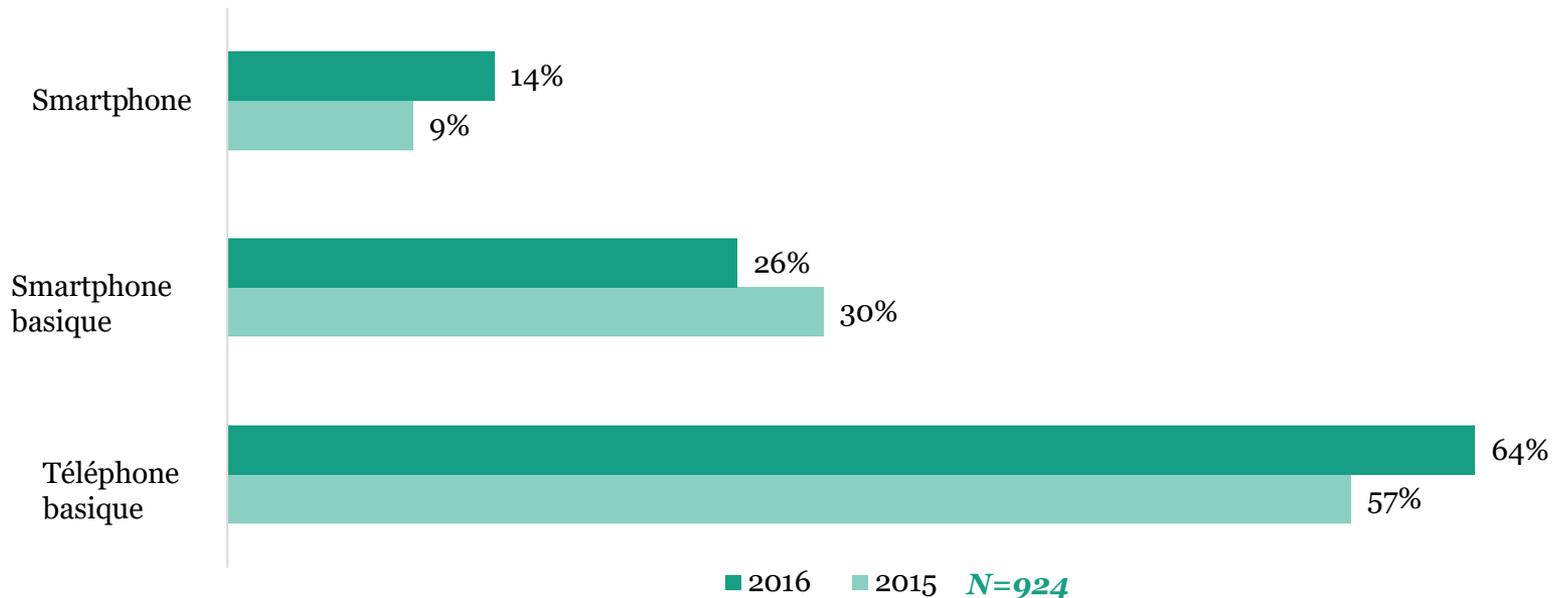


- Cinq personnes de différentes tranches de revenu ont fait l'expérience du processus de demande de prêt chez les principaux fournisseurs de services de crédit digital au Kenya.
 - Les processus de M-Shwari, KCB M-Pesa, Eazzy Loan d'Equitel et Kopa Chapaaa d'Airtel sont remarquablement simples et faciles, peut-être même de façon trompeuse.
 - Les processus de demande de prêt des prêteurs tiers basés sur des applications sont plus complexes et, dans certains cas, prêtent à confusion.
- Les détails et les captures d'écran des processus de demande sont fournis à l'Annexe 1.

Principaux résultats :

- Il n'y a pas de CGV sur les écrans mobiles. Les consommateurs doivent se rendre sur le site web pour accéder aux conditions.
- Les taux d'intérêt ne sont divulgués qu'après l'obtention du prêt pour les prêts basés sur STK (*Sim Tool Kit*).
- Les processus de prêt basés sur des applications sont laborieux et les applications occupent beaucoup d'espace mémoire sur les smartphones basiques.
- Les prêts basés sur application octroient des montants standard indépendamment du revenu. Par exemple, Tala accorde 20 USD à tous les nouveaux clients et Branch 10 USD à tous les nouveaux clients.
- Les emprunteurs peuvent obtenir des prêts auprès de plusieurs sources (M-Shwari, KCB M-Pesa, Tala et Branch ... et probablement d'autres fournisseurs basés sur des applications) simultanément.

Pénétration des téléphones, par type (AFA 2016)



L'étude AFA 2016 indique que les smartphones basiques sont progressivement remplacés par des smartphones plus avancés. Cependant, dans les zones rurales (dans les provinces du centre et de l'ouest), une large majorité d'utilisateurs a toujours des téléphones basiques, avec lesquels il est *très difficile (pour ne pas dire impossible) d'accéder aux liens web et donc aux applications de crédit digital et aux conditions générales.*



Conception du produit

- Les processus de prêt basés sur des applications sont laborieux et l'application prend trop de place sur les smartphones basiques.
- Les longues procédures de demande de prêt basées sur des applications (Tala et Zidisha) découragent les segments à faibles revenus (SFR) d'adopter le produit.
- Certaines applications donnent un montant de prêt standard lors de la première demande, sans tenir compte de la capacité de remboursement, par ex. Tala et Branch.
- Les produits ne semblent pas être dotés de mécanismes permettant de vérifier la véracité des informations fournies par le demandeur.

Tarif

- Les produits basés sur STK comme [Eazzy Loan](#) facturent 14,5 % d'intérêt plus 1 % de frais d'assurance ; [M-Shwari](#) facture 7,5 % d'intérêt par mois ; et [KCB M-Pesa](#) facture 3,91 % d'intérêt pour un prêt d'un mois, 2,08 % pour un prêt de 3 mois et 1,8 % pour un prêt de 6 mois.
- Les prêts digitaux basés sur des applications, par exemple Branch et Tala, sont plus chers.
- Tala offre deux options de remboursement : hebdomadaire en 21 jours ou en une seule fois à 30 jours.

Protection du consommateur

- Certaines applications demandent aux utilisateurs de télécharger leur photo, ce qui suscite des réserves chez les utilisateurs des SFR.
- Les prêts basés sur des applications demandent beaucoup d'informations aux clients – celles-ci devraient être encadrées par un organisme de réglementation.
- Les fournisseurs de crédit digital basé sur des applications demandent aux clients leur niveau de revenu et ne disposent pas de système pour détecter les fausses informations - les clients peuvent donc facilement faire de fausses déclarations.

Conditions générales

- [KCB Mobi Loan](#) donne des conditions générales de crédit, y compris les intérêts et la durée du prêt, avant l'approbation.
- Equitel Eazzy Loan ne donne que la durée du prêt avant son approbation. Pour les intérêts et autres frais supplémentaires, il faut cliquer sur un lien.
- KCB M-Pesa et M-Shwari ne donnent pas de conditions générales avant l'approbation du prêt. Si un client veut vérifier la durée du prêt et d'autres informations, il doit se rendre sur le site web des banques.
- La lecture des conditions générales est un « facteur de contrariété », car elle est longue et son contenu est formulé dans un langage complexe.

Connaissance du produit

- Même s'ils en ont connaissance, les segments à faibles revenus peuvent ne pas être en mesure de télécharger certaines applications.
- Les prêts basés sur des applications sont promus par le biais du marketing digital, ce qui est moins visible pour les segments à faibles revenus qui ne peuvent pas accéder à ces canaux.
- Certains produits comme Jumo, Micromobile, Mjiajiri, Pesa Zetu, Zidisha, MPawa Sacco impliquent que le client soit membre ou parrainé.
- La sensibilisation au crédit digital basé sur des app. est faible. Sur 32 personnes interrogées, seules 2 avaient entendu parlé de Tala ou l'avait utilisé.

Déclencheurs de l'emprunt (AFA 2016)



N=272

	Famille	Amis	TV	Radio	Brochures	Négo- ciant agro.	Autres agricul- teurs	Agents de vulgari- sation	Autre (specifiez)
Banque	44%	56%	3%	8%	5%	0%	10%	0%	16%
Coopec	33%	63%	0%	0%	2%	2%	23%	13%	5%
Chama	37%	83%	0%	4%	0%	0%	7%	0%	4%
M-Shwari	50%	65%	30%	48%	10%	0%	0%	0%	3%
Microfinance	10%	48%	5%	14%	0%	5%	10%	14%	10%
Fournisseur d'intrants agricoles	27%	45%	0%	36%	18%	18%	27%	0%	9%
Famille/amis/voisins	50%	88%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%
Institution gouvernementale	0%	57%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	43%

Selon AFA 2016, le bouche-à-oreille via la famille et les amis est le principal facteur qui déclenche l'emprunt, bien que la radio et la télévision soient également incitatifs pour les prêts M-Shwari.

Déclencheurs du recours au crédit digital

- Les fournisseurs envoient beaucoup de **messages pour pousser à l'emprunt**, même lorsque les clients n'ont pas de besoins spécifiques.
- Les **amis et les parents** qui ont eu une expérience positive avec le produit incitent et encouragent les autres à emprunter - les normes sociales influencent la prise de décision.
- Les produits de crédit digital largement promus par les **canaux ATL et BTL** (M-Shwari et KCB M-Pesa) sont populaires au sein des SFR.
- Certains clients **contractent un prêt par curiosité** pour évaluer leur éligibilité et leur plafond de prêt.
- La **facilité d'accès au crédit digital le rend tentant** pour ceux qui avaient auparavant un accès limité au crédit.

« J'ai essayé KCB-MPesa dans les premiers jours, après que mon ami ait obtenu un prêt de 500 USD. Ils m'ont donné 250 USD. »

- Utilisateur à Gikomba

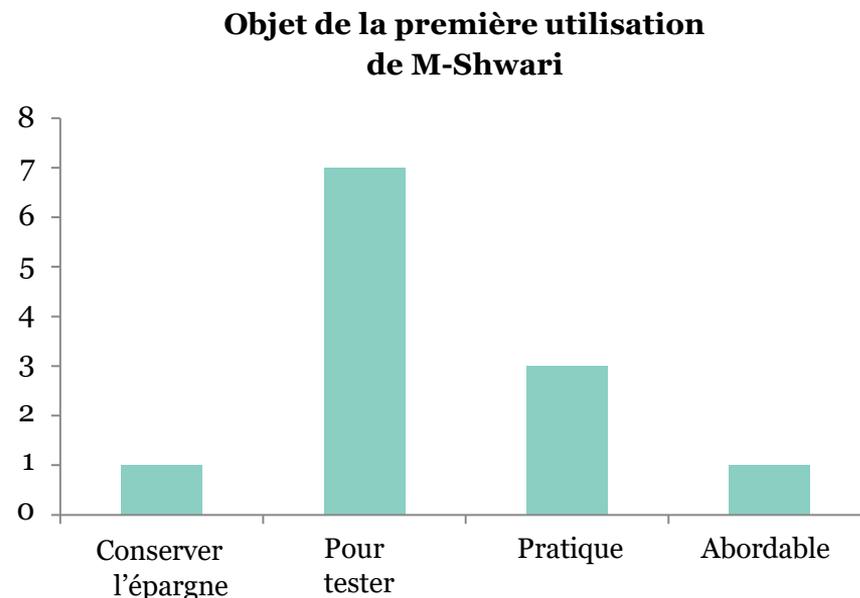
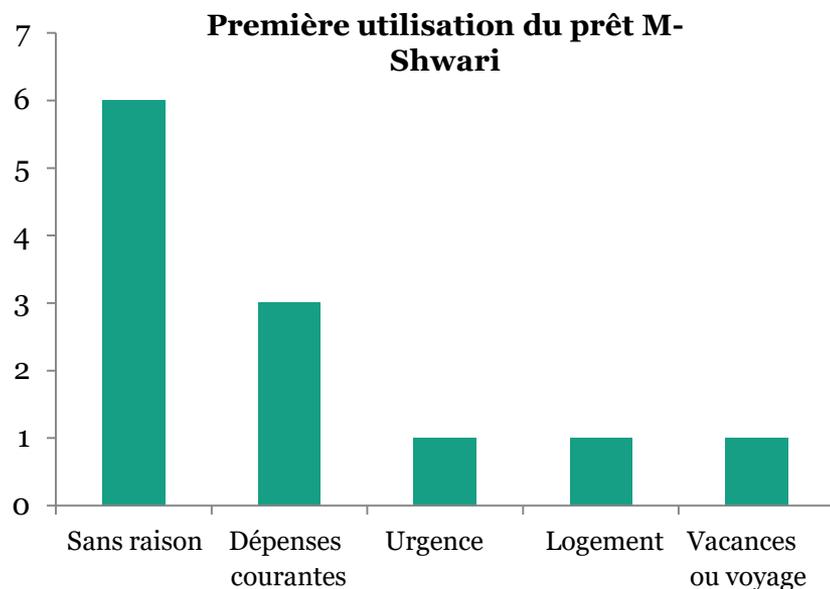
« Mon amie a essayé et on lui a donné un prêt. Elle m'a dit d'essayer et ça a marché pour moi aussi. »

- Utilisateur à Kawangware

« J'ai entendu dire qu'on donnait M-Shwari aux gens du marché, alors j'ai essayé aussi et j'ai obtenu un prêt aussi. »

- Utilisateur à Chuka

Cas d'utilisation de M-Shwari par les clients tenant un journal



Selon FinAccess 2016, les premiers prêts M-Shwari des personnes interrogées ont été utilisés pour « l'essayer » - souvent « sans raison ». Par la suite, il est surtout considéré comme un produit pratique, et les cas d'utilisation sont divers.

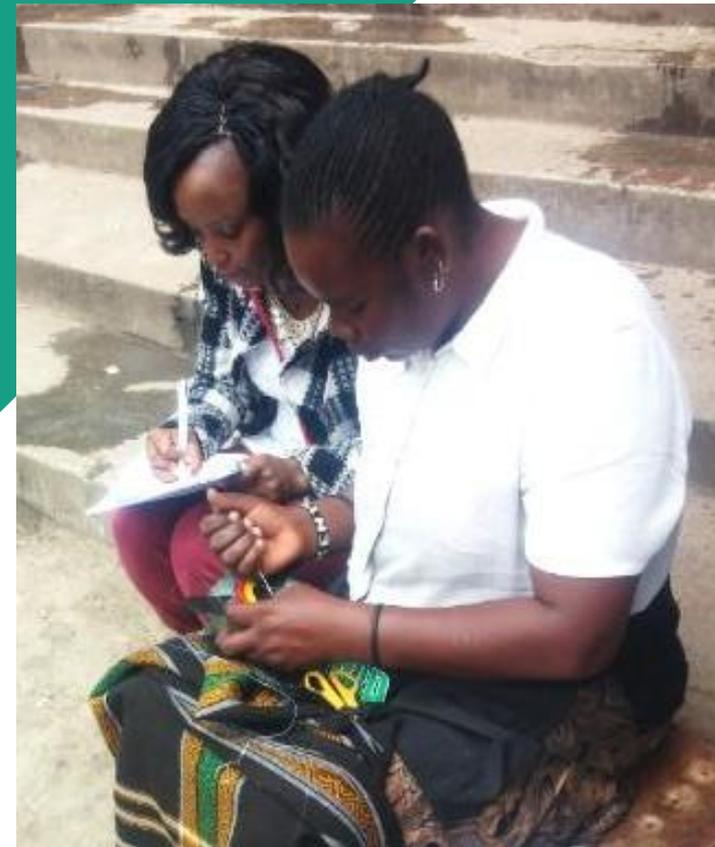


Parmi les personnes interrogées, ainsi que leurs amis qui avaient également contracté un prêt digital :

- Le crédit digital est le plus souvent utilisé en cas d'urgence pour **lisser la consommation**, pour financer les **urgences**, puis pour **soutenir une activité commerciale**.
- Les clients qui ont accès à des montants plus élevés (plus de 200 USD) investissent généralement dans leur entreprise, tandis que ceux qui ne peuvent obtenir que des montants peu élevés utilisent les prêts pour la consommation, les urgences et les dépenses récurrentes comme le loyer et les frais de transport.
- Les entrepreneurs des SFR se sont plaints que le montant des prêts auxquels ils ont droit est **insuffisant pour développer leur entreprise. Ils utilisent les prêts digitaux pour compléter le capital existant**.
- La majorité des femmes ont utilisé leurs prêts pour des investissements significatifs (c.-à-d. **soutenir leur activité commerciale**). Les hommes sont moins nombreux à l'avoir fait.
- Quelques clients ont utilisé le prêt pour se **divertir** (acheter de l'alcool dans un bar) et pour faire des **paris sportifs**.



