



FinTech inclusives en Afrique francophone

Rapport pays - Bénin



CONFIDENTIAL AND PROPRIETARY
Any use of this material without specific permission of MicroSave is strictly prohibited

Abréviations

API	<i>Application Programming Interface</i> : interface de programmation d'application
BCEAO	Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
B2B/B2C	<i>Business to Business</i> : d'entreprise à entreprise / <i>Business to Consumer</i> : d'entreprise à consommateur
G2B/G2P	<i>Government to Business</i> : de l'État aux entreprises / <i>Government to Person</i> : de l'État aux particuliers
IMF	Institution de microfinance
IVR	<i>Interactive Voice System</i> : système vocal interactif
KYC	<i>Know Your Customer</i> : connaissance des clients, en termes notamment d'obligation de vérification de leur identité
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
NFC	<i>Near Field Communication</i> : communication en champ proche
ONG	Organisation non-gouvernementale
ORM	Opérateur de réseau mobile
P2P/P2G	<i>Person to Person</i> : de particulier à particulier / <i>Person to Government</i> : de particulier à l'État
QR	<i>Quick Response</i> (code QR)
USD	Dollars US
USSD	<i>Unstructured Supplementary Service Data</i> : fonctionnalité des téléphones GSM, 3G et 4G généralement associée aux services de téléphonie de type temps réel ou de messagerie instantanée

Synthèse

Bien qu'étant a leurs débuts, la stratégie nationale d'inclusion financière et le travail effectué autour de la loi sur les start-ups (Start-up Act) augmenteront les opportunités pour les FinTech au Bénin si elles prennent le temps de travailler avec les opérateurs historiques pour comprendre le marché et ses opportunités. En tant qu'économie à croissance élevée, des efforts sont nécessaires pour assurer une croissance inclusive.



Facteurs clés pour que les FinTech réussissent à **stimuler l'inclusion financière au Bénin** : **innovations de produits** pour accroître l'efficacité, **amélioration de l'expérience client** et **amélioration de la portée des institutions financières** auprès des clients. Le gouvernement étend l'accès à Internet qui peut créer de nouvelles opportunités s'il est abordable pour les clients.



Les FinTech **peuvent accroître** l'inclusion financière grâce à des **partenariats** avec les opérateurs historiques, à la conception de **solutions simples** et à la mobilisation en faveur d'une **réglementation plus efficace**.



L'écosystème comprend **11 FinTech** et **5 facilitateurs et partenaires de financement*** ; les API sont la technologie principale.

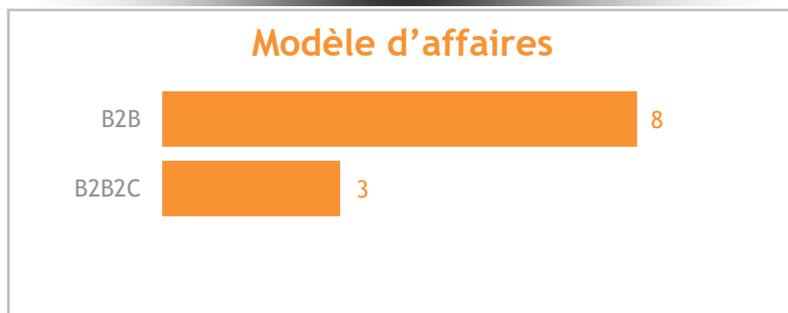
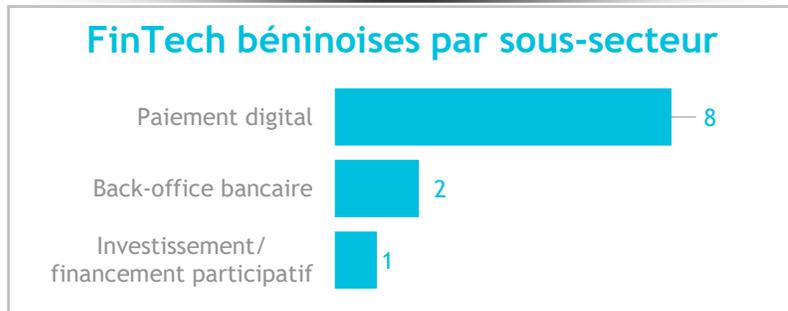
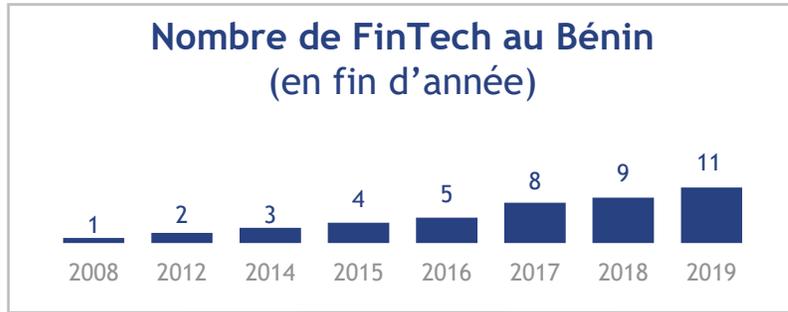


Tendances : le **gouvernement est fermement résolu à tirer parti des technologies numériques et de la finance digitale** pour stimuler la croissance rapide de l'économie. Selon la BCEAO, le taux d'inclusion financière digitale a augmenté de 31% entre 2015 et 2017 ; cependant, une attention plus ciblée et des efforts plus importants sont nécessaires pour atteindre les femmes et le segment des revenus faibles et moyens.

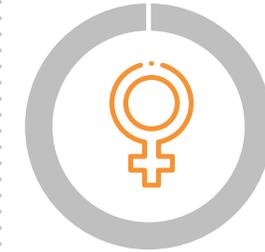


Pour résoudre les problèmes liés à l'irrégularité des revenus et à la faible utilisation du mobile money, les FinTech doivent mettre l'accent sur les partenariats avec les banques pour améliorer l'accès financier. Elles doivent développer des solutions telles que PAYG qui prennent en compte la capacité de paiement de leurs clients.

Au Bénin, l'espace FinTech est embryonnaire et les initiatives majoritairement aux premiers stades de développement



La plupart des start-ups FinTech ont été créées il y a moins de trois ans et sont dirigées par de jeunes hommes.



0% des start-ups FinTech ont été **fondées ou cofondées par des femmes**



Mode de financement dominant des FinTech en **ORANGE**



Aides publiques



Crédit



Financement participatif



Capitaux propres



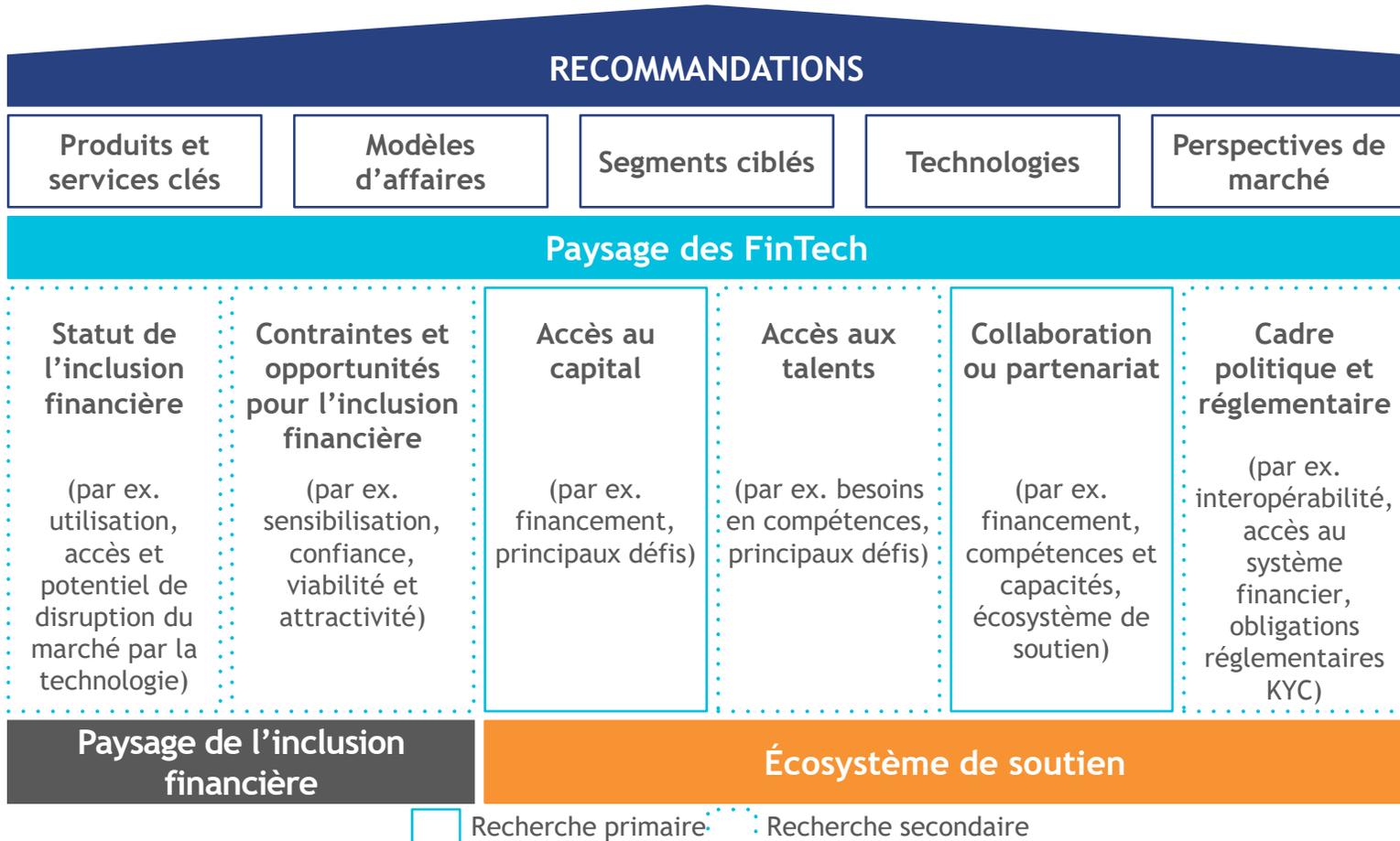
Investisseurs providentiels et fonds de capital-risque



Le principal modèle d'affaires est le B2B, suivi de près par le B2B2C. La plupart des FinTech ont été développées et lancées sans le soutien d'un programme d'incubation ou d'un investissement par investisseurs providentiels (« business angels »).

