



**International  
Finance Corporation**  
World Bank Group

# Etude de Faisabilité de IFC sur les services financiers mobiles Rapport: Côte d'Ivoire

Durant la première moitié de 2012, la SFI a entrepris une série de six études de détermination de la portée des services financiers mobiles (SFM) en Afrique subsaharienne afin d'identifier deux pays dans lesquels elle fournira un appui important et approfondi afin de promouvoir l'adoption des services bancaires à distance (l'inclusion financière). Les pays inclus dans cette analyse étaient le Rwanda, le Sud Soudan, le Libéria, la Sierra Léone, le Nigéria et la Côte d'Ivoire. Ces pays ont été choisis pour l'étude parce que les SFM débutaient, les marchés étaient difficiles à atteindre ou d'autres facteurs présentaient des défis uniques). La mission en Côte d'Ivoire s'est déroulée entre le 27 et le 31 août 2012.

Cette série de diapositives résume les conclusions non confidentielles obtenues par la SFI durant la mission de détermination de la portée. Elle fournit un bref aperçu de la réglementation, du marché financier, du marché des télécommunications, et de la mise en œuvre des services financiers mobiles.

## Concernant le Programme de la Fondation MasterCard

La SFI et la Fondation MasterCard (FMC) ont conclu un partenariat en janvier 2012 visant à accélérer la croissance et la portée de la microfinance et des services financiers mobiles en Afrique sub-saharienne. Le partenariat compte tirer parti du réseau grandissant de la clientèle de microfinance de la SFI dans la région et de ses compétences émergentes dans les services financiers mobiles pour catalyser des approches novatrices et à faible coût pour l'extension des services financiers aux populations à faible revenu.

### Le partenariat a trois composantes primaires

#### Microfinance

Grâce à ce partenariat, la SFI mettra en œuvre un programme de mise à l'échelle pour la microfinance en Afrique. L'objectif principal du programme est d'accélérer la prestation de services financiers en Afrique sub-saharienne (SSA) à travers l'expansion significative de huit à dix partenaires solides de la SFI en microfinance dans la région. Les interventions comprendront la diversification des produits et canaux dans des zones mal desservies.

#### Services financiers mobiles

La SFI et la Fondation MasterCard voient une formidable opportunité dans l'utilisation des stratégies d'agents et de banque à distance pour accélérer la prestation de services financiers pour les pauvres. Le partenariat (i) travaillera sur deux marchés émergents pour accélérer l'assimilation des services bancaires à distance, (ii) travaillera avec les fournisseurs existants pour appuyer des déploiements à plus grande échelle et améliorera les taux d'utilisation des clients et (iii) identifiera les facteurs qui conduisent à des modèles d'affaires solides qui peuvent être reproduits ailleurs afin de fournir de façon rentable des services financiers aux pauvres.

#### Connaissances et Apprentissage

Le partenariat comprendra un volet majeur de partage des connaissances pour assurer une large diffusion des résultats, impacts, et leçons tirées à la fois du volet microfinance et du volet services financiers mobiles. Ces produits comprennent des projets de recherches ciblées, un suivi rigoureux des rendements du projet et les résultats et évaluations qui tentent de définir l'impact de l'intervention sur le développement.

# Acronymes

- AML Lutte contre le blanchiment d'argent
- CENTIF Cellule Nationale de Traitement des Informations Financières
- B2P Entreprise à la personne (transfert d'argent d'une entreprise vers un individu)
- BCEAO Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
- VEC Vigilance à l'Egard de la Clientèle
- GAFI Groupe d'Action Financière
- FCFA Francs de la Communauté Financière Africaine
- IF Institutions Financières
- G2P Gouvernement à la personne (transfert d'argent d'un gouvernement vers un individu)
- PIB Produit Intérieur Brut
- FMI Fond Monétaire International
- KYC Connaissance de son Client
- ATCI Agence des Télécommunications de la CI
- MCW MasterCard Worldwide
- IMF Institution de Microfinance
- SFM Services Financiers Mobiles
- FFSM Fournisseurs de Services Financiers Mobiles
- ORM Opérateur de Réseau Mobile
- P2P Personne à Personne (transfert)
- TPV Terminal du Point de Vente
- UEMOA Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
- IMAO Institut Monétaire de l'Afrique de l'Ouest



## • Aperçu Macro-économique

- Réglementations
- Secteur financier
- Secteur Télécom
- Chaînes de distribution
- Ecosystème des Services Financiers Mobiles
- Risques potentiels
- Annexe: Liste des entretiens

# Résumé : Côte d'Ivoire

Environnement favorable	4 (Excellente)
Nombre de déploiement de SFM	2
Population	22 million
Pénétration services mobiles	92%
Population bancarisée	Approx 2m ou 10% de la population totale
Transferts en % du PIB:	0,78%
Population active	96% - âgés entre 18 à 44
Taux d'alphabétisation adulte:	49%
Banques principales	Société Générale, BICICI, Ecobank
Opérateurs réseau mobile :	MTN, Orange, Moov, Comium, Green



Le marché ivoirien dispose d'une infrastructure de développement des paiements. Il existe des réglementations qui définissent clairement les rôles des différentes entités, permettant aux ORM de participer pleinement. Cependant, il y a un besoin marquant pour des canaux de services financiers plus inclusifs. Ceci suggère une opportunité pour les fournisseurs de services financiers mobiles en CI

# Aperçu Macro-économique

## Statistiques clés

- Population: 22 million
- Répartition par âge:
  - 41% 18 - 29 ans
  - 55% 30 - 44 ans
  - 4% 45 ans et plus
- Répartition urbaine/rurale:
  - 49,9% rurale
  - 50,1% urbaine
- PIB (PPP): \$36.34 milliard
- PIB par habitant (PPP): \$1 803
- Taux d'alphabétisation: 49%
- Bancarisation: 10,7%
- Taux de pénétration des téléphones mobiles: 92%
- Transferts d'argent (% du PIB): 0,78%