- **L'interface utilisateur de l'application STK est intuitive et conviviale.** Les utilisateurs n'ont pas eu de problème à naviguer dans l'application, car ils sont habitués à utiliser l'interface de transaction mobile.
- La majorité des fournisseurs conseillent aux utilisateurs d'accéder à un lien pour lire les CGV. C'est un problème pour de nombreux clients, car ils doivent pour cela terminer la session en cours afin d'accéder à un site web. Par conséquent, **la plupart ne lisent pas les CGV.**
- Le **prêt KCB-Mobi** offre la possibilité aux clients de lire un **résumé des conditions générales**, mais celui-ci ne comprend que les taux d'intérêt et la durée du remboursement.
- Sur le site web, le **langage utilisé dans les CGV est difficile** à comprendre pour les SFR. C'est un texte juridique et long qui décourage la lecture.
- **Les taux d'intérêt élevés sur les instruments de crédit digital ne sont pas une préoccupation** pour les SFR, car ils les comparent à ceux des prêteurs informels offrant des prêts courts similaires à un coût plus élevé.



Connaissance de la centrale des risques (CRB)

- **Les clients ne connaissent pas les processus et les sanctions de la CRB.** Certains confondaient la CRB avec la banque centrale (CBK) ou le département d'enquêtes criminelles (CID). Cela augmente les risques d'impayés chez les clients du crédit digital.
- **Les clients des SFR ne saisissent la gravité d'être inscrits à la CRB qu'après le rejet de leurs demandes de prêt ultérieures.** [CIS Kenya](#) est responsable de la sensibilisation et de l'éducation des clients sur les processus et les sanctions de la CRB.
- **La CRB met automatiquement à jour le statut des emprunteurs en impayés dès qu'ils règlent leur dette.** Toutefois, de nombreux prêteurs formels exigent une attestation de la CRB qui coûte 22 USD pour accorder des prêts aux clients.
- L'exigence d'une **attestation de régularité de la CRB** (coûtant 22 USD) peut exclure certains emprunteurs du système financier formel (banques, IMF et COOPEC). Cependant, les fournisseurs de crédit digital n'exigent pas cette attestation, mais cherchent simplement à s'assurer que les emprunteurs ne figurent pas sur une liste d'emprunteurs défaillants.
- Certains prêteurs sont mandatés par la CBK pour communiquer des informations à la CRB. Toutefois, l'information est souvent incomplète, car de **nombreuses fintech de crédit digital ne sont pas tenues de déclarer ces données.** Cela peut entraîner une accumulation de prêts ou le recours à l'emprunt pour rembourser un autre prêt, créant ainsi un cycle d'endettement qui peut avoir des conséquences préjudiciables pour le client.



« Je vais devoir attendre 5 ans avant d'être retiré de la liste de la CRB ; tout ça pour moins de 10 dollars. »

(Au terme de 5 ans, quelle que soit la teneur de votre rapport de solvabilité, votre dossier à la CRB est effacé – à condition que vous ayez remboursé le solde impayé en cas de rapport négatif.)



- Les clients ont appris à **manipuler le système** grâce à des dépôts d'épargne répétés et au remboursement rapide de petits prêts. Pour finir, certains de ces clients sont admissibles à des montants élevés qu'ils ne sont pas en mesure de rembourser.
- De nombreux clients **gèrent plusieurs prêts** (traditionnels et digitaux), ce qui augmente leur risque d'impayés.
- **Beaucoup accordent la priorité au remboursement des prêts traditionnels par rapport aux prêts digitaux** en raison de l'implication personnelle associée aux prêts traditionnels. Les SMS utilisés par les fournisseurs de crédit digital sont perçus comme des rappels discrets.
- Le **manque d'échange d'information** entre les fournisseurs pour contrôler les antécédents et protéger les clients **contre le surendettement entraîne des taux d'impayés élevés.**
- Certains clients **égarent leur téléphone** et finissent par se retrouver en défaut de remboursement avec un rapport de solvabilité négatif parce qu'ils n'ont pas remplacé leur téléphone.
- Dans certains cas, le partage du code PIN permet à **d'autres membres de la famille de demander un prêt sans le consentement du propriétaire de la ligne.** Nous avons trouvé des cas où cela avait entraîné un défaut de remboursement et une inscription négative à la CRB.

« Ils ne me connaissent pas, donc ils ne peuvent pas m'attraper »

-Vendeur de vêtements d'occasion à Gikomba

« Je supprime les messages dès que je les reçois sur mon téléphone. De cette façon, la CRB ne peut pas m'attraper »

-Designer dans le quartier central d'affaires

« Si je ne rembourse pas le prêt de ma COOPEC, les agents de crédit et les garants vont me tomber dessus, alors qu'avec le crédit digital, on ne reçoit que des messages. »

- Vendeur de vêtements d'occasion à Kawangware

Trois Persona de clients de crédit digital

Emprunteur défaillant :

Ignore le remboursement des prêts digitaux, ignore et ne comprend pas les répercussions d'un rapport négatif de la CRB.



Emprunteur diligent :

Rembourse les prêts digitaux dans les délais, car ils sont utilisés pour reconstituer les stocks de l'entreprise.



Jongleur :

Gère de nombreux prêts traditionnels et digitaux. Rembourse en priorité les prêts traditionnels, rembourse les prêts digitaux avant d'être répertorié comme défaillant par la CRB.



1. Emprunteur diligent



Alfred

Entrepreneur
de 40 ans

« Je reçois de nombreuses notifications par SMS m'informant de mon plafond de prêt actuel »

« Quand je n'ai pas d'argent, j'emprunte à un ami pour rembourser les prêts digitaux. Je n'ai pas d'autres dettes en cours, car je n'ai recours qu'aux prêts digitaux »

- A une idée du taux d'intérêt appliqué grâce à des **calculs personnels**.
- Les **taux d'intérêt sont favorables par rapport aux prêteurs informels**.
- **Rembourse le prêt à temps et économise régulièrement** dans l'espoir d'améliorer sa note de crédit.
- **Les notifications par SMS sont utiles** parce qu'elles lui rappellent que la dette doit être remboursée, mais peuvent parfois être dérangeantes.
- N'a pas de dettes traditionnelles préexistantes et **ne contracte que des prêts digitaux**.
- Estime que les messages de rappel devraient être personnalisés.

2. Jongleur



Rose

35 ans

Entrepreneur

- Le taux d'intérêt appliqué lui convient - c'est le **prix de la commodité**.
 - **Les fournisseurs devraient tout divulguer**, en particulier au sujet de la CRB, avant d'accorder un prêt.
 - Se décourage lorsque la limite de prêt n'augmente pas, d'autant plus qu'elle épargne régulièrement. Estime que **l'épargne ne devrait pas être liée à l'emprunt**.
 - « Le minimum défini pour l'épargne fixe est trop élevé, ce qui me décourage de l'utiliser. »
 - **S'ils accordent des prêts importants, ils ne devraient pas exiger un remboursement aussi rapide**. Elle se sent dépassée par tous les remboursements à honorer en même temps.
 - **Emploie différents instruments de crédit pour répondre à différents besoins** : M-Shwari est utilisé pour soutenir son entreprise ; KCB-MPesa est destiné à lisser la consommation, Equitel est destiné au paiement des frais de scolarité et le prêt de la COOPEC est destiné à l'achat de terrains.
 - **Ne lit pas les CGV** : « Les fournisseurs donnent un lien auquel je ne prends pas la peine d'accéder. »
- **Parfois en défaut de remboursement**, particulièrement lorsque l'activité est faible et que les prêts se chevauchent.
 - A été **pénalisée à plusieurs reprises par M-Shwari** pour retard de remboursement.
 - Privilégie le remboursement des prêts de la COOPEC par rapport aux prêts digitaux en raison des pénalités très élevées appliquées par la COOPEC- par ailleurs les COOPEC sont connues pour saisir les actifs des emprunteurs défaillants.
 - **Les messages texte sont utiles** pour rappeler la date de remboursement du prêt avant de risquer un rapport négatif par la CRB.

3. Emprunteur défaillant

« Pas besoin de payer 22 dollars pour l'attestation. Une fois que j'ai remboursé le crédit, je devrais être retirée de la liste »

« Je ne connais pas les conséquences d'un rapport négatif de la CRB ; je ne peux pas prendre de prêt bancaire, c'est pour les riches »



Mbindi

26 ans

Entrepreneur

« La CRB est un service d'enquête criminelle et l'attestation de régularité est équivalente à une attestation de bonne conduite »

« Les messages ne sont pas des rappels efficaces – ce n'est qu'un ordinateur qui les envoie »

- **Le désir de contracter un prêt éclipse la capacité de remboursement** – emprunte un montant élevé dès qu'elle en a le droit après avoir contourné le système.
- **L'ampleur de la remise** est telle que l'attrait et l'approbation immédiate du prêt l'emportent sur les problèmes de remboursement.
- **Ignore les conditions générales** car pour les lire, il faut accéder à un site web via un lien.
- **Ne connaît pas les échéances à partir desquelles les impayés donnent lieu à un rapport négatif de la CRB.**
- Considère les notifications du fournisseur avertissant de **l'inscription à la CRB comme trop tardives.**

Points communs aux trois segments



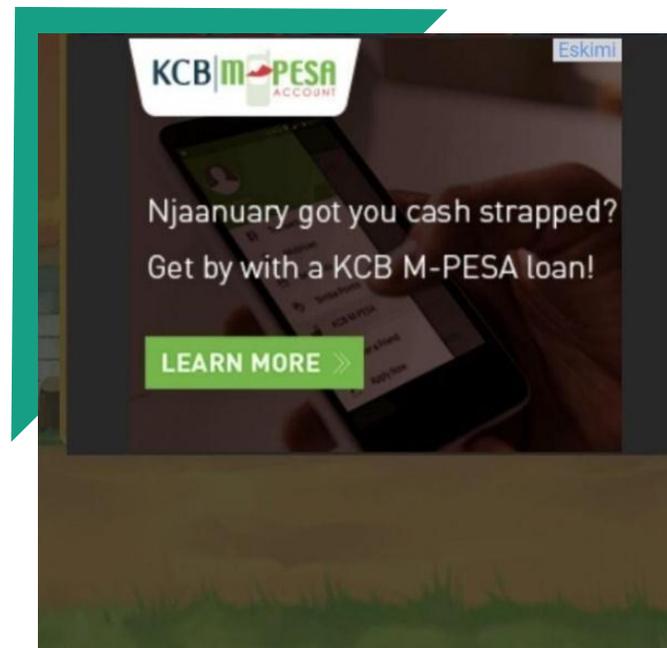
- **Tous avaient une connaissance limitée des conditions générales** qu'ils n'avaient pas lues en raison de leur difficulté d'accès.
- Tous avaient une **connaissance limitée des processus de la CRB**. Les clients qui figuraient sur la liste des emprunteurs défaillants étaient curieux de connaître les étapes à suivre et de savoir comment en sortir.
- Tous avaient le sentiment que s'ils avaient été pleinement au courant des **CGV** avant de contracter les prêts, leur **décision aurait été influencée**.
- La majorité des **clients ont contracté le prêt pour lisser la consommation, financer des situations d'urgence ou soutenir leur activité**. Les clients qui étaient des entrepreneurs ont utilisé le prêt pour augmenter les stocks de leur entreprise.



Interventions et recommandations

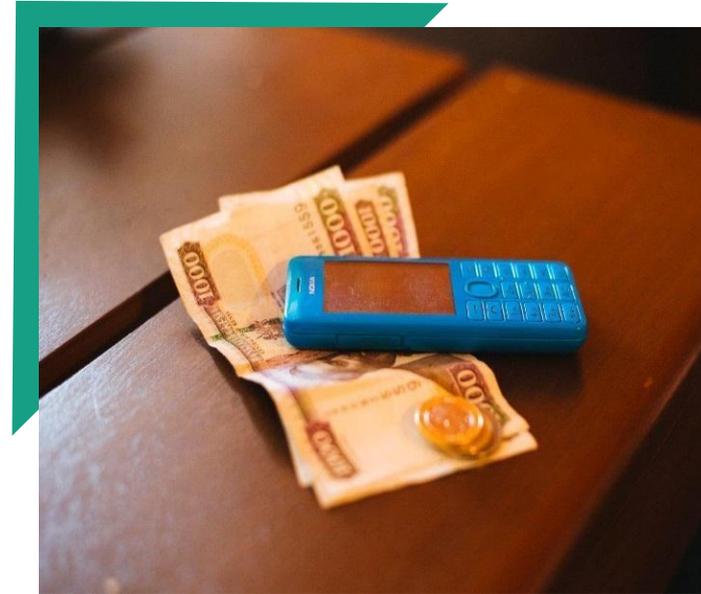
Recommandations aux régulateurs (1)

- [L'Autorité de la concurrence du Kenya](#) (CAK) devrait **réglementer les techniques de marketing agressives** car elles encouragent le segment à faibles revenus à suremprunter. Les SMS non sollicités surprennent les utilisateurs avec des offres de prêt, suscitant chez les clients une réticence à perdre ce qui leur est offert. La CAK devrait envisager de restreindre les contenus autorisés dans ce type de message marketing et rendre obligatoires les options permettant de refuser la réception de ces messages promotionnels.
- La CAK doit **faire respecter l'actuelle obligation d'affichage des CGV essentielles** à l'écran avant le décaissement, et étendre cette exigence à tous les fournisseurs de crédit digital. La CAK doit également s'assurer que les CGV sont **lisibles et accessibles** à tous les utilisateurs, quels que soient leur **niveau de sophistication ou leur type de téléphone**, afin de s'assurer que les clients comprennent les implications d'une défaillance. Les CGV doivent être :
 - [Rédigées dans un langage clair, simple et concis, avec une mise en page simple et un style synthétique](#) ;
 - Disponibles en plusieurs langues ;
 - Visibles sur tous les téléphones (p. ex. fenêtres contextuelles sur les téléphones basiques).



