



ÉTAT DES SYSTÈMES DE PAIEMENT INSTANTANÉ ET INCLUSIFS EN AFRIQUE

SIIPS 2023 • ÉTUDE DE CAS

MALAWI : NATSWITCH



MALAWI : NATSWITCH

Histoire



Défi

En 2014, 75 % des transactions dans l'économie malawienne étaient réglées en espèces et près de la moitié de la population adulte était financièrement exclue (CNUCED, 2014). Les habitants du Malawi ont un accès limité aux services financiers, exacerbé par un manque de coordination entre les initiatives publiques et privées visant à promouvoir l'inclusion financière. L'infrastructure des paiements électroniques au

Malawi n'était que peu utilisée, et le secteur du commerce de détail et le milieu des affaires ne disposaient d'aucun moyen pratique pour effectuer et recevoir des paiements (Banque centrale du Malawi, 2008). L'absence d'interopérabilité entre les fournisseurs de services de paiement (« FSP »), les coûts d'infrastructure élevés et la faiblesse des recettes tirées des frais de transaction constituaient les principaux obstacles qui empêchaient les paiements électroniques de prendre de l'ampleur.



Proposition de valeur

Le désir fondamental d'interopérabilité a incité les banques à faire appel à la Banque centrale du Malawi (Reserve Bank of Malawi – « RBM ») pour moderniser le secteur financier et les systèmes de paiement nationaux du pays. Leur co-création, le système de paiement en temps réel Natswitch, avait pour objectif principal la création d'une infrastructure de système de paiement commune à tous les FSP, à une échelle suffisante pour permettre aux utilisateurs finaux de bénéficier de services à faible coût (IFC, 2021). La fonctionnalité « instantanée » du système vise à améliorer l'expérience des clients et à accroître la circulation de l'argent. Enfin, Natswitch devrait catalyser la croissance économique au Malawi (Banque centrale du Malawi, 2022a).



Frise chronologique

Le secteur privé et son désir d'interopérabilité ont catalysé le lancement de Natswitch. En 2010-2011, les banques se sont réunies et ont mis en exergue le besoin d'interopérabilité pour remplacer les accords bilatéraux alors très répandus. À l'époque, la RBM élaborait des stratégies en matière d'inclusion financière et de paiements numériques de détail. La mise en place d'une plateforme numérique pour faciliter l'interopérabilité entre les banques et les acteurs non bancaires s'inscrivait dans cet effort, et la RBM a lancé le projet d'interopérabilité qui allait aboutir à Natswitch, avec le financement et le soutien de la Banque mondiale.

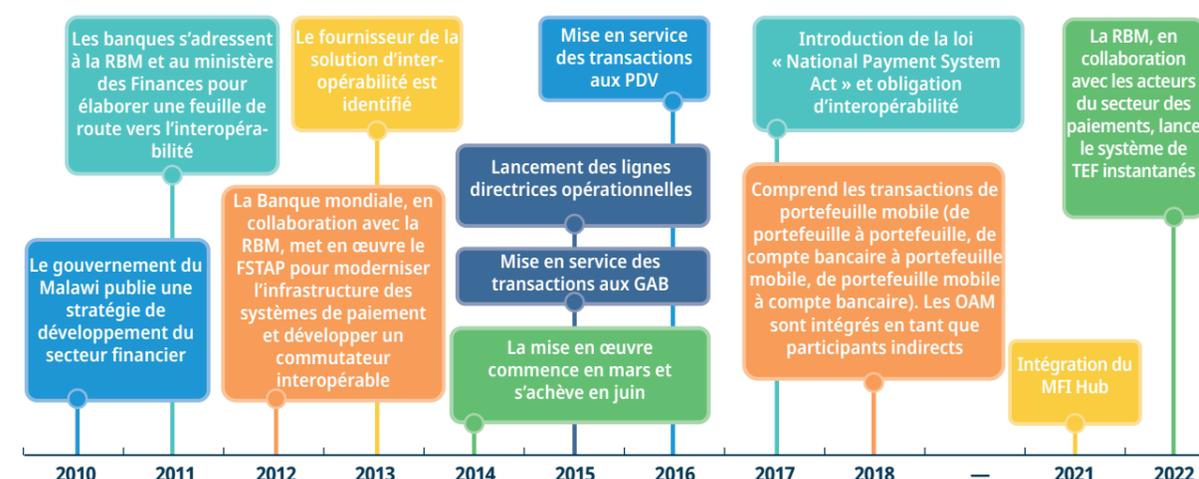
La RBM a mis sur pied un comité de pilotage au début du projet, auquel ont pris part le ministère des Finances, la RBM et les banques. Ce comité était chargé de formuler des recommandations sur la portée du projet, la passation des marchés et l'analyse de rentabilité de la plateforme numérique. En 2014, grâce à un financement du projet

