



Accélérateur de réseaux d'agents : Rapport pays – Bangladesh 2016

Août 2016

Auteurs : Akhand Tiwari, Pragma Jain

Avec l'appui de : Vera Bersudskaya, Jakirul Islam, Maha Khan



MicroSave
Market-led solutions for financial services

BILL & MELINDA
GATES foundation



Description du projet

MicroSave Consulting (MSC) mène dans le cadre du Programme **Accélérateur de réseaux d'agents (ANA)** un projet de recherche de quatre ans dans les pays suivants grâce au soutien financier de la Fondation Bill & Melinda Gates et du Fonds d'équipement des Nations Unies (FENU).

Afrique

- ▶ Kenya
- ▶ Nigeria
- ▶ Tanzanie
- ▶ Ouganda
- ▶ Zambie
- ▶ Sénégal
- ▶ Bénin

Asie

- ▶ Bangladesh
- ▶ Inde
- ▶ Indonésie
- ▶ Pakistan

Les résultats de cette recherche sont diffusés par ***l'Institut Helix***. ***Helix*** est une institution d'envergure internationale qui offre des formations opérationnelles aux acteurs de la finance digitale.



www.helix-institute.com

Objectifs de la recherche

La recherche porte sur les facteurs opérationnels déterminants pour la bonne gestion d'un réseau d'agents, en particulier sur les dimensions suivantes :

**Structure du
réseau
d'agents**

**Viabilité des
agents**

**Qualité du
support des
fournisseurs**

**Conformité aux
règles des
fournisseurs et
risques**

Services financiers digitaux au Bangladesh : une histoire brève mais très rythmée



BANGLADESH BANK
Central Bank of Bangladesh

DBBL Mobile Banking s'associe à MobiCash afin de louer des agents MobiCash pour distribuer ses services.

শিওরক্যাশ

SureCash s'associe à six banques pour présenter leur offre de SFM.



Southeast Bank Limited lance le SFM - 'TeleCash'.

bKash – une filiale de BRAC Bank lance des services financiers mobiles, principalement en P2P.

Bangladesh Bank (BB) publie des directives pour les services financiers mobiles (SFM) qui imposent un modèle dominé par les banques.

BB publie des directives pour les services bancaires par agent* : les banques peuvent désormais offrir une gamme de services bancaires à partir de guichets d'agents.

BB présente un projet de directives révisées pour les SFM afin de renforcer la réglementation et de promouvoir l'accès au financement.

BB accorde une licence à Paypoint.com et Secure Sockets Layer (SSL) pour un accès sans fil à la plateforme de paiement.

...2011

2012

2013

2014

2015

2016

Dutch-Bangla Bank Limited (DBBL) introduit des services financiers mobiles (SFM).



United Commercial Bank (UCB) lance UCash, et Islami Bank introduit mCash.



Mercantile Bank (MYCash), One Bank Limited (OBL Bank) et International Finance Investment and Commerce Bank Limited (IFIC) lancent des SFM.



জীবনটাকে সহজ করুন



Bank Asia et DBBL lancent des services bancaires par agents.



*Voir l'Annexe 3 : Notes

Le Bangladesh à l'avant-garde des modèles de déploiement de réseaux d'agents avancés

Au Bangladesh, l'afflux de fournisseurs de services financiers digitaux (SFD) a contribué à créer des modèles de déploiement d'agents novateurs au plan international. Les fournisseurs agréés qui n'ont pas les ressources stratégiques et opérationnelles nécessaires pour construire et gérer efficacement leur propre réseau d'agents peuvent maintenant acheter un accès aux canaux existants, tels que MobiCash ou des fournisseurs tiers comme SureCash. Ce système a donné naissance à différents types d'agents qui sont connus sous le nom des tiers qu'ils servent plutôt que sous le nom des fournisseurs.

Fournisseurs*	Type de réseau d'agents	Services SFD offerts
<ul style="list-style-type: none"> ➤ bKash ➤ Southeast Bank Limited (TeleCash) 	Modèle d'agent principal	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ DBBL ➤ Mercantile Bank (MYCash) ➤ UCB (UCash) ➤ Islami Bank (mCash) ➤ IFIC 	Combinaison du modèle d'agent principal, du modèle « hub and spoke » et du modèle d'agents partagés (MobiCash)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ouverture de compte ➤ Offre de produits basiques** ➤ Transferts d'argent internationaux ➤ Paiement chez les commerçants
<ul style="list-style-type: none"> ➤ First Security Islami Bank Limited ➤ Bangladesh Commercial Bank ➤ Rupali Bank ➤ National Bank Limited ➤ Jamuna Bank 	Spécialiste tiers (SureCash)	

* Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des fournisseurs de SFM au Bangladesh, mais d'une liste de fournisseurs fréquemment signalés à Helix par les agents.

** L'offre de produits de base comprend : les transferts P2P, les retraits et dépôts et les services de paiement de base (paiement des services publics, forfaits de communication, etc.).

Réseau d'agents : aperçu

Les fournisseurs bangladais continuent d'offrir des services avancés de gestion de la trésorerie et des réseaux d'agents. Leurs agents sont plus rentables et plus optimistes qu'en 2014. Le nombre de fournisseurs de SFD a augmenté, mais le marché attend toujours des produits sophistiqués.

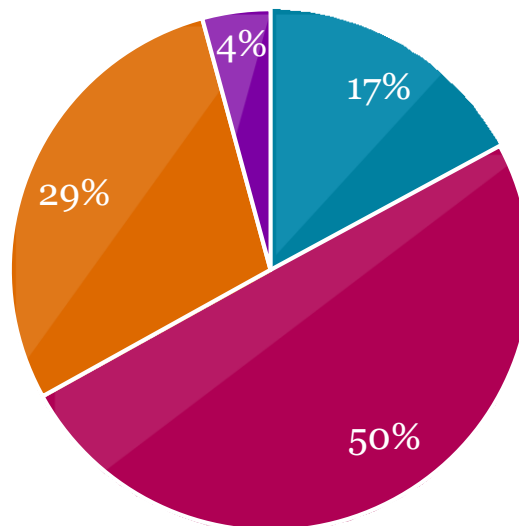
- ▶ La fraude a augmenté, de même que le pourcentage d'agents qui déclarent effectuer des transactions OTC. Ces facteurs présentent des risques pour le marché et préoccupent à la fois les fournisseurs bangladais et le régulateur.
- ▶ Bien qu'ils n'en soient qu'à leurs débuts, les gestionnaires de réseaux d'agents tiers obtiennent de bons résultats sur les paramètres opérationnels tels que la formation et les interruptions de service.
- ▶ Le nouveau système d'enregistrement biométrique des cartes SIM, qui a d'abord réduit le nombre de comptes SFD, aura probablement un effet sur les pratiques illégales des agents en matière de transactions OTC et d'inscription des clients. Cela peut entraîner des changements dans les pratiques de gestion des réseaux d'agents des fournisseurs.



Structure des réseaux d'agents

L'étude est fondée sur 2088 entretiens avec des agents à l'échelon national

Répartition de l'échantillon



- Centres adm.**
- Districts**
- Thanas**
- Rural**

Profil de l'échantillon

Taille échantillon	Personnel guichet SFD		Exclusivité		Dédiés/non dédiés		Genre	
	Propriétaire	Opérateur	Exclusifs	Non exclusifs	Dédiés	Non dédiés	Hommes	Femmes
2088	1664 (80,0%)	424 (20,0%)	929 (44,0%)	1159 (56,0%)	119 (6,0%)	1969 (94,0%)	2080 (99,6%)	8 (0,4%)

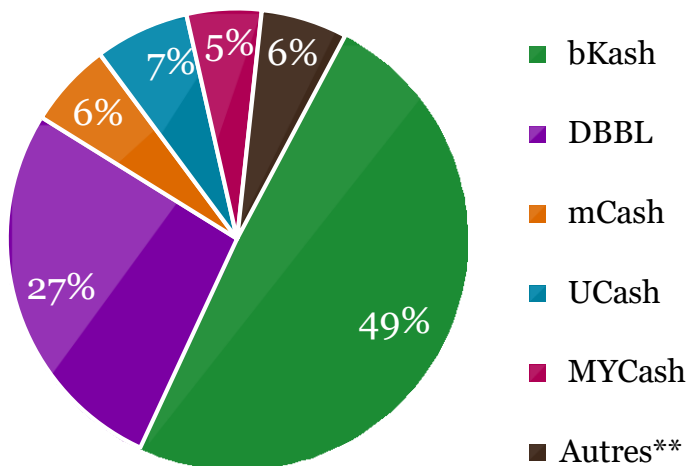
*Seuls les agents réalisant au moins une transaction par mois (agents actifs) ont été interrogés dans le cadre de l'enquête ANA. 22 % des agents rencontrés étaient inactifs pour au moins un des fournisseurs servis.

**Voir l'Annexe 1 pour plus de détails.

***Voir l'Annexe 2 pour les définitions.

Le marché se développe, mais un acteur reste en tête

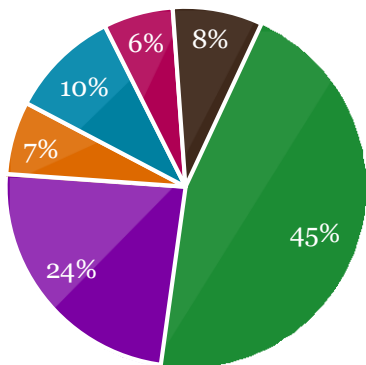
Présence sur le marché*



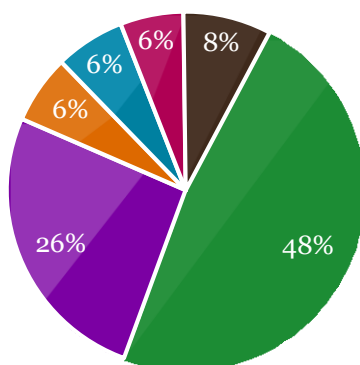
Bien que de multiples fournisseurs soient entrés sur le marché depuis 2014,*** bKash continue de dominer - dans toutes les régions - représentant la moitié du marché, suivi par DBBL avec un peu plus d'un quart de part de marché.