Objectifs, approche et portée de l'étude

Cette étude porte sur trois séries de questions clés et s'appuie sur des recherches primaires et secondaires, des entretiens approfondis avec les acteurs concernés et une analyse détaillée



OBJECTIFS ET APPROCHE

Dans le cadre du programme de la Fondation Mastercard pour le renforcement des capacités en Afrique francophone, MicroSave Consulting (MSC) a mené une étude sur le rôle que peuvent jouer les start-ups FinTech pour accélérer l'inclusion financière.

L'étude a porté sur les trois questions clés suivantes :

1. Quel est le niveau d'inclusion financière et où la disruption digitale peut-elle combler les lacunes ?
2. Comment les FinTech font-elles progresser l'inclusion financière et quels sont les défis auxquels elles sont confrontées ?
3. Quelle est l'importance des partenariats avec les opérateurs historiques et les autres acteurs de l'écosystème et comment font-ils progresser l'inclusion financière ?

PORTÉE DE L'ÉTUDE

L'étude aborde tout d'abord les principales caractéristiques de l'inclusion financière et les contraintes et opportunités des services financiers digitaux, suivies d'un aperçu du secteur des FinTech. Ensuite, l'étude synthétise les principales conclusions concernant l'écosystème de soutien, qui se compose des quatre piliers clés suivants :

1. Accès au capital
2. Accès aux talents
3. Collaboration
4. Cadre politique et réglementaire

Enfin, l'étude formule un certain nombre de recommandations clés pour orienter les prochaines étapes du développement de l'inclusion financière par le prisme des FinTech.

Principales forces et faiblesses du paysage des FinTech et de l'écosystème de soutien au Bénin

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

POINTS FORTS/PRINCIPALES OPPORTUNITÉS

POINTS FAIBLES/PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Paysage des FinTech

- Facilité de création d'entreprises
- Améliorations du réseau 4G et faible coût des données

- Accès limité au canal USSD

Cadre politique et réglementaire

- L'autorité de régulation engage un dialogue avec les FinTech locales
- Interopérabilité à venir dans la région de la BCEAO
- Le programme gouvernemental d'identification électronique par identifiants biométriques pourrait être étendu aux institutions financières et assurances
- Le gouvernement pro-numérique a créé un fonds pour encourager les entreprises digitales ; il a investi dans un réseau de fibre optique de 2000 km de long

- La digitalisation peut accroître la fracture numérique, surtout si les utilisateurs ne sont pas en mesure de tirer une valeur ajoutée de son utilisation

Accès aux talents

- L'accélérateur local offre un programme d'appui de 16 semaines
- Les réformes encouragent le retour des expatriés vivant en Europe

- Accent mis sur le développement des services, mais manque de compétences en matière de gestion d'entreprise, d'analyse et de formulation de stratégies commerciales et de gouvernance
- Absence de systèmes d'entreprise solides
- Compréhension limitée des besoins des clients

Collaboration & partenariats

- Les ORM ont ouvert leurs API aux FinTech
- Une plus grande implication des opérateurs de télécom et des banques pourrait contribuer à développer rapidement l'échelle d'activité
- Les clients sont intéressés par une plus grande facilité d'accès

- 58% de la population est engagée dans l'agriculture, mais les banques ne servent le marché que de manière limitée
- Absence de culture de co-création

Accès des FinTech au financement

- Lancement d'un fonds d'impact : fonds propres et quasi-fonds propres
- Création d'un nouveau réseau de Business Angels au Bénin (BBAN), qui inclut la diaspora et des entrepreneurs locaux

- Les entreprises en phase de démarrage doivent compter sur leurs amis et leur famille pour le financement initial
- Elles sont limitées aux fonds concurrentiels et concours de donateurs
- Les fondateurs travaillent en freelance pour gagner des revenus afin d'investir dans leurs propres start-ups

Points clés concernant l'inclusion financière

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

POINTS FORTS/PRINCIPALES OPPORTUNITÉS

POINTS FAIBLES/PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Paysage de l'inclusion financière

- L'inclusion financière augmente, grâce notamment aux campagnes de sensibilisation des ORM, passant de 17% en 2014 à 38% en 2017

- Sensibilisation limitée à la valeur des services financiers digitaux ou à la manière de les utiliser
- Faiblesse des revenus
- Manque de confiance dans les institutions financières en raison d'une fraude de type Ponzi en 2010/2011
- Le système judiciaire n'est pas clair sur les réglementations financières et les mécanismes d'application des contrats sont limités
- 43% des MPME indiquent que l'accès au financement est une contrainte
- Absence de carte nationale d'identité chez les jeunes (65% de la population est âgée de 15 à 35 ans)

Capacités financières

- Forte culture d'épargne
- Éducation par les services professionnels
- Forte utilisation des tontines, plusieurs d'entre elles faisant la transition vers les services financiers digitaux

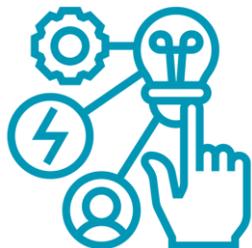
- Faibles niveaux d'alphabétisation et revenus irréguliers
- Faibles niveaux d'épargne et de crédit formels, épargne principalement cachée
- Les femmes accusent du retard par rapport aux hommes en termes d'accès aux services financiers

Sensibilisation au digital

- Augmentation de l'utilisation des paiements mobiles en raison des problèmes de proximité dans les zones rurales et de l'adoption par les jeunes

- Coût élevé de possession d'un téléphone
- Faibles compétences numériques
- Trois-quarts de la population est « *offline* »

Possibilités de disruption



- Solutions de prépaiement (PAYG) pour s'adapter aux flux de revenus irréguliers des clients
- Registres électroniques des actifs pour l'entreposage
- Analyse des données pour les tontines digitales ou pour guider le développement de produits
- Solutions pour comparer les offres de services financiers

¹ Hootsuite

Résumé des principales recommandations

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS	RECOMMANDATIONS	PRIORITÉ
Paysage des FinTech	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un dialogue avec le GIM-UEMOA et les acteurs de l'écosystème, exposer les défis et les solutions, et se réunir pour créer une feuille de route afin de suivre les progrès sur les problématiques identifiées 	<ul style="list-style-type: none"> • Élevée
Cadre politique et réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> • Donner accès au canal USSD en single sourcing à un prix abordable • Créer un bac à sable réglementaire qui donne la priorité aux technologies financières inclusives • Créer une fiche réglementaire en langage simple pour les FinTech • Cibler les tontines dans les campagnes d'éducation financière • Renforcer les dispositions relatives à la protection des consommateurs • Mettre en œuvre des mesures d'incitation fiscale pour promouvoir le déploiement à grande échelle des cartes et terminaux de paiement électronique • Favoriser le lancement de solutions de crédit basées sur le scoring alternatif • Travailler avec les entreprises pour développer des protocoles de partage de données tout en protégeant la confidentialité des données • Renforcer les capacités réglementaires avec des compétences spécifiques aux FinTech • Mener des campagnes d'éducation financière dans les langues locales, en mettant particulièrement l'accent sur la finance digitale et sa proposition de valeur 	<ul style="list-style-type: none"> • Élevée • Moyenne • Moyenne • Moyenne • Moyenne
Accès aux talents	<ul style="list-style-type: none"> • Créer des incitations financières pour promouvoir les possibilités de collaboration entre les opérateurs historiques et les FinTech • Promouvoir la formation en STEM (science, technologie, ingénierie et mathématiques), en particulier auprès des femmes • Exploiter la nouvelle bande passante pour connecter les universités aux mentors afin d'aider les entrepreneurs à combler leurs lacunes de compétences 	<ul style="list-style-type: none"> • Élevée • Moyenne • Faible
Collaboration & partenariats	<ul style="list-style-type: none"> • Encourager les partenariats entre les institutions financières, les ORM et les FinTech pour favoriser l'inclusion financière • Développer un écosystème pour le réseau des commerçants acceptant le paiement électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Élevée • Moyenne
Accès des FinTech au financement	<ul style="list-style-type: none"> • Consacrer une partie du fonds pour les entreprises digitales à des mesures d'incitation en faveur des services inclusifs 	<ul style="list-style-type: none"> • Élevée