## Idées

- Les violences post-électorales de 2010 ont réduit considérablement la croissance du PIB en 2011 (-7,9%), mais la situation revenant à la normale, la croissance du PIB devrait augmenter de 6% en 2012 et de 5,9% en 2013
- Les IF envisagent d'étendre leur réseau d'agences au cours des deux prochaines années, mais pas de manière trop agressive car il y a encore des préoccupations concernant l'insécurité.
- La production agricole est très importante économiquement et pourrait également jouer un rôle majeur en termes de promotion des paiements mobiles à travers les chaînes de valeur.
- Avec un taux de pénétration des téléphones mobiles de 92% et un PIB par habitant relativement élevé, il existe un marché potentiel important pour les services financiers mobiles

- Aperçu Macro-économique
- Règlements
- Secteur financier
- Secteur Télécom
- Chaîne de Distribution
- Ecosystème des services financiers mobiles
- Risques potentiels
- Annexe: entrevues menées



# Organes de réglementation

## Rôles & Responsabilités

**BCEAO**  
(Banque Centrale  
des Etats de  
l'Afrique de  
l'Ouest)

- La BCEAO est chargée de réglementer et de surveiller les FSFM dans 8 pays d'Afrique de l'Ouest (Côte d'Ivoire, Bénin, Togo, Sénégal, Burkina Faso, Mali, Guinée Bissau, Niger)
- Deux documents de référence réglementent les services de paiement et de monnaie électroniques
- Le projet de loi N° 15/2002/CM/UEMOA relatif aux systèmes de paiement dans l'espace UEMOA, publié en septembre 2002
- 1. L'instruction N° 01/SP relative à l'émission de monnaie électronique, délivré en juillet 2006
- La BCEAO est chargée de fournir un agrément à tous les émetteurs de services de monnaie et de paiement électronique s

**ATCI**  
(Agence des  
Télécommuni-  
cations de Côte  
d'Ivoire)

- L'ATCI est chargée de réglementer l'infrastructure des télécommunications et de la supervision de la qualité du service fourni par les ORM
- L'ATCI n'est pas impliquée dans la réglementation ou à la supervision des services de paiement et de monnaie électroniques

## Implications

- Le Cadre réglementaire sur les paiements mobiles, qui s'applique à la Côte d'Ivoire s'applique aux 8 membres de l'espace UEMOA.
- Il y a une certaine incertitude dans l'industrie en ce qui concerne certains éléments des réglementations de paiement. Par exemple, la réglementation ne limite pas les agents bancaires, mais beaucoup de banques croient que les agents bancaires ne sont pas autorisés.
- Une coordination limitée entre la BCEAO et l'ATCI pourrait entraîner des chevauchements. Par exemple, les deux ont lancé différents efforts d'identification des clients.

# Cadre de réglementation - Modèles de fournisseurs de service de monnaies et de paiement électronique

## Définitions

### Emetteur de monnaie électronique

- Un émetteur de monnaie électronique est une banque ou une institution financière qui est autorisée à émettre de la monnaie électronique dans le cadre de la réglementation bancaire actuelle

### Distributeur de Monnaie Electronique

- Un distributeur de monnaie électronique est une entité non bancaire qui distribue l'argent électronique ou un service de monnaies et de paiement électronique pour les clients. Contrairement aux banques, les distributeurs de monnaie électronique ne peuvent pas émettre de la monnaie électronique.

### Société de Monnaie Electronique

- Une société de monnaie électronique est une entité non bancaire qui est habilitée à la fois à émettre et à distribuer de l'argent électronique et se limite aux activités suivantes:
  1. Emission de monnaie électronique
  2. Répartition de la monnaie électronique
  3. Gestion de la monnaie électronique

## Implications

- La distinction entre émetteur de monnaie électronique et distributeur de monnaie électronique a facilité l'émergence des modèles dirigés par les ORM et soutenues par une banque partenaire
- En vertu de la réglementation actuelle MTN Mobile Money et Orange Money sont considérés comme des distributeurs de monnaie électronique
- L'émetteur de monnaie électronique est chargé de rendre compte à la BCEAO
- Pour être titulaire d'une licence de société de monnaie électronique:
  1. l'institution non financière doit avoir un capital minimum de 600,000\$
  2. Les institutions financières autres que les banques doivent avoir un solde minimum de 600,000\$ dans leurs livres
- Seules 3 licences de "société de monnaie électronique" ont été accordées dans la région de l'UEMOA depuis 2006

# Cadre de réglementation - Agents & Clients

Services  
Autorisés

## Règlementations actuelles

- Transfert d'argent de Francs CFA sur le marché intérieur
- Cash-in/cash-out
- Transferts P2P, P2C et C2C
- Paiements de facture / Paiements de masse
- Paiements de salaire
- Achats marchand/temps d'antenne
- Distribution de produits d'assurance

Distributeur des  
services  
financiers  
mobiles

- Peut fournir les services disponibles, y compris ouverture de compte, dans les agences bancaires.
- Les IF sont responsables du contrôle des agents, et également responsables de la conformité et de la reddition de compte.