La part de marché d'UCash a diminué de 7 % depuis 2014, tandis que MYCash - un nouvel entrant - semble se développer de manière très dynamique.

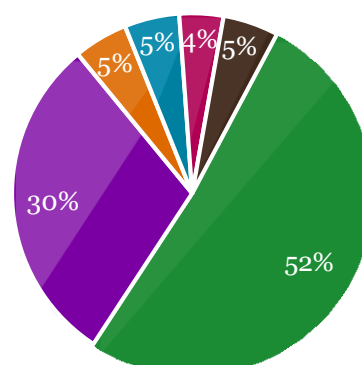
Centres adm.



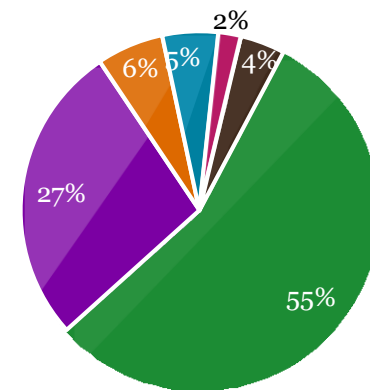
Districts



Thanas



Rural



* La présence sur le marché est définie comme la proportion d'agents de dépôt/retrait par fournisseur. Les chiffres sont basés sur les comptes fournisseurs et non sur les points de service. Par conséquent, si un agent sert trois fournisseurs, il est compté trois fois. A contrario, si un agent détient plusieurs comptes pour un même fournisseur, il n'est compté qu'une seule fois.

** Voir l'Annexe 3

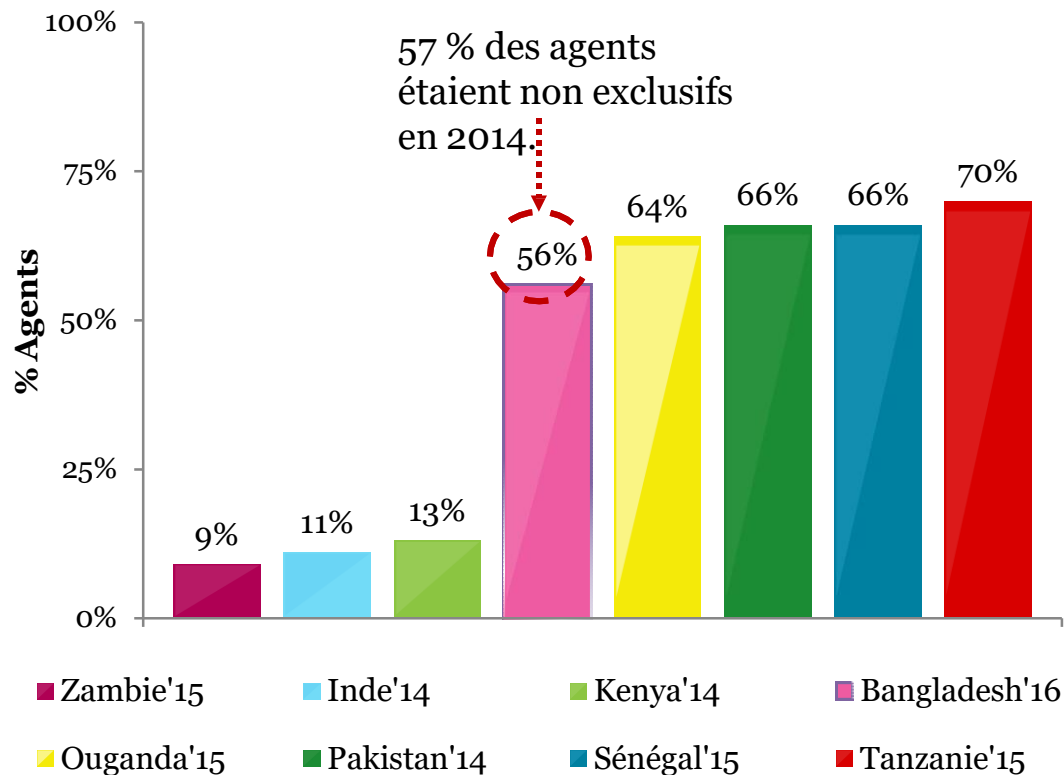
*** La comparaison avec 2014 est issue des données de l'étude [ANA Bangladesh 2014](#).

Plus de la moitié des agents bangladais sont non exclusifs

Le Bangladesh reste un marché largement non exclusif et non dédié.

D'autres pays de l'étude ANA s'orientent également dans cette direction.

Non-exclusivité : Pays de l'étude ANA*



13 % des agents non exclusifs servent 4 fournisseurs au moins en valeur médiane. Il sera important de vérifier que ces agents ont la capacité de gérer le volume d'activité généré par un tel nombre de fournisseurs.

La non-exclusivité peut introduire le risque que des agents tentent d'obtenir des commissions auprès des fournisseurs afin de promouvoir leurs produits, comme on l'a vu au Pakistan et au Sénégal.

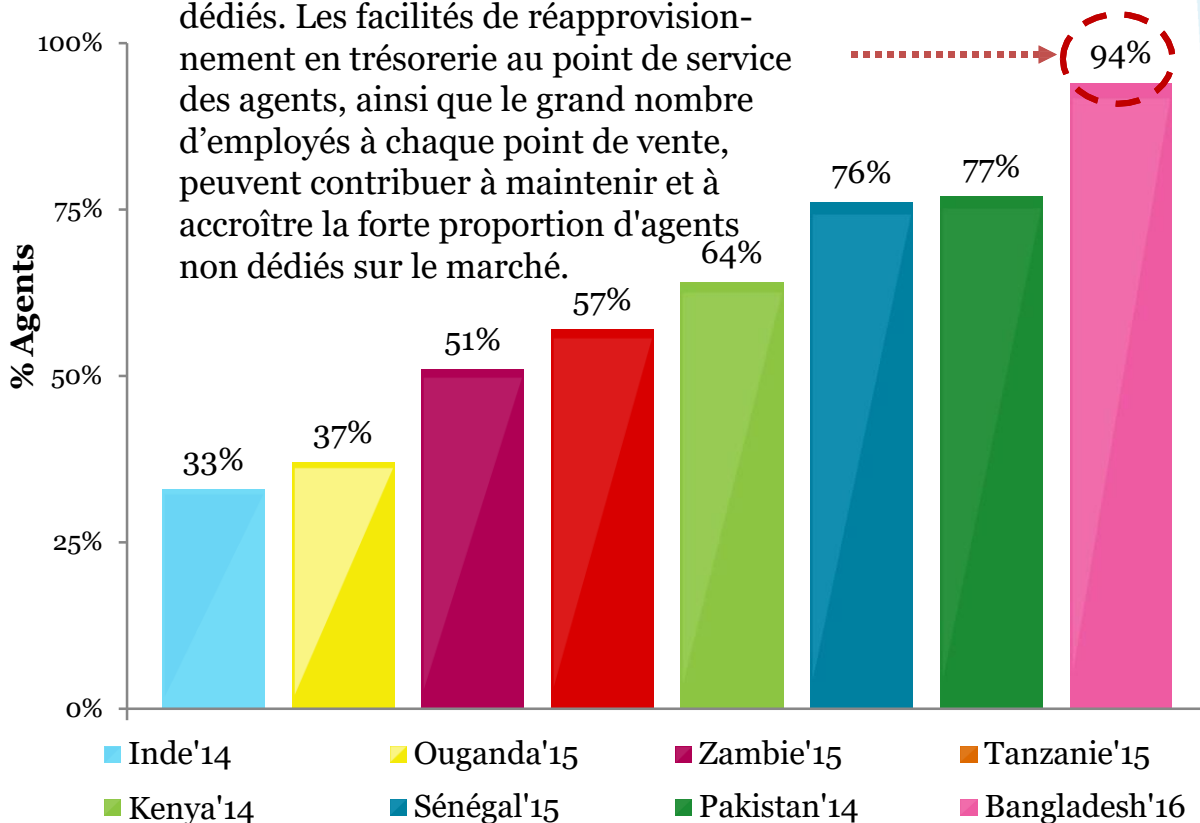
*Voir l'Annexe 3

Les fournisseurs préfèrent les agents non dédiés

La majorité **des agents non dédiés (65 %)** exploitent de **petits magasins - *mudi dokaan/flexi dokaan***. Ces magasins sont tenus par deux personnes en valeur médiane.

Agents non dédiés : Pays de l'étude ANA *

En 2014, 96 % des agents étaient non dédiés. Les facilités de réapprovisionnement en trésorerie au point de service des agents, ainsi que le grand nombre d'employés à chaque point de vente, peuvent contribuer à maintenir et à accroître la forte proportion d'agents non dédiés sur le marché.