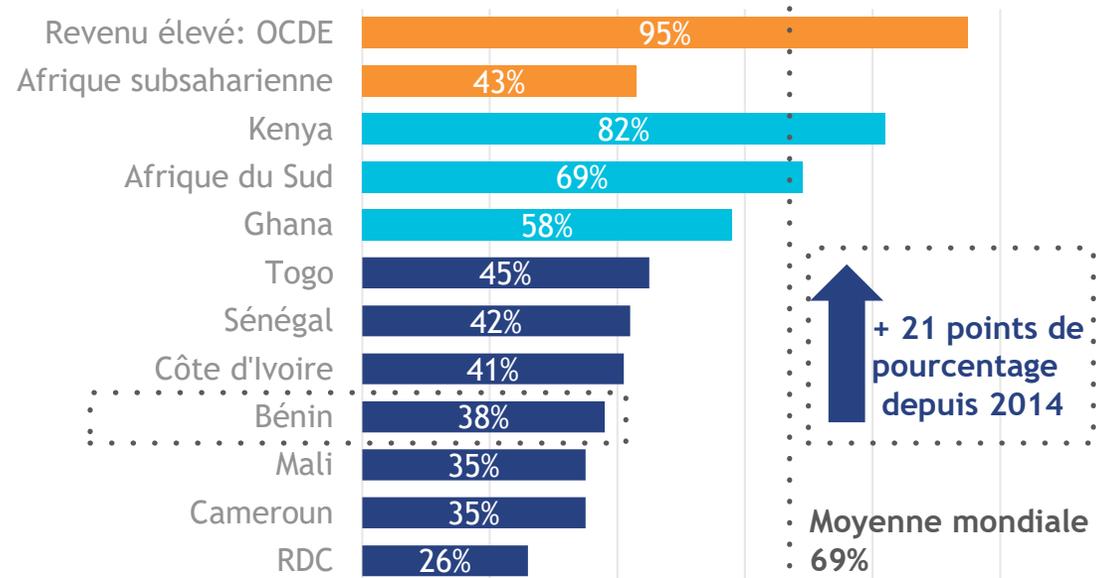
Bénin

Le point sur l'inclusion financière au Bénin



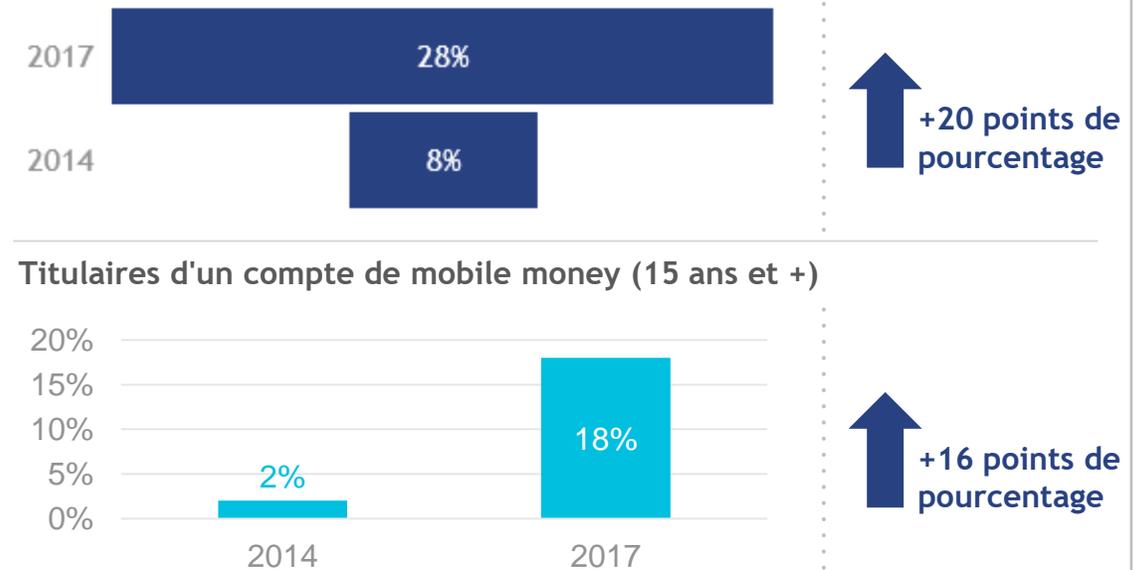
Dans l'économie largement informelle* du Bénin, le nombre d'adultes titulaires d'un compte a triplé en moins d'une décennie, ce qui témoigne d'une plus grande inclusion financière

Adultes (15 ans et +) disposant d'un compte, 2017**



Le nombre de titulaires de comptes est passé de 17% en 2014 à 38% en 2017, ce qui peut être attribué à une campagne de sensibilisation nationale vigoureuse menée par les ORM sur le mobile money. C'est le signe d'une économie qui se développe et devient plus digitale. Cependant, le Bénin est à la traîne par rapport à la moyenne de l'Afrique subsaharienne. Ce retard est dû au manque de compétences de base nécessaires pour utiliser les outils numériques et à la faible sensibilisation aux avantages du mobile money et à la manière de l'utiliser.

Paiements : 28% des adultes (15 ans et +) ont effectué ou reçu des paiements digitaux en 2017**



L'adoption croissante des services de paiement mobile fournis par les ORM est le moteur principal de l'accès financier dans tous les segments de la population, en particulier chez les jeunes. Les principaux motifs d'utilisation du mobile money sont : la rapidité, la facilité d'accès aux fonds et la proximité du service financier hors de la capitale.*** L'utilisation informelle est souvent due à une compréhension et une expérience limitées des services de mobile money.

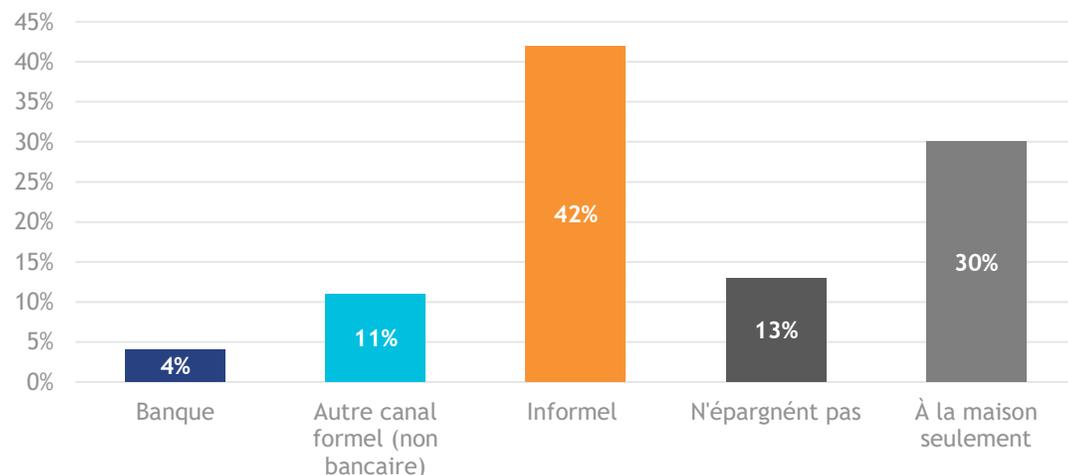
* En 2017, l'informalité représentait 65% du PIB du Bénin, selon une [étude du FMI \(2017\)](#). L'informalité désigne les activités économiques qui se soustraient aux coûts réglementaires et sont exclues des avantages et des droits prévus par la loi.

** Source : [Banque mondiale \(2018\)](#). The Global Financial Inclusion (Findex) Database 2017. Adultes détenant un compte dans une banque ou autre type d'institution financière ou ayant utilisé un service de mobile money au cours des 12 derniers mois.

*** Source : [UNCDF \(2019\)](#).

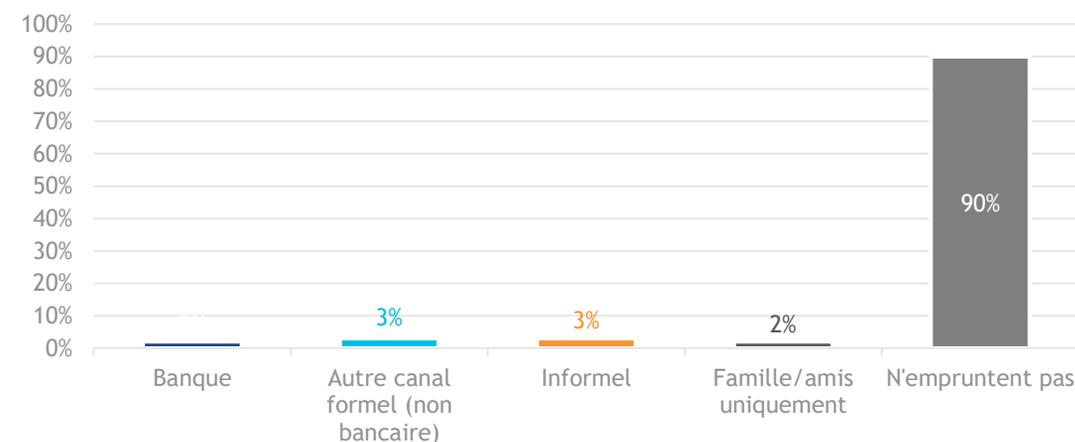
En 2018, la majorité de la population béninoise a préféré épargner et emprunter de l'argent par le biais de canaux informels, notamment les amis et la famille, ou de cercles sociaux (tontines)

Épargne : 87% ont épargné, mais seulement 15% par le biais de canaux formels*



Les populations qui ont des revenus disponibles ont naturellement tendance à épargner, mais la majorité préfère épargner par le biais de cercles sociaux locaux (tontines), ou sous le matelas. Environ 2,4 millions de personnes épargnent chez elles ou dans un endroit tenu secret, 1,4 million de personnes par le biais de tontines et seulement 400 000 par le biais de canaux mobiles. 13% n'épargnent pas du tout. Cela peut s'expliquer en partie par une réduction des activités génératrices de revenus en raison de la récente récession au Nigeria, le plus grand partenaire commercial du Bénin, qui a eu des répercussions négatives sur le commerce des biens de consommation et du gaz.