## Implications

- Possibilité d'explorer les transferts régionaux dans l'espace UEMOA (La régulation de l'argent électronique ne le permet pas et ne le défend pas de manière spécifique)

- Les comptes bancaires d'Agents semblent coûter plus qu'ils ne rapportent à cause de la surveillance spéciale requise
- La régulation est assez flexible pour permettre aux banques d'utiliser les agents comme agents bancaires

# Autres Considérations Réglementaires

## Régulations

## Implications

### KYC/AML

- Les exigences de connaissance du client (KYC) sont définies dans l'instruction 012006 régissant l'émission de monnaie électronique
- Pour être parfaitement identifié les clients MM doivent:
  1. Signer un formulaire auprès de l'émetteur de la monnaie électronique
  2. Fournir la copie d'une carte d'identité valide
  3. Fournir un justificatif de domicile

- Les clients identifiés peuvent ouvrir un compte de porte feuille électronique avec un solde maximum de 600\$
- Les clients non identifiés peuvent ouvrir un compte de porte feuille électronique avec un solde maximum de 200\$

### Client Protection

- Les émetteurs de monnaie électronique doivent assurer que leurs plateformes respectent certaines normes:
  1. Authentification (identifier à la fois l'émetteur et le récepteur)
  2. Non Rejet
  3. Autorisation
  4. Intégrité
  5. Traçabilité (2 années de tenue de registres)

- Les lignes directrices sont assez simples et conformes aux pratiques internationales

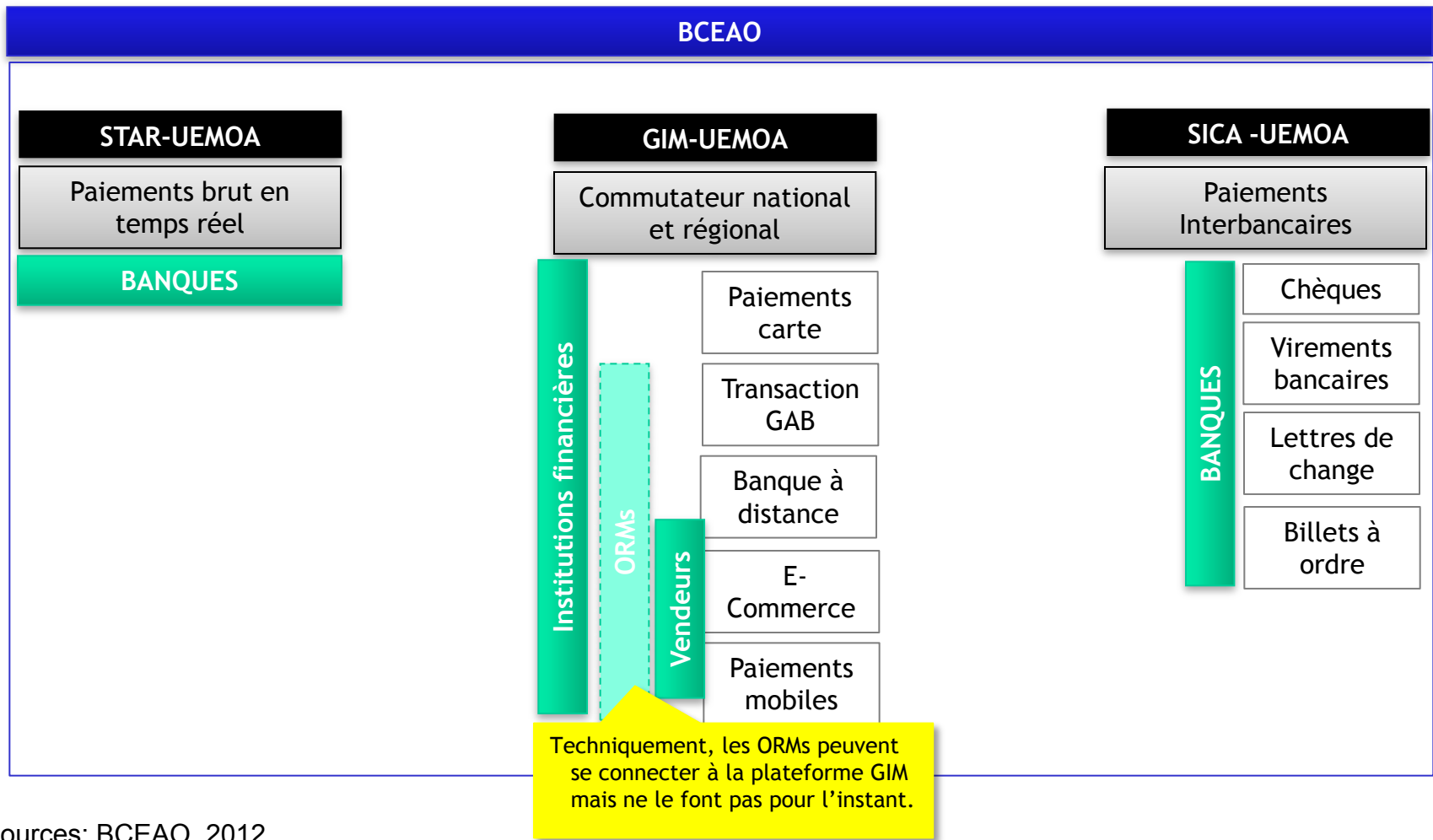
### National ID

- Un travail intensif a été fait sur l'émission de cartes d'identités nationales grâce à l'élection présidentielle de 2010
- La Régulation permet une souplesse pour l'utilisation d'autres formes d'identification

- Une grande partie de la population vivant en campagne ne dispose pas encore de cartes d'identité
- Les exigences d'identification pourraient empêcher une partie de la population à s'inscrire dans un service de monnaie électronique

- Aperçu Macro-économique
- Règlementations
- Secteur financier
- Secteur Télécom
- Chaîne de Distribution
- Ecosystème Services Financiers Mobiles
- Risques potentiels
- Annexe: entrevues menées