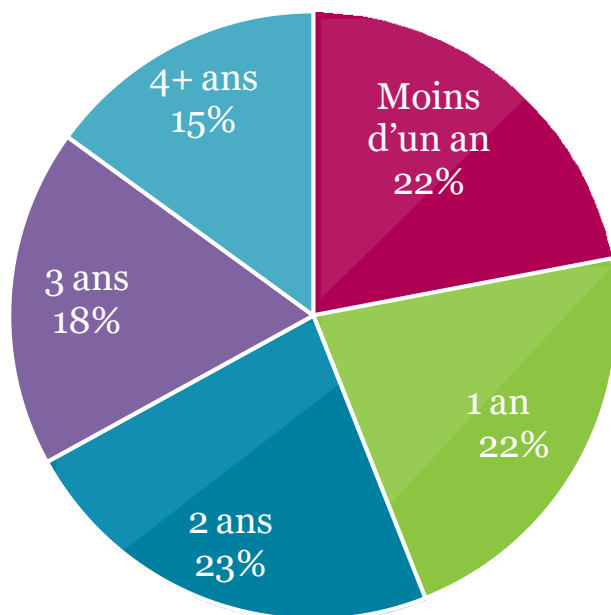


Les fournisseurs semblent préférer les agents non dédiés car les revenus d'une activité parallèle réduisent la pression qui s'exerce sur eux pour assurer la rentabilité de leurs agents. Par exemple, le taux d'agents non dédiés a augmenté de 15 % au Kenya entre 2013 et 2014 et de 54 % en Tanzanie entre 2013 et 2015.

*Voir l'Annexe 3

Les agents sont optimistes et leurs points de service sont bien établis

Les agents bangladais sont les plus optimistes parmi les pays de l'étude ANA : **la quasi-totalité des agents se voit toujours en activité dans un an, contre 86 % en 2014****. Cet optimisme peut s'expliquer par la rentabilité croissante des agents depuis 2014 et par le fait que de nombreux agents sont non dédiés et que les recettes de cette activité viennent augmenter leurs revenus.



Nombre d'années d'activité des agents*

- On compte moins d'agents ayant moins d'un an d'activité par rapport à 2014 (57 %). Il est probable que les nouveaux fournisseurs recrutent des agents établis.
- Un tiers des agents ont désormais au moins trois ans d'expérience, contre 2 % en 2014.

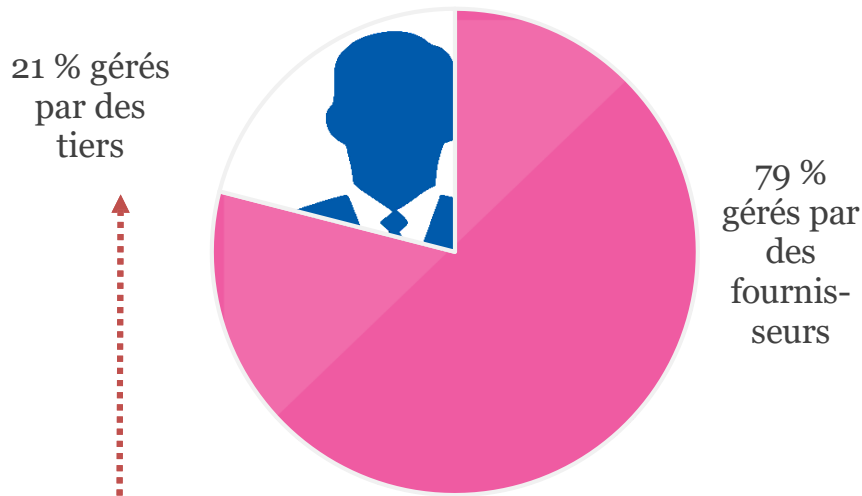
*Seuls les agents propriétaires sont interrogés sur le nombre d'années d'activité.

** Cette question est posée pour un fournisseur choisi au hasard si l'agent en sert plusieurs.

Les agents pris en charge par des tiers bénéficient d'un meilleur support

Les agents gérés par des gestionnaires de réseaux d'agents/tiers (21 %) **subissent moins d'interruptions de service et connaissent mieux les politiques de SFM** ; mais sont globalement similaires sur les autres paramètres.

Modèle de réseau d'agents



1. Parmi les agents gérés par les fournisseurs de SFD, 58 % sont confrontés à des interruptions de service, contre 34 % pour les agents gérés par des tiers.
2. 76 % des agents gérés par des tiers savent que la Bangladesh Bank réglemente les SFD, contre 55 % des agents gérés par des fournisseurs.

- ▶ Les fournisseurs qui s'appuient sur des réseaux d'agents externalisés utilisent tous les mêmes agents SureCash et MobiCash, et devront donc probablement **se démarquer en offrant une proposition de valeur différente à leurs clients**.
- ▶ Les fournisseurs qui utilisent plusieurs modèles de déploiement d'agents voudront comprendre comment le « modèle géré par un tiers » fonctionne par rapport à la gestion directe d'une partie du réseau d'agents. Il s'agit d'un nouveau système de gestion des agents pertinent dont on peut tirer beaucoup d'enseignements.

Viabilité des agents

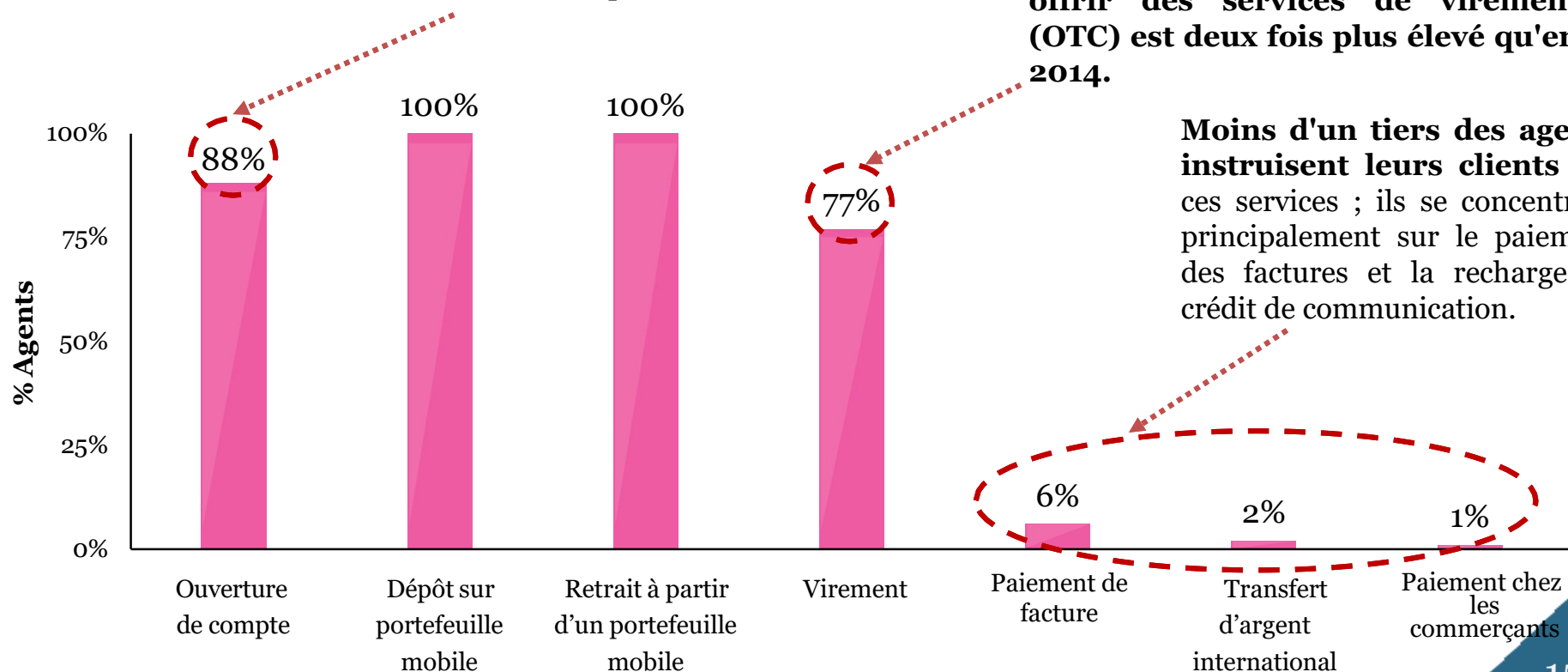
L'offre de produits reste limitée malgré l'implication des banques

Malgré un modèle dominé par les banques et l'augmentation du nombre de fournisseurs, peu de produits de SFD sophistiqués (dépôt/crédit/assurance) sont proposés. **Les fournisseurs doivent se concentrer sur le développement de ces produits, car c'est là que réside l'avenir des SFD.**

Des **services d'ouverture de compte** devraient être offerts à **tous les points de service d'agents**, d'autant plus que 9 % de la population seulement possède un compte d'argent mobile. Les agents rapportent que le temps passé à enregistrer un client est le principal frein rencontré lors de l'ouverture d'un compte.

Le pourcentage d'agents déclarant offrir des services de virement (OTC) est deux fois plus élevé qu'en 2014.