Crédit : seuls 10% ont emprunté, toutes sources confondues*



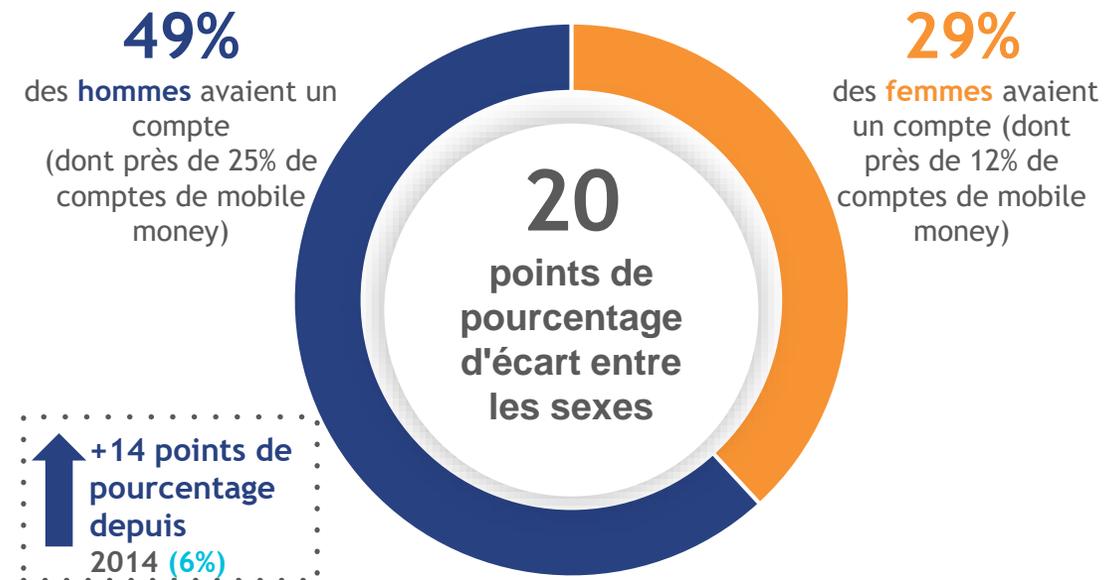
Le caractère aléatoire des revenus** et les difficultés à respecter les engagements financiers*** dissuadent les gens d'emprunter, notamment par le biais de mécanismes formels. 90% des personnes qui n'ont pas emprunté n'étaient pas en mesure de rembourser des prêts en raison de revenus faibles ou nuls dans une période de ralentissement économique. En outre, une escroquerie de type Ponzi, qui a touché une grande partie de la population en 2010, est toujours présente dans les esprits et a érodé la confiance dans les institutions financières.

* Source : [FinMark Trust \(2019\). Benin FinScope: Consumer Survey Highlights 2018.](#) ** 54% de la population a des revenus incertains ou irréguliers (FinMark Trust, 2019).

*** 78% des adultes admettent avoir des difficultés à honorer leurs engagements financiers (FinMark Trust, 2019).

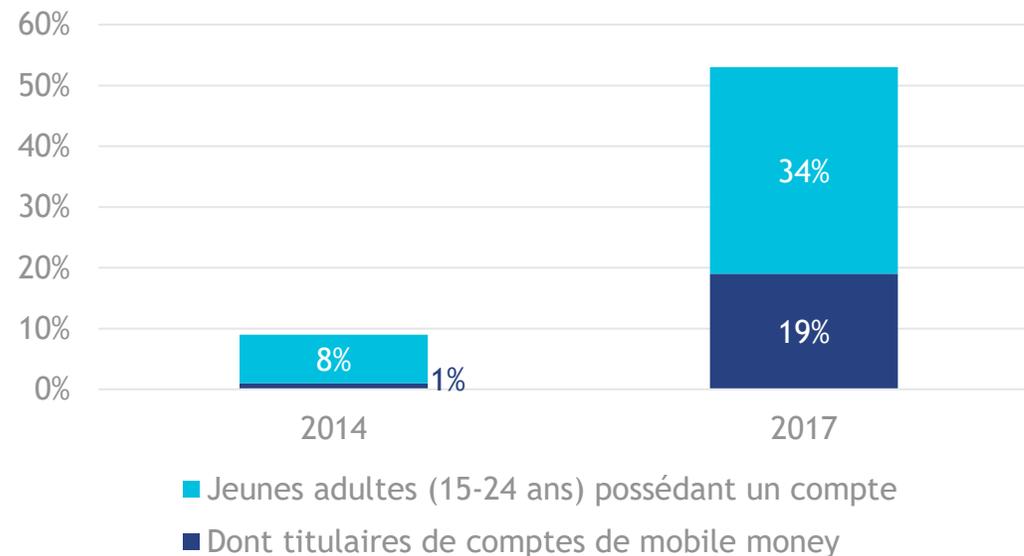
Les jeunes adultes sont moteurs dans l'adoption des services financiers digitaux, mais les femmes et segments à faibles revenus accusent un retard important

Écart entre les sexes en matière d'inclusion financière,* 2017**



L'écart entre les sexes dans l'accès aux services financiers digitaux, notamment aux comptes mobiles, est élevé au Bénin par rapport aux autres pays de la région. Cela s'explique par le fait que les femmes partent avec un handicap - près d'une femme sur trois (31%) est exclue du système financier.** Près de 50% des microentreprises sont détenues par des femmes et le Bénin se classe parmi les cinq premiers pays du monde en termes de déficit de financement des microentreprises détenues par des femmes en proportion du déficit total de financement des microentreprises.***

Évolution du pourcentage de jeunes (15-24 ans) disposant d'un compte de 2014 à 2017*



Avec plus de 60% de la population âgée de moins de 25 ans,**** les « jeunes adultes » constituent le segment le plus important de la population. Ils adoptent rapidement les services financiers digitaux, ce qui peut être attribué à leur habileté dans l'utilisation de la technologie et aux promotions ciblées des ORM.

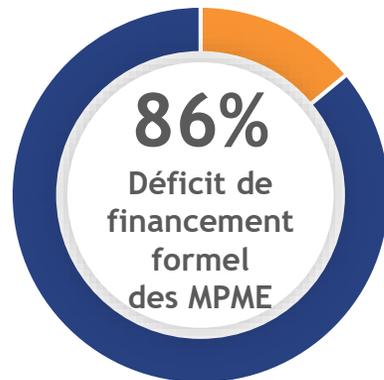
* Comprend les comptes dans une banque ou un autre type d'institution financière et l'utilisation d'un service de transaction mobile au cours des 12 derniers mois. ** Source : Banque mondiale (2018). The Global Financial Inclusion (Findex) Database 2017. *** Source : International Finance Corporation (2017). MSME Finance Gap Report. **** Source : UN Population Fund (2019). World Population Prospects 2019: Data Booklet.

Dans le contexte d'un taux de pauvreté de 46,4% et de fortes inégalités*, il faut mettre davantage l'accent sur l'adaptation des services financiers digitaux aux besoins du segment à revenus faibles et moyens, afin de combler l'écart entre les catégories de revenus et entre hommes et femmes

Inclusion financière des MPME, sur la base des besoins de financement réels et estimés, 2017**

Le déficit de financement des MPME au Bénin est estimé à **689,2 millions USD**

En 2016, **12%** des MPME ont recouru aux banques pour financer leurs investissements***



L'offre actuelle est de **113,7 millions USD**

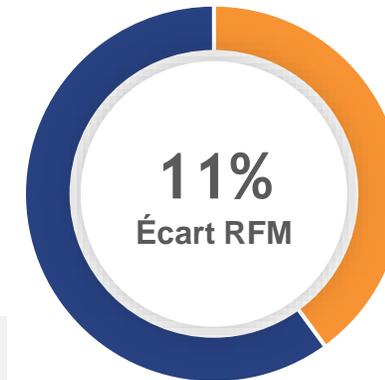
La demande potentielle totale de financement s'élève à **802,9 millions USD** et la demande informelle à **774,5 millions USD**

Les MPME sont la colonne vertébrale de l'économie, mais leurs possibilités de financement sont limitées, puisque seulement 12% d'entre elles ont accès au crédit d'investissement des banques. En 2016, 24% des MPME ont déclaré avoir vu leurs récentes demandes de prêt bancaire rejetées et 43% des MPME ont cité l'accès au financement comme une contrainte majeure.*** La dépendance à l'égard des tontines est élevée. Avec l'émergence des tontines numériques et des plateformes de financement participatif, les MPME démontrent leur capacité à épargner ; les possibilités de fournir des services à ce secteur se multiplient.

Inclusion financière du segment des revenus faibles et moyens (RFM), sur la base des titulaires de compte par tranche de revenus, 2017***

43% des 60% les plus riches ont un compte (dont comptes de mobile money : 21%)

Écart mondial : **13%** (74-61%)



32% des 40% les plus pauvres ont un compte (dont comptes de mobile money : 14%)

→ Pas de changement depuis 2014 (**21% - 10%**)

En offrant un meilleur accès aux services financiers digitaux, le développement du mobile money tend à combler l'écart d'inclusion financière entre les plus riches et les plus pauvres. L'évolution de l'utilisation du mobile money est relativement comparable dans ces deux groupes : alors que la proportion des 40% les plus pauvres utilisant un compte de mobile money a fait un bond de 14 points (de 0 à 14%) en 2014-17, les 60% les plus riches ont enregistré une augmentation de 18 points (de 3 à 21%) dans la même période. Une plus grande utilisation du mobile money a été signalée parmi les adultes urbains, les hommes et les personnes gagnant moins de 50 000 FCFA,***** ce qui souligne en particulier la nécessité d'accroître la portée auprès des femmes dans le segment des revenus faibles et moyens.

Note : Définition des tailles d'entreprise : micro : 1-9 employés ; petite : 10-49 employés ; moyenne : 50-250 employés. Sources : * Banque mondiale (2019a). Benin Overview. ; ** International Finance Corporation (2018). Enterprise Finance Gap Database, 2017. ; *** Banque mondiale (2019b). Global Financial Development Database ; **** Banque mondiale (2018). The Global Financial Inclusion (FinIndex) Database 2017. ; *****FinMark Trust (2019). Benin FinScope: Consumer Survey Highlights 2018.



Bénin

Principaux obstacles à l'inclusion financière et potentiel disruptif du digital



Le recours aux produits bancaires est faible au Bénin. Par conséquent, les institutions financières ont besoin des solutions FinTech pour gérer leurs processus de crédit et d'épargne afin de réduire leurs coûts d'exploitation et d'améliorer leur rentabilité

Avantages de la collaboration IMF-FinTech

Après l'offre mobile, les IMF sont le deuxième plus grand fournisseur de services financiers formels : elles touchent 2,2 millions de personnes.

