

# Microfinance in the Arab World: Shaping the Industry's Future

First Annual Conference of SANABEL, Microfinance Network of Arab Countries

## Client History Checking Database

**Fouad Benjelloun**

Development Alternatives Inc.

ASMA Project (Action for Strengthening Microfinance Associations)



# Situation du micro crédit au Maroc



- Début du micro crédit au Maroc au début des années 1990 (Société civile + bailleurs internationaux)
- Développement très rapide avec le soutien des pouvoirs publics (300 000 clients / 50 M USD d'encours)
  - Concentration dans les grands centres urbains
    - Rural oublié (couverture <3%)
- Manque d'études approfondies sur l'Endettement croisé.
  - Des études locales ont montré des risques potentiels importants

**Le programme ASMA financé par L'USAID en fait un de ses objectifs principaux**

# Situation du Maroc (suite)



- Deux programmes de soutien à la micro finance au Maroc
- Credit bureau inscrit dans les objectifs des deux programmes.
- Prise de conscience des différentes MFIs
- Encadrement assuré par la FNAM
- Existence d'un exemple de credit bureau à l'intérieur d'Al Amana.

# Environnement favorable



- Accès à internet disponible partout au Maroc
- Systèmes de Gestion de bases de données disponibles avec savoir faire et assistance
- Personnel qualifié dans les technologies de l'information.
- Existence d'un credit bureau pour le crédit à la consommation.
- Comment faire pour profiter des autres expériences?

# Expériences étrangères



- ASMA Project est soutenu par  
DAI : Development alternative Inc.
- DAI supervise plusieurs expériences dans le monde dont le Salvador
- **El Salvador:** une Success story
- Pour se projeter dans l'avenir l'expérience d'El Salvador est bonne à connaître

# El Salvador

- 6 M d'habitants/ 500 000 micro entrepreneurs/  
100 000 clients micro crédit
- **Facteurs de développement du marché:**
  - *Nouveaux entrants dans le marché*
  - *Plus d'investissements des providers actuels de bureaux de crédit*
  - *Accès moins coûteux via internet*
  - *Marché financier plus intégré et plus compétitif → demande de l'information*
- **Facteurs freinant le développement du marché:**
  - *Structure d'appartenance de certains bureaux de crédit*
  - *Capacité à collecter l'information*

# Grandes lignes

- Mécanismes opératoires des bureaux de crédit.
- Le marché de l'information et ses principaux acteurs,
- Les facteurs critiques pour la réussite d'un bon bureau de crédit
- L'impact de la disponibilité d'information de crédit sur :
  - Les institutions financières,
  - Les clients,
  - Les superviseurs du secteur financier.
- L'intégration des MFIs dans les systèmes d'information des bureaux de crédit.

# Mécanismes opératoires des bureaux de crédit

**Définition** : Entité spécialisée ds la collecte et la diffusion de l'information

- **Service payant** : Rapports fournis contre participation financière
- **Deux formes** : organismes publics ou bureaux de crédit privés

## **3 fonctions principales :**

- Data collection : (Collecte des données)
- Data management (Gestion des données)
- Report generation and dissemination (Génération de rapports synthétiques et diffusion)

# Collecte des données :

## **Accord préétabli avec les MFIs (agreement)**

- L'information à fournir & son format
- La fréquence des mises à jour
- La responsabilité de chaque partie pour assurer la bonne transmission des données
- Les clauses de confidentialité
- Les sécurités de transmission
- Le paiement des consultations

# Gestion des données



- Contrôle de la cohérence des données avec des filtres (Codes erronés ou erreurs de format)
- Accès à la BD strictement contrôlé (intégrité de la BD)
- Organisation et technologie de La BD strictement confidentielles (avantage concurrentiel)
- Bureau de crédit simple : gestion des données clients seulement
- Bureau de crédit sophistiqué :  
Fusion avec des données provenant de sources extérieures (Informations démographiques ; préférences des consommateurs  
→ stratégies marketing ; développement d'outils analytiques tel que le scoring.