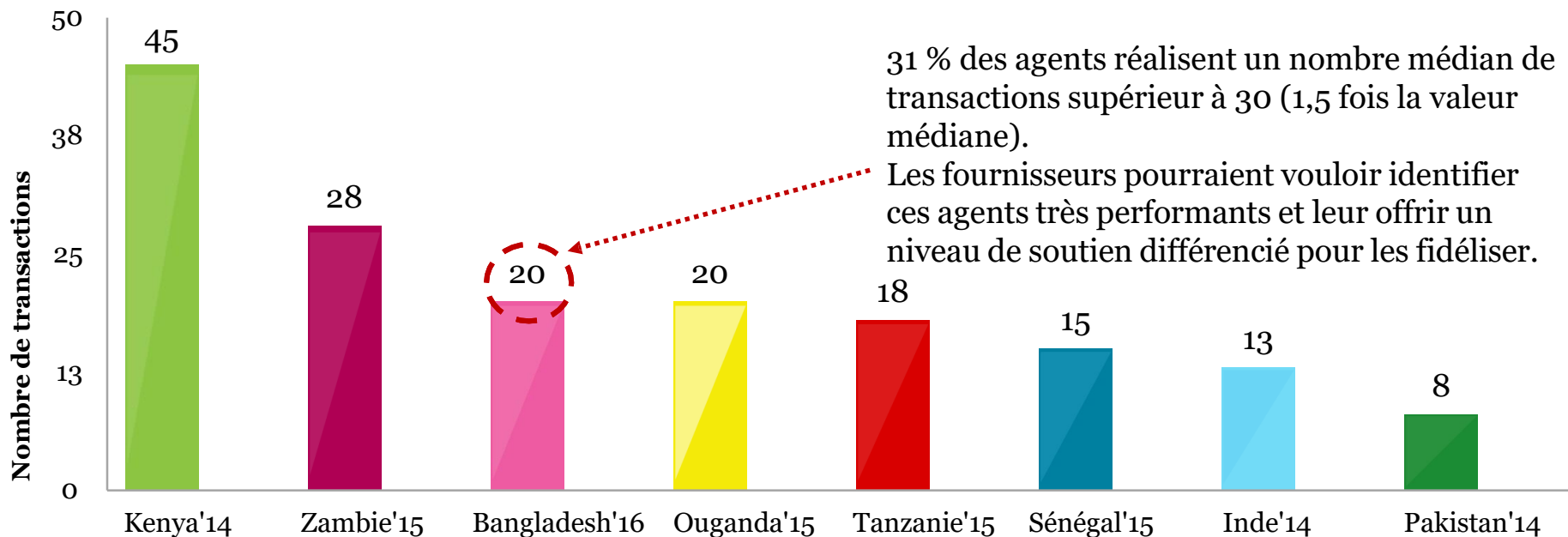
Moins d'un tiers des agents instruisent leurs clients sur ces services ; ils se concentrent principalement sur le paiement des factures et la recharge de crédit de communication.



Les volumes de transactions ont augmenté depuis 2014

L'augmentation du nombre de transactions au niveau des fournisseurs (20 contre 15 en 2014, soit 33 % de plus) pourrait refléter l'amélioration de l'accès aux services financiers mobiles - 33 % des Bangladais ont maintenant accès à ces services contre 22 % en 2013. De plus, **le nombre médian de transactions quotidiennes au niveau des points de service est de 30**, ce qui indique que, malgré la non-exclusivité, les volumes de transactions à un point de service donné sont en grande partie dû à un seul fournisseur.

Nombre médian de transactions quotidiennes* : pays de l'étude ANA**

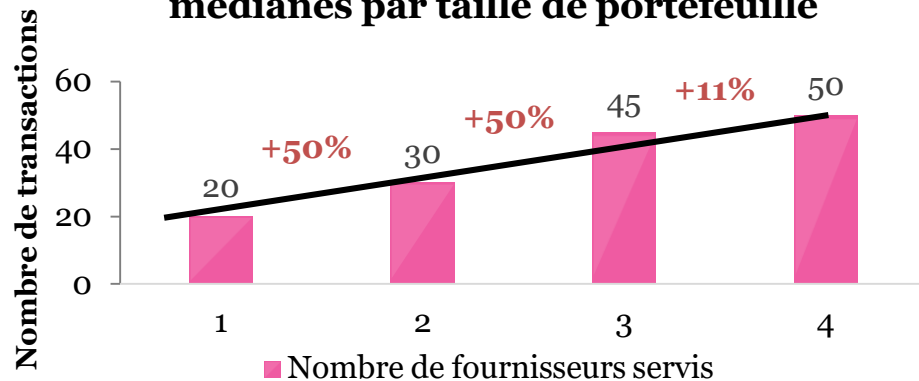


*Les chiffres indiquent le nombre de transactions par jour au niveau du fournisseur et non le volume global de l'agent. La méthode de calcul des transactions au niveau des fournisseurs a changé, voir l'Annexe 2 pour plus de détails.

** Voir l'Annexe 3 : Notes

Aperçu détaillé des niveaux de transactions

Transactions quotidiennes médianes par taille de portefeuille



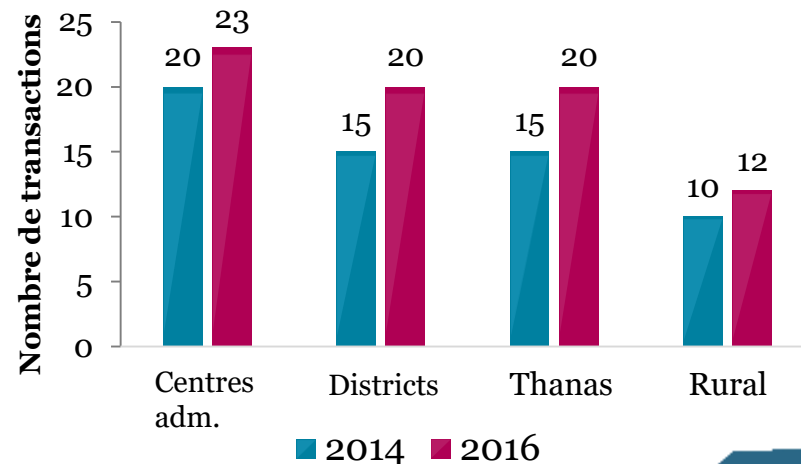
Plus un agent sert de fournisseurs, plus il réalise de transactions. Toutefois, **l'utilité marginale diminue lorsqu'on dessert un quatrième fournisseur.** Les fournisseurs doivent s'assurer que l'investissement qu'ils font dans un agent qui sert plus de trois fournisseurs les aidera à gagner de la visibilité.

Transactions médianes par type

	Dépôts (quot.)	Retraits (quot.)	Virements (quot.)	Inscriptions (mens.)	Paiement de factures (mens.)
2014	5	10	NA	13	13
2016	5	10	5	5	10

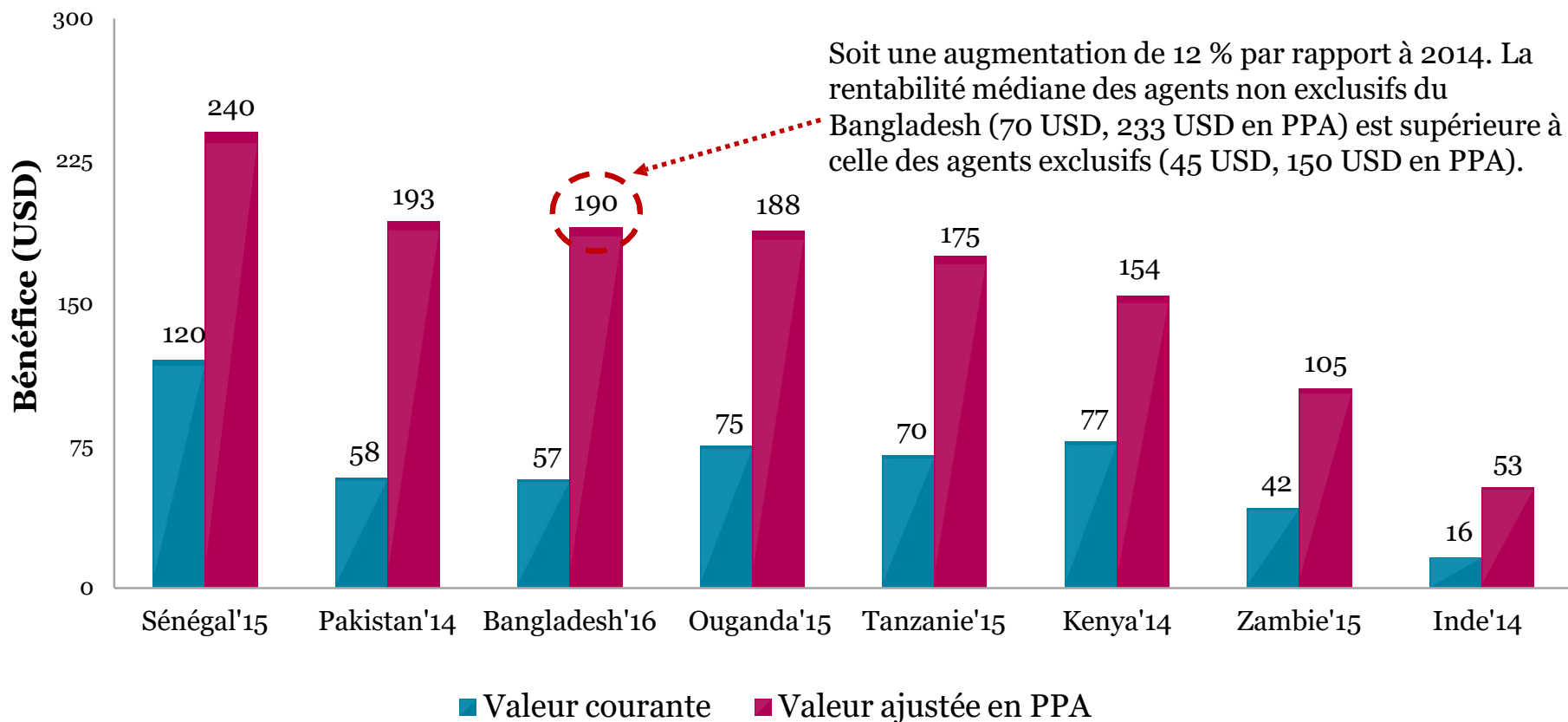
Les fournisseurs devraient se concentrer sur l'inscription de clients, car les utilisateurs inscrits représentent seulement 9 % de la population. En outre, le nombre de comptes SFM actifs a diminué en raison de la nouvelle réglementation de la Bangladesh Telecommunication Regulatory Commission (BTRC) qui impose l'enregistrement de l'identité biométrique.