Les FinTech peuvent travailler avec les 19 plus grandes IMF qui desservent 90% du marché et les soutenir de la manière suivante :

- promouvoir l'éducation financière, nécessaire pour faire évoluer les habitudes d'épargne de l'informel au formel
- collecter l'épargne à un rythme quotidien ou hebdomadaire de façon à offrir un service proche de celui des tontines
- améliorer la qualité du portefeuille de prêts grâce à la constitution d'un historique de crédit des clients

Avantages de la digitalisation

Le modèle disruptif de la digitalisation peut avoir pour effet de :

- contribuer à fournir des informations plus accessibles sur les produits et les fournisseurs afin de faciliter la prise de décision
- fournir des solutions, telles que le paiement à la consommation, permettant de s'adapter aux flux de revenus irréguliers des clients

Les FinTech peuvent tirer profit de la propension à épargner de différents segments pour développer des solutions d'épargne digitales sur mesure. En revanche, l'adoption de solutions de crédit digital peut prendre du temps en raison de la faible culture du crédit

Part de chaque segment qui transfère, emprunte ou épargne de l'argent*

Épargne		
Segment		Pourcentage
Femmes		45%
Ruraux		47%
Jeunes		46%
MPME		N.D.

Les principaux motifs d'épargne sont les frais de subsistance, les frais médicaux ou la création/le développement d'une entreprise. Une grande majorité continue à épargner par des moyens informels (groupes d'épargne) ou en cachette/à domicile.**** 12% de l'épargne est destinée à la vieillesse. De plus en plus d'IMF proposent les services de collecteurs d'épargne itinérants inspirés de la tontine pour les dépôts d'épargne quotidiens, hebdomadaires et mensuels.

Crédit		
Segment		Pourcentage
Femmes		47%
Ruraux		46%
Jeunes		41%
MPME		13%***

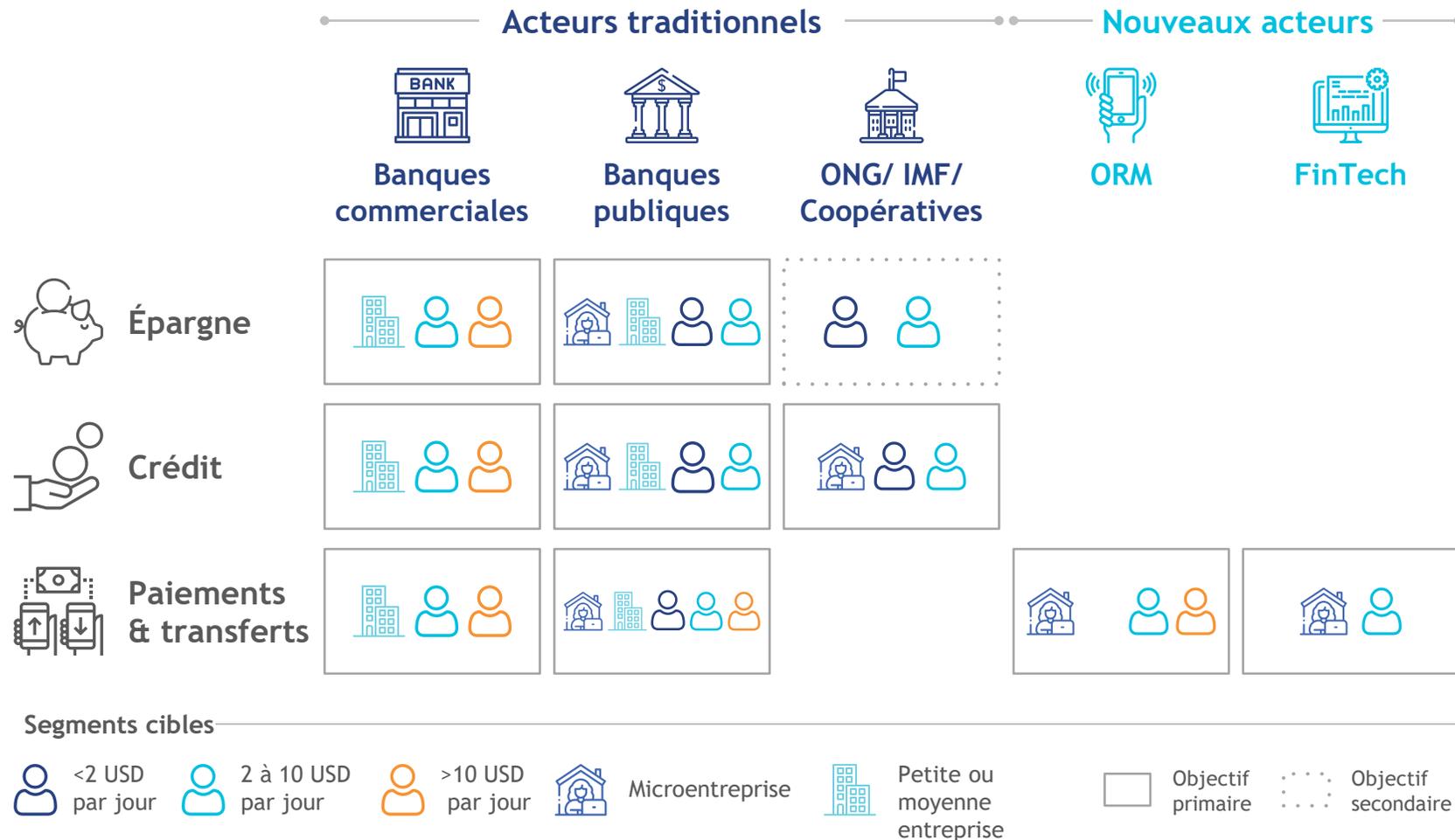
La proportion de personnes qui empruntent est relativement faible dans tous les segments, pour diverses raisons, telles que l'insuffisance des revenus ou l'aversion pour l'endettement. Pour les MPME, la part des crédits d'institutions financières formelles qui exigent une garantie est élevée (79,2%), ce qui a un effet dissuasif sur l'emprunt.*** L'accès au financement est un obstacle majeur pour 68% des MPME, dont 14% font appel à des banques non financières.***

Paiements & transferts		
Segment		Pourcentage
Femmes		19%
Ruraux		26%
Jeunes		26%
MPME		N.D.

Les jeunes, en particulier les jeunes hommes urbains, sont en tête des segments qui ont recours au mobile money pour effectuer ou recevoir des paiements. Les femmes accusent un retard considérable par rapport à la moyenne nationale de 28%. 6% des hommes et 3% des femmes ont payé des factures ou acheté des produits en ligne.*

Sources : *Banque mondiale (2018). The Global Financial Inclusion (Findex) Database 2017. ; **Banque mondiale (2017) Enterprise Survey Data: Benin (2016). ***International Finance Corporation (2018). MSME Finance Gap Report. ; ****FinMark Trust (2019). Benin FinScope: Consumer Survey Highlights 2018.

L'écosystème des acteurs de l'offre au Bénin est dominé par les opérateurs historiques qui ont besoin de soutien pour se convertir au digital afin de servir les segments aux revenus faibles et moyens



Source : Analyse de MicroSave



Ecobank et **Moov** consolident leur partenariat de trois ans en lançant trois nouveaux services : « Push and Pull », « Bank to any wallet » et « Fast transfer ».

La Poste offre (dans le cadre d'un projet pilote) un produit d'épargne appelé « épargne e-tontine », qui permet aux utilisateurs d'épargner par voie électronique grâce à une application mobile.

MTN en partenariat avec le FENU, propose une tontine numérique similaire destinée aux zémidjans ou zéms (conducteurs de mototaxi), visant à remanier l'écosystème des paiements pour les zéms.

ALIDé et MTN ont lancé un produit « bank-to-wallet ».

L'**ASMAB** travaille sur un outil de notation de crédit pour aider les segments des revenus faibles et moyens à accéder au financement.

MTN a développé un produit d'assurance pour les motocyclistes en partenariat avec NSIA. Le produit permet de prélever la prime directement sur le compte de portefeuille mobile de l'abonné et de verser l'indemnité sur ce compte également.

Orange Bank et **NSIA** se sont associés en 2019 pour fournir des services de détail, de microcrédit et d'assurance, en particulier dans le secteur informel.



Bénin

L'écosystème des FinTech



Coup de projecteur sur un entrepreneur

Donald Davy Ablo est le fondateur de [PayPlus](#), un agrégateur de solutions de paiement. La FinTech offre un moyen facile et sûr aux entreprises de commerce électronique, ou à toute personne qui vend des produits en ligne, de collecter les paiements, quelle que soit leur source - banque, carte de crédit ou mobile money. Il a créé PayPlus pour remédier au problème du manque d'API ouvertes pour le secteur des paiements au Bénin.

Spécialisé en génie électrique et en informatique industrielle, Donald Davy possède déjà les capacités techniques nécessaires pour faire fonctionner son entreprise. Il aimerait les compléter en développant des compétences transversales pour améliorer sa gestion.

Donald Davy explique que l'accès au capital a été pour lui l'un des principaux défis à relever, car la plupart des entrepreneurs FinTech ne reçoivent pas de soutien financier des institutions financières locales. Cependant, PayPlus est actuellement soutenu par un programme d'incubation et d'accélération appelé [Sèmè City](#), géré par le gouvernement béninois.

L'entrepreneur a déjà testé la solution PayPlus dans plusieurs pays. Son objectif immédiat est de réorienter le modèle d'affaires et il espère exporter PayPlus dans l'ensemble de la région ouest-africaine dans les années à venir. Les besoins les plus urgents de Donald Davy sont les suivants :

- acceptation des paiements VISA, MasterCard et American Express
- accès facile aux codes USSD et collaboration réactive de la part des institutions financières et des opérateurs de télécommunications

Source : Entretien téléphonique avec David Ablo par MSC, 14 avril 2020 ; *[Tchaou, Ghislain \(2018\)](#).