Recommandations aux régulateurs (2)

- La CAK devrait chercher et tester des moyens **d'utiliser des leviers comportementaux** pour réduire les demandes de prêt inconsidérées. Par exemple :
 - Introduire des délais dans l'accès aux prêts par STK, par exemple des « périodes de réflexion » avant que l'argent ne soit décaissé ;
 - Plafonds maximums et/ou co-signature (PIN) définis par l'utilisateur ;
 - Trouver une formulation claire pour sensibiliser aux conséquences graves d'un défaut de remboursement (p. ex. « Vous ne pourrez plus emprunter en cas de rapport négatif à la CRB ») ;
 - Sensibiliser au profil requis au moment de la demande de prêt (p. ex. : « Seuls les emprunteurs capables de rembourser rapidement prennent ce prêt, voulez-vous poursuivre ? »)
- Outre l'affichage des CGV, la CAK doit définir des caractéristiques **standards pour les produits**, notamment mais pas seulement :
 - **Consentement éclairé** au partage des données personnelles et mesures de protection de la vie privée
 - Caractéristiques comportementales testées et éprouvées (voir ci-dessus)
- Obliger **tous les fournisseurs de crédit digital (y compris les fintechs basées hors du pays)** à communiquer leurs informations à la CRB et à examiner les informations des emprunteurs potentiels
- CBK peut envisager de **vérifier périodiquement les dossiers de la CRB** pour s'assurer de leur fiabilité afin de réduire les litiges et de protéger les consommateurs.



Recommandations aux fournisseurs (1)



- Les fournisseurs devraient améliorer leurs **algorithmes de scoring** pour détecter les techniques de contournement des clients et mieux évaluer leur capacité de remboursement.
- Les fournisseurs devraient prendre des **mesures pour prévenir le surendettement** et contribuer à améliorer la gestion du risque de crédit au niveau du marché (par exemple, en améliorant l'échange d'informations sur le crédit pour réduire les emprunts multiples).
- Les fournisseurs devront **allonger la durée des prêts plus élevés** afin de permettre aux emprunteurs de répartir les remboursements en versements gérables (c'est l'une des principales leçons tirées de l'expérience de la microfinance).
- Les fournisseurs devraient s'efforcer **d'offrir des taux d'intérêt réels positifs sur les dépôts** afin d'encourager une culture de l'épargne chez les segments à faibles revenus.



- **Les fournisseurs devraient introduire une dimension personnelle** dans le processus de recouvrement du crédit digital afin de réduire les taux d'impayés et donc les rapports négatifs, en particulier pour les petits montants. Il faut aller au-delà des rappels automatisés par SMS et inclure des appels dans le processus, en particulier lorsque l'emprunteur défaillant est sur le point d'être répertorié comme tel par la CRB.
- Les fournisseurs pourraient introduire un **code PIN distinct pour les portefeuilles de crédit digital**. Cela aiderait à réduire le nombre de cas dans lesquels les clients manquent à leurs engagements parce qu'ils ne savent plus à quel moment le prêt a été contracté.
- Les fournisseurs de crédit traditionnels devraient être moins stricts dans leur exigence **d'attestation de régularité** pour des prêts de faible montant. Une fois qu'un client a réglé les arriérés de prêt, les fournisseurs devraient lui permettre d'accéder à d'autres services de crédit, en renonçant à l'attestation de régularité qui coûte 22 USD.



- Les différents acteurs devraient collaborer pour **améliorer le suivi et la supervision du marché du crédit digital**. Cela peut se faire par le biais d'enquêtes régulières représentatives de la demande au niveau national, couvrant les expériences des clients en matière de crédit digital, de charge de la dette, de questions de protection, etc. Ces enquêtes peuvent être complétées par des données provenant des fournisseurs, de la CRB, des audits et d'études qualitatives.
- Les acteurs concernés doivent améliorer **l'information sur la CRB** et veiller à ce que les possibilités de plaintes et de recours pour les personnes ayant un rapport négatif soient visibles et accessibles.
- Il faut sortir des sentiers battus, car il est **peu probable que l'éducation financière traditionnelle soit la solution.**



TALA

Review your answers

Tap on the pencil to edit

What would you like to use your loan for?
Personal Expense



What kind of personal expense is this?
Emergency



Please describe how you will use this loan in more detail
for hospital



Check all that apply to you
Have a job; I work for someone who pays me



Please describe your main source of income
employment



SUBMIT

Branch
needs access to

- Identity
- Contacts
- Location
- SMS
- Phone
- Photos/Media/Files
- Wi-Fi connection information
- Device ID & call information

Google Play

ACCEPT

Manage Account

4 weeks

Check Loan

my marital status is
single

my highest level of education is class 8
today I live spouse in a rented house,

my main source of income is through
employment in a part-time
capacity and every months I am paid
Ksh Ksh 0 which I
have been earning for the last 2 years,

I am using Salda for an emergency and
today I would want a loan of
Ksh 100 to Ksh 1,000

Check if it Quality

Close Window

Annexes

1. Processus de demande de prêt

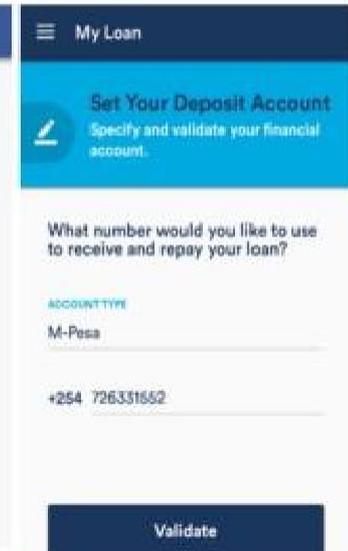
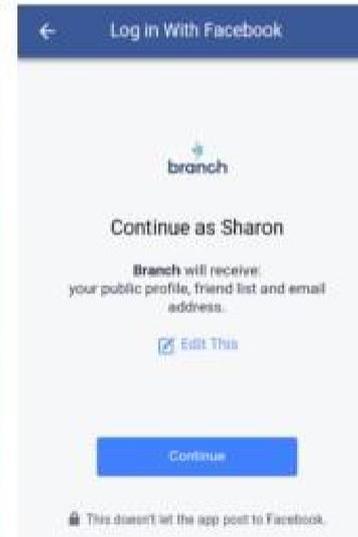
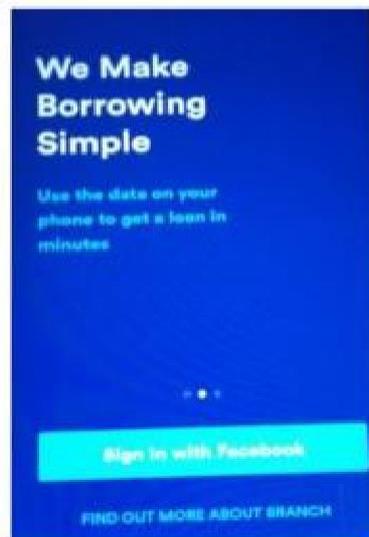
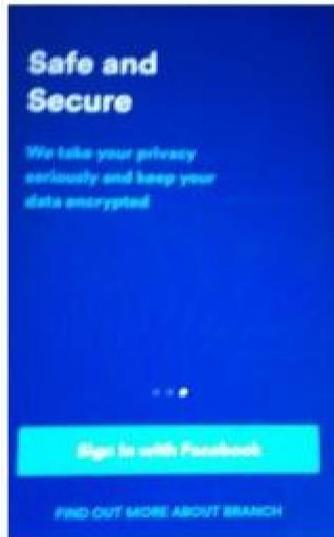
Simulation 1 : Branch - Sharon Muliga (1)

Nom du prêt digital : Branch

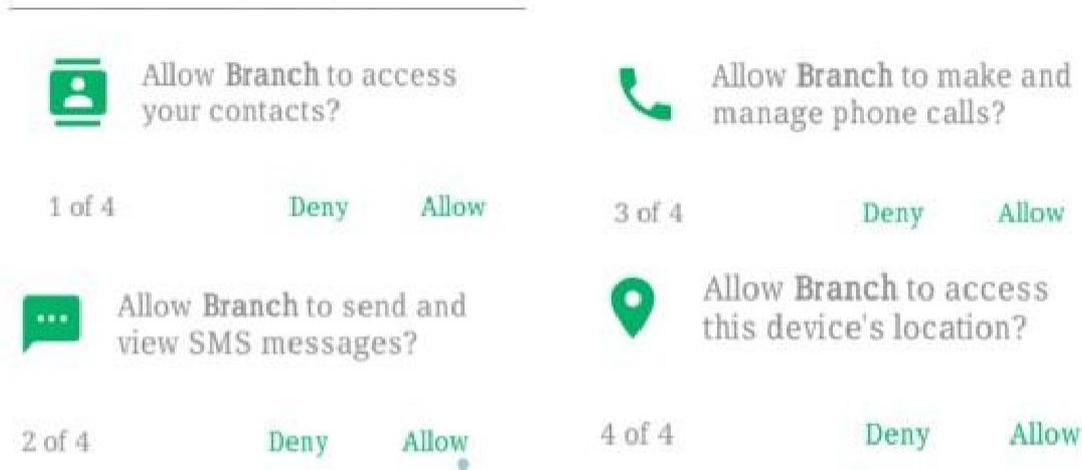
Fournisseur : Branch Kenya

Canal de prestation : Application sur smartphone

Sharon Muliga est barmaid et vit à Kangemi. Elle a 26 ans, est célibataire et a un enfant. Elle gagne 40 USD par mois. Elle a commencé à travailler en août 2016. Elle n'a jamais contracté de prêt. Elle ne connaissait pas les produits basés sur des applications.

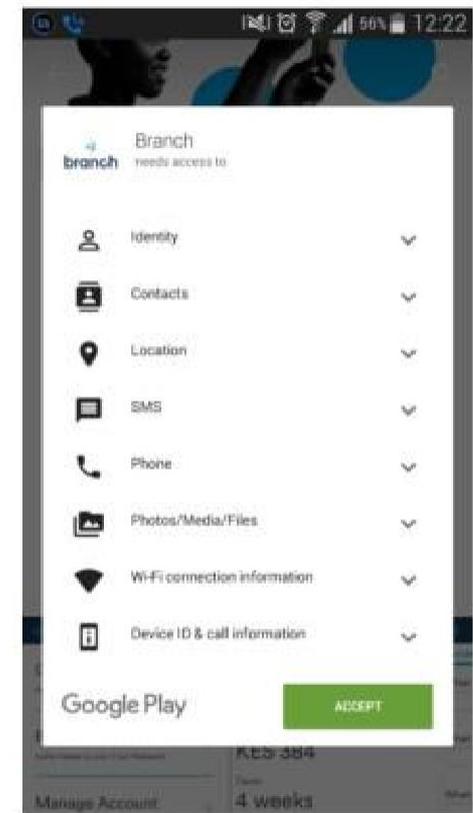


Simulation 1 : Branch (2)



Nouvelle interface utilisateur de Branch

Actuellement, Branch demande aux utilisateurs l'autorisation d'accéder à certaines informations



Interface utilisateur de Branch début 2016

Simulation 1 : Branch (3)

My Loan

Keep Your App Open!
We're calculating your loan offers – please don't close the app.

UPLOADING PROGRESS ...

- 1. Apply** Choose the loan size that fits your needs
- 2. Repay** Build your credit through timely repayments
- 3. Grow** Take advantage of larger loans with Branch by your side

My Loan

So Sorry!
We can't offer you a loan right now.

Our system detects that this device has been used by others to apply for a loan.

Apply Again

[SEE OUR FAQs](#)

Sharon n'avait jamais contracté de prêt auparavant - et pourtant sa demande a été refusée, et elle en ignorait la raison.

Simulation 1 : Tala - Sharon Muliga (1)

Nom du prêt digital : Tala
Fournisseur : Inventure Mobile Kenya
Canal de prestation : Application sur smartphone



Karibu



TALA

Apply and get decision instantly
Access loans 24/7
Quality for larger limits over time

IM-NEW - CREATE ACCOUNT

SIGN IN



TALA

Sign Up

Use your M-Pesa number to get started!

M-Pesa Phone Number

+254 726331552

Confirm Phone Number

Confirmation code sent via SMS to
254726331552

Enter your confirmation code

1734

Continue

Simulation 1 : Tala (2)



Lucy from Tala

Welcome to Tala! I'm Lucy and I'm here to help you get started. Tala requires a permission so you can quickly apply for a loan.



Allow Tala to make and manage phone calls?

Tala allows one account per person which is linked to your device. Tala uses access to your phone to secure your account. **Tala will never send or receive calls from your device.**

CONTINUE

Tala permet un contact humain : il est possible de s'adresser à un agent en temps réel.



My Tala Status



Apply for a loan

Qualify for loans up to KSh 50,000 over time.

APPLY NOW

Status

BRONZE	SILVER	GOLD
KSh 500–4,999	KSh 5,000–9,999	KSh 10,000–50,000

Grow your limit with Tala

With Tala you can borrow convenient loans. When you keep your account in good standing and repay loans, you can grow your limit up to KSh 50,000 over time. Apply to get started!



TALA

12%

We need to verify your identity. Enter your information as seen on your National ID card.

Legal First Name

sharon

Legal Last Name

muliga

Simulation 1 : Tala (3)

 TALA	 TALA	 TALA
Date of Birth 23/03/1990	Date of Issue 24/02/2009	<u>sharonmuliga@gmail.com</u>
Gender <input type="radio"/> Male <input checked="" type="radio"/> Female	Email Address <u>sharonmuliga@gmail.com</u>	Phone 254726331552
National ID 26710233	Phone 254726331552	Please provide an alternative phone number in case we can't reach you at the number above (Optional)
		<input type="button" value="Continue"/>

Avoir à fournir la date de délivrance de la pièce d'identité était considéré comme une tracasserie, car beaucoup ne s'en souviennent pas – ce qui constitue un obstacle.

Simulation 1 : Tala (4)

🏠 TALA

Do you own this phone?

- Yes, this phone is mine
 No, someone else owns this phone

Did you get it new or used?

- New
 Used

How long have you been using this phone?

- Less than 1 month
 1-3 months
 3-6 months
 6-12 months
 1-3 years
 3+ years

I confirm that the answer I selected above is true and understand that answering dishonestly will disqualify me from Tala loans.

🏠 TALA

34%

How did you hear about Tala?

- Whatsapp
 Friend on social media (e.g. facebook)
 Facebook ad
 Google Play Store or online search
 In person / word of mouth
 Other

Referral Code (Optional)

Continue

🏠 TALA

To apply for a loan, set a secret question. You can use this to reset your PIN if you forget it.

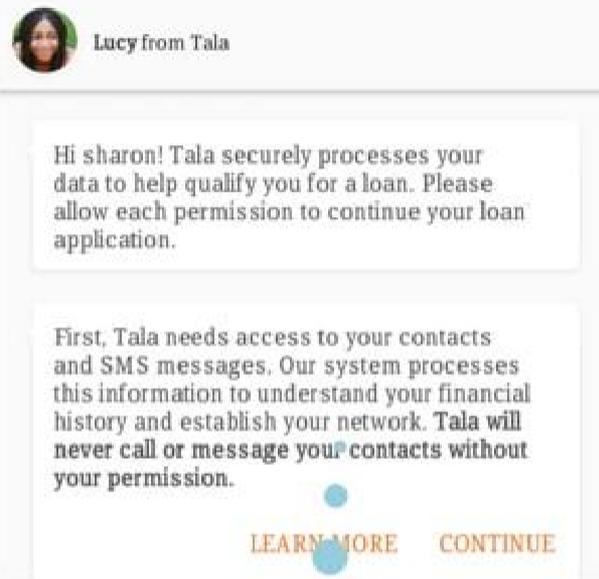
Choose your secret question

- What is your mother's full name?
 What was your childhood nickname?