Transactions médianes par région



La rentabilité des agents a augmenté*...

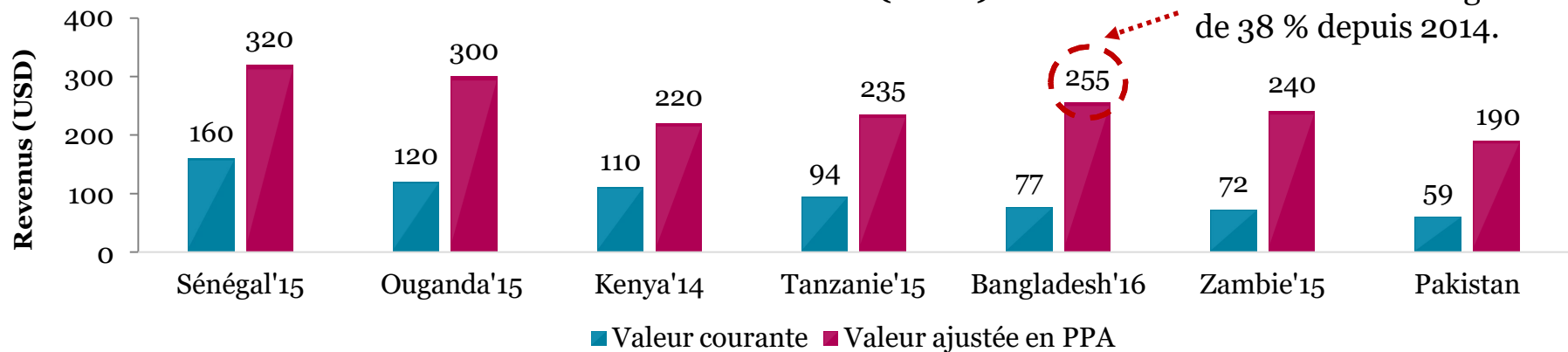
Comparaison de la rentabilité médiane (en USD)



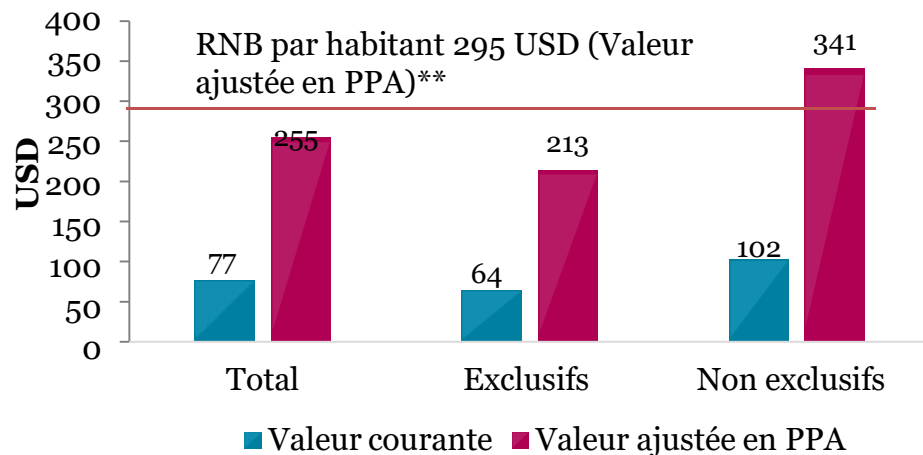
* La rentabilité est calculée en soustrayant les charges d'exploitation du total des revenus pour tous les pays (bien que la formulation exacte de la question ait changé : voir l'Annexe 2 pour plus de détails). Dans le cas de l'Inde, la composante mensuelle fixe versée aux agents a également été prise en compte dans ce calcul. Ce n'est pas le cas des autres pays de l'ANA où les commissions constituent le revenu total de l'agent. Les bénéfices déclarés concernent le point de service (global) pour tous les pays.

... Mais les revenus* sont toujours inférieurs au revenu national brut

Revenu mensuel total (USD)



Revenu mensuel médian (USD)



Bien que les agents soient rentables, ils gagnent encore un peu moins que le revenu national brut (RNB) par habitant. Toutefois, cela ne pose pas nécessairement problème, car la majorité des agents ne sont pas dédiés et perçoivent une source de revenus supplémentaire.

Les agents non exclusifs déclarent des charges d'exploitation plus élevées (19 USD) au niveau des fournisseurs que les agents exclusifs (13 USD). Cela pourrait être dû à la nécessité de gérer plusieurs comptes de trésorerie.

* Notre méthode de calcul du revenu total a changé. Voir l'Annexe 2 pour plus de détails. Les données peuvent ne pas être entièrement comparables dans le temps.

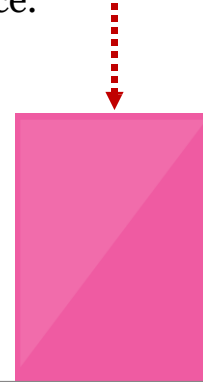
** <http://databank.worldbank.org/data/reports.aspx?source=2&country=BGD>. Valeur exprimée en USD ajustée en PPA.

Trois principaux obstacles au développement des transactions*

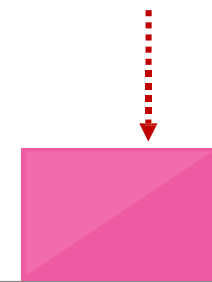
La fourniture de trésorerie électronique à crédit aux agents a gagné du terrain sur les marchés matures et les fournisseurs du Bangladesh voudront peut-être envisager cette option. En outre, des fournisseurs comme M-PESA imposent des normes minimales de trésorerie, ce qui peut contribuer à éviter que les agents ne manquent d'espèces et/ou de monnaie électronique.



Le nombre d'agents a presque quadruplé dans le pays depuis 2013. Il semble que les agents ressentent la pression de la concurrence.



Cela peut être dû à la nature du marché (P2P) car la demande pour ce produit est peu prévisible. La demande peut devenir plus régulière et/ou prévisible avec l'offre de produits sophistiqués qui augmenteraient les cas d'utilisation.



Manque de ressources pour acheter suffisamment de trésorerie

Trop de concurrence par d'autres agents

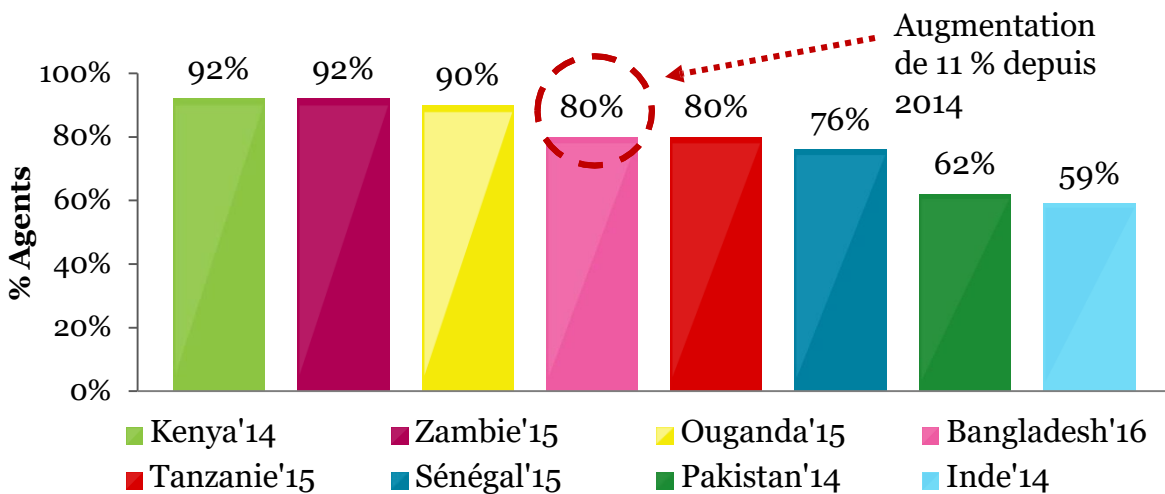
Demande irrégulière des clients

* On a demandé aux agents de choisir les trois principaux obstacles rencontrés parmi une liste de 11 options, y compris « Autre ». Les résultats ci-dessus sont une moyenne pondérée des classements effectués par les agents, les barres les plus hautes signifiant un classement relatif plus élevé.

Qualité du support du fournisseur

Les agents sont formés mais connaissent mal les politiques de SFM

Agents formés*: pays de l'étude ANA**



Connaissances des agents

- 30 % des agents savent que le montant que les utilisateurs peuvent conserver sur leur compte est plafonné.
- Un agent sur six sait qu'il est possible d'envoyer de l'argent électronique à une personne qui n'a pas de compte.
- Un peu plus de la moitié des agents savent qui réglemente les services financiers mobiles au Bangladesh.

Les agents qui connaissent mieux les politiques relatives aux SF mobiles enregistrent beaucoup plus de demandes de transactions que leurs homologues moins bien informés.

Les agents ayant reçu une formation initiale réalisent 4 transactions de plus par jour en moyenne.