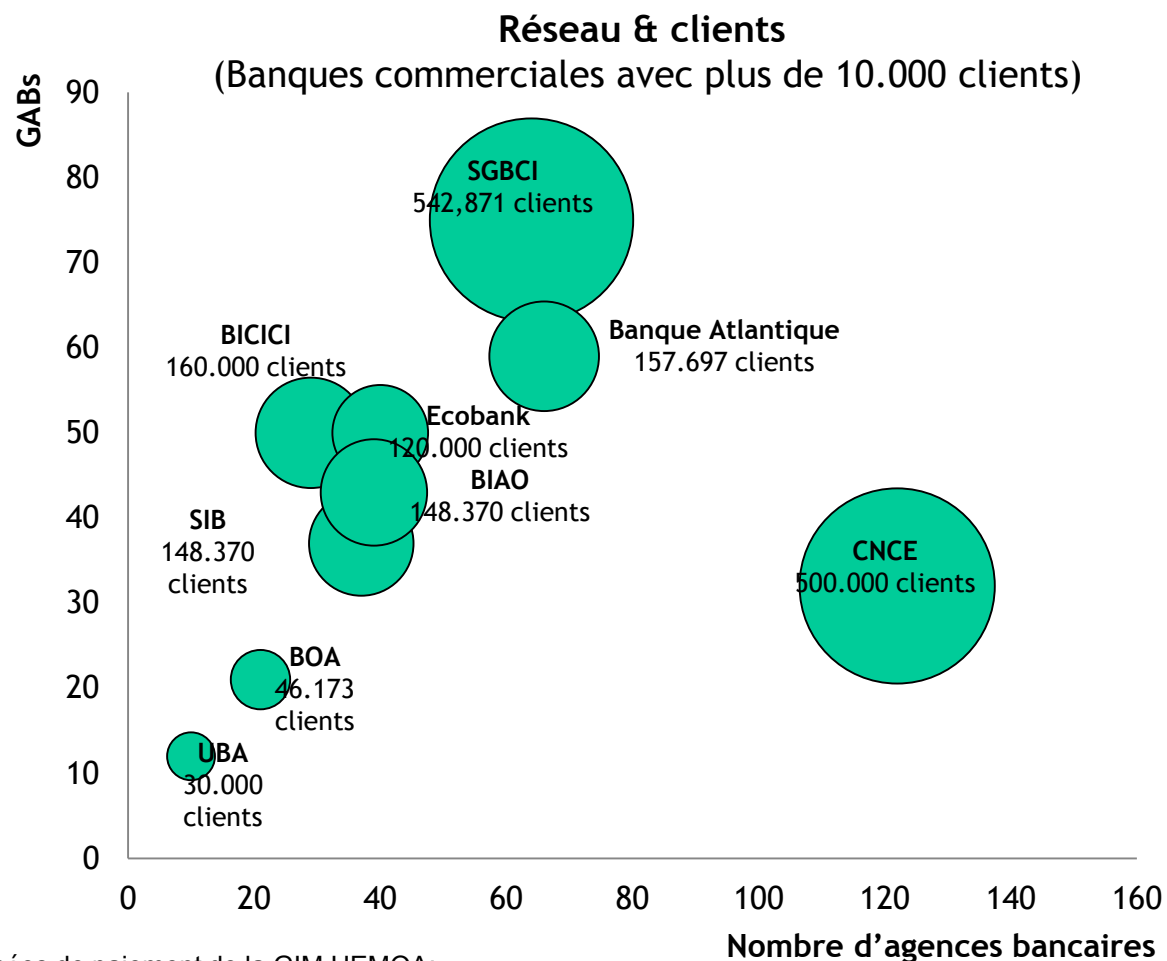
# Infrastructure Financière



Sources: BCEAO, 2012

# Aperçu du Secteur Financier

Institutions financières régulées	Nombre
Banques commerciales	23
Banques microfinance	72
Fournisseurs de services de paiement	3
Statistiques réseau paiement (GIM, Juin 2012)	Nombre/ Valeur
Cartes de retrait émises (GIM, Visa, Mastercard)	880.000
Volume de transactions	270.000
Valeur de transactions	~39 m\$
GABs	411
TPV	118



Sources: Statistiques de la Banque Centrale; Données de paiement de la GIM UEMOA; Consultations dans les pays.

Note: Les banques de l'état et celles qui ont moins de 10,000 clients ne sont pas concernées

# Cliché des Banques - Banques Interviewées

<b>Société Générale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 542.871 clients</li><li>• 64 agences</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 75 GABs</li><li>• 281 TPV</li><li>• 191.206 cartes émises</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1<sup>ere</sup> MTN MM banque partenaire</li></ul>
<b>Caisse d'Epargne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 500.000 clients</li><li>• 122 agences</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 32 GABs</li><li>• 26.442 cartes émises</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 100% Propriété de l'Etat</li><li>• Explore le canal mobile avec GIM</li></ul>
<b>BICICI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 160.000 clients</li><li>• 29 agences</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 60 GABs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Partenaire Orange Money</li></ul>
<b>Ecobank</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 120.000 clients</li><li>• 45 agences</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 40 GABs</li><li>• 4 TPV</li><li>• 100.000 cartes émises</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A récemment reçu une licence de partenariat avec MTN Argent Mobile</li></ul>
<b>Bank of Africa (BOA)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 46.137 clients</li><li>• 21 agences</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 24 GABs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elargit son réseau d'agences</li></ul>
<b>UBA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 30.000 clients</li><li>• 10 agences</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 20 GABs</li><li>• 27.000 cartes émises</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A récemment reçue une licence de partenariat avec MTN Argent Mobile</li></ul>

Note: Les banques de l'état et celles qui ont moins de 10,000 clients ne sont pas concernées



# Cliché des Banques - Autres Banques Importantes

Banque Atlantique (BACI)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 157.697 clients</li><li>• 66 agences</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 59 GABs</li><li>• 46 TPV</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Même fondateur que Atlantique Telecom devenu Moov</li></ul>
BIAO - CI	<ul style="list-style-type: none"><li>• 148.370 clients</li><li>• 39 agences</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 43 GABs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A récemment reçue une license de partenariat avec MTN Argent Mobile</li><li>• Offre également une carte</li></ul>
Société Ivoirienne de Banque (SIB)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 143,068 clients</li><li>• 40 agences</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 43 GABs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Banque à croissance rapide</li></ul>

En dehors de la Banque d'Etat Agricole (BFA), la Banque d'Habitat (BHCI) et la Banque d'Investissement (BNI), toutes les autres banques commerciales comptent moins de 10.000 clients de detail

Sources: Statistiques de la Banque Centrale; Données de paiement de la GIM UEMOA;

Consultations dans les pays.