« Financial Sector Technical Assistance Project » (« FSTAP ») de la Banque mondiale, la société National Switch Ltd (Natswitch Ltd) et le système Natswitch ont été lancés. Natswitch a en premier lieu permis l'interopérabilité des distributeurs automatiques (2015), puis celle des terminaux de points de vente l'année suivante. L'adhésion était initialement réservée aux banques.

La communauté bancaire du Malawi s'est d'abord montrée réticente à l'intégration avec des institutions non bancaires. Cette inquiétude s'est dissipée lorsque Natswitch Ltd et la Banque mondiale ont démontré que la pérennité du commutateur dépendait d'un niveau d'échelle qui ne pouvait être atteint qu'en captant le trafic et les clients supplémentaires desservis par les FSP non bancaires. Le secteur bancaire s'est finalement montré disposé à cette intégration.

En outre, en 2017, la RBM a promulgué la loi sur le système national de paiement (National Payment System Act) et les directives d'interopérabilité pour l'ensemble des FSP, exigeant que tous se connectent au commutateur, garantissant ainsi l'échelle et la pérennité dans l'ensemble du secteur financier. Ces événements ont abouti à l'intégration des FSP non bancaires en 2018, fournisseurs de monnaie électronique compris, en tant que participants indirects au système. Le centre de microfinance (MFI Hub) a été intégré à Natswitch en 2021. En 2022, Natswitch a commencé à traiter les TEF en temps réel. Natswitch Ltd œuvre aux côtés du ministère des Finances du Malawi à la mise en place d'un portail électronique dans le cadre du projet « Financial Inclusion and Entrepreneurship Scaling ». D'ici la fin de l'année 2023, Natswitch Ltd espère commencer à tester la passerelle et à intégrer les ministères, les services et les agences du gouvernement. Natswitch Ltd prévoit d'intégrer Natswitch au système TCIB de la CDAA d'ici décembre 2024.