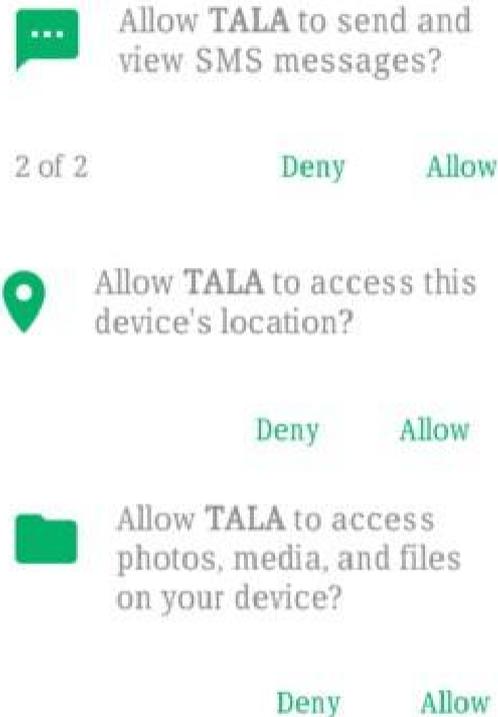
Choose your answer

sar

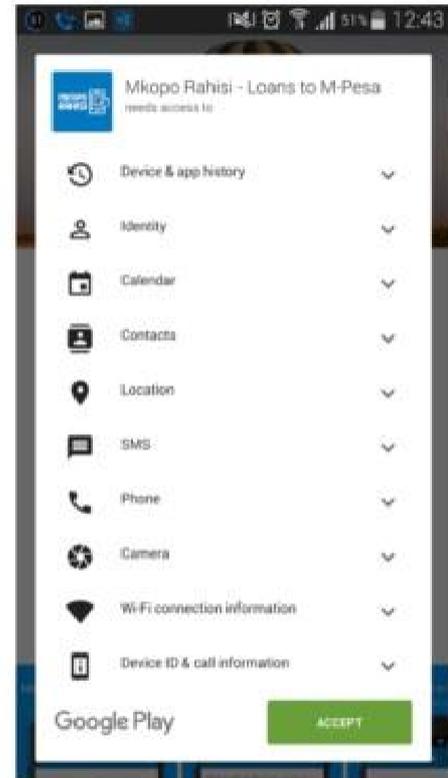
Simulation 1 : Tala (5)



Contrairement à d'autres applications, Tala explique pourquoi elle doit accéder à certaines informations sur le téléphone.



Nouvelle interface utilisateur de Tala



Interface utilisateur de Tala (ex Mkopo Rahisi) début 2016

Simulation 1 : Tala (6)

🏠 TALA

56%

What would you like to use your loan for?

- Business Expense
- Personal Expense

What kind of personal expense is this?

Emergency

🏠 TALA

What kind of personal expense is this?

Emergency

Please describe how you will use this loan in more detail

for hospital

🏠 TALA

67%

Check all that apply to you

- Have a job: I work for someone who pays me
- Self employed: I work for myself and earn income
- Student
- No Income

Continue

Simulation 1 : Tala (7)

🏠 TALA

67%

Check all that apply to you

- Have a job: I work for someone who pays me
- Self employed: I work for myself and earn income
- Student
- No Income

Continue

🏠 TALA

100%

What is your highest level of education?

- None
- Primary
- Secondary / High School
- College / University
- Masters / PhD

Do you have any outstanding loans?

- Yes
- No

Continue

🏠 TALA

Review your answers
Tap on the pencil to edit

What would you like to use your loan for?
Personal Expense ✎

What kind of personal expense is this?
Emergency ✎

Please describe how you will use this loan in more detail
for hospital ✎

Check all that apply to you
Have a job: I work for someone who pays me ✎

Please describe your main source of income
employment ✎

SUBMIT

Tala octroie des prêts aux utilisateurs même lorsqu'ils ont déjà un prêt en cours.

Simulation 1 : Tala (8)

 TALA

Review your answers
Tap on the pencil to edit

When did you start doing this?
Aug 2016 

On average, how much do you earn from this in KSh ?
4,000 

Per Month 

Do you always earn the same amount from this source?
Yes, I always earn the same amount. 

Do you have any other sources of income?
No 

SUBMIT

 TALA

Review your answers
Tap on the pencil to edit

Per Month 

Do you always earn the same amount from this source?
Yes, I always earn the same amount. 

Do you have any other sources of income?
No 

What is your highest level of education?
Secondary / High School 

Do you have any outstanding loans?
No 

SUBMIT

 TALA 



Your loan application is pending.

If you do not receive a decision in 1 hour, please [contact us](#).

Simulation 1 : Tala (9)



TALA



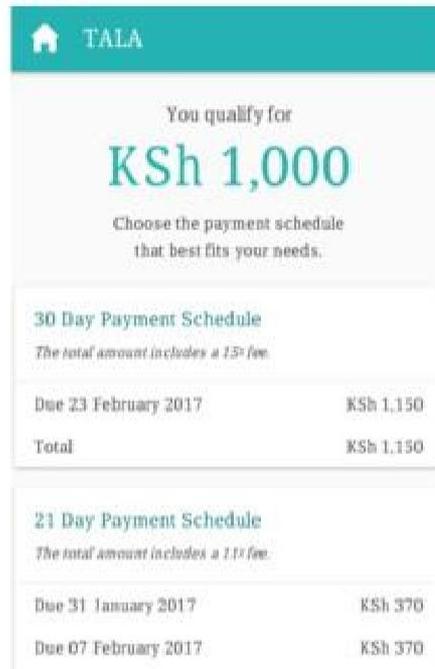
You qualify for
KSh 1,000

When you keep your account in good standing and repay loans, you can grow your limit up to 30,000 KSh.

CHOOSE PAYMENT SCHEDULE

NO THANK

La demandeuse a obtenu 10 USD à titre de nouvelle utilisatrice. La plupart des nouveaux utilisateurs obtiennent un 1^{er} prêt standard de 20 USD. La différence peut s'expliquer par le montant de son revenu (40 USD) et l'existence d'un autre prêt en cours.



TALA

You qualify for
KSh 1,000

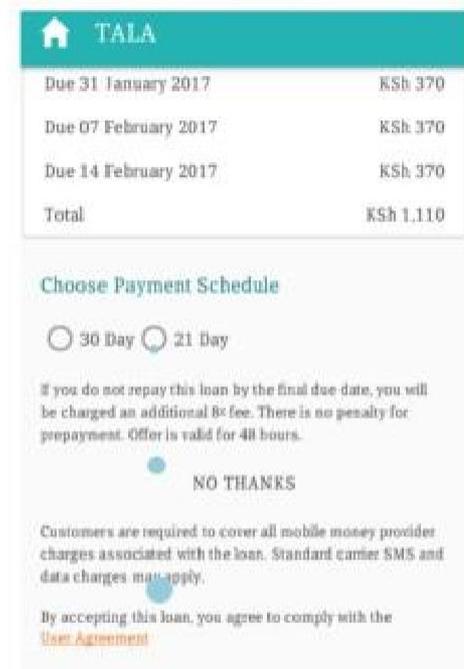
Choose the payment schedule that best fits your needs.

30 Day Payment Schedule
The total amount includes a 15% fee.

Due 23 February 2017	KSh 1,150
Total	KSh 1,150

21 Day Payment Schedule
The total amount includes a 15% fee.

Due 31 January 2017	KSh 370
Due 07 February 2017	KSh 370



TALA

Due 31 January 2017	KSh 370
Due 07 February 2017	KSh 370
Due 14 February 2017	KSh 370
Total	KSh 1,110

Choose Payment Schedule

30 Day 21 Day

If you do not repay this loan by the final due date, you will be charged an additional 8% fee. There is no penalty for prepayment. Offer is valid for 48 hours.

NO THANKS

Customers are required to cover all mobile money provider charges associated with the loan. Standard carrier SMS and data charges may apply.

By accepting this loan, you agree to comply with the [User Agreement](#)

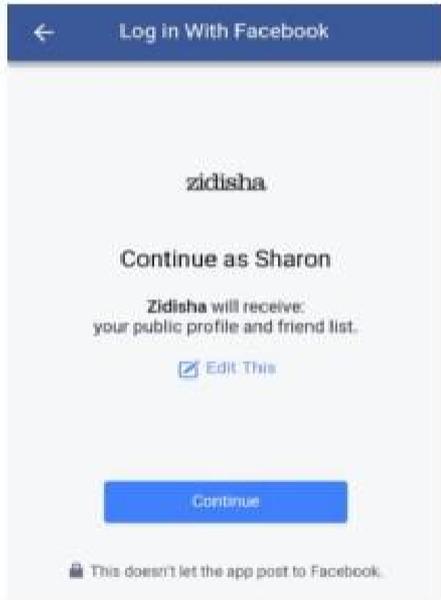
Tala offre deux options de remboursement, mais aucune n'excède un mois.

Simulation 1 : Zidisha - Sharon Muliga (1)

Nom du prêt digital : Zidisha

Fournisseur : Zidisha Inc.

Canal de prestation : Application sur smartphone



✔ Start application

Before you start, please make sure you have:

- A Safaricom phone number registered in your own name
- Your national ID number
- A photo of yourself saved in your phone
- At least half an hour of data time to complete the application form

OK

The screenshot shows a mobile app interface for entering profile information. At the top, there is a blue header with a back arrow and the text "Your Profile" and a three-dot menu icon. Below this, there are four input fields with the following text: "Sharon", "muliga", "0726331552", and "Other Phone Number (Optional)".

Simulation 1 : Zidisha (2)



Allow **Zidisha** to access photos, media, and files on your device?

Deny

Allow

L'application Zidisha demande aux clients de télécharger leur photo, ce qui suscite des inquiétudes.

← Choose Your Photo ...

Add a photo of yourself working in the activity for which you will use the loan.

Change Photo



Next

✔ Profile Tip

This will display as an introduction of yourself and your business in your public profile page. Please use your own words. Be interesting! Here are some ideas:

- Describe your childhood and education.
- Tell about how you overcame hardship to achieve an important goal in your life.
- How did you come to start your own business?
- What are your typical costs and revenue?
- How do you use the profits - school for your children, reinvestment in growing the business, home improvements, or other?

OK

Simulation 1 : Zidisha (3)

← Complete Your Profile ...

I am outgoing

fun

← Choose Credit Limit ...

As you do not have an invite from a Zidisha member, you can receive up to 1,000 KES for your first loan. This includes our standard 5% service fee and a one-time only membership fee of 0% of your first loan amount.

Would you like a larger loan? If so, we request that you establish trustworthiness by repaying more than the amount you receive for your first loan. The more you repay for your first loan, the larger loans you will be allowed to raise in the future.

Please choose the amount you will repay for your first loan.

Receive 997 KES, Repay 1,050 KES ▾

← Choose Credit Limit ...

Receive 997 KES, Repay 1,050 KES ▾

Your loan amount progression

Loan 1) Receive 1,000 KES, Repay 1,050 KES

Loan 2) Receive 1,496 KES, Repay 1,575 KES

Loan 3) Receive 2,244 KES, Repay 2,363 KES

Loan 4) Receive 3,366 KES, Repay 3,444 KES

Le produit donne le score de crédit, permettant ainsi aux utilisateurs d'avoir une information complète sur leur progression.

Simulation 1 : Zidisha (4)

← Choose Credit Limit ...

Loan 5) Receive 5,050 KES, Repay 5,316 KES

Loan 6) Receive 7,575 KES, Repay 7,974 KES

Loan 7) Receive 11,362 KES, Repay 11,961 KES

Loan 8) Receive 17,043 KES, Repay 17,941 KES

Loan 9) Receive 25,565 KES, Repay 26,911 KES

Loan 10) Receive 38,347 KES, Repay 40,366 KES

← Choose Credit Limit ...

Loan 11) Receive 57,521 KES, Repay 60,549 KES

I understand and agree that my first loan will have the following deductions: 0 KES one-time membership fee, 0 KES one-time Members Loan Fund payment (as a result of increased credit limit), and 5% service fee. I will receive a total of 997 KES after the deductions, but will still be responsible for repaying the full 1,050 KES loan.

Next

← Choose Credit Limit ...

Please choose the amount you will repay for your first loan.

Receive 997 KES, Repay 1,050 KES

Receive 1,000 KES, Repay 26,050 KES

Receive 1,000 KES, Repay 51,050 KES

Receive 1,000 KES, Repay 76,050 KES

Receive 1,000 KES, Repay 100,000 KES

Cette information était déroutante pour nous et la demandeuse. Elle était agacée par les nombreuses étapes et les informations qu'elle ne comprenait pas.

Simulation 1 : Zidisha (5)

← Choose Credit Limit ...

Receive 1,000 KES, Repay 26,050 K.. ▾

Your loan amount progression

Loan 1) Receive 1,000 KES, Repay 26,050 KES

Loan 2) Receive 37,121 KES, Repay 39,075 KES

Loan 3) Receive 55,682 KES, Repay 58,613 KES

Loan 4) Receive 83,523 KES, Repay 87,919 KES

← Choose Credit Limit ...

Loan 5) Receive 125,285 KES, Repay 131,879 KES

Loan 6) Receive 187,927 KES, Repay 197,818 KES

Loan 7) Receive 281,889 KES, Repay 296,726 KES

Loan 8) Receive 422,834 KES, Repay 445,089 KES

Loan 9) Receive 634,252 KES, Repay 667,634 KES

Loan 10) Receive 943,103 KES, Repay 992,740 KES

← Choose Credit Limit ...

Loan 11) Receive 943,103 KES, Repay 992,740 KES

I understand and agree that my first loan will have the following deductions: 0 KES one-time membership fee, 23,747 KES one-time Members Loan Fund payment (as a result of increased credit limit), and 5% service fee. I will receive a total of 1,000 KES after the deductions, but will still be responsible for repaying the full 26,050 KES loan.

Next

Simulation 1 : Zidisha (6)

✔ Loan Proposal Tip

Help lenders understand how their funds will be invested. Please use your own words. Explain:

- What will you buy with the loan? Give exact item(s) and price in dollars.
- What benefit will this create to yourself and others?
- If it is for a business, how much do you expect your profit to increase?

OK

← Loan Application ...

Loan Amount

1050

Please select the loan repayment installment amount you will commit to pay each week.

100

Choose the day of the week on which you will commit to making loan repayment installments. This cannot be changed once your loan is disbursed.

← Loan Application ...

Give your loan project page a title

Describe what you will do with the loan.

Confirm and submit

← Loan Application

Sunday

Please choose the category that is closest to your loan project. This will help lenders who are interested in that category find your loan application.

Beauty

Give your loan project page a title

Describe what you will do with the loan.