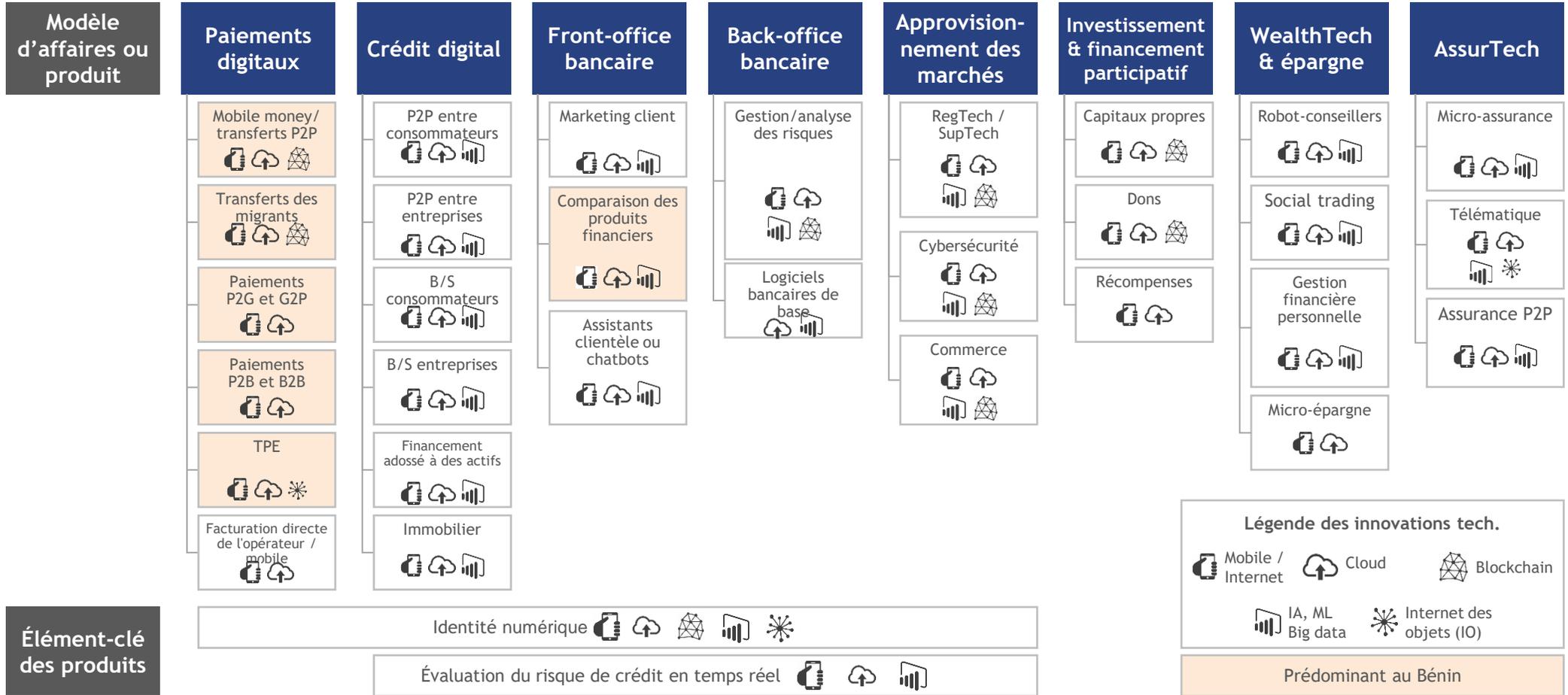


« J'ai appris que la résilience était la qualité la plus importante pour un entrepreneur ; c'est le message que je veux transmettre à tous ceux qui souhaitent se lancer dans cette aventure »*

FinTech actives au Bénin

Les FinTech opérant au Bénin ne fournissent pour la plupart que des plateformes de paiement, qui sont principalement utilisées pour les virements de mobile money et P2P, les transferts d'argent des migrants, les paiements P2G et B2B, et dans les points de vente. Le seul service bancaire offert est le marketing client. Le principal élément clé des produits est l'identité numérique.

— Domaine — — Paiements — — Crédit — — Infrastructure bancaire — — Marchés — — Investissement et épargne — — Assurance —



Liste des FinTech :

- [Benin FinTech \(BFT\)](#)
- [Egnon \(Achat à crédit\)](#)
- [Expportunity Group](#)
- [Fedapay](#)
- [KKiaPay](#)
- [Litee](#)
- [Paydunya](#)
- [PayPlus](#)
- [Qotto](#)
- [Satys FinTech](#)
- [Sudpay](#)

Innovations technologiques prédominantes :

- Mobile/Internet
- Cloud
- Blockchain

Le secteur des MPME a été le principal domaine de croissance des FinTech au Bénin. Des efforts sont nécessaires pour atteindre les jeunes et les femmes, ainsi que le secteur agricole, qui est le principal moteur de l'économie

	 Femmes	 MPME	 Agriculteurs	 Jeunes
 Paiements & transferts				
 Crédit				
 Épargne & investissements				



- [KKiaPay](#), [Fedapay](#) et [PayPlus](#) sont des agrégateurs de paiements de mobile money.
- [Benin FinTech \(BFT\)](#) propose une application permettant aux IMF et à l'administration fiscale de percevoir les remboursements/paiements.
- [Expportunity](#) propose un système de micropaiement pour les achats en ligne.
- [Achat à crédit](#) offre une plateforme de commerce électronique où les consommateurs peuvent acheter des produits à crédit même s'ils ne sont pas salariés.
- [Ootto](#) fournit des kits solaires dans les zones rurales ainsi qu'un système de micropaiement.
- [Litee](#) est une plateforme qui fournit des cartes de paiement à puce rechargeables par mobile.

Officiellement lancé par la start-up béninoise Open SI en mars 2019, [KKiaPay](#) fournit aux entreprises une plateforme en ligne personnalisable permettant d'effectuer des transactions financières sécurisées par mobile money, carte de crédit et virement à partir d'un compte bancaire. Elle peut également être intégrée à toute application mobile utilisée par les entreprises ou les organisations. Elle utilise principalement l'API et le cloud pour réunir sur une même plateforme les cartes internationales et tous les acteurs locaux du mobile money. Grâce à son tableau de bord, KKiaPay offre à ses clients des analyses de données en temps réel (données sur les ventes et l'origine des paiements par ex.), aidant les entreprises à surveiller leurs flux de trésorerie et à réaligner leurs opérations selon les besoins pour assurer la croissance de leurs revenus.

Objectif : devenir le premier agrégateur de paiements de l'UEMOA*

Le marché émergent du Bénin a connu ces dernières années une croissance accélérée des services financiers digitaux, actuellement dominés par les services de première génération, tels que les transferts d'argent et les recharges électroniques. KKiaPay s'est imposé comme l'un des principaux agrégateurs de paiements au Bénin. Ses principaux partenaires sont MTN, Moov, Visa, MasterCard, American Express et des banques locales. Dans les cinq prochaines années, KKiaPay espère couvrir les huit pays membres de l'UEMOA, à commencer par le Sénégal et la Côte d'Ivoire. Début 2020, KKiaPay s'est associé à différents ministères du gouvernement béninois pour créer des plateformes de paiement pour la collecte de la taxe sur les véhicules à moteur et pour l'enregistrement des nouvelles entreprises sur le site web www.monentreprise.bj récemment lancé. Dans la situation actuelle de pandémie, KKiaPay fait également la promotion de sa solution de récupération des montants collectés et prévoit de lancer une loterie en ligne.

Problématique : comment fournir une interface unique et facile à utiliser permettant à différents clients de collecter des paiements provenant de sources et de lieux multiples ?

Comment ça marche ?	Opportunité	Modèle d'affaires	Impact
<p>Inscription</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification • Création de compte <p>Paieement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobile money • Carte de crédit • Paiement bancaire direct 	<p>Services financiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paiements digitaux • Analyse des données orientée vers la croissance des revenus <p>Clients cibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • PME, entreprises, plateformes de e-commerce, gouvernements • Institutions financières (dont microfinance, assurance) • ONG, fondations, donateurs 	<p>Inscription</p> <ul style="list-style-type: none"> • B2B2C • Inscription gratuite • Frais de 3% sur chaque transaction effectuée via les opérateurs de téléphonie mobile • Frais de 3,5% sur chaque transaction via cartes de débit/crédit (Visa et MasterCard) 	<ul style="list-style-type: none"> • Connexion de divers prestataires (entreprises, institutions financières, organismes gouvernementaux et autres) à une plateforme de paiement unique, ce qui permet d'accroître la pénétration des services financiers digitaux • Soutien au gouvernement du Bénin dans sa transformation digitale à travers différents partenariats (ministère des Finances ; Agence de Promotion des Investissements et des Exportations)

Sources : www.kkiapay.me ; <https://twitter.com/kkiapay?lang=en> ; Tchokpodo, Michaël (2020) ; *Cio Mag* (2020) ; Djogbénou, Edouard (2020) ; UNCDF (2019) ; Tchokpodo, Michaël (2019)



Bénin

L'écosystème de soutien



Les FinTech au Bénin sont confrontées à des difficultés opérationnelles, principalement en raison de flux de trésorerie irréguliers et d'une mauvaise connaissance du marché, ainsi que du manque d'expérience des fondateurs en matière de gestion

Obstacles internes

Impact sur la viabilité



Compétences

- La plupart des FinTech sont dirigées par des développeurs qui n'ont souvent pas les compétences requises en matière de gestion et de gouvernance pour diriger l'organisation, ou qui n'ont aucune expérience professionnelle antérieure.
- Les FinTech ne savent pas comment se procurer les données nécessaires pour comprendre les besoins de la demande.
- Incapacité à adapter les solutions en fonction de l'état de préparation du marché : mauvaise définition et mauvaise compréhension des besoins des clients à l'appui du lancement d'une entreprise commerciale.