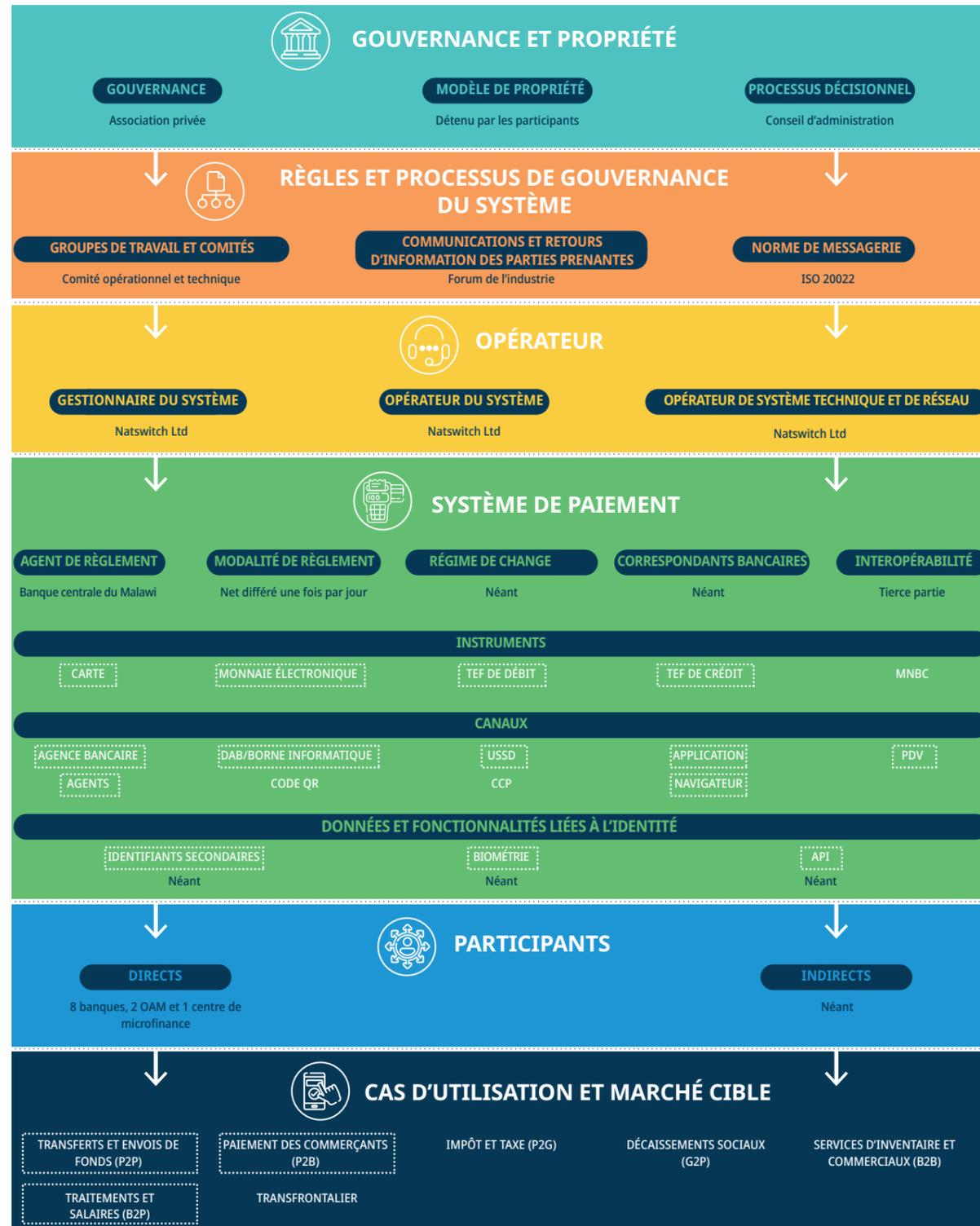
ILLUSTRATION H.8 | Frise chronologique de Natswitch