Simulation 1 : KCB M-PESA - Sharon Muliga (1)

Nom du prêt digital : KCB M-Pesa
Fournisseur : Kenya Commercial Bank
Canal de prestation : Sim Tool Kit (STK)

Safaricom

Safaricom

Safaricom+

M-PESA

OkoaSim

Safaricom

MORE

SIM Toolkit

Send Money

Withdraw Cash

Buy Airtime

Loans and Savings

Lipa na M-PESA

My Account

Safaricom

MORE

Loans and Savings

M-Shwari

KCB M-PESA

Simulation 1 : KCB M-PESA (2)

Safaricom

MORE

KCB M-PESA

Deposit from M-PESA

Withdraw to M-PESA

Loan

Fixed Savings Accounts

My Account

Safaricom

MORE

Loan

Request Loan

Pay Loan

Check Loan Limit

Today

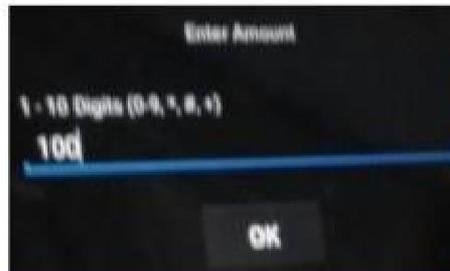
Dear SHARON MULIGA,
You qualify for a loan of
up to KES 500.00 . To
apply for a loan, access
KCB Mpesa in the MPESA
menu.

11:12 AM

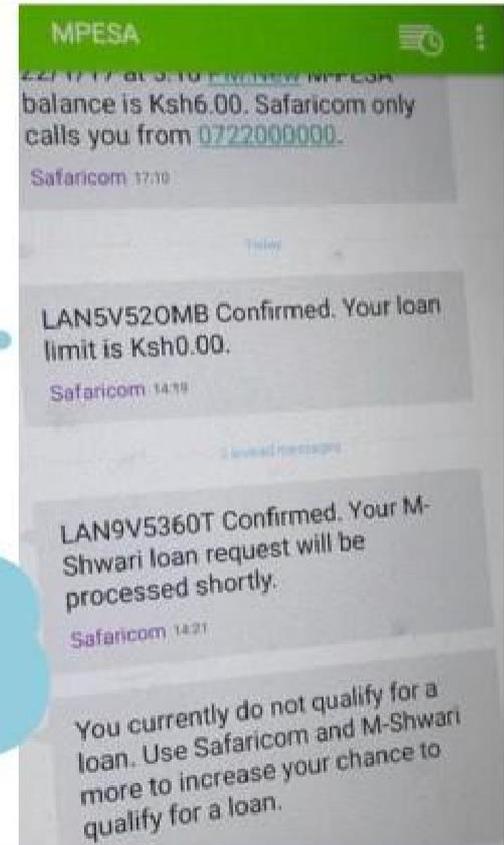
Simulation 2 : M-Shwari - Mary Nyamai

Nom du prêt digital : **M-Shwari**
Fournisseur : **Commercial Bank of Africa**
Canal de prestation : **Sim Tool Kit (STK)**

Mary Nyamai est une femme de ménage qui travaille à la banque Guaranty Trust (GT). Son revenu mensuel est de 130 USD. Elle est mariée et a deux enfants. Elle a 32 ans. Elle gère une entreprise parallèle en plus de son emploi (elle n'a pas précisé laquelle).

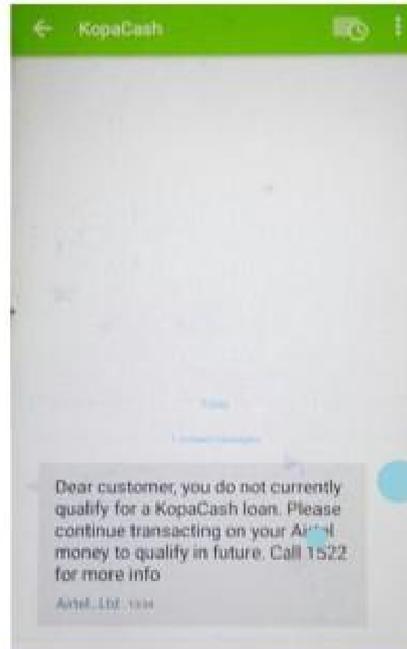
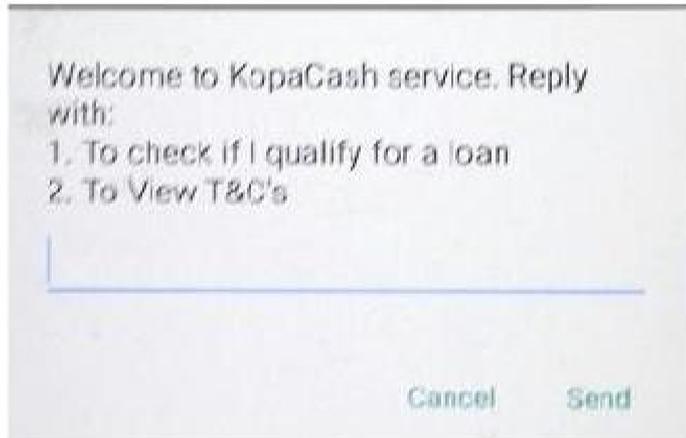


M-Shwari ne demande pas d'information sur le revenu. Mary est chez Airtel et n'est pas une utilisatrice active de M-Pesa/Safaricom.



Simulation 2 : Kopa Chapaa - Mary Nyamai

Nom du prêt digital : Kopa Chapaa
Fournisseur : Airtel Kenya
Canal de prestation : Sim Tool Kit (STK)



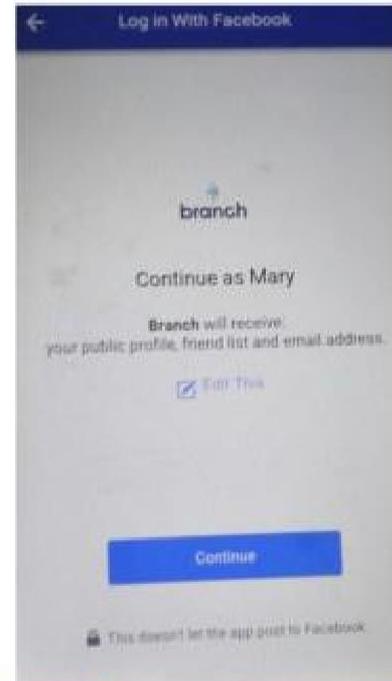
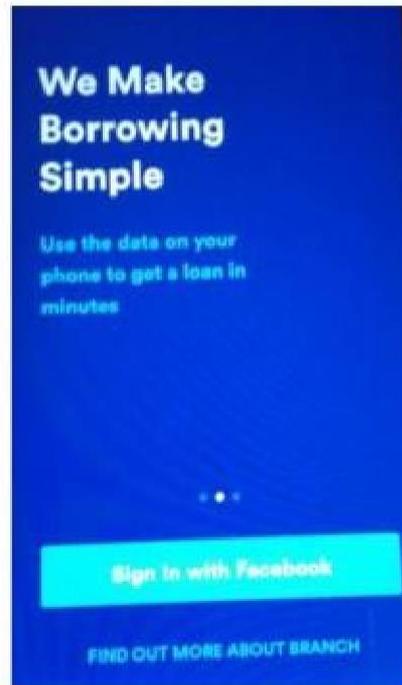
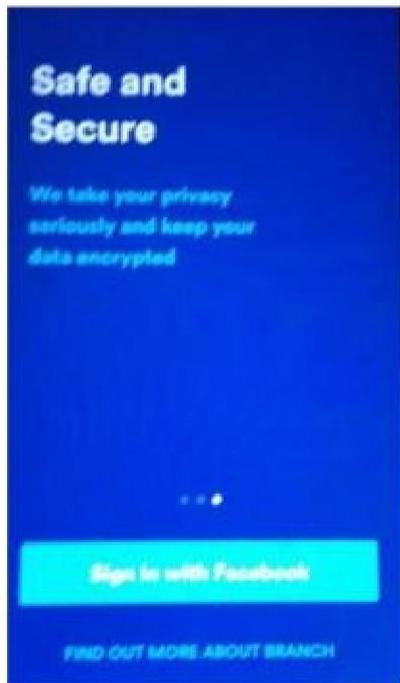
Mary est une utilisatrice d'Airtel GSM, mais n'utilise pas Airtel Money - ce qui suggère que l'algorithme ne retient que les utilisateurs d'Airtel Money.

Simulation 2 : Branch - Mary Nyamai

Nom du prêt digital : Branch

Fournisseur : Branch Kenya

Canal de prestation : Application sur smartphone



Simulation 2 : Branch (2)

My Loan

Welcome to Branch
Before we offer you a loan, we need just a few pieces of information.

WHERE DO YOU LIVE?
Kenya

LEGAL NAME
Mary Nyamai

NATIONAL ID NUMBER

DATE OF BIRTH

BY TAPPING CONTINUE YOU AGREE TO BRANCH'S TERMS OF USE AND LOAN ACCOUNT AGREEMENT

Continue

My Loan

Welcome to Branch
Before we offer you a loan, we need just a few pieces of information.

WHERE DO YOU LIVE?

BY TAPPING CONTINUE YOU AGREE TO BRANCH'S TERMS OF USE AND LOAN ACCOUNT AGREEMENT

Continue

My Loan

Set Your Deposit Account
Specify and validate your financial account.

What number would you like to use to receive and repay your loan?

+254 727233001

Validate

Simulation 2 : Branch (3)



Allow **Branch** to access your contacts?

1 of 4

Deny

Allow



Allow **Branch** to make and manage phone calls?

3 of 4

Deny

Allow



Allow **Branch** to send and view SMS messages?

2 of 4

Deny

Allow



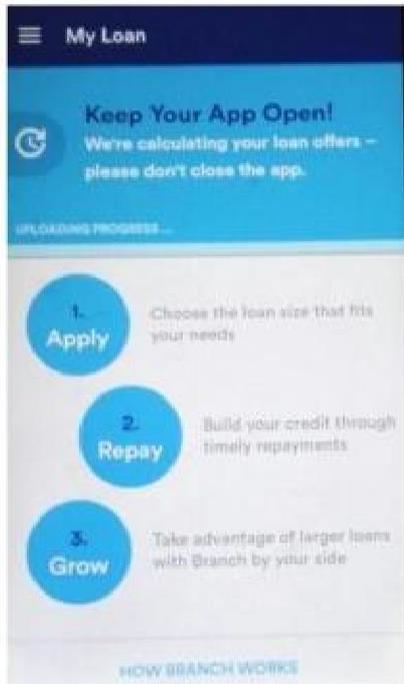
Allow **Branch** to access this device's location?

4 of 4

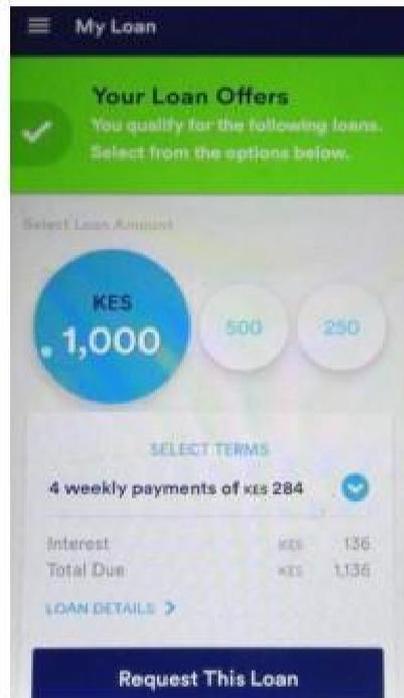
Deny

Allow

Simulation 2 : Branch (4)



Le montant de prêt potentiel le plus élevé est mis en avant pour inciter les clients à choisir ce montant.



Nouvelle interface utilisateur de Branch - option pour choisir 4 remboursements hebdo. ou 1 seul à la fin du mois.



Interface utilisateur de Branch au début de l'année dernière (avril)

Simulation 2 : Branch (5)

PRINCIPAL	INTEREST
1,000	136
TOTAL	MONTHLY RATE
1,136	14.57%

[SEE ALL FEE DETAILS](#)

DATES BELOW ARE ESTIMATED. EXACT DATES WILL BE BASED ON THE DATE THE LOAN IS DISBURSED.

4 weekly payments:

DATE	TYPE	AMOUNT
30/01/17	Payment 1 of 4	KES 284
06/02/17	Payment 2 of 4	KES 284
13/02/17	Payment 3 of 4	KES 284
20/02/17	Payment 4 of 4	KES 284

PLEASE NOTE THAT CHARGES FROM MOBILE MONEY TRANSFER PROVIDERS ARE NOT INCLUDED.

← Fee Details

FEES	AMOUNT
Interest	136 KES
Equivalent Interest Rate	13.60 %
Equivalent Monthly Interest Rate	14.57 %
Equivalent APR	177.29 %
Late Fees	0 KES
Origination Fees	0 KES
Mobile-Carrier Charges	CHECK WITH YOUR CARRIER

PLEASE NOTE THAT CHARGES FROM MOBILE MONEY TRANSFER PROVIDERS ARE NOT INCLUDED.

☰ My Loan

Set Your Deposit Account

Specify and validate your financial account.

What number would you like to use to receive and repay your loan?

ACCOUNT TYPE

M-Pesa

+254 - Your Account Number

Validate

Simulation 2 : Tala - Mary Nyamai (1)

Nom du prêt digital : Tala
Fournisseur : Inventure Mobile Kenya
Canal de prestation : Application sur smartphone



Confirmation code sent via SMS to
254792603002

Enter your confirmation code

CONTINUE

[Send code again](#)

[Contact customer service](#)



Please set a 4 digit PIN below. You will
need this PIN to login.



CONTINUE

[Contact customer service](#)

Simulation 2 : Tala (2)

 TALA



Apply for a loan

Qualify for loans up to KSh 50,000 over time

[APPLY NOW](#)

My Tala Status

Track your progress over time

[VIEW STATUS](#)



[READ MORE](#)

 [Invite friends, earn money!](#)

 TALA

12%

We need to verify your identity. Enter your information as seen on your National ID card.

Legal First Name

Legal Last Name

Date of Birth

Gender

Male

Female

National ID

 TALA

Female

National ID

Date of Issue

Email Address

Phone

254792603002

Please provide an alternative phone number in case we can't reach you at the number above (Optional)

[CONTINUE](#)

Simulation 2 : Tala (3)

 TALA

23%

Do you own this phone?

Yes, this phone is mine

No, someone else owns this phone

Did you get it new or used?

New

Used

How long have you been using this phone?

Less than 1 month

1-3 months

3-6 months

6-12 months

1-3 years

3+ years

I confirm that the answer I selected above is true and understand that answering dishonestly will disqualify me from Tala loans.

 TALA

34%

How did you hear about Tala?

Whatsapp

Friend on social media (e.g. facebook)

Facebook ad

Google Play Store or online search

In person / word of mouth

Other

Referral Code (Optional)

CONTINUE

 TALA

45%

To apply for a loan, set a secret question. You can use this to reset your PIN if you forget it.

Choose your secret question

What is your mother's full name?

What was your childhood nickname?

Choose your answer

CONTINUE

Simulation 2 : Tala (4)

TALA

56%

What would you like to use your loan for?

Business Expense

Personal Expense

What kind of personal expense is this?

Select Answer...

Please describe how you will use this loan in more detail

CONTINUE

TALA

56%

What would you like to use your loan for?

Business Expense

Personal Expense

What kind of personal expense is this?

Emergency

Medical expenses

Education expenses

Travel

Special occasion (e.g. birthday)

General expenses / other

CONTINUE

TALA

67%

Check all that apply to you

Have a job: I work for someone who pays me

Self employed: I work for myself and earn income

Student

No Income

CONTINUE

Simulation 2 : Tala (5)

🏠 TALA

When did you start doing this?
Jan 2015

On average, how much do you earn from this in KSh ?
13,000

Per
Month

Do you always earn the same amount from this source?
 Yes, I always earn the same amount.
 No, the amount I earn sometimes changes.

