

Le parcours numérique de la Fondation Shakti pour les femmes défavorisées : Une leçon pour les IMF progressistes au Bangladesh

Auteurs: Bhavana Srivastava, Ravi Kant



Le contexte de la transformation numérique à la Fondation Shakti

Il y a environ quatre ans, notre partenaire au Bangladesh, la Fondation Shakti pour les femmes défavorisées a été confrontée à de multiples cas de détournement lié à son produit d'épargne volontaire. En conséquence, l'équipe de direction de Shakti a décidé de le retirer. Ils se sont rendus compte de la nécessité de renforcer les contrôles internes avant d'offrir des produits d'épargne volontaire qui créent des flux d'argent imprévisibles¹. Cependant, la direction était toujours indécise et appréhendait d'offrir des produits centrés sur le client tout en gérant les risques associés.

Cette étude de cas montre comment la Fondation Shakti a répondu à ces défis par le biais d'une transformation numérique dans le cadre du projet de microfinance numérique²

Initiatives numériques de la Fondation Shakti

01 La numérisation de deux produits d'épargne volontaires

MSC a aidé Shakti à concevoir et à lancer ses produits d'épargne volontaire : les comptes Family Savings³ et Lakhpati⁴ Shakti s'est associée à Robi Axiata, un opérateur de réseau mobile au Bangladesh, pour automatiser la confirmation des dépôts et des retraits par SMS. Bien que les clients déposent généralement leur épargne auprès des

agents de crédit lors des réunions hebdomadaires du centre, le montant ne peut être retiré que dans une agence. Afin de réduire les cas de fraude, Shakti a également installé 5 des dispositifs biométriques dans les agences pour authentifier les clients avant qu'ils ne retirent leur épargne.

02 Intégration de l'API avec les services financiers mobiles

Shakti a récemment signé un accord avec bKash, le plus grand fournisseur de services financiers mobiles (SFM) du Bangladesh. Cette étape lui offre la possibilité d'étendre sa portée. Shakti a également terminé l'intégration de l'API afin de faciliter le remboursement des prêts pour ses PME membres par le biais de bKash. La prochaine étape consiste à mobiliser l'épargne des membres par le biais du canal SFM de bKash.

Résultats du projet

Situation du compte d'épargne familiale en novembre 2019:

- Le nombre de comptes d'épargne familiale a été multiplié par plus de 9, passant de 41 614 en mai 2018 à 366 132 en novembre 2019.
- L'épargne totale mobilisée auprès des membres a été multipliée par 27, passant de 12 652 083 BDT (150 230 USD) en juin 2018 à 351 816 599 BDT (4 144 093 USD) en novembre 2019.
- Le montant total retiré par les membres de leurs comptes d'épargne familiale en cinq mois, de juillet 19 à novembre 19, s'est élevé à 2 702 136 USD.

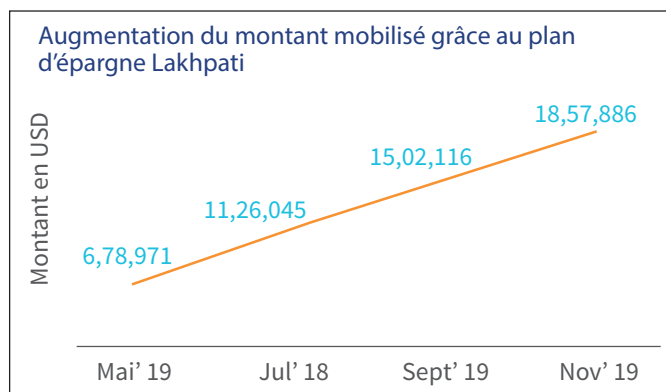
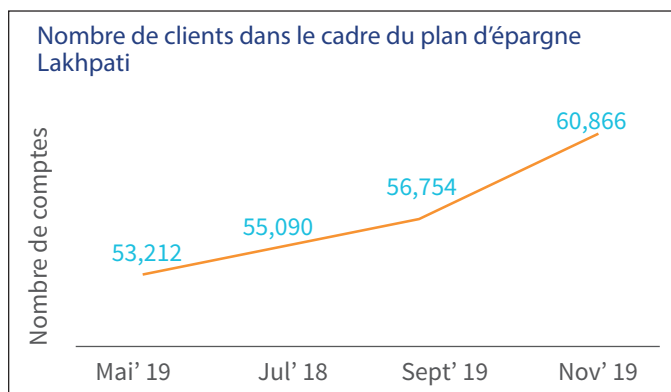
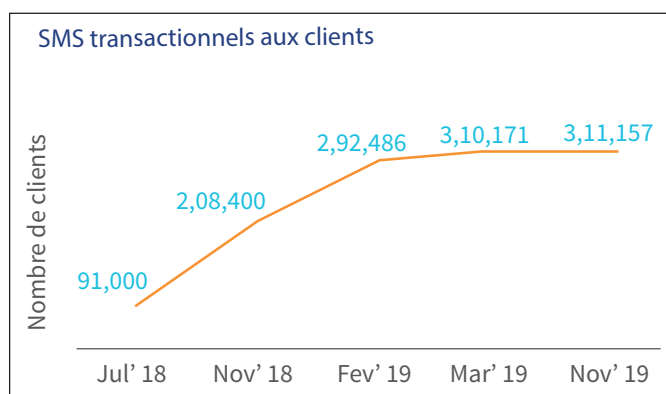
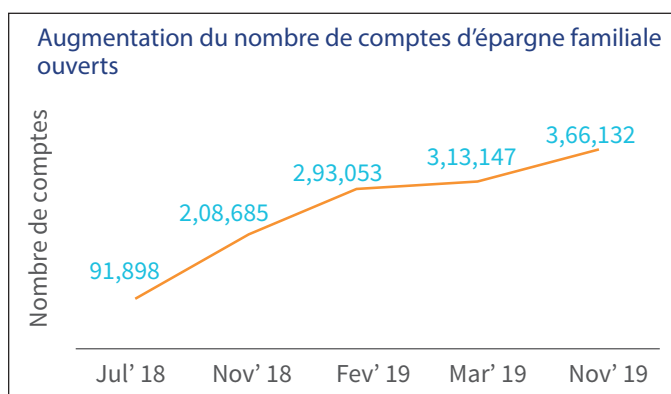
¹ Le produit offre la flexibilité aux clients de déposer et de retirer n'importe quel montant.