« Il existe de nombreux entrepreneurs brillants et d'excellents développeurs, mais seuls quelques-uns ont une bonne lecture du marché. Les entrepreneurs ne prennent pas le temps de connaître le marché et de comprendre les règles »



Capital

- Plusieurs FinTech fonctionnent avec leurs propres fonds, qui sont limités pour les nouveaux diplômés, ou avec les recettes d'autres activités telles que le conseil ou le développement de solutions pour les entreprises. Ces FinTech ne remplissent pas les critères pour obtenir des fonds des banques (garantie) et des donateurs.
- Les possibilités de financement sont limitées pour les FinTech, sauf dans le cadre de concours d'innovation et de subventions accordées par des bailleurs de fonds. Ces concours débouchent sur de très bonnes solutions proposées par de jeunes entrepreneurs, mais elles sont souvent incapables d'atteindre le marché faute de financement durable.

« Nous nous finançons avec nos propres fonds en effectuant des missions de conseil pour d'autres entreprises. Nous ne recherchons pas d'investisseurs en capital et voulons éviter le financement par l'emprunt pour rester indépendants »

« Les défis sont bons pour le recrutement de talents, mais il existe un réel besoin de financement et de soutien efficace pour les FinTech » (un responsable d'incubateur)



En outre, le développement des FinTech dépend d'un environnement politique et d'une infrastructure de services financiers digitaux plus favorables, d'un soutien institutionnel adapté, ainsi que de financements innovants et flexibles

Impact sur la viabilité

Obstacles internes



Gestion des talents

- Avec un taux d'alphabétisation de seulement 42%* de la population adulte, le réservoir de talents pour le secteur FinTech du Bénin, bien que croissant, est limité.
- Manque de mentors expérimentés et de ressources pour faire passer les entreprises au niveau supérieur.
- Taux d'attrition relativement élevé, les employés quittant l'entreprise pour des salaires plus élevés après avoir suivi une formation.
- La culture du secret et le faible niveau de confiance général au sein du secteur entrepreneurial entravent la constitution d'équipes et la collaboration.



- Difficulté à s'associer avec les opérateurs historiques en raison des processus de vérification, des critères d'éligibilité, ainsi que du manque de clarté des modèles d'affaires proposés par les créateurs de FinTech et de leur crédibilité.
« Nos processus de due diligence prennent du temps et il arrive que l'association avec les FinTech prenne jusqu'à deux ans » (un directeur de banque)



Collaboration

- Le Bénin ne dispose pas d'une structure permettant de réunir toutes les FinTech.
« Il n'existe pas d'écosystème FinTech, il n'existe que des FinTech, chacune dans son espace » (PDG d'une FinTech)
- Les FinTech ne reçoivent pas de soutien adéquat de la part des incubateurs, qui n'ont pas d'approche adaptée aux FinTech et ne proposent pas de programmes de soutien à long terme.
« Nous sommes dans un programme d'incubation au sein d'une banque régionale depuis six mois. Le programme était censé nous aider à trouver des partenaires, mais jusqu'à présent, pas un seul n'a été trouvé » (PDG d'une FinTech)



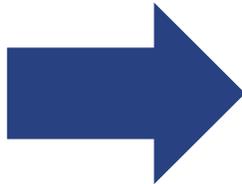
Impact

Faible  Important

Source : *Banque mondiale, 2018

En termes d'obstacles externes, les lacunes réglementaires doivent être comblées pour renforcer la capacité des FinTech à introduire des produits et services innovants

Obstacles perçus par les FinTech



- Procédures d'identification KYC en place alors que la possession de cartes d'identité reste peu courante, surtout parmi les plus vulnérables
- Manque d'infrastructures dans les zones rurales (faible couverture des ORM et faible connectivité Internet)
- Réglementations peu propices au développement de services tels que le crédit digital
- Limites en matière d'externalisation des fonctions opérationnelles à des tiers
- Réglementation lacunaire sur des sujets tels que les services de banque à distance
- Les IMF n'ont pas le droit d'émettre de la monnaie électronique, ce qui limite leur capacité à s'associer avec des FinTech pour atteindre les segments à revenus faibles et moyens

Opportunités perçues par les FinTech



- Loi sur les start-ups en cours de rédaction et stratégie nationale pour l'inclusion financière presque prête
- L'accord actuel de l'UEMOA sur l'interopérabilité permettra aux FinTech d'être incluses dans le système même si elles n'ont pas été impliquées pendant la phase de consultation
- Élargissement des services actuels de première génération aux populations mal servies, parallèlement au développement et au lancement de services de deuxième génération
- Augmentation du taux d'activité des clients
- Il est essentiel de garantir un réseau d'agents de qualité

L'absence de cadre réglementaire pour les FinTech et l'augmentation des taxes sur le mobile money menacent le développement de produits FinTech inclusifs - un écosystème plus favorable est nécessaire



Progrès réalisés à ce jour

Inclusion financière digitale

- **Inclusion financière** : le gouvernement du Bénin se consacre à la digitalisation des flux de paiement de l'administration publique. Un mécanisme d'appui aux stratégies marketing de dix systèmes financiers décentralisés a été conçu. Des projets pilotes ont été lancés pour promouvoir un meilleur accès des plus pauvres aux services financiers digitaux, mettant l'accent sur les femmes et les jeunes*.
- **Identification numérique** : un projet de registre national d'identité numérique est en cours pour doter le gouvernement d'informations fiables sur les citoyens qui permettront d'orienter des projets sociaux en ciblant les bons segments.
- **Protection des consommateurs** : la loi n° 2009-09 s'applique au traitement automatisé des données à caractère personnel figurant dans des fichiers numériques ou physiques.
- **Cybersécurité** : la loi n° 2017-20 sur le numérique régit la cybersécurité et la cybercriminalité.
- **Concurrence** : les ORM sont chargés d'émettre les codes USSD et la BCEAO délivre les licences de monnaie électronique pour les institutions non financières.



Limites à l'inclusion financière digitale

- Les multiples scandales de gouvernance dans le secteur de la microfinance ont accru la méfiance à l'égard des institutions financières et ont conduit les consommateurs à réorganiser leurs habitudes financières en dehors des canaux formels.
- L'absence de cadre réglementaire pour les FinTech limite leur capacité à collaborer et à essayer des approches spécifiques pour améliorer l'inclusion financière.
- Plus de 2 millions de citoyens n'ont pas d'acte de naissance et n'ont donc aucune pièce d'identité. Après le recensement de 2017 visant à l'établissement d'un registre d'identité biométrique, les citoyens attendent leur nouvelle carte et leur numéro d'identification unique.**
- Comme les FinTech opèrent en dehors de la compétence de la banque centrale, la protection des consommateurs reste une zone grise. Par conséquent, les FinTech gèrent la transparence, la gestion des plaintes des clients, la confidentialité des données et la qualité du service (disponibilité et fiabilité) selon des principes discrétionnaires.
- Avec un score de 0,485, le Bénin est classé 80/175 sur l'Indice mondial de cybersécurité. Il y a donc de quoi apporter des améliorations, notamment en ce qui concerne le renforcement des capacités des parties prenantes.***
- Les FinTech dépendent des ORM pour l'accès aux canaux USSD et API et pour leur utilisation.

Sources : * BCEAO (2019) ; **ADN (2019) ; ***ITU (2019). *Global Cybersecurity Index 2018*.

La future plateforme de paiement nationale interopérable offrira aux FinTech l'opportunité d'innover dans l'offre de produits de paiement à travers le pays. Toutefois, la Banque centrale doit procéder à des réformes régionales et supprimer les réglementations restrictives pour les FinTech



Progrès réalisés à ce jour

Paiements & transferts

- Le projet de plateforme nationale pour les paiements électroniques est toujours en cours. Il permettra à la population de payer les services publics, tels que l'établissement de certificats de naissance et de cartes d'identité nationales, grâce aux solutions de paiement innovantes des FinTech.
- La plateforme régionale de paiement interopérable devrait être lancée mi-2020.
- L'instruction n° 15-12/2010/RB régit tous les types de paiements.

Épargne & crédit

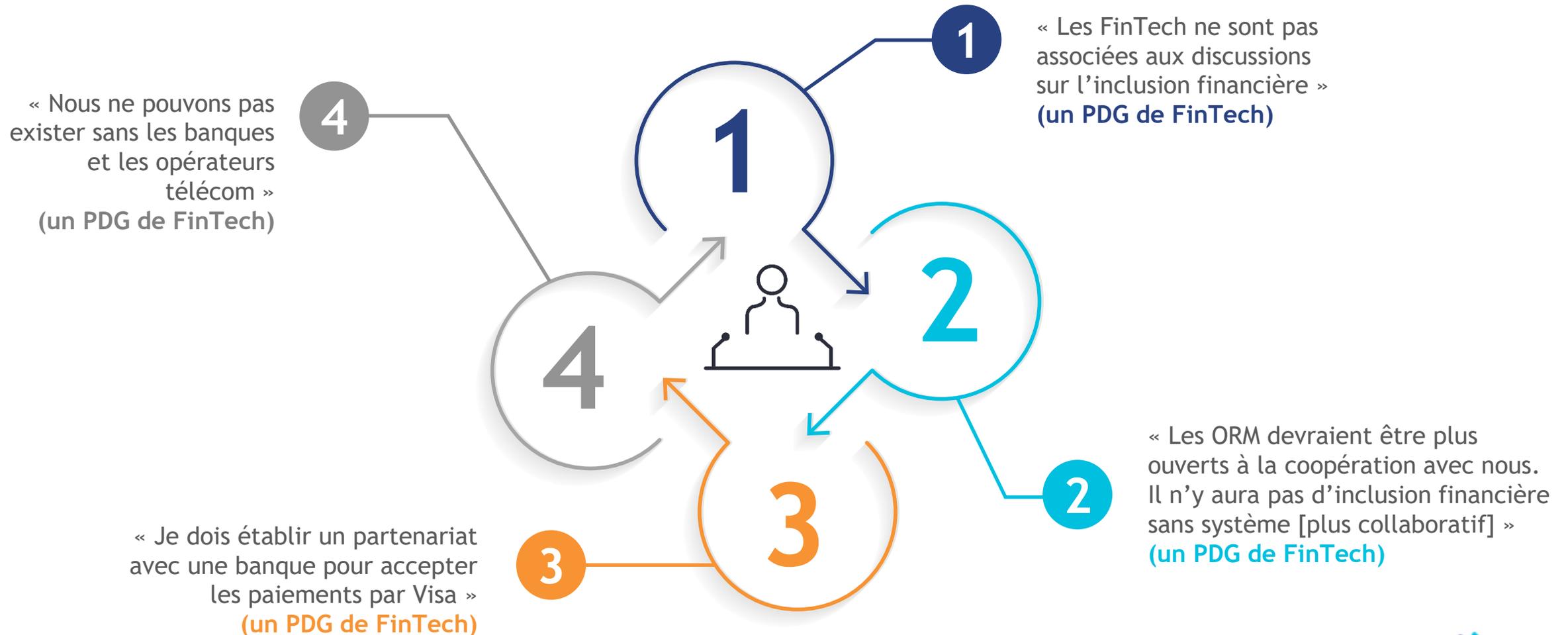
- Des centrales de risques sont mises en place dans tous les pays de l'UEMOA.