Note: Les banques de l'état et celles qui ont moins de 10,000 clients ne sont pas concernées

# Cliché MFI

Union Nationale des Coopératives d'Épargne et de Crédit de Côte d'Ivoire - COOPEC\*\*

- 822,028 déposants
- 39,024 emprunteurs

- Portefeuille prêts: 44,4 million\$
- Portefeuille épargnes: 160,5 million\$

- Le plus grand MFI du pays
- En cours de restructuration
- A des liens important avec le secteur agricole

Microcred

- 16,045 déposants
- 8.104 emprunteurs
- 4 agences

- Portefeuille prêts en FCFA 9,3 M (17,7m\$)
- Portefeuille épargnes FCFA 6M (11,5m\$)

- Lancée en 2009
- Actionnaires locaux: BICICI, UAV
- Accent mis sur le lancement de nouveaux produits de micro-assurance
- Explore des opportunités en temps qu'agent MM

Advans CI

- 666 emprunteurs
- 2 agences

- Prêts en cours: FCFA 1m (1900\$)
- Portefeuille épargnes en EUR 200.000 (160.000\$)

- Lancée en mars 2012
- SGBCI est une banque partenaire
- Accent mis sur la croissance du Portefeuille prêts et l'expansion du Réseau de succursales

Sources: Consultations dans le pays; MixMarket, 2011 (UNACOOPEC)

\*\*La SFI n'a pas pu rencontrer l'équipe dirigeante de la Coopec du fait que cette dernière était en plein remaniement durant la visite de la mission

# Cliché des Fournisseurs de Mode de Paiements Traditionnels

## GIM-UEMOA

- La carte officielle et la mutation électronique pour la région de L'UEMOA avec 2 millions de cartes de retrait en circulation et 80 banques intégrées
- 52% appartenant à la BCEAO et 47% aux banques membres
- En Cote d'Ivoire, Le GIM est utilisé par 13 des 23 banques (BICICI et SGBCI non membres)
- Offre de changement de carte, de paiement en ligne, de points de vente pour les achats, un réseau GAB de même qu'une plateforme de paiement mobile et banque à distance appelé GIM-Mobile
- Mis en place en 2009 pour réduire les coûts de commutation et de distribution pour les banques afin d'augmenter le taux de bancarisation et a fait l'objet de multiples essais de la mise en œuvre de sa plateforme mobile, de sa plateforme de paiement en ligne et du réseau de points de vente,

## Celpaid

- Seule société privée ayant une licence à la fois comme banque et fournisseur de services de paiements mobiles
- Fonctionne avec des emplacements d'agents indépendants dont 66 agences de la banque Atlantique et accueille la plupart du temps les clients recevant leurs salaires sur leur portefeuille mobile
- Ouvert à tous les réseaux, les clients initient les transactions par SMS et confirment leur PIN lorsque le service client Celpaid rappelle pour confirmer la transaction
- Les Frais d'ouverture pour le service s'appliquent. Les autres FSFMs n'ont pas de de frais d'ouverture.

## E-Tranzact

- Fournisseur Nigérian d'une multiplateforme de services de paiement .Ouverture d'un bureau à Abidjan en 2008, mais à été ralenti par l'instabilité peu après
- Actuellement en collaboration avec 2 banques à travers une offre de cartes évoluant vers un agrégateur pour les services d'encaissement
- A une plateforme capable d'alimenter les ORMs qui offrent le service de monnaie et de paiement électronique

# Analyse du Secteur Financier de la Côte d'Ivoire

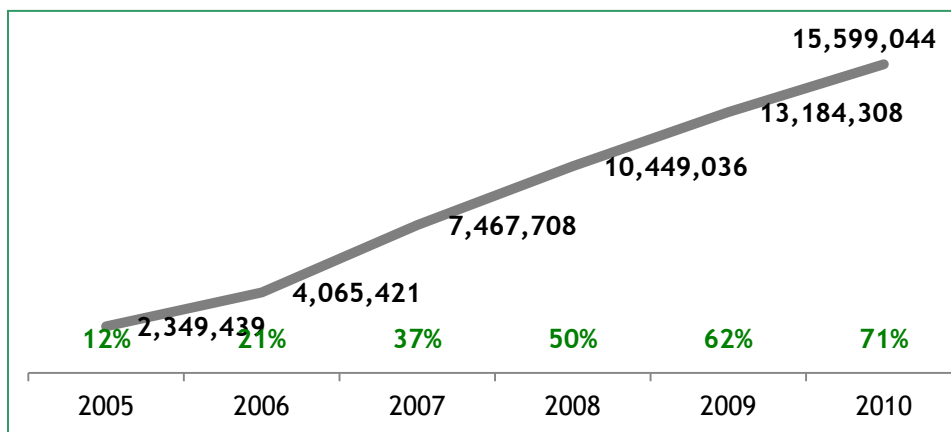
- Deux grandes banques BICICI (BNP Paribas) et Société Générale (SGBCI) sont actuellement impliquées dans l'industrie des services de monnaie et de paiement électronique en tant que partenaires bancaires d'Orange et MTN. Elles détiennent la licence d'émetteur de monnaie électronique et sont responsables de l'information financière et de la gouvernance du KYC. Cependant, elles ne font que gérer le flotte et recevoir les commissions des agents, et n'offrent peu ou pas de services à valeur ajoutée aux clients de leurs partenaires SFM.
- Caisse d'Epargne, une banque appartenant à l'Etat et qui a le plus grand réseau d'agence, a un mandat social pour augmenter le nombre de personnes non bancarisées et développe une solution SFM appelée banque cell, alimentée par GIM-Mobile pour remplir ce mandat.
- Les institutions de microfinance telles que Microcred explorent lentement les opportunités pour devenir des agents de la SFM et tirer profit de cette plateforme pour permettre le remboursement des crédits.
- En général, il ya un manque d'information sur le marché cible par les services financiers mobiles et quels sont les produits ou solutions qui répondraient aux besoins spécifiques de ce marché. Cela signifie que les banques et les Société de Micro Finances sont incertaines de la position à occuper dans cet espace et surtout, comment peuvent-elles gagner de l'argent autrement que par les commissions et revenus sur la flotte.