Gouvernance et opérations

» Aperçu du système de paiement

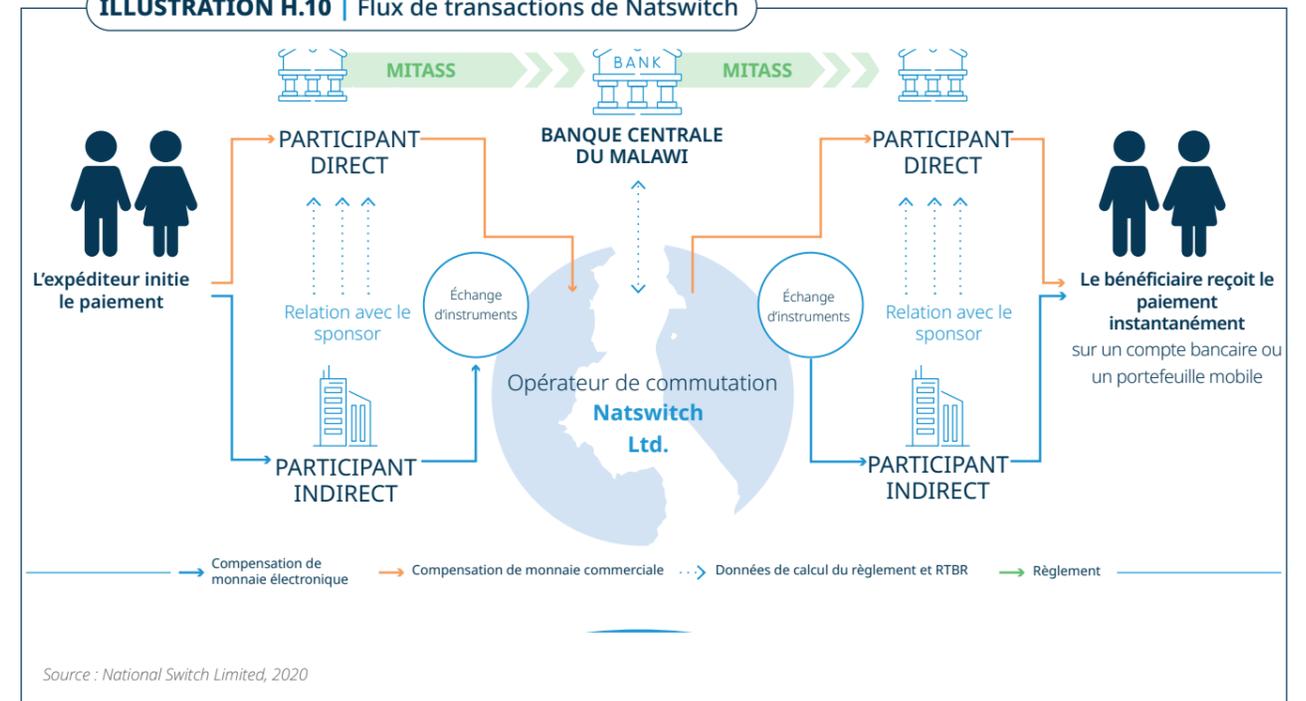
ILLUSTRATION H.9 | Aperçu du modèle Natswitch



Natswitch est un commutateur partagé utilisé pour connecter toutes les banques et autres institutions financières, OAM et IMF inclus. Il fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, avec un objectif de disponibilité de 99,9 %, conformément aux normes des réseaux de cartes internationaux (Natswitch Limited, 2020). Lorsque la transaction est autorisée, le payeur (bénéficiaire) est débité (crédité) en temps réel. Le dénouement des transactions interbancaires a lieu entre 8 et 9 h chaque jour sur une base nette différée, via le système de transfert et de règlement interbancaire du Malawi (MITASS) à la RBM.

Toutes les banques se connectent directement au système MITASS. Les institutions financières non bancaires doivent être parrainées par une banque, qui dénoue les transactions en leur nom (Natswitch Limited, 2020). Le système comprend huit banques, deux OAM et le MFI Hub, qui abrite 20 coopératives d'épargne et de crédit (« SACCO ») et 19 IMF (MFI Hub, 2023). Natswitch Ltd sous-traite l'ensemble de l'assistance technique : le groupe BPC Banking Technologies se charge de l'application de commutation nationale, Mitra Systems du matériel informatique et Globe Internet du réseau et des télécommunications.

ILLUSTRATION H.10 | Flux de transactions de Natswitch



Structure de gouvernance

Natswitch, le commutateur, est la propriété de Natswitch Ltd, l'entreprise, et s'entretient régulièrement avec les participants et la RBM. Natswitch Ltd est une société privée à responsabilité limitée à but non lucratif. Elle fixe les règles du système et les normes techniques, un processus auquel participent tous les actionnaires. Natswitch est géré par Natswitch Ltd, dans le cadre d'un accord de niveau de service (pour *Service Level Agreements*, « SLA ») défini avec ses membres. Les propriétaires sont les huit banques commerciales et deux OAM. Chaque actionnaire dispose des mêmes droits de vote. Assujetti à la supervision de la RBM, le conseil d'administration de Natswitch est l'organe directeur et dispose des pleins pouvoirs sur les opérations du système. Les PDG de toutes les banques membres de Natswitch