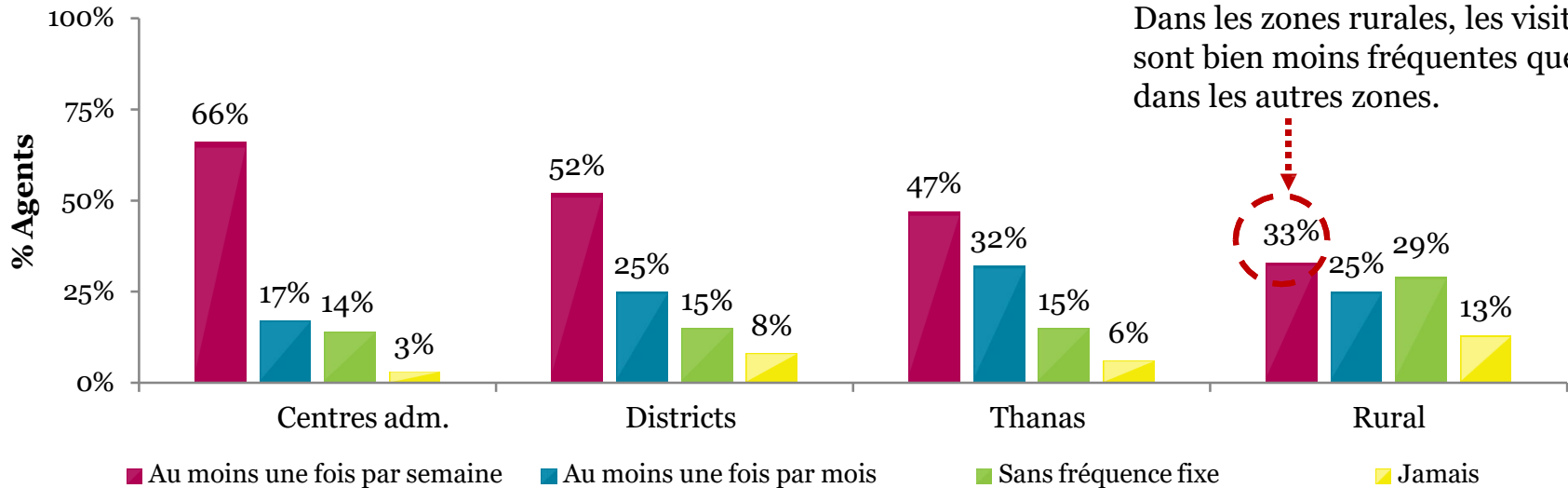
Seuls 31 % des agents bénéficient d'une actualisation de leur formation. Les agents qui reçoivent une mise à jour de leur formation de la part des fournisseurs effectuent en moyenne 5 transactions de plus. Un investissement accru dans la formation régulière des agents peut améliorer leur performance, leur capacité d'éducation des clients aux produits de SFD et les aider à faire face à la criminalité et à la fraude.

* Au Kenya, en Zambie, au Pakistan et en Inde, on a demandé aux agents s'ils avaient reçu une formation ; en Tanzanie, en Ouganda, au Sénégal et au Bangladesh, on leur a demandé s'ils avaient reçu une formation dans les trois premiers mois suivant leur entrée en fonction. Les questions ont été posées différemment en 2014 et en 2016.

** Voir l'Annexe 3

Les visites de support se sont nettement améliorées

Fréquence des visites de support



Dans les zones rurales, les visites sont bien moins fréquentes que dans les autres zones.

82 % des agents reçoivent la visite régulière de distributeurs et 17 % celle du personnel d'un fournisseur. Les **agents qui reçoivent ces visites de suivi réalisent 5 transactions de plus** que ceux qui ne reçoivent pas de visites. Ces agents **refusent également moins de transactions** (4 %) que ceux qui ne reçoivent pas de visites de suivi régulières (6 %).

Plus de la moitié des agents sont confrontés à une interruption de service au moins une fois par mois (deux fois plus dans les zones rurales). Les interruptions de service peuvent entraîner des comportements risqués pour les clients, comme laisser de l'argent à un agent pour traitement ultérieur.

Le Bangladesh est le leader mondial des solutions innovantes de gestion de trésorerie

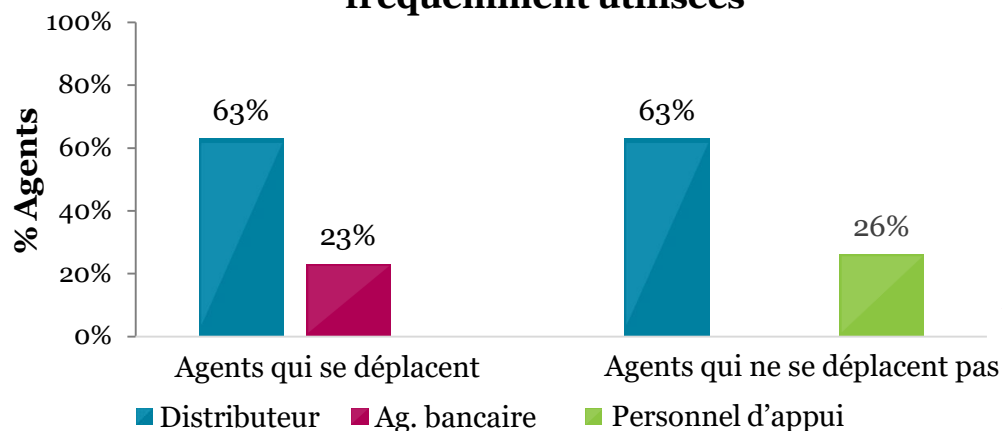
Chiffres clés sur la gestion de la trésorerie

	2014	2016
% d'agents qui se font réapprovisionner sur place	96%	99%
Fréquence médiane de livraison de tréso. élec./mois	12	15
Fréquence médiane de livraison d'espèces/mois	10	10

5 % des agents se déplacent pour se réapprovisionner et bénéficient aussi d'un service sur place.

Le nombre médian de transactions a augmenté, ce qui a eu une incidence sur la fréquence du réapprovisionnement.

Options de réapprovisionnement les plus fréquemment utilisées



Le **nombre médian de transactions refusées par jour est toujours nul**. C'est une grande réussite si l'on considère que le volume des transactions a augmenté. C'est également mieux que d'autres pays d'Afrique de l'Est comme le Kenya (2), l'Ouganda (2) et la Tanzanie (4).

Le nombre d'agents satisfaits de l'appui à la gestion de la trésorerie fourni par leur(s) fournisseur(s) est plus important parmi ceux qui sont livrés en liquidités sur place (90 %) que parmi ceux qui se déplacent (37 %).

Les agents qui reçoivent des liquidités sur place se réapprovisionnent aussi plus fréquemment que ceux qui se déplacent.

Dans les zones rurales, un plus grand nombre d'agents s'adressent à « un autre agent » (18 %) qu'à une agence bancaire (10 %). Les agents qui ne se déplacent pas déclarent également disposer d'un service sur demande auprès de leurs fournisseurs (4 %) et distributeurs (7 %).

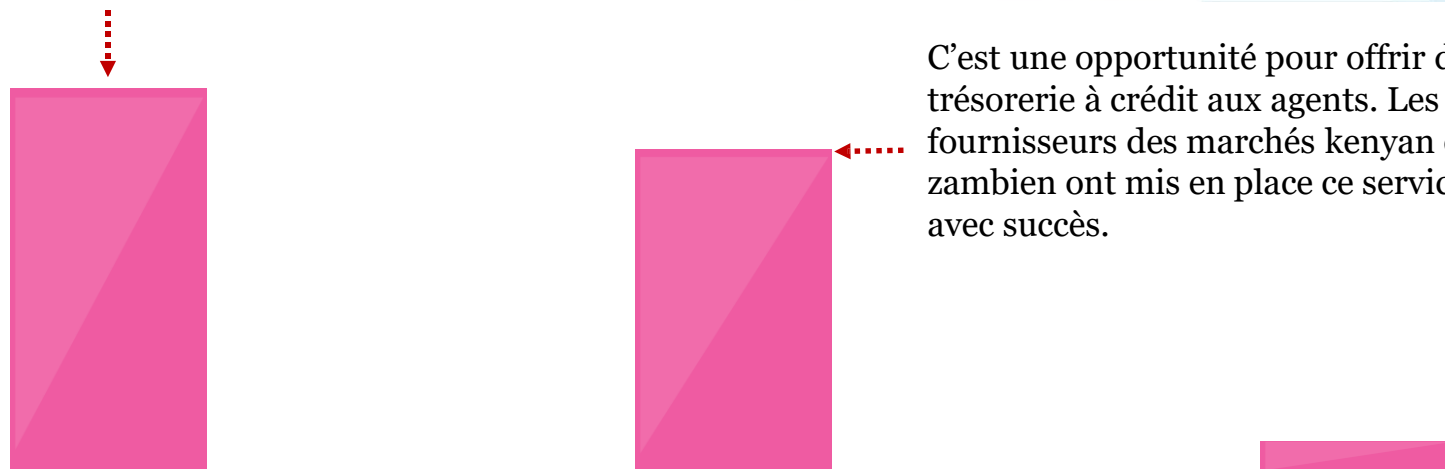
Principaux obstacles à la gestion de la trésorerie*

Obstacles rencontrés par les agents qui bénéficient d'un réapprovisionnement sur place

Les fournisseurs pourraient modéliser les besoins en trésorerie sur la base des données de transactions périodiques relevées au niveau des points de service des agents (cadre analytique). Ces modèles aideraient les agents à maintenir un niveau de liquidités adapté.

Les difficultés les plus importantes rencontrées par les agents qui se déplacent pour se réapprovisionner sont la fermeture de leur magasin et le temps passé au point de réapprovisionnement.

C'est une opportunité pour offrir de la trésorerie à crédit aux agents. Les fournisseurs des marchés kenyan et zambien ont mis en place ce service avec succès.