- Aperçu Macro-économique
- Règlementations
- Secteur Financier
- Secteur Télécom
- Chaîne de Distribution
- Ecosystème des Services Financiers Mobiles
- Risques Potentiels
- Annexe: entrevues menées

# Aperçu Réseau Mobile

Mobile Profile	
Opérateurs mobiles	5 Licences Officielles
Taux de pénétration des téléphones mobiles	70,58%
Abonnés mobiles	15.599.044
Couverture zone géographique du pays	62%

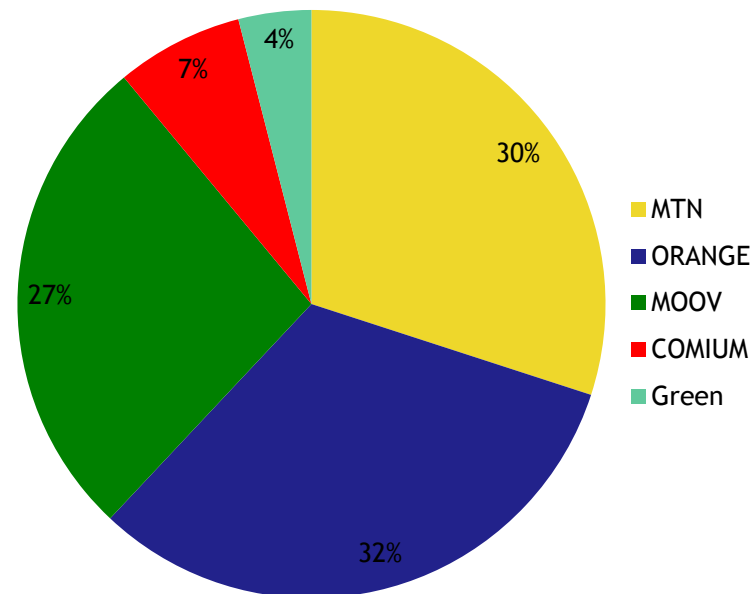
## Couverture de la Population en technologie cellulaire



Source: Agence des Télécommunications de Côte d'Ivoire

Le marché des télécommunications de la Côte d'Ivoire est un environnement très concurrentiel où le taux de désabonnement est un vrai problème pour les ORMs et les services financiers mobiles peuvent remédier à ce problème

## Les Parts du Marché GSM %



Source: Interviews with ORMs

# Réseaux Opérateurs Mobiles

<b>MTN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• MTN-CI fait partie du Groupe MTN Group</li><li>• Le Groupe MTN a une large présence en Afrique de l'Ouest (Bénin, Guinée B, Guinée C, Ghana, Libéria, Nigéria)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 37% du marché</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• MTN a lancé WIMAX et est un des plus importants fournisseurs de service internet sur le marché (ISPs)</li><li>• Pour le GSM , MTN est le plus important en terme de marché de masse et en campagne</li><li>• MTN a lancé MTN Mobile Money</li></ul>
<b>Orange</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orange CI fait partie du Groupe Orange</li><li>• Le Groupe Orange a une large présence en Afrique de l'Ouest (CI, Mali, Sénégal)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 37% du marché</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cote D'Ivoire Telecom appartient à Orange. En tant que fournisseur historique de lignes téléphoniques fixes, la CI Tel possède un large réseau de succursales en campagne</li><li>• Orange offre l'ADSL et la 3G est le plus important ISP en CI</li><li>• Pour le GSM , Orange est le plus important dans le secteur professionnel</li><li>• Orange a lancé Orange Money</li></ul>
<b>Atlantique Telecom Moov (Etisalat)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Moov CI fait partie du groupe Etisalat</li><li>• Le groupe Etisalat a une large présence en Afrique de l'Ouest (Bénin, Burkina, CI, Togo)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 24% du marché</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dans le business GSM , Moov est le plus grand dans le secteur des jeunes</li><li>• Moov compte lancer son service Argent Mobile d'ici la fin 2012</li></ul>
<b>Comium</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comium est sur le point d'être racheté par un grand acteur régional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2% du marché</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comium a été le dernier à entrer sur le marché et se concentrait sur la clientèle de moindre valeur</li></ul>



- Aperçu Macro-économique
- Règlementations
- Secteur Financier
- Secteur Télécom
- Chaîne de Distribution
- Ecosystème des Services Financiers Mobiles
- Risques Potentiels
- Annexe: entrevues menées



# Distribution Ecosystème

Au total, il y a environ 4.043 points de service qui peuvent être mis à profit pour distribuer des Services financiers mobiles. De toute évidence, les ORMs ont les plus grands réseaux SFM. Cependant, il y a d'autres points de vente tels que les 7.000\* distributeurs de Forever Living wellness et produits de beauté qui pourraient également être explorés et qui pourraient potentiellement constituer un levier.

Point de Distribution	Nombre
Succursales bancaires et points de vente	502
Succursales microfinance et points de vente	231
GABs (la plupart se trouvent dans les succursales ou points de vente)	~585
Agents flottants - opérateur mobile et gestion tiers (ORMs, Bureau de poste, Celpaid)	2.800

Sources: BCEAO Direction Nationale de la Cote d'Ivoire. (2011). Questionnaire sur le taux de la bancarisation

\*In-Country Consultations

- Aperçu Macro-économique
- Règlementations
- Secteur Financier
- Secteur Télécom
- Chaîne de Distribution
- Ecosystème Services Financiers Mobiles
- Risques Potentiels
- Annexe: entrevues menées

# Licences de fournisseur de paiement et de monnaie électronique

Il y a 3 acteurs principaux dans l'espace SFM en Côte d'Ivoire, qui ont reçu une licence de la BCEAO pour fournir les Services financiers mobiles.