siègent au conseil d'administration. Les participants sont ou non des membres de Natswitch, en fonction de leur rôle de propriétaire et de leur contribution aux coûts de mise en place. Le conseil d'administration de Natswitch comprend plusieurs comités, notamment un comité technique, qui met sur pied des groupes de travail pour traiter les questions techniques, et un comité politique, qui examine les questions de gouvernance liées à l'écosystème du commutateur national. La RBM n'a aucun pouvoir décisionnel direct au sein de Natswitch, outre la supervision et la réglementation. Natswitch permet aux fintechs de rejoindre le système, mais elles doivent en premier lieu obtenir une lettre de non-objection de la part des autres participants. Le MFI Hub est intégré à Natswitch, en tant que participant représentant les SACCO et les IMF affiliées.



Fonctionnalité

Natswitch assure la compensation instantanée des transactions de faible montant réalisées par le biais de distributeurs automatiques, de terminaux de points de vente, d'agences, de navigateurs et d'applications (paiements en ligne) et des USSD (Banque centrale du Malawi, 2022a). Il est prévu d'inclure une norme relative au code QR et des lignes directrices concernant les identifiants secondaires dans le cadre d'un projet de passerelle de paiement électronique en cours de développement. À l'avenir, les numéros de téléphone portable et autres identifiants secondaires gérés par les FSP seront pris en charge et acheminés à l'aide des normes relatives au paiement par carte de débit combinées à l'acheminement institutionnel des NIB. La plupart des transactions comportent une seule phase. Les transactions effectuées à l'aide des terminaux de points de vente font figure d'exception. Elles comportent deux phases et sont autorisées via un code PIN/mot de passe. De même, Natswitch propose toute une palette d'instruments, dont la monnaie électronique, la carte, le TEF de crédit et le TEF de débit (Natswitch Limited, 2020).



Normes techniques et cas d'utilisation

Natswitch prend en charge un ensemble de cas d'utilisation, y compris les paiements marchands (P2B), ainsi que les paiements P2P et B2B. Il est prévu de développer une passerelle nationale de paiement électronique qui prendra en charge les décaissements sociaux et les paiements gouvernementaux (G2P), ainsi que les paiements P2G, G2B, B2G et G2G. Natswitch prévoit en outre de développer un service de

commerce électronique, qui prendra en charge les paiements B2B, B2P et P2B. La passerelle sera structurée de manière à ce que l'agence qui initie un paiement entretienne une relation contractuelle avec la RBM ou la banque commerciale par l'intermédiaire de laquelle les fonds seront versés.

Le commutateur suit actuellement la norme de messagerie ISO 8583. Des discussions sont en cours concernant la création d'une couche de conversion, pour permettre la conversion de la norme ISO 8583 à la norme ISO 20022 (et *vice versa*). Natswitch travaille également sur un projet de services bancaires d'agent, pour permettre aux utilisateurs finaux des participants de traiter des transactions de dépôt et de retrait interoperables par l'intermédiaire du commutateur.



Modèle économique

Natswitch est un service public qui fonctionne sur la base du recouvrement des coûts. La Banque mondiale, par l'intermédiaire du projet FSTAP, a financé les coûts de démarrage du commutateur national grâce à un prêt de 28 millions de dollars américains (28,7 milliards de kwachas malawiens) sur cinq ans. Un montant de 2,2 millions de dollars américains (2,7 milliards de kwachas malawiens) a été alloué à l'acquisition et à la mise en place du commutateur national.