Fluctuations imprévisibles de la demande des clients

Manque de ressources général pour acheter un montant suffisant

Retard dans le réapprovisionnement en trésorerie du fournisseur/distributeur

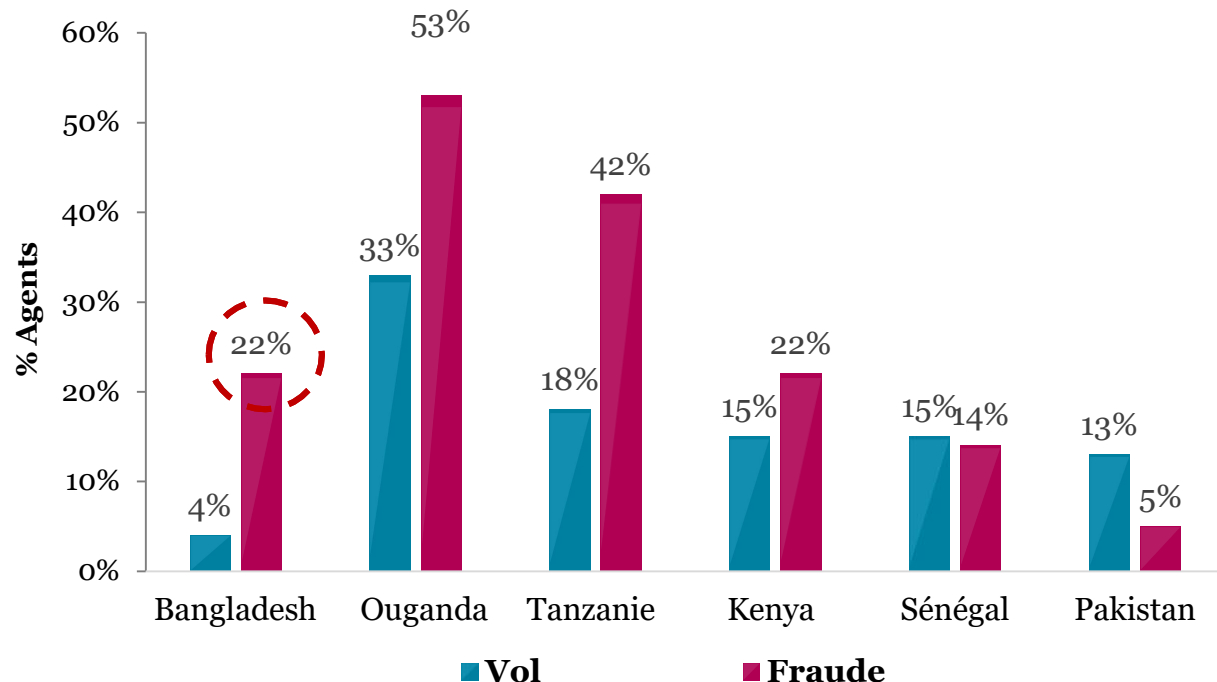
*On a demandé aux agents de choisir les trois principaux obstacles rencontrés parmi une liste de 13 options, y compris « Autre ». Les résultats ci-dessus sont une moyenne pondérée des classements effectués par les agents, les barres les plus hautes signifiant un classement relatif plus élevé.

Conformité aux règles des fournisseurs et risques

La fréquence des fraudes est en augmentation au Bangladesh

Les agents, ou leurs employés, personnellement **victimes de fraude**, sont passés de **19 %*** en 2014 à 22 % en 2016**. En termes de risques de fraude, les agents sont principalement préoccupés par les faux SMS (72 %), la fausse monnaie (17 %) et le piratage des codes PIN/SIM (8 %).

Vol* et fraude : pays de l'étude ANA**



Les agents estiment que les personnes les plus susceptibles de commettre des fraudes sont les clients (71 %), puis les distributeurs (15 %).

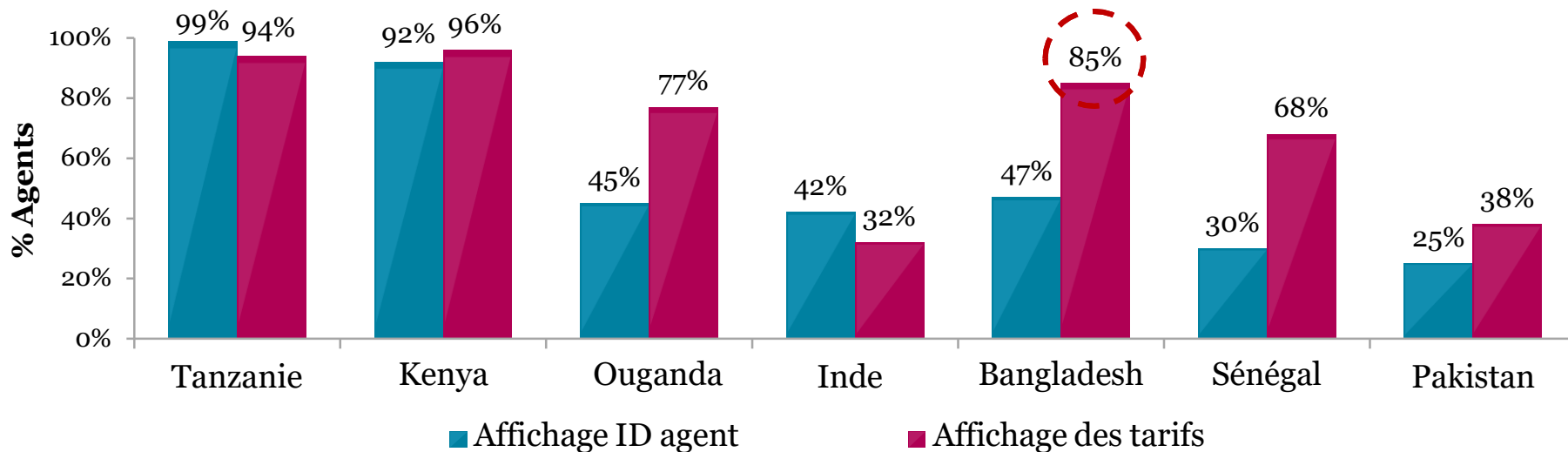
Les agents qui affichent leur numéro d'identification au point de service sont plus susceptibles de subir des fraudes. Cet identifiant est le même que le n° de téléphone mobile de l'agent et/ou intègre ce numéro. Cet accès direct au numéro d'un agent permet aux fraudeurs d'envoyer facilement des SMS frauduleux.

*Le vol peut désigner des vols commis par des personnes extérieures (vol à main armée) et les vols internes commis par le personnel.

** En Zambie, au Pakistan, en Inde et au Kenya, les agents ont indiqué si eux-mêmes ou l'un de leurs employés avaient déjà été victimes de vol ; dans tous les autres pays, on a demandé aux agents si eux-mêmes ou leurs employés avaient été victimes de vols/fraude au cours de l'année précédente. Par conséquent, les données ne sont pas entièrement comparables.

*** Le rapport ANA Bangladesh 2014 fait référence au pourcentage d'agents qui ont perdu de l'argent à cause de fraudes (13 %).

Les agents tirent avantage du respect des règles des fournisseurs



- Les agents qui reçoivent une formation initiale sont plus susceptibles d'afficher les grilles tarifaires (88 %) et leur numéro d'agent (49 %). Parmi ceux qui ne reçoivent aucune formation, 72 % affichent les fiches tarifaires et 36 % affichent leur numéro d'agent.
- Les agents qui affichent leur grille tarifaire effectuent en moyenne **quatre transactions de plus** que ceux qui ne le font pas. Ceux qui **peignent leurs points de service** aux couleurs de leurs fournisseurs effectuent en moyenne **sept transactions de plus**. Cela démontre l'importance de respecter les consignes des fournisseurs.
- Les taux de conformité les plus élevés se trouvent dans les zones rurales** (89 % affichent les grilles tarifaires et 55 % l'ID de l'agent).

Les clients préfèrent les transactions assistées par des agents (OTC)

Les transactions OTC sont répandues - **plus de trois quarts des agents offrent des services de virement et 47 % aident les clients à effectuer des transactions sur leur mobile***.

▶ **73 % des utilisateurs d'argent mobile préfèrent demander à un agent** d'effectuer une transaction en leur nom, i.e. une transaction OTC.**

▶ Si les transactions OTC sont formalisées au Pakistan et au Sénégal, elles ne sont pas rare dans d'autres pays de l'étude ANA comme l'Ouganda (78 %) et la Zambie (67 %), où elles peuvent ne pas être formalisées.

▶ Avec les nouvelles directives de la BTRC, les pratiques actuelles des agents OTC consistant à détenir plusieurs cartes SIM pour effectuer des transactions pour leurs clients pourraient changer, car les agents savent que les transactions peuvent être retracées jusqu'à eux.

Qu'est-ce que cela signifie pour le Bangladesh ?

La préférence pour la méthode OTC reste forte. Les parties prenantes des SFD auraient tout intérêt à se poser les questions suivantes :

1. Quel est l'impact de la méthode OTC sur la rentabilité des agents et des fournisseurs, sur l'adoption des SFD et sur la satisfaction de la clientèle ?
2. Comment les fournisseurs peuvent-ils intégrer les préférences des clients, les biais comportementaux et les pratiques existantes dans la conception des produits et services et des interfaces utilisateur de manière à réduire les transactions OTC ?
3. Existe-t-il des options technologiques pour répondre aux exigences KYC/lutte contre le blanchiment d'argent ? Quel sera l'impact de la nouvelle réglementation de la BTRC sur les transactions OTC ?*

* Voir l'illustration de l'Annexe 4 pour comprendre comment les clients utilisent les agents pour effectuer des opérations de virement et de paiement de factures en leur nom.