Do you have any other sources of income?
 Yes
 No

🏠 TALA

What is your highest level of education?
 None
 Primary
 Secondary / High School
 College / University
 Masters / PhD

Do you have any outstanding loans?
 Yes
 No

CONTINUE

🏠 TALA ?



Your loan application is pending.

If you do not receive a decision in 1 hour, please [contact us](#).

Simulation 2 : Tala (6)

TALA



You qualify for
KSh 2,000

When you keep your account in good standing and repay loans, you can grow your limit up to 50,000 KSh.

CHOOSE PAYMENT SCHEDULE

NO THANKS

TALA

You qualify for
KSh 2,000

Choose the payment schedule that best fits your needs.

30 Day Payment Schedule
The total amount includes a 15% fee.

Due 18 February 2017	KSh 2,300
Total	KSh 2,300

21 Day Payment Schedule
The total amount includes a 11% fee.

Due 26 January 2017	KSh 740
Due 02 February 2017	KSh 740
Due 09 February 2017	KSh 740
Total	KSh 2,220

TALA

The total amount includes a 11% fee.

Due 26 January 2017	KSh 740
Due 02 February 2017	KSh 740
Due 09 February 2017	KSh 740
Total	KSh 2,220

Choose Payment Schedule

30 Day 21 Day

If you do not repay this loan by the final due date, you will be charged an additional 8% fee. There is no penalty for prepayment. Offer is valid for 48 hours.

NO THANKS

Customers are required to cover all mobile money provider charges associated with the loan. Standard carrier SMS and data charges may apply.

By accepting this loan, you agree to comply with the [User Agreement](#)

Simulation 2 : Saida - Mary Nyamai (1)

Nom du prêt digital : Saida
Fournisseur : Greenshoe Capital Inc.
Canal de prestation : Application sur smartphone

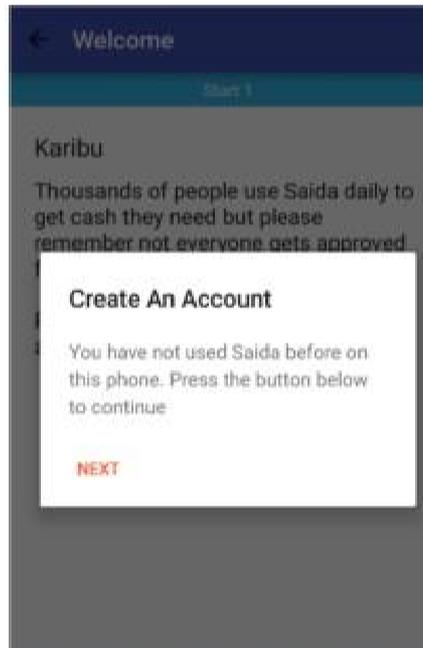


Karibu

Thousands of people use Saida daily to get cash they need but please remember not everyone gets approved for Saida loans

Please use Saida on your own phone and do not share your Saida anyone

GET STARTED



Simulation 2 : Saida (2)

Saida

Fill in the form below to get started

Full Names (as they appear on ID)

Mary Nyamai

Mobile Number

0727233001

ID Number

24113165

Saida IMPORT SHOP HELP

LOANS BILLS FRIENDS YOU

Good Afternoon Mary

Check if you can get a loan

Tell us about yourself and check if you can get a Saida loan by pressing the button below

Check Now

Refresh

2016

CHECK LOAN

Ksh 100 to Ksh 1,000

Ksh 1,001 to Ksh 3,000

Ksh 3,001 to Ksh 7,000

Ksh 7,001 to Ksh 10,000

Ksh 10,001 to Ksh 15,000

Ksh 15,001 to Ksh 30,000

Ksh 30,001 and Ksh 50,000

more than Ksh 50,000

Simulation 2 : Saida (3)

Check Loan

Check If You Can Borrow.

To check if you can get a loan, complete the sentence below with your personal details - press the places that look like this to select what is applies to you

Tazama Katika Swahili

I am aged years old,

my marital status is .

my highest level of education is ,
today I live in
 house,

my main source of income is through
 in a
capacity and every I am paid
Ksh which I

Check Loan

my marital status is .

my highest level of education is ,
today I live in
 house,

my main source of income is through
 in a
capacity and every I am paid
Ksh which I
have been earning for the last years,

I am using Saida for and
today I would want a loan of

Check If I Qualify

Close Window

Check Loan

Thank you. Your results should be ready in about an hour. Please press the Back button on your phone to go back

Thank you for using Saida.

Press the button below to close this page

Close Page

Saida [IMPORT](#) [SHOP](#) [HELP](#)

[LOANS](#) [BILLS](#) [FRIENDS](#) [YOU](#)

Loan Application Declined

Sadly, we could not offer you for a loan. We hope you try us again in the future

Check the Help menu to see reasons why.

Also check the Shop menu to see what is on offer

REFRESH

2016

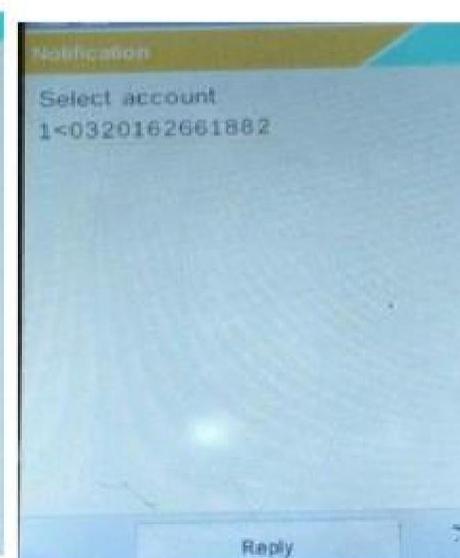
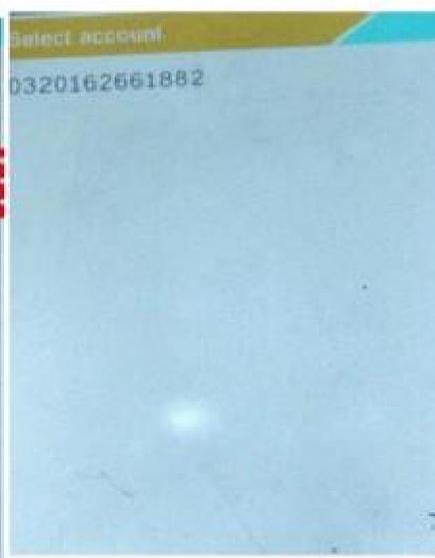
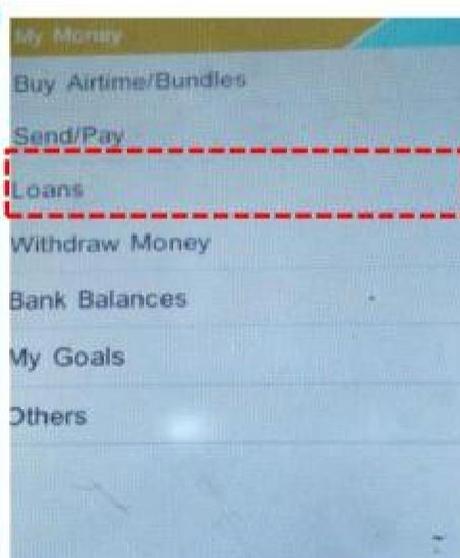
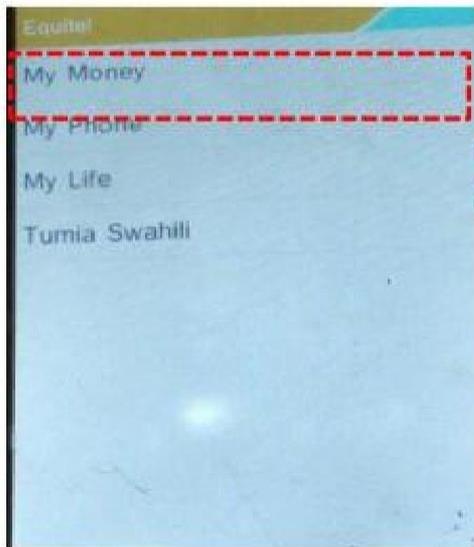
Simulation 3 : Eazzy Loan- Belinda Barasa (1)

Nom du prêt digital : Equitel Eazzy Loan

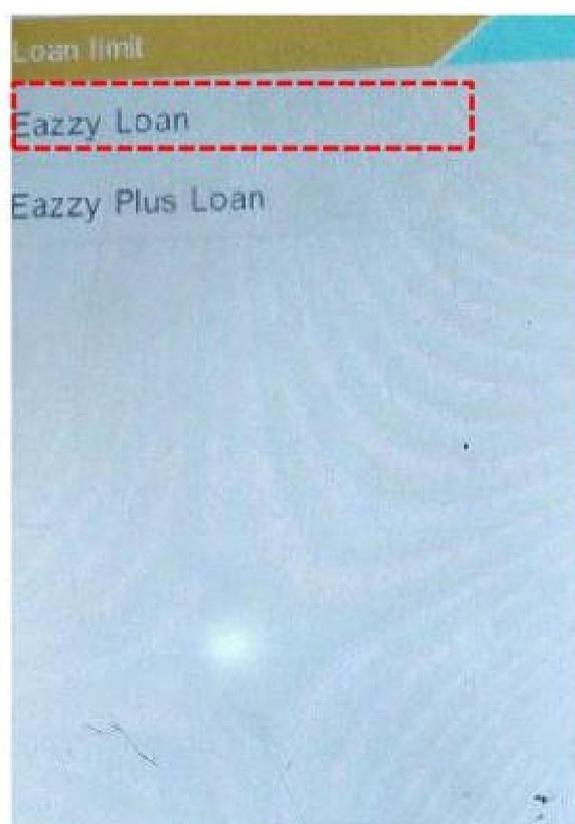
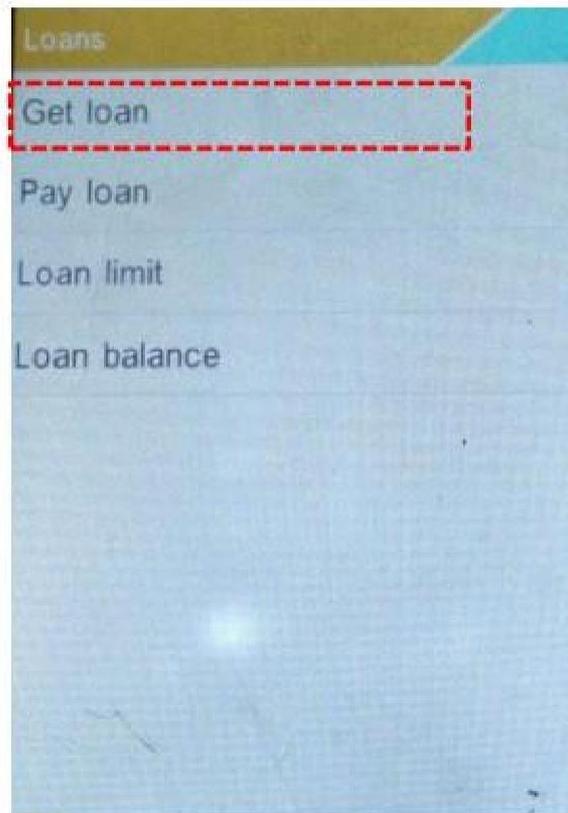
Fournisseur : Equity Bank Kenya

Canal de prestation : Sim Tool Kit (STK)

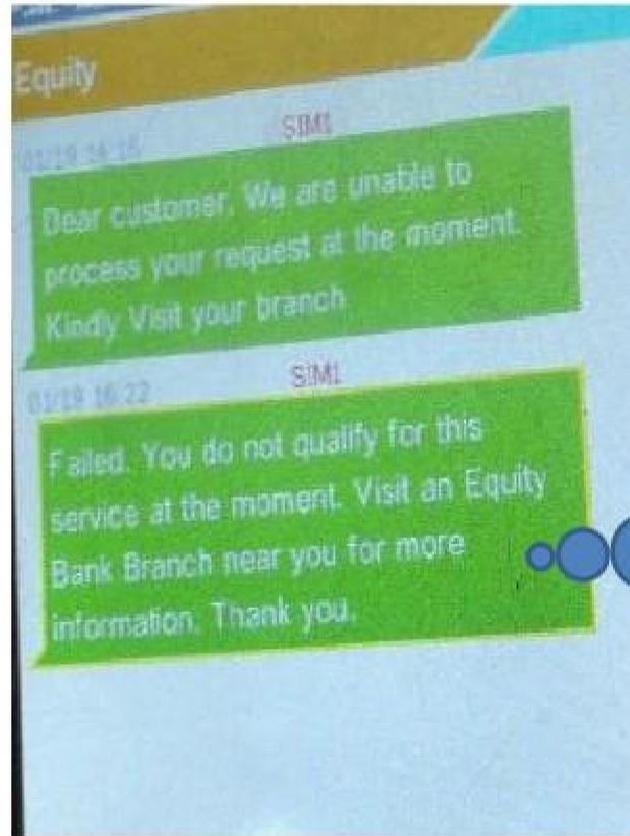
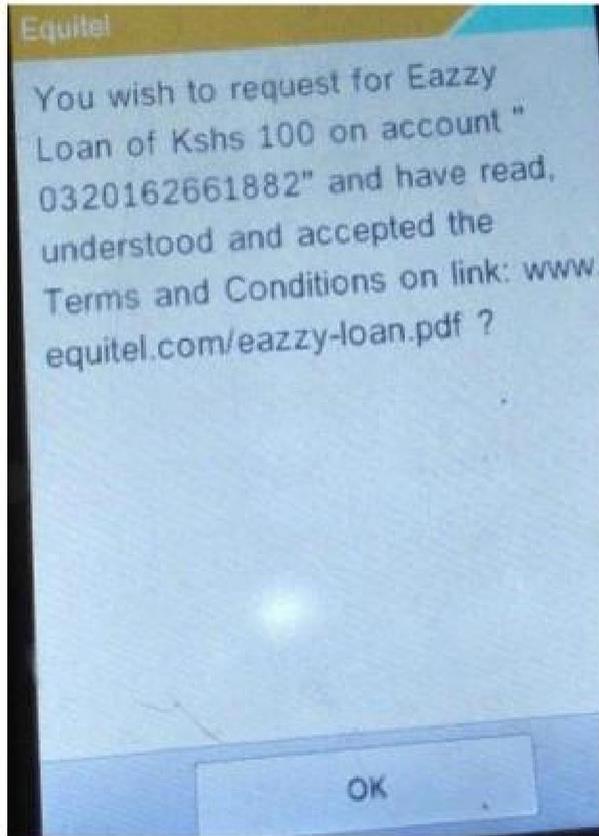
Belinda Barasa est agent de sécurité et vit à Kawangware. Elle a 30 ans et est célibataire. Elle gagne 100 USD par mois. Belinda a un téléphone basique qui contient deux cartes SIM, dont une d'Equitel. Elle a essayé d'utiliser à la fois M-Shwari et Equitel, mais ses demandes ont été refusées. Elle ne sait pas pourquoi et a renoncé à réessayer.