Limites à l'inclusion financière digitale

- Le gouvernement n'a pas conçu ni mis en œuvre de politiques sur les services financiers digitaux permettant aux FinTech de contourner les réglementations de la Banque centrale.
- Tant que l'interopérabilité n'est pas effective et que la réglementation ne précise pas comment les FinTech peuvent être intégrées dans le système, les FinTech doivent passer un contrat avec chaque fournisseur ou utiliser un agrégateur.
- Il n'existe pas de réglementation spécifique pour les solutions de paiement et de transfert d'argent des agrégateurs FinTech.
- La BCEAO n'autorise que les établissements financiers agréés à accorder des prêts et à collecter l'épargne. La tarification du crédit est un obstacle avec des taux d'intérêt plafonnés à 15% pour les banques et à 24% pour les institutions de microfinance. Il leur est donc difficile de développer un modèle d'affaires rentable et cela empêche le lancement de nouvelles initiatives.
- L'absence de système de signature électronique simple et abordable et d'identifiants nationaux biométriques a entravé l'introduction de produits de deuxième génération, tels que l'épargne, le crédit et l'assurance.

Le point de vue des FinTech sur les partenariats révèle le rôle crucial joué par les différents acteurs de l'écosystème et l'importance de développer des liens plus étroits entre les FinTech, les institutions financières et les fournisseurs de services



Les FinTech au Bénin n'ont pas encore établi les bons partenariats pour aller au-delà des réglementations restrictives actuelles sur les produits de deuxième génération, mais les IMF offrent des possibilités

Acteur	Quel est l'intérêt d'un tel partenariat pour les FinTech ?	Quels sont les défis à relever pour ce type de partenariat ?	Approche de partenariat
Banques	<ul style="list-style-type: none"> • Émission de monnaie électronique • Possibilité d'accepter les paiements par carte de crédit • Possibilité de débiter ou de créditer des comptes bancaires à partir des plateformes de FinTech • Transactions de compte bancaire à portefeuille électronique • Crédibilité, visibilité et accès aux filiales de la banque à travers l'Afrique et au-delà • Possibilité d'obtenir des fonds propres ou des prêts auprès des banques pour déployer des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> • Les banques ont des processus longs et lourds • De plus en plus, les banques ont commencé à développer leurs propres solutions et applications digitales, et très peu d'entre elles travaillent avec des FinTech locales • Il est difficile de trouver de nouvelles façons d'explorer les données à partir de produits existants 	<ul style="list-style-type: none"> • Bien que plusieurs banques disposent de leurs propres solutions digitales, très peu d'entre elles ont collaboré avec les FinTech locales pour le déploiement de leurs solutions • UBA s'est associée à plusieurs FinTech, dont Fedapay, pour traiter les paiements par carte
IMF	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation avec les offres de crédit digital • Accès indirect aux segments à revenus faibles et moyens - compréhension des schémas financiers qui leur sont propres pour l'analyse des données 	<ul style="list-style-type: none"> • Peu d'IMF ont les moyens financiers d'investir dans des plateformes digitales malgré leur intérêt pour l'offre de crédit digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre d'un partenariat mutuellement bénéfique basé sur un système de commissions, les IMF permettent aux segments à revenus faibles et moyens d'emprunter et de rembourser par le biais du mobile money
ORM	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'effectuer ou d'accepter des paiements de mobile money sur les plateformes FinTech • Offre de produits diversifiée grâce à des technologies innovantes comme l'USSD 	<ul style="list-style-type: none"> • Les ORM facturent des frais élevés qui rendent les services financiers digitaux coûteux pour le segment des revenus faibles et moyens 	<ul style="list-style-type: none"> • MTN et Moov ont été plus ouverts à la collaboration avec les FinTech. Ils ont communiqué leurs API à plusieurs FinTech, agrégateurs ou autres, cherchant à accepter des paiements de mobile money.

Les FinTech ont de nombreuses possibilités inexploitées de partenariat avec divers acteurs du marché, à condition que ces derniers manifestent leur intérêt et investissent dans les infrastructures nécessaires aux services financiers digitaux

Acteur	Quel est l'intérêt d'un tel partenariat pour les FinTech ?	Quels sont les défis à relever pour ce type de partenariat ?	Approche de partenariat
Institutions	<ul style="list-style-type: none"> Réduction des pertes et des détournements de fonds, et tableau de bord pour une meilleure gestion et un meilleur suivi des transactions Facilite le paiement des produits alimentaires, frais de santé et d'éducation et frais administratifs par des tiers, notamment les amis et parents, au sein de la diaspora 	<ul style="list-style-type: none"> Accès limité à Internet par les fournisseurs de services publics Difficulté à établir un partenariat avec le secteur public en raison de la lourdeur administrative, de la culture du secret de l'information et de l'absence de vision commune La future plateforme nationale de paiement électronique pourrait sélectionner une ou deux FinTech pour les paiements 	<ul style="list-style-type: none"> Le groupe Benin FinTech (BFT) s'associe aux municipalités pour collecter les impôts goMediCAL, une HealthTech, utilise la plateforme KKiaPay (toutes deux développées par la start-up Open SI). Elle permet aux cliniques et aux médecins d'accepter sur une même plateforme les paiements par mobile money et par carte bancaire internationale pour les consultations, les opérations chirurgicales ou les frais de santé
Fournisseurs de services publics	<ul style="list-style-type: none"> Les grands facturiers, tels que les services publics, hôpitaux publics, universités publiques, services administratifs, ports, entre autres, bénéficient de l'automatisation des paiements ou de la collecte des frais auprès d'un grand nombre d'utilisateurs grâce à des transactions transparentes, rapides et récurrentes 	<ul style="list-style-type: none"> Les facturiers de services publics comme la SBEE et la Soneb se sont opposés à la digitalisation de la facturation et des paiements Les facturiers ne disposent pas toujours de bases de données électroniques précises et actualisées des clients ou des prestataires de services 	<ul style="list-style-type: none"> KKiaPay est en partenariat avec Saham, une compagnie d'assurance
Interfaces économiques	<ul style="list-style-type: none"> La contribution de l'économie informelle pourrait être mieux prise en compte par le biais des services financiers digitaux 	<ul style="list-style-type: none"> Identification des groupes, car ils ne sont pas toujours organisés en syndicats Crainte de l'imposition Sensibilisation aux services financiers digitaux et à l'éducation financière 	<ul style="list-style-type: none"> KKiaPay s'associe à MTN pour développer des produits destinés aux 250 000 chauffeurs de moto-taxi ou zémidjans du Bénin
Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> Les services digitaux sont l'une des cinq priorités clés du Président du Bénin. Les ministères de l'Économie numérique et des PME reconnaissent déjà la nécessité de promouvoir l'entrepreneuriat Un projet de loi est en cours de rédaction en partenariat avec les représentants des start-ups pour faciliter la création d'entreprise et les FinTech en bénéficieraient également 	<ul style="list-style-type: none"> Manque de volonté politique en cas de changement des principaux décideurs Faible visibilité à l'heure actuelle, de sorte qu'il peut être difficile d'entrer dans les principales plateformes décisionnelles/groupes de travail 	<ul style="list-style-type: none"> Organiser les acteurs FinTech au sein d'une association qui peut travailler avec le gouvernement et d'autres parties prenantes pour accroître la visibilité et les possibilités d'innovation de l'ensemble du secteur FinTech

MSC, le spécialiste mondial de l'inclusion financière, économique et sociale



Société internationale de conseil en inclusion financière avec **plus de 20** ans d'expérience



Plus de **180** collaborateurs dans **11** bureaux à travers le monde



Projets dans **~65** pays en voie de développement

Notre impact à ce jour

550+
Clients

Plus de
850 Publications

Contribué au développement des services numériques G2P utilisés par **plus de 875 millions** de personnes

Mis en œuvre
Plus de 850 projets de services financiers digitaux

Plus de **275 produits** et canaux d'inclusion financière que plus de **55 millions** de personnes utilisent aujourd'hui

Formé plus de 9 000 spécialistes de l'inclusion financière de renom dans le monde entier

Quelques-uns de nos partenaires et clients





Plaquette institutionnelle MicroSave | Contactez-nous à : info@microsave.net

Siège en Asie

28/35, Ground Floor, Princeton Business Park,
16 Ashok Marg, Lucknow, Uttar Pradesh, India 226001

Tel : +91-522-228-8783 | Fax : +91-522-406-3773 | Email : manoj@microsave.net

Siège en Afrique

Shelter Afrique House, Mamlaka Road,
P.O. Box 76436, Yaya 00508, Nairobi, Kenya

Tel : +25-420-272-4801 | Fax : +25-420-272-0133 | Email : anup@microsave.net