L'Association des banquiers du Malawi (Bankers Association of Malawi) a pris en charge le restant des coûts de mise en œuvre de Natswitch par des prises de participation (Malakata, 2023). Pour couvrir les charges d'exploitation et maintenir un modèle économique bénéficiaire, tous les participants de

Natswitch sont tenus de payer un droit d'adhésion ; seuls les participants non membres paient une cotisation annuelle (Chiphwanya et Orama, 2016). En outre, Natswitch prélève une commission d'interchange pour toutes les transactions. Tous ces frais, à l'exception des commissions facturées dans le cadre des transactions effectuées aux terminaux de points de vente, peuvent être répercutés sur l'initiateur. Les montants exacts ne sont pas rendus publics. En vertu de la directive relative à l'interopérabilité des systèmes de paiement de détail, les FSP ne peuvent pas facturer les utilisateurs finaux lorsqu'ils initient une transaction au terminal d'un point de vente (Banque centrale du Malawi, 2017). La commission d'interchange est alors couverte par les frais d'acceptation facturés au commerçant. Les FSP sont tenus de consulter la RBM avant d'augmenter les tarifs des transactions réalisées aux distributeurs automatiques et des TEF instantanés. Un mandat explicite contre la collusion en matière de commissions entre les FSP a été mis en place.



Règles du système

Natswitch Ltd a publié les lignes directrices opérationnelles relatives au commutateur national en 2015, révisées en 2020, afin de régir les opérations de l'écosystème Natswitch et les relations entre ses membres. Ces lignes directrices exposent les obligations des membres, les commissions et frais et les rôles et responsabilités au sein du commutateur. Pour être considéré comme un participant à Natswitch, un FSP candidat doit avoir obtenu un agrément de banque ou d'institution financière de la part de la RBM et posséder une infrastructure technique, ainsi que les logiciels de sécurité et d'intégration les plus récents. Le conseil d'administration de

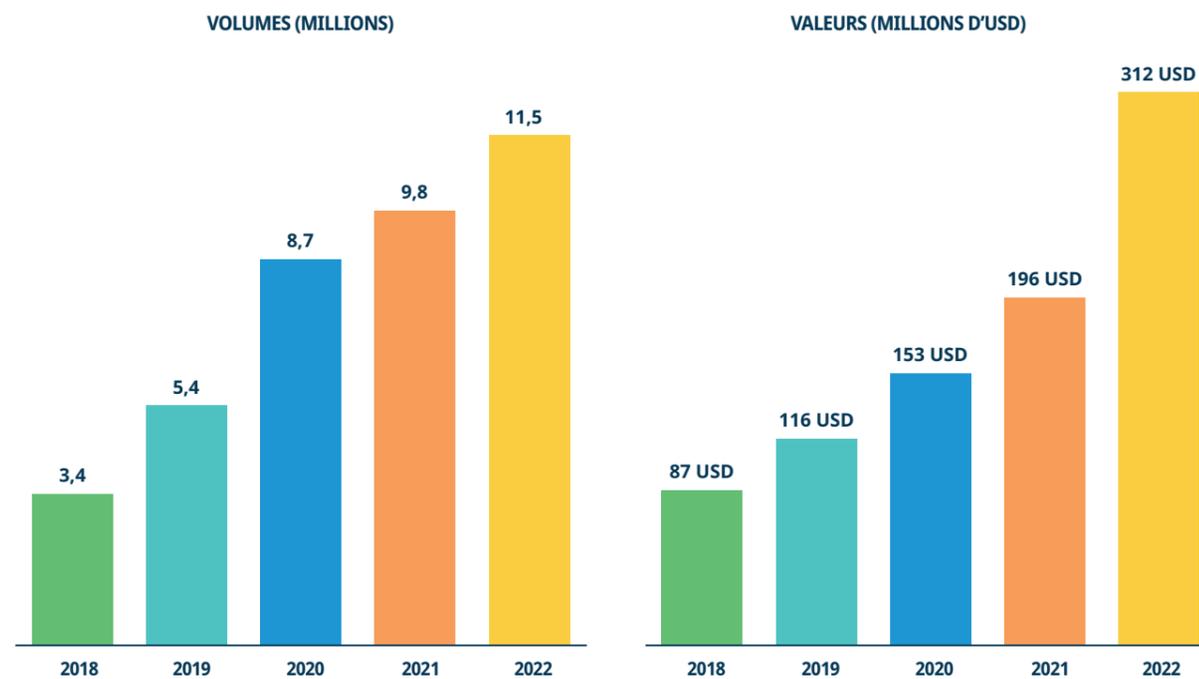
Natswitch se charge de l'acceptation formelle des nouveaux participants. Le non-respect des exigences énoncées dans les lignes directrices est passible de sanctions ou d'amendes. Les règles du système définissent également des exigences de sécurité fondées sur les normes PCI-DSS et EMV et sur les lignes directrices internationales de SWIFT en matière de sécurité.