## 3 projets SFM licenciés par la BCEAO

### Deux modèles dirigés par les ORM (Partenariat avec au moins une banque)

- **MTN** en partenariat avec la SGBCI pour lancer MTN Argent Mobile en 2009. MTN a proposé une plateforme multi-bancaire en 2012 et est en partenariat avec UBA, ECOBANK et BIAO .
- **Orange** en partenariat avec la BICICI pour lancer Orange Money en 2009.

### Une société indépendante de monnaie électronique

- **Celpaid** est un acteur indépendant dans la monnaie électronique depuis 2010.
- Celpaid en partenariat avec la Banque Atlantique pour faciliter les retraits et versements pour ses distributeurs.

## Un Fournisseur tiers de services de paiement

### Un fournisseur indépendant ayant la capacité de fournir des SFM

- **E- Tranzact** est un acteur indépendant, fournisseur de service de paiement électronique et en partenariat avec plusieurs banques (Diamond bank, Versus banque, BIAO) pour offrir un service de paiements par carte à ses clients.
- Il pense aussi à s'introduire dans l'espace des SFM en tant que fournisseur de technologie pour l'un des plus petits ORMs.

Une seule licence pour société de monnaie électronique a été délivrée à Celpaid en raison des exigences élevées en termes de capital social (600.000\$)

# MTN Mobile Money



## Licence et partenaires

- Licence obtenue en 2009 avec SGBCI
- En 2012, UBA, ECOBANK et BIAO ont obtenues une licence pour un partenariat avec MTN Mobile Money
- MTN a une large présence en Afrique de l'Ouest (Bénin, Guinée B, Guinée C, Ghana, Libéria, Nigéria)

## clients and services

- 800.000 abonnés inscrits
- MTN Mobile Money basé sur le \$USD
- Produits SFM:
  1. Paiements factures (frais de scolarité, TV)
  2. Paiements en blocs (paiements salaires)
  3. Paiements détails
  4. Transfert international d'argent en ligne lancé avec SFM Afrique
  5. Services micro assurance (funérailles) lancé avec ALLIANZ
  6. Rechargement
  7. Transfert local d'argent (P2P, P2C, C2C)
  8. Versement et retrait

## Distribution

- 957 points de service

## Licence et partenaires

- Licence obtenue en 2008 en partenariat avec la BICICI

## clients and services

- 1.600.000 abonnés inscrits
- Orange Money basé sur le \$USD
- Produits SFM:
  1. Transfert d'argent (P2P, P2C, C2C)
  2. Versement et retrait
  3. Rechargement
  4. Paiement facture (Facture eau et électricité)
  5. 2 services de micro-assurance ont été lancés avec LMAI (funérailles, couverture assurance vie)
  6. Intégration de compte pour les clients de la BICICI

## Distribution

- 1100 Points de service actifs incluant 55 agences Orange Money, 850 distributeurs exclusifs Orange et 200 distributeurs indépendants
- Un réseau alternatif de 70M GABs a été déployé en 2012

---

## Licence et Partenaires

- Licence obtenue en 2010, Celpaid opère en tant que fournisseur indépendant de paiements mobiles
- Celpaid en partenariat avec la Banque Atlantique pour faciliter les versements et retraits des agents

---

## clients, services and usages

- 6.500 comptes
- Le menu SFM de Celpaid est un mélange de SMS et de IVR
- La solution est un diagnostic de l'ORM
- Il y a des frais d'ouverture de compte
- Les produits SFM incluent:
  1. Paiements de salaires (et services d'avance sur salaire) lancé avec SAPH et des écoles
  2. Recouvrement de paiement (paiements de facture basés sur agents) pour frais de scolarité
  3. Transfert d'argent, paiements au détail

---

## Distribution

- 250 distributeurs (50 agences bancaires et 200 agences appartenant à Celpaid)

# Analyse de la Situation des Fournisseurs SFM

- MTN et Orange sont tous les deux actifs dans plusieurs pays en Afrique subsaharienne. Tous deux ont établi un partenariat avec une ou plusieurs banques pour construire leurs entreprises respectives de services financiers mobiles. Moov et Comium sont encore dans la phase de préparation.
- Les banques partenaires ont une maîtrise limitée de l'opportunité, des rôles, ou des perspectives commerciales potentielles. Leur vision se limite aux aspects de conformité réglementaire, la gestion de la flotte et à faire des commissions.
  - ✓ Les banques ont des excédents de trésorerie et ne sont pas motivées par la mobilisation des dépôts. La rémunération sur le flotteur n'est pas un bénéfice d'incitation et les commissions ne sont pas très importantes. En conséquence, elles ont tendance à adopter une approche passive et laisser les ORM dans le siège du conducteur. La caisse d'épargne appartenant à l'état est la seule exception.
- E-Tranzact est un intéressant agrégateur, tiers mais a eu du mal à trouver sa place dans l'écosystème, alors que Celpaid a acquis une certaine traction la plupart du temps avec les paiements des frais de scolarité, les recouvrements, et les décaissements de salaire dans le secteur public.
- Deux compagnies d'assurances ont lancées un produit d'assurance vie avec les ORMs (LMAI avec Orange Money et Allianz avec MTN Mobile Money). Le succès est limité à ce jour en raison des problèmes de distribution.