Simulation 3 : Eazzy Loan (2)



Simulation 3 : Eazzy Loan (3)



Le fournisseur a conseillé à Linda de commencer à épargner avec Equity. Elle n'a pas assez de revenus pour épargner. Elle retire l'intégralité du montant de son salaire immédiatement.

Simulation 4 : Tala - Cate Ambede (1)

Nom du prêt digital : Tala
Fournisseur : Inventure Mobile Kenya
Canal de prestation : Application sur smartphone

Cate Ambede est esthéticienne. Elle a 32 ans, est célibataire et a une fille. Elle gagne 150 USD par mois grâce à son emploi. Cate avait l'habitude d'économiser avec Mshwari, mais après avoir eu un rapport négatif de la CRB, elle a arrêté d'épargner. Cate ne connaissait pas Tala, mais après la simulation de la demande de prêt, elle a décidé d'accepter le prêt proposé.



Tala (formerly Mkopo Bahisi)

Get up to KSh 4,000 today & grow your limit over time with Tala!

Install Now



Sign Up

Use your M-Pesa number to get started!

M-Pesa Phone Number

+254 703144516

Confirm Phone Number



Please set a 4 digit PIN below. You will need this PIN to login.



Continue

Contact customer service

Simulation 4 : Tala (2)



Lucy from Tala

Welcome to Tala! I'm Lucy and I'm here to help you get started. Tala requires a permission so you can quickly apply for a loan.



Allow Tala to make and manage phone calls?

Tala allows one account per person which is linked to your device. Tala uses access to your phone to secure your account. **Tala will never send or receive calls from your device.**

[CONTINUE](#)



My Tala Status



Apply for a loan

Qualify for loans up to KSh 50,000 over time.

[APPLY NOW](#)

Status

BRONZE	SILVER	GOLD
KSh 500-4,999	KSh 5,000-9,999	KSh 10,000-50,000

Grow your limit with Tala

With Tala you can borrow convenient loans. When you keep your account in good standing and repay loans, you can grow your limit up to KSh 50,000 over time. Apply to get started!

Simulation 4 : Tala (3)

🏠 TALA

12%

We need to verify your identity. Enter your information as seen on your National ID card.

Legal First Name
catherine

Legal Last Name
ambede

Date of Birth
19/09/1984

Gender
 Male
 Female

National ID

🏠 TALA

National ID
23519434

Date of Issue
26/10/2004

Email Address
kateabukusi@gmail.com

Phone
254703144516

Please provide an alternative phone number in case we can't reach you at the number above (Optional)

Continue

🏠 TALA

23%

Do you own this phone?
 Yes, this phone is mine
 No, someone else owns this phone

Did you get it new or used?
 New
 Used

How long have you been using this phone?
 Less than 1 month
 1-3 months
 3-6 months
 6-12 months
 1-3 years
 3+ years

I confirm that the answer I selected above is true and understand that answering dishonestly will disqualify

Simulation 4 : Tala (4)

 TALA

34%

How did you hear about Tala?

- Whatsapp
- Friend on social media (e.g. facebook)
- Facebook ad
- Google Play Store or online search
- In person / word of mouth
- Other

Referral Code (Optional)

Continue

 TALA

45%

To apply for a loan, set a secret question. You can use this to reset your PIN if you forget it.

Choose your secret question

- What is your mother's full name?
- What was your childhood nickname?

Security question cannot be blank.

Choose your answer

mary abukusi

Security answer cannot be blank.

Continue

 Allow TALA to send and view SMS messages?

2 of 2

Deny Allow

 Allow TALA to access this device's location?

Deny Allow

 Allow TALA to access photos, media, and files on your device?

Deny Allow

Simulation 4 : Tala (5)

🏠 TALA

56%

What would you like to use your loan for for?

- Business Expense
- Personal Expense

What kind of personal expense is this?

Education expenses ▾

Please describe how you will use this loan in more detail

school for daughter

Continue

🏠 TALA

67%

Check all that apply to you

- Have a job: I work for someone who pays me
- Self employed: I work for myself and earn income
- Student
- No Income

Continue

🏠 TALA

On average, how much do you earn from this in KSh ?

20,000

Per

Month ▾

Do you always earn the same amount from this source?

- Yes, I always earn the same amount.
- No, the amount I earn sometimes changes.

Do you have any other sources of income?

- Yes
- No

Continue

Simulation 4 : Tala (6)

TALA

78%

Please describe your main source of income

Employment

When did you start doing this?

Mar 2015

On average, how much do you earn from this in KSh ?

20,000

Per

Month

Do you always earn the same amount from this source?

Yes, I always earn the same amount.

TALA

100%

What is your highest level of education?

None

Primary

Secondary / High School

College / University

Masters / PhD

Do you have any outstanding loans?

Yes

No

Continue

TALA

?



Your loan application is pending.

If you do not receive a decision in 1 hour, please [contact us](#).

Simulation 4 : Tala (7)

TALA



You qualify for
KSh 2,000

When you keep your account in good standing and repay loans, you can grow your limit up to 50,000 KSh.

CHOOSE PAYMENT SCHEDULE

NO THANKS

TALA

Choose the payment schedule that best fits your needs.

30 Day Payment Schedule
The total amount includes a 15% fee.

Due 24 February 2017	KSh 2,300
Total	KSh 2,300

21 Day Payment Schedule
The total amount includes a 11% fee.

Due 01 February 2017	KSh 740
Due 08 February 2017	KSh 740
Due 15 February 2017	KSh 740
Total	KSh 2,220

Choose Payment Schedule

TALA

Due 15 February 2017	KSh 740
Total	KSh 2,220

Choose Payment Schedule

30 Day 21 Day

If you do not repay this loan by the final due date, you will be charged an additional 8% fee. There is no penalty for prepayment. Offer is valid for 48 hours.

Send My Loan

NO THANKS

Customers are required to cover all mobile money provider charges associated with the loan. Standard carrier SMS and data charges may apply.

By accepting this loan, you agree to comply with the [User Agreement](#)

Simulation 4 : Tala (8)

 TALA

Due 15 February 2017 KSh 740

Total KSh 2,220

30 Day Schedule

You selected the 30 day payment schedule for your KSh 2,000 loan. A total of KSh 2,300 will be due by 24 February 2017.

I agree to repay this loan according to the schedule.

CANCEL **CONFIRM**

charges associated with the loan. Standard carrier SMS and data charges may apply.

By accepting this loan, you agree to comply with the [User Agreement](#)

1 unread messages

LAP8VNC124 **Confirmed.You** have received Ksh2,000.00 from INVENTURE MOBILE KENYA LIMITED **851901** on 25/1/17 at 9:00 AM New M-PESA balance is Ksh2,807.00. Buy goods with M-PESA.

safaricom 09:00

+ Type text message 



 Invite your friends Skip >

Earn 100KSh off your next loan payment whenever someone you invite repays their first Tala loan!



ALL CONTACTS

- 0710 658467
0710 658467
- 0718 931582
0718 931582
- 0718 931582
0718931582
- 0718 931582
0718931582
- 0720 325291
0720 325291

Invite

Simulation 5 : Justine Kyalo

Nom du prêt digital : M-Shwari

Fournisseur : Commercial Bank of Africa

Canal de prestation : Sim Tool Kit (STK)

Justine Kyalo est concierge à la résidence hôtelière Pangani Executive Apartments. Il a 27 ans. Il est marié et père d'un garçon. Il perçoit un revenu de 100 USD par mois. Il n'a jamais utilisé Mshwari ni KCB Mpesa. Il ne fait pas confiance aux prêts accordés via le téléphone.



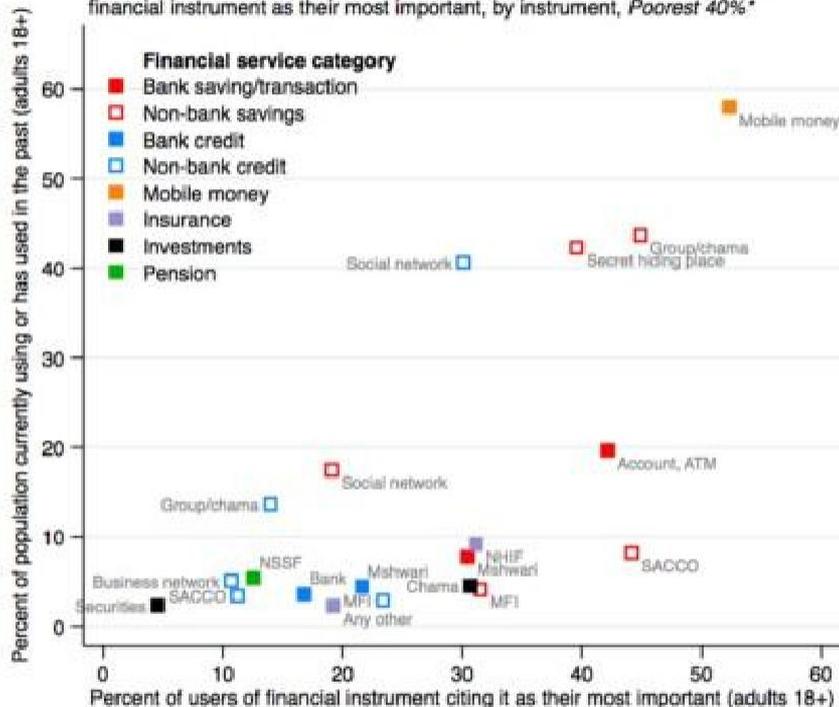
Pas de CGV affichées à l'écran dans le processus de demande de prêt

2. Autres informations

Analyse Finaccess des services financiers utilisés par les Kenyans

FSD Kenya

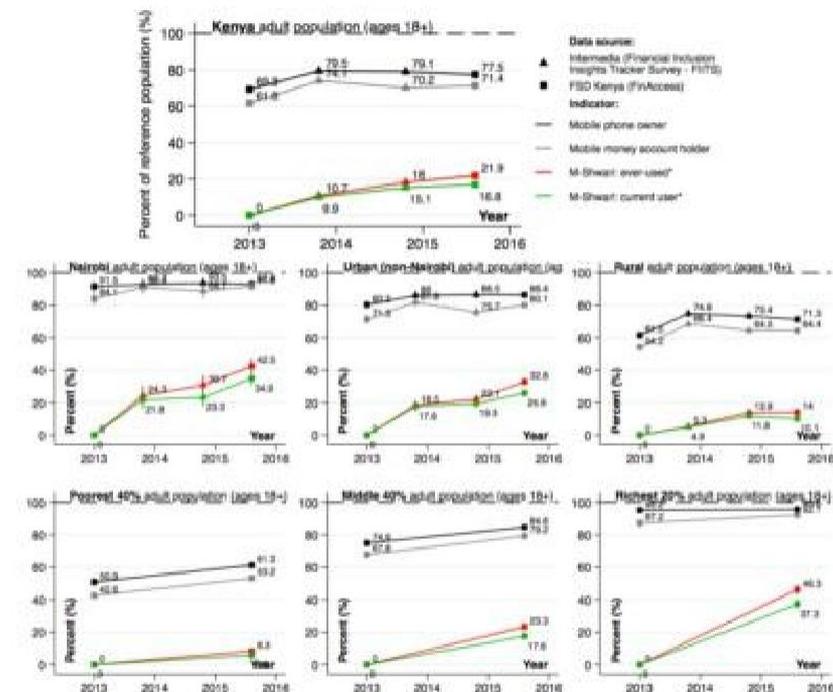
Which financial services are used by & matter most to Kenya's poorest?
Percent of adults using financial instrument vs percent of users citing that financial instrument as their most important, by instrument, *Poorest 40%**



Graph notes: *Kenya's poorest 40% are identified using an asset based index of welfare
Source: 2016 FinAccess household survey, FSD Kenya, June 2016

Tracking the growth of digital banking in Kenya

Penetration of M-Shwari in population, overall, by household residence and wealth, 2013-2016



*Graph notes: M-Shwari usage is measured somewhat differently in FinAccess and FITS. FinAccess asks whether a respondent is currently using M-Shwari for savings or credit or if the respondent has used M-Shwari in the past but no longer uses it. FITS asks respondents when was the last time they used M-Shwari. For this analysis, respondents in FITS who had used M-Shwari in the past 90 days are labeled as "current user". Each estimate of M-Shwari penetration is located at the weighted average time of all interviews during a particular survey.
Source: FSD Kenya, March 2016

Offres actuelles de crédit digital au Kenya

Fournisseur	Nombre d'inscriptions	Nombre de prêts accordés	Montant des prêts accordés (USD)	Montant des dépôts d'épargne (USD)	Sources (liens)
M-Shwari	16 575 058	62 961 214	1 389 365 474,13	4 415 772 612	Calculs de MSC
Eazzy Loan (Equitel)	2 200 000	3 557 913	208 000 000	-	http://bit.ly/2fbmb5g et http://bit.ly/2g5clRE
KCB-Mpesa	10 200 000	4 100 000	170 000 000	7 400 000	Calculs de MSC

1. Prêt traditionnel vs digital

Schéma du processus actuel



Schéma du processus souhaitable



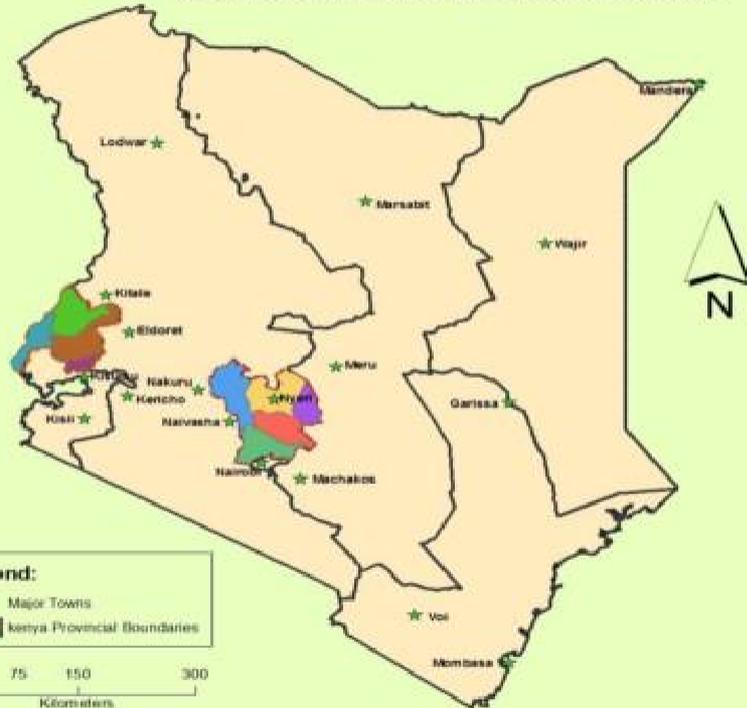
 Points d'achoppement

Biais comportementaux

Points d'achoppement	Comportement associé
1. Réception de messages promotionnels agressifs de la part des fournisseurs qui font apparaître le crédit digital comme une opportunité à ne pas manquer.	Saillance, ancrage et aversion à la perte. Poussent les SFR à emprunter et à contracter une dette qu'ils ne pourront pas honorer car la publicité mentionne les prêts auxquels ils peuvent prétendre – qui dans certains cas sont élevés et constitueront un fardeau.
2. Les fournisseurs conseillent aux utilisateurs d'accéder à un lien pour pouvoir lire les CGV.	Le facteur de contrariété que constitue l'accès aux CGV dissuade de nombreuses personnes de lire les CGV.
3. Le montant des prêts consentis aux clients est généralement trop faible pour réaliser un investissement significatif, y compris les prêts destinés aux entreprises qui, dans la plupart des cas, viennent en complément d'un autre montant.	Préférence pour le présent. La majorité des utilisateurs utilisent le prêt pour lisser leur consommation ; dans d'autres cas, il est utilisé à titre d'essai ou sert au divertissement.
4. Les SMS servent de rappels mais ne déclenchent pas le remboursement (les destinataires effacent les messages dès qu'ils les reçoivent).	L'absence de contact personnel dans le crédit digital fait que l'emprunteur donne la priorité au remboursement des prêts traditionnels.
5. Les CGV sont rédigées dans un langage juridique complexe et difficile à comprendre pour les clients. L'information sur les processus et les sanctions de la CRB n'est pas facilement accessible.	Biais de prix. La plupart des clients finissent par ignorer les CGV et ne comprennent donc pas les répercussions d'un défaut de remboursement, qui, dans la plupart des cas, leur vaut un rapport négatif à la CRB.