² La Fondation MetLife et MicroSave Consulting (MSC) ont conceptualisé le projet en 2017. Le projet reposait sur la conviction que les services financiers numériques permettront aux institutions de microfinance de proposer à l'échelle des produits plus centrés sur le client.

³ L'épargne familiale est un régime dans lequel l'épargne peut être retirée à tout moment et sans obligation pour les membres d'effectuer des dépôts obligatoires.

⁴ Le plan d'épargne Lakhpati est un plan de dépôt récurrent. Les clients effectuent des dépôts hebdomadaires ou mensuels pour obtenir un montant fixe de 100 000 BDT (1 176 USD) à la fin de la période d'échéance.

⁵ Shakti a installé des dispositifs biométriques dans plus de 200 agences sur un total de 408. Elle est actuellement en train d'installer les dispositifs dans les autres agences.



Qu'est-ce qui a favorisé le fonctionnement des services numériques chez Shakti ?

En 2017, MSC a conduit une étude dans le cadre du projet de microfinance numérique pour comprendre les besoins financiers des clients. Nous avons constaté une forte demande non satisfaite pour un produit d'épargne de nature " volontaire " La plupart des produits d'épargne proposés par les IMF au Bangladesh sont obligatoires par nature - ils exigent le versement d'un montant fixe chaque semaine. Cependant, notre recherche a mis en évidence que les clients apprécient avant tout la flexibilité des dépôts et des retraits, l'accessibilité financière et la facilité d'accès.

Dans le cas de Shakti, le conseil d'administration a répondu aux besoins et aspirations des clients et a recherché des partenariats pour entreprendre la transformation numérique. Cela a permis à Shakti d'offrir des produits d'épargne fondés sur les besoins des clients et un excellent service clientèle, tout en réduisant le risque de fraude.

Quels ont été les principaux avantages des services financiers numériques (DFS) pour Shakti et ses clients?

01 Capacité à offrir des produits d'épargne volontaire à ses clients

Grâce à un meilleur contrôle interne, Shakti a pu proposer des produits d'épargne volontaire à ses clients, tels que Family Savings et Lakhpati⁶ Savings. Ces deux produits ont reçu une réponse très positive

sur le marché. Deux mois après son lancement, Shakti a déployé le produit Family Savings à l'ensemble de ses 356 succursales et il s'est avéré être un très grand succès. Un audit spécial mené sur 31 agences en août 2018 n'a révélé aucun cas de fraude.

02 Messages texte automatisés pour confirmer les transactions

Shakti took the initiative to send automated transaction confirmation text messages to its clients. This helped control the instances of fraud, offered superior customer experience, and improved the trust of its members. Timely and accurate information about the current balance amount also helped meet the expectations of its customers for a safe and secure place to park their surplus funds.

03 Retrait de l'épargne par vérification biométrique du client

The members of Shakti are required to go through biometric authentication when they want to withdraw their savings. The branch staff at Shakti allows the members to withdraw their savings only after successful biometric verification. This helps mitigate the risk of fraud.

04 Optimisation du processus

La transformation numérique a aidé Shakti à renforcer ses processus d'épargne, tels que le dépôt d'espèces, le retrait d'espèces, le processus de contrôle des superviseurs et l'audit interne global.

⁶ Un lakh équivaut à 100,000.

05 Numérisation du système d'audit interne

MSC a conçu un outil d'audit basé sur un score qui comprend une liste de contrôle et des documents pour renforcer la politique et les processus d'audit interne de Shakti. Shakti est actuellement en train d'automatiser son système d'audit interne pour y intégrer cet outil. Il aidera la direction et les équipes de vigilance des bureaux de zone et du siège à recevoir des informations instantanées sur les fraudes, car le système les détecte et les saisit.

La voie à suivre

Une étude de marché menée auprès des clients de la Fondation Shakti a révélé qu'ils préfèrent avoir plusieurs canaux pour le remboursement et le décaissement des prêts. En réponse, Shakti a pris diverses initiatives pour numériser ses produits de prêt, tels que le prêt individuel. Nous pensons que la prochaine phase de numérisation aidera Shakti à améliorer l'utilisation de ses produits de prêt.