# Analyse de l'Infrastructure du Marché

- Plusieurs personnes interrogées ont mentionné le niveau d'éducation des clients pauvres comme un défi majeur en Côte d'Ivoire. Cette situation est aggravée par le fait que la population a tendance à se méfier des banques et institutions de micro finance.
- Une meilleure information autour des services de monnaies et de paiement électronique et plus de ressources de supervision sont nécessaires à la BCEAO, afin de faciliter la supervision d'un écosystème de plus en plus complexe au niveau national et dans la région de l'UEMOA.
- Compte tenu de la fragmentation du marché et du faible niveau d'activité de transaction, les fournisseurs de SFM devront être plus créatifs sur la saisie de paiements de masse ainsi que les flux financiers dans les industries de niche grâce à des produits bien conçus.
  - ✓ Des chauffeurs de taxi, tailleurs, boulangeries, agriculteurs, coopératives de la filière café-cacao, sont autant de possibilités pour les fournisseurs de MM (et banques) mais nécessitent une analyse au cas par cas
- Les ORMs explorent une expansion de la distribution en dehors d'Abidjan, mais sont confrontés à des défis de gestion de trésorerie en raison de lacunes dans la couverture bancaire alimentées par la crise
  - ✓ Les dépôts faits par les agents au niveau des agences reculées prennent du temps à être pris en compte dans les systèmes de la banque, ce qui entraîne des retards dans l'approvisionnement en flotte de monnaie électronique et a un impact sur la performance des agents



# Analyse de la Situation du Cadre de Réglementation

- Il est à craindre que le cadre de réglementation des services de monnaies et de paiement électronique:
  - ✓ Nécessite des éclaircissements supplémentaires et le renforcement, en particulier autour des questions liées à l'utilisation de réseaux bancaires alternatifs, la protection du client (par exemple, l'utilisation de signatures numériques)
  - ✓ Les investissements financiers et techniques peuvent être prohibitifs pour les institutions non-bancaires. Jusqu'à présent, Celpaid est le seul acteur non-bancaire qui a obtenu une licence d'entreprise de la monnaie électronique en Côte d'Ivoire, Ferlo (Sénégal) et Inova (Burkina Faso) étant les deux autres dans toute l'UEMOA. Une enquête plus approfondie est nécessaire pour savoir pourquoi si peu de FSFMs optent pour cette licence.
  - ✓ Lient pratiquement les mains des ORM et les obligent à travailler au rythme de leurs clients bancarisés, ce qui est généralement lent et limité sur le plan de l'innovation.
  - ✓ N'identifie pas clairement les rôles de la banque centrale et l'autorité nationale des télécommunications
- Le commutateur régional interopérable des paiements (GIM) prévoit de lancer son propre service de monnaie et de paiement électronique
  - ✓ La BCEAO détient 52% du GIM, le reste étant détenu par des banques membres
  - ✓ GIM est déjà connecté à 80 banques dans l'UEMOA
  - ✓ GIM effectue déjà des traitements de paiements par carte et veut aussi se positionner en tant que fournisseur de service de paiement et de monnaie électronique, dans un avenir proche. Ce positionnement ambiguë soulève des inquiétudes dans l'industrie.

- Aperçu Macro-économique
- Règlementations
- Secteur financier
- Secteur Télécom
- Chaîne de Distribution
- Ecosystème Services Financiers Mobiles
- Risques Potentiels
- Annexe: entrevues menées

# Risques

1. Un des résultats de la crise en Côte d'Ivoire est l'absence totale de banques dans certaines régions, ce qui rend plus difficile pour les agents SFM de fournir des services de cash-out.
2. Le manque de sécurité dans certaines régions inhibe les mouvements de trésoreries, ce qui rend difficile pour les FSFMs de satisfaire les besoins en trésoreries des agents dans ces zones.
3. Alors que l'industrie se développe et devient plus complexe, la BCEAO devra renforcer les capacités en terme de suivi et de supervision des initiatives nouvelles et existantes des services de paiement et de monnaie électronique au niveau national.
4. Le système juridique ne suffit pas pour punir les individus qui volent dans le système bancaire, il ne garantit pas la recevabilité des notifications SMS ou des signatures électroniques comme preuves légales. Cela introduit des coûts opérationnels supplémentaires pour les opérateurs dans l'obtention de copies sur papier et des signatures manuscrites.
5. Certaines nouvelles banques ont des plans régionaux au lieu de plans nationaux pour les services de monnaie et de paiement électronique. Bien que les opérations locales puissent suggérer de nouvelles initiatives, des décisions sur l'opportunité de s'engager dans des SFM sont susceptibles d'être prises uniquement au niveau du groupe.
6. En raison du manque de clarté dans le marché de positionnement, il y a un risque que GIM perde sa crédibilité en tant que fournisseur interopérable de transferts.

- Aperçu Macro-économique
- Règlementations
- Secteur Financier
- Secteur Télécom
- Chaîne de Distribution
- Ecosystème Services Financiers Mobiles
- Opportunités SFI
- Risques Potentiels
- Annexe: entrevues menées

Organisation	Contacts	Organisation	Contacts
Ecobank	Chef de Services Bancaires aux Entreprises Cartes de visite	Atlantique Telecom (Moov)	SPMO Executif Directeur Strategique d'Entreprise
BICICI (BNP Paribas)	Directeur de la Clientele Particuliere	Celpaid	Directeur Général Directeur Adjoint
Societe Generale (SGBCI)	Directeur Commercial et Entreprises Directeur General Directeur Adjoint	e-Tranzact	Directeur Général
Bank of Africa (BOA)	Responsable informatique	GIM-UEMOA	Directeur Général
Millenium Assurance Internationale VIE (LMAI-VIE)	Directeur General Directeur Administratif et Financier	MTN	Responsable des Produits & Services Marketing Chef du département Marketing
Caisse d'Epargne	Directeur General/CEO	Orange	Directeur Général des Produits & Services Marketing
Microcred	Directeur des Operations	BCEAO	Directeur National
Advans CI	Directeur General/CEO	ATCI	Secrétaire General

Equipe: Omoneka Musa Oyier, Aiaze Mitha, Cedric N'Guessan  
6 Septembre 2012