Elles prévoient des mécanismes de gestion des litiges survenant entre les FSP. Les litiges sont introduits via un portail en ligne mis à disposition des FSP. Conformément à la législation sur les systèmes de paiement, si un litige n'est pas réglé via le portail de gestion des litiges dans les 72 heures ouvrables, le FSP fautif se voit infliger une pénalité (Natswitch Limited, 2020). Natswitch suit des procédures de conciliation, de médiation et d'arbitrage pour régler les litiges entre FSP, conformément à la législation sur les systèmes de paiement.



Volumes et valeurs traités par le système de paiement

Entre 2018 et 2022, les volumes de transactions des utilisateurs finaux ont progressé à un taux de croissance annuel composé (« TCAC ») de 51 %, tandis que les montants ont enregistré un TCAC de 53 % (Illustration 64). Le montant moyen des transactions était de 17 dollars américains en 2020 et de 27 dollars américains en 2022, signe d'une adoption accrue des cas d'utilisation impliquant des transactions dont le montant est plus élevé. Enfin, environ 20 % seulement des transactions (en valeur) qui transitent par Natswitch sont des transactions externes.

ILLUSTRATION H.11 | Volumes et valeurs des transactions traitées par Natswitch

Source : Banque centrale du Malawi, 2023

**Réglementation**

En 2001, avant le lancement de Natswitch, le Conseil national des paiements (National Payments Council), la RBM et l'Association des banquiers du Malawi (Bankers Association of Malawi) ont approuvé le cadre de la Vision et de la Stratégie du Malawi relatives au système de paiement national. Le cadre stratégique a par la suite été actualisé en 2008 et a régi l'avenir du développement des systèmes de paiement jusqu'en 2013.

La RBM a également mis en œuvre plusieurs lois et règlements visant l'écosystème des paiements du Malawi et ses acteurs respectifs. Il s'agit notamment du projet de loi du Malawi sur les systèmes de paiement (*Malawi National Payment System*

Bill), rédigé en 2014 et publié dans la Gazette du Malawi en 2015, et de la directive de 2017 relative à l'interopérabilité des systèmes de paiement de détail (*2017 Interoperability of Retail Payment Systems Directive*), qui impose la connexion de tous les FSP agréés à Natswitch (Banque centrale du Malawi, 2017)³. Parmi les autres réglementations notables figurent la loi de 2011 relative aux systèmes de paiement mobile (*2011 Mobile Payment Systems Act*), la loi de 2016 sur les systèmes de paiement (*2016 Payment Systems Act*) et les directives de 2019 relatives aux systèmes de monnaie électronique (IFC, 2021). La réglementation connexe comprend la loi de 2006 en matière de LBC/FT/PADM et la loi de 2016 sur les transactions électroniques et la cybersécurité (*Electronic Transaction and Cyber Security Act*).

Enseignements en matière d'inclusivité

Selon l'échelle d'inclusivité des SPI décrite au Chapitre 2, Natswitch relève du niveau d'inclusivité avancé. Natswitch offre des fonctionnalités inclusives pour les cas d'utilisation les plus importants (P2P et P2B) et répond aux exigences en matière de canaux inclusifs. Natswitch progressera sur le plan de ses objectifs d'inclusion dès lors que le système

lancera une gamme plus étendue de cas d'utilisation. L'ajout de voies de recours centralisées et transparentes pour les consommateurs, ainsi que de possibilités supplémentaires de contribution et de participation pour les institutions financières non bancaires, augmenterait encore le niveau d'inclusivité du SPI.