# Génération de rapports synthétiques et diffusion

- Internet facilite la facturation
- **Informations minimales** : emprunteur; organisme prêteur ; principales caractéristiques du prêt ; statut actuel (actif ; fermé ; pbs d'impayés) ; reste à payer (credit balance).
- **Informations complémentaires** : Montant et date du dernier paiement ; Montant et âge des arriérés ; Garanties offertes par l'emprunteur ; méthodes de recouvrement à utiliser)
- **Autres informations possibles** : Co-signatures, autres formes de garanties données ou reçues par des tiers personnes
- **Services complémentaires** :
  - Vérification de l'historique de crédit
  - Gestion des recouvrements : lettres de rappel ; appels téléphoniques ; visite des clients débiteurs;
  - Scoring : Statistique sur la vraisemblance de non paiement (Proba) pour affiner le processus d'octroi de crédit.

# Le marché de l'information et ses principaux acteurs,

## Trois catégories d'institutions

Institutions financières / Entreprises commerciales / Associations de micro crédit

L'endettement croisé à l'intérieur des groupes et entre les groupes d'où la nécessité d'avoir des bureaux centralisateurs.

- **Dicom** : créé par les banques (4 millions de transactions)
- **InfoRed** : créé avec l'assistance de l'USAID pour partager les listes noires de 6 MFIs.(220 000 transactions) puis clients actifs (O/N)
  - > 1999: Institutions prêtant aux micro entreprises de bas revenu.+ une coopérative + une entreprise commerciale<sup>o</sup>
- **SSF** : (Superintendencia del Siestema Financiero) (714 000 noms)  
Registre public comprenant tout le système bancaire, les compagnies d'assurance et les compagnies de cartes de crédit. (prêts > 3 000 \$US)

# Les facteurs critiques pour la réussite d'un bon bureau de crédit

Il faut assurer la **collecte**, la **maintenance** et la **transmission** de grands volumes d'information; maîtriser la **facturation** et répondre à des normes rigoureuses de **sécurité** et de **confidentialité**.

- La qualité d'un Bureau de crédit c'est la qualité de l'information qu'il contient
- Impartialité dans la gestion du bureau de crédit : Gage de réussite et argument commercial
  - Sentiment de donner plus que ce qu'on reçoit (grandes institutions avec bcp de clients)
  - Avoir des procédures pour empêcher les propriétaires (owners/stakeholders) d'exercer une influence sur les opérations
  - Restreindre l'accès de la base à un nombre limité d'employés enclin à respecter la confidentialité même à l'encontre des actionnaires

# L'impact de la disponibilité d'information de crédit

Bénéfique aux clients et aux superviseurs du système financier :

Elle permet d'éliminer les clients à haut risque **tôt** dans le processus **de décision** :

## Pour les clients :

- 6 à 10% de rejet après consultation d'un ou plusieurs bureaux de crédit
- Renforce la motivation des clients à rembourser leurs prêts  
Il pénalise les mauvais clients et récompense les bons
- Les bons clients sont choyés et peuvent demander de meilleures conditions
- Réduction des coûts

# L'intégration des MFIs dans le système d'information des bureaux de crédit

- Les MFIs ont plus de clients que les banques mais des systèmes d'information moins bien développés.
- Les informaticiens des bureaux de crédit ont la compétence pour les protocoles de transfert mais facturation du service
- **3 identifiants à El Salvador:** Numéro d'identité national; Numéro de la carte d'électeur; Identifiant fiscal → augmentation des coûts
- **Le prix reste un obstacle pour les petites MFIs** (Exemple : \$224 par mois pour 600 rapports individuels & \$0,72 par rapport supplémentaire)
- 
- **La méthodologie de groupe** → décision basée sur la cohérence du groupe et sur une garantie collective

## Mais deux raisons pour y aller:

- La première est la volonté de faire du **crédit individuel**.
- La seconde est la disposition de la **nouvelle réforme** qui autorise les MFIs en **instance de régulation à collecter l'épargne** mais qui les oblige à fournir l'information sur leurs clients individuels (Ticket d'entrée dans les bureaux de crédit)

# Conclusion



Le trend actuel va vers l'intégration par les bureaux généralistes de l'information sur les clients des MFIs.

## **Deux facteurs compliqués restent à résoudre**

- L'actuel règlement sur le **secret bancaire** qui restreint le partage de l'information avec le secteur **non bancaire**
- La présence de **doute sur l'impartialité** du management du bureau de crédit et la peur que la divulgation de l'information client ne soit un désavantage compétitif.
- **Sinon** : Développement d'un marché **spécifique pour les MFIs** dont le principal challenge serait la rentabilité.