****Une transaction OTC** est "une transaction réalisée par un agent au nom d'un client à partir du compte d'argent mobile du client ou de l'agent". Cette définition comprend les opérations effectuées par un agent à partir de son propre compte pour le compte d'un client et les transactions assistées par un agent.

Principales caractéristiques de la gestion des réseaux d'agents

- ▶ Le marché compte un grand nombre d'agents **non dédiés et non exclusifs** qui se voient **toujours en activité dans un an**.
- ▶ Le fait que de plus en plus de Bangladais adoptent les services financiers digitaux, associé à une rentabilité accrue des agents, atteste d'un **marché sain et de bonnes perspectives pour l'avenir**.
- ▶ Le Bangladesh a mis en place des **pratiques de gestion de la trésorerie à la pointe du marché**. Le nombre de transactions refusées par jour en raison d'un manque de liquidités est toujours nul malgré la croissance du marché et l'augmentation des volumes de transactions.
- ▶ Un pourcentage significatif (31 %) **d'agents très performants** réalisent un nombre de transactions plus de 1,5 fois supérieur au niveau médian national.



Possibilités d'amélioration

- ▶ Le Bangladesh est un marché concurrentiel et non exclusif où les nouveaux entrants font appel à des agents établis. Malgré cette concurrence, les **produits innovants font défaut** et le développement des produits stagne. Les fournisseurs devront **se distinguer** en offrant des **gammes de produits attractives** basées sur de meilleures propositions de valeur aux clients.
- ▶ Les agents bangladais commencent à souffrir de la **criminalité et de la fraude**. Les fournisseurs voudront aider leurs agents à s'attaquer à ces problèmes en **intégrant une typologie de la fraude et des mesures d'identification et d'atténuation dans des modules de formation spécialisés**.
- ▶ Bien que les Bangladais apprécient les transactions OTC, cette méthode de transaction n'est peut-être pas dans l'intérêt des fournisseurs compte tenu de la réglementation et des problèmes croissants de protection des clients. Les fournisseurs doivent comprendre **pourquoi les clients préfèrent ce type de transaction** et développer des solutions pour changer le comportement du marché.



Annexes

Annexe 1 – Méthodologie

L'étude est basée sur un échantillon national représentatif de 2 088 agents. Les données ont été recueillies entre mars et avril 2016. Étant donné qu'aucun recensement national des agents de SFD n'était disponible au moment de l'évaluation du réseau d'agents, l'échantillon est fondé sur un ensemble de listes obtenues à partir de données du domaine public et de certains fournisseurs de SFD choisis dont le nombre total d'agents a été réparti par zones géographiques. L'échantillon est conçu pour être représentatif de l'ensemble du pays, des agents urbains et ruraux, et des fournisseurs sélectionnés.

L'échantillon a été composé à partir d'une stratégie d'échantillonnage aléatoire des unités administratives, préalablement réparties selon les strates suivantes : centres administratifs, districts, *thanas* et zones rurales.

- **Centres administratifs** : le Bangladesh est composé de huit divisions administratives. Chaque division comporte un centre administratif (quartier général). Pour les besoins de cette étude, la base d'échantillonnage utilisée est fondée sur la classification en sept divisions utilisée en 2014, afin de permettre des comparaisons entre les deux séries.
- **Districts** : les divisions sont elles-mêmes divisées en districts. Ce sont de plus petites villes, au nombre de 64 au Bangladesh.
- **Thanas** : chaque district est à son tour subdivisé en sous-districts ou *thanas*, qui constituent le deuxième niveau d'administration régionale au Bangladesh.
- **Rural** : localités rurales, ou villages, qui n'entrent dans aucune des catégories ci-dessus.

Les données ont été recueillies à l'aide de la méthode de la marche aléatoire, l'intervalle utilisé étant proportionnel à la taille souhaitée de l'échantillon pour un endroit donné. La collecte et la saisie des données ont été effectuées à l'aide d'un appareil Android.

L'utilisation d'un appareil Android permet un niveau supplémentaire de randomisation pour assurer la représentativité de l'enquête au niveau des fournisseurs. Le fournisseur pour lequel un agent est interrogé est assigné au hasard par l'application à partir de la liste de tous les fournisseurs pour lesquels l'agent est actif (c.-à-d. a réalisé au moins une transaction au cours des 30 derniers jours). En raison de lacunes dans la collecte des données, des pondérations ont été utilisées pendant l'analyse pour corriger la sous-représentation de certaines régions dans l'échantillon final obtenu.

Annexe 2 – Définitions

1	Exclusivité	Agent exclusif	Agent ne servant qu'un seul fournisseur de services financiers mobiles
		Agent non exclusif	Agent servant plusieurs fournisseurs de services financiers mobiles
2	Dédiés/non dédié	Agent dédié	Agent ayant uniquement une activité de services financiers mobiles
		Agent non dédié	Agent ayant d'autres activités à partir de son point de vente, en plus des services financiers mobiles
3	Durée d'activité	On a demandé aux agents d'indiquer la date à laquelle ils ont commencé à servir chaque fournisseur. La durée d'activité est calculée à partir de la date à laquelle l'agent a commencé à servir le premier fournisseur.	
4	Niveau de transaction (fournisseur)	En 2014, le nombre de transactions a été calculé en faisant la somme des opérations moyennes d'inscription, de dépôt, de retrait, de paiement de factures et des transactions « autres » déclarées ; en 2016, le nombre de transactions a été calculé en faisant la somme des opérations moyennes d'inscription, de dépôt, de retrait, de virement, de paiement de factures, de transfert d'argent domestiques/internationaux, de paiement de commerçants et des transactions « autres » déclarées réalisées par l'agent pour le compte d'un fournisseur donné. Les valeurs nulles ont été exclues de l'analyse.	
5	Revenus mensuels (agent)	En 2013 et en 2014, la question suivante a été posée aux agents : « Quel est le total de vos commissions mensuelles, tous fournisseurs confondus ? ». A partir de 2015, cette question a été légèrement reformulée : « En moyenne, combien gagnez-vous par mois pour l'ensemble des fournisseurs que vous servez ? ». Seuls les propriétaires ont répondu à la question sur les commissions.	
6	Charges d'exploitation mensuelles (agent)	En 2013 et 2014, la question suivante a été posée aux agents : « Combien dépensez-vous en moyenne par mois en tant qu'agent pour couvrir les charges de fonctionnement ? ». A partir de 2015, le montant des charges d'exploitation mensuelles a été calculé en faisant la somme des montants déclarés pour les loyers, services publics, salaires du personnel, frais de transport et autres frais. Pour les agents non dédiés, il leur a été demandé d'estimer le total des charges relatives à l'activité de SF mobiles. On a également demandé aux agents non exclusifs d'estimer le montant total des charges de l'activité d'agent relatives à un fournisseur donné. Seuls les propriétaires ont répondu à la question sur les charges.	
7	Bénéfice (agent)	Le bénéfice est calculé en soustrayant les charges mensuelles de l'activité d'agent du total des revenus mensuels de cette activité. Seuls les propriétaires ayant déclaré à la fois des revenus et des charges sont inclus ici.	
8	Taux de change	1 Taka = 0,012770 USD	

Annexe 3 – Notes

- Diapositive 4 : *Les services bancaires par agent désignent le dispositif par lequel une micro-agence bancaire est établie au point de service d'un agent, qui utilise un téléphone mobile, un guichet et des moyens de transaction par carte et interagit directement avec les solutions de core banking de la banque. C'est un dispositif différent de celui des SFM par lequel les agents et les clients utilisent une interface mobile et un mécanisme d'authentification pour effectuer des transactions financières.
- Diapositive 5 : *On dénombre 19 fournisseurs de SFM dans le pays. Nous avons mis en évidence les fournisseurs dont les noms ont été le plus fréquemment cités par les agents.
- Diapositive 9 : ** La catégorie "Autres" comprend First Security Islami Bank (2 %), IFIC (2 %), OK Bank (2 %), et d'autres fournisseurs comptant <1 % de part de marché ainsi qu'une catégorie "Autre" (2 %), dans laquelle certains agents ont déclaré servir MobiCash et SureCash, fournisseurs tiers qui offrent des services pour DBBL, mCash, UCash et MYCash. Par conséquent, la présence sur le marché de ces fournisseurs peut être légèrement sous-estimée.
- Plusieurs diapositives présentent des comparaisons avec d'autres pays de l'étude ANA : des études ont été menées en 2013 en Ouganda, au Kenya et en Tanzanie ; en 2014 au Bangladesh, au Kenya, au Pakistan et en Inde ; en 2015 en Zambie, en Tanzanie, en Ouganda et au Sénégal ; en 2016 au Bangladesh.

Annexe 4 - Comment les Bangladais recourent aux agents pour les virements et les paiements de factures

Méthode de virement 1 :

Un utilisateur non enregistré dépose directement de l'argent sur le compte d'un utilisateur enregistré.



Méthode de virement 2 : Un utilisateur enregistré envoie de l'argent à un agent. Le destinataire récupère la somme auprès de l'agent.



Méthode de virement 3 : Ni l'expéditeur ni le destinataire n'ont de portefeuille numérique. Le système utilise le portefeuille personnel des agents. L'expéditeur remet des espèces à l'agent 1 ; le bénéficiaire retire des espèces auprès de l'agent 2. L'expéditeur n'a qu'à donner le n° de l'agent qui a reçu la somme. Les deux agents utilisent l'un de leurs multiples téléphones /cartes SIM pour réaliser la transaction.



Méthode de paiement de facture 1 : Des utilisateurs (non) enregistrés remettent des espèces aux agents pour effectuer le paiement de leurs factures.



Merci

www.helix-institute.com

info@helix-institute.com



Helix Institute of Digital Finance



Helix Institute