3. AgriFin Accelerate Survey 2016 : extracts

Map Showing Surveyed Counties for Central and Western Kenya with Major Towns.



Central Surveyed Counties



Western Surveyed Counties



- › L'étude a porté sur deux régions : Centre et Ouest du Kenya
- › Dans chaque région, 25 villages ont été sélectionnés au hasard.
- › Les personnes interrogées devaient posséder un téléphone ou une carte SIM.

Données démographiques

Total **Centre** **Ouest**

51% **242** **269**

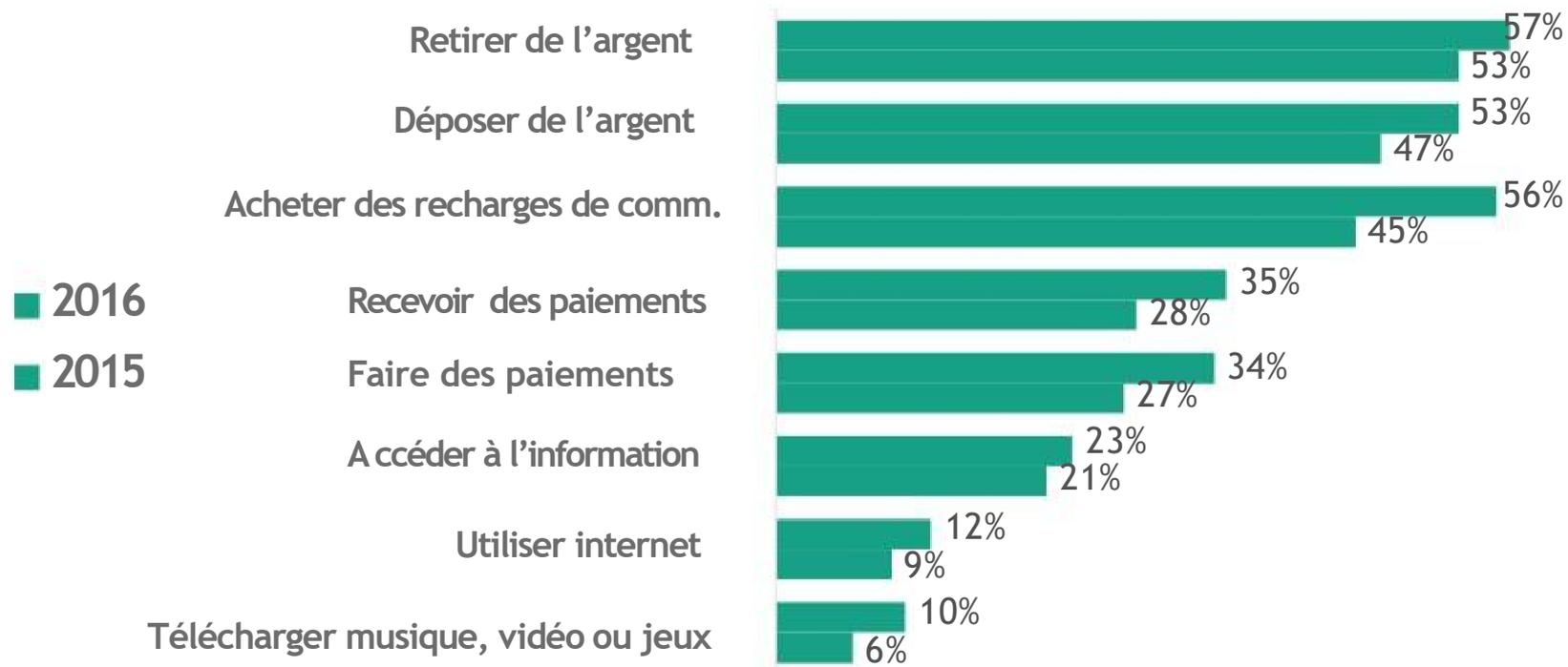
49% **265** **233**



Age	Centre		Ouest	
	Homme	Femme	Homme	Femme
18-30 ans	18%	14%	23%	34%
31 ans et plus	82%	84%	77%	65%

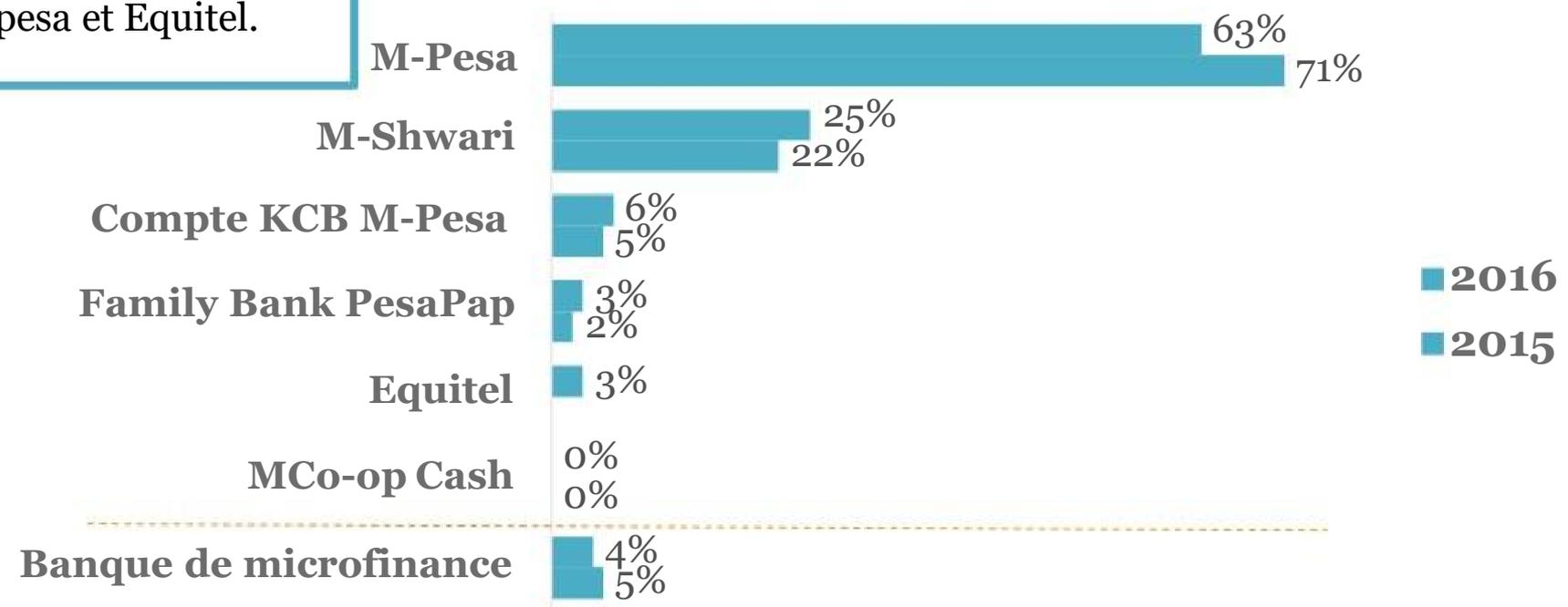
Au total, 1 009 agriculteurs ont été interrogés ; 506 dans 25 villages du centre et 504 dans 25 villages de l'ouest du Kenya. 51 % des personnes interrogées étaient des femmes.

Utilisation du téléphone



Épargne sur portefeuille mobile (1)

Selon l'étude AFA 2016, l'épargne digitale a augmenté chez Mshwari, KCB Mpesa et Equitel.



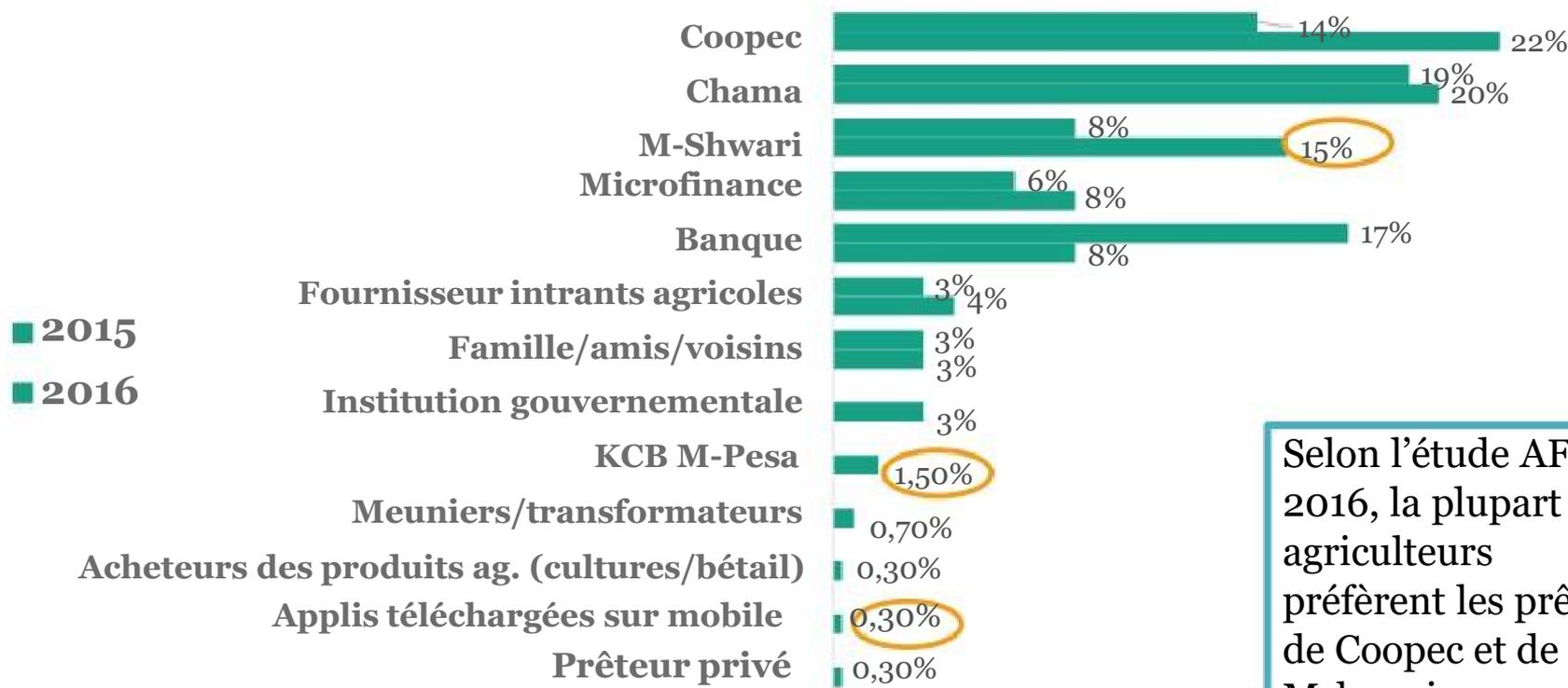
Épargne sur portefeuille mobile (2)

	Accès facile à l'épargne	Faible coût de l'épargne	Accessibilité des produits d'épargne	Accès facile au prêt/crédit	Autre (spécifiez)
M-Pesa	59%	4%	31%	4%	2%
Chama	57%	1%	22%	16%	3%
Equity Bank	33%	8%	42%	12%	5%
M-Shwari	55%	2%	22%	20%	1%
Coopec coopérative	30%	3%	41%	19%	8%
Épargne conservée en lieu sûr	69%	3%	28%	0%	0%
Groupe d'amis en tontine	41%	2%	35%	20%	2%
Coopec formelle	50%	4%	31%	15%	0%
Autre (spécifiez)	33%	13%	33%	10%	10%
Banque coopérative	39%	4%	32%	7%	18%
Compte M-Pesa de KCB	32%	4%	36%	20%	8%

N=427

Selon l'étude AFA 2016, la facilité d'accès à l'épargne et au crédit constitue le principal critère de choix du produit d'épargne.

Préférences en matière de crédit



Selon l'étude AFA 2016, la plupart des agriculteurs préfèrent les prêts de Coopec et de Mshwari.

N=1,009

Facteurs considérés avant de prendre un prêt

	Centre	Ouest	18 - 30 ans	31 ans et plus	Homme	Femme
Durée de remboursement	35%	50%	46%	41%	40%	44%
Taux d'intérêt	34%	21%	33%	27%	26%	31%
Période de grâce	11%	11%	8%	12%	14%	8%
Réputation de l'institution	12%	8%	2%	12%	9%	11%
Montant fixe à payer	6%	8%	12%	6%	9%	5%

N=272

Selon l'étude AFA, les agriculteurs considèrent la durée de remboursement et le taux d'intérêt comme les critères les plus importants.

Utilisation du prêt



N=272

Zones d'intervention & Contacts



India Head Office:
Lucknow
Tel: +91-522-2335734
New Delhi Office:
Tel: +91-11-41055537/38
Hyderabad Office:
Tel: +91-40-23516140

Kenya Office
Shelter Afrique House,
Mamlaka Road,
P.O. Box 76436, Yaya
00508, Nairobi,
Kenya.
Tel: +254-20-2724801/2724806
Fax: +254-20-2720133

Uganda Office
Ntinda Ministers
Village
Plot 27, Valley
Drive
P.O. Box 29111
Kampala, Uganda.
Phone +256-393
202342 Mobile:
+256-706 842368

UK Office
The Folly, Watledge
Close,
Tewkesbury,
Gloucestershire
GL20 5RJ, UK
Tel. +44 1684-273729
Mobile +44 796-307
7479

Philippines Office
Unit 2408, The Trade
and Financial Tower,
7th Avenue Corner,
32nd Street, Bonfacio
Global City, Taguig
City 1634, Metro
Manila, Philippines.
Tel: +(632) 477-5740

Indonesia Office
ANZ Tower 23rd
Floor, Jl. Jend.
Sudirman Kav. 33A,
Jakarta Pusat 10210,
Indonesia.
Tel: +62 21 2954
6828/29 fax: +62 21
2954 6889

PNG Office
Corner of Musgrave
Street and Champion
Parade,
Port Moresby, Papua
New Guinea.
TeleFax No.: +675
321 8823/321 8854

Singapore Office
3, Shenton Way,
#13-06, Shenton
House, Singapore
(068805)
Tel: +65 673 47955

Brochure sur Microsave Consulting Contactez-nous à Info@MicroSave.net *Brochure sur les services financiers digitaux*