Les enseignements suivants ont été tirés de la conception et du déploiement du système Natswitch :

→ **La démonstration de l'intérêt commercial de l'interopérabilité entre les participants garantit l'adhésion.** L'élaboration d'un argumentaire solide en faveur de l'interopérabilité a joué un rôle crucial pour que le secteur bancaire souscrive davantage à l'intégration des participants non bancaires. Cela s'est révélé essentiel à la mise en place d'un système multisectoriel.

→ **Un organisme de réglementation national suivant un programme de numérisation des paiements établit des cadres réglementaires propices.** Les initiatives de paiement menées par des associations privées qui visent le bien-être collectif peuvent être remises en question en l'absence de supervision et d'orientation appropriées de la part des organismes de réglementation. Plusieurs lois relatives aux paiements ont donné vie à un environnement favorable à Natswitch et ont permis au secteur de savoir clairement ce qui était légalement autorisé dans le cadre des opérations du système. Un cadre juridique solide soutient la mise en place d'un SPI à même de favoriser l'inclusion.

→ **Les initiatives des banques centrales et des partenaires de développement sont des catalyseurs essentiels pour la mise en œuvre.** Bien que détenu et géré par le secteur privé, Natswitch était à l'origine dirigée par la RBM, avec la contribution et le financement de la Banque mondiale. La RBM a mis en place des comités composés d'acteurs commerciaux pour s'assurer que les points de vue de l'industrie étaient pris en compte pendant la phase de conception du système, avec à la clé une plus grande adhésion des participants.

→ **L'inclusion de plusieurs canaux, instruments et types de participants permet de passer à l'échelle.** L'éventail de canaux de paiement pris en charge par le SPI et proposés par différents types de participants offre aux utilisateurs finaux une variété de choix adaptés à leurs moyens et aux situations. Natswitch prend en charge les principaux canaux que sont les banques et l'argent mobile. L'intégration de cas d'utilisation à plus fort volume, tels que les paiements G2P, jettera les bases d'un système faisant circuler la valeur numérique. Le cycle ne sera complet qu'en intégrant tous les cas d'utilisation P2B et B2B.

→ **L'interopérabilité obligatoire garantit une intégration réussie des FSP bancaires et non bancaires, mais ce n'est pas une panacée.** Les banques commerciales participantes peuvent se montrer réticentes à autoriser les FSP non bancaires à s'intégrer au système, pour des raisons de contrôle du marché et par crainte de perdre un avantage concurrentiel. Les directives relatives à l'interopérabilité adoptées au Malawi ont permis de veiller à ce que la résistance du secteur privé ne puisse l'emporter sur les objectifs d'interopérabilité du système. Les mandats d'interopérabilité sont des outils efficaces dont disposent les organismes de réglementation pour amener l'industrie à rejoindre le système. Cependant, ils ne garantissent pas la mise à l'échelle du commutateur, surtout s'il existe des FSP locaux dominants qui traitent un volume important de transactions internes. Dans le cas de Natswitch, le commutateur continue d'être sous-utilisé, parce que la majeure partie du trafic de détail national est acheminée sous forme de transactions internes.

→ **Une couche d'intégration (API) ISO 20022 favorise l'inclusion.** Les caractéristiques techniques interopérables et les aspects de gouvernance améliorés de la norme ISO 20022 pourraient permettre à Natswitch d'atteindre une plus grande échelle, mais en contrepartie des inconvénients liés au coût des mises à niveau du système. Une couche d'API ISO 20022 efficace crée un compromis inclusif, en ce sens qu'elle ne nécessite pas de mise à niveau à l'échelle du secteur et peut soutenir les institutions plus petites qui se concentrent sur des segments de marché vulnérables.

AfricaNenda

13th Floor, Delta Corner Tower 2
Chiromo Road, Westlands
PO Box 13796-00800
Nairobi, Kenya

 <http://www.africanenda.org/fr/>

 info@africanenda.org

  [@africanenda](#)

Novembre 2023

© 2023 - Tous droits réservés - AfricaNenda

