L'ÉTAT DES SYSTÈMES DE PAIEMENT INSTANTANÉS ET INCLUSIFS EN AFRIQUE

RAPPORT 2022 - ÉTUDE DE CAS

NIBSS INSTANT PAYMENT

AfricaNenda
ACCÉLÉRER LES SYSTÈMES DE PAIEMENT INCLUSIFS

CEA

GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE

Histoire

Défi

Une forte dépendance à l'égard des espèces. En 2011, la Banque centrale du Nigéria (CBN) a lancé sa « politique sans espèces » afin de limiter les inconvénients de la prédominance des espèces dans l'économie, notamment les risques accrus de corruption, de vol à main armée et d'inefficacité. La CBN a cherché une solution de remplacement adaptée reprenant les caractéristiques des espèces (immédiateté, universalité et disponibilité) tout en limitant leurs inconvénients (Babalola, 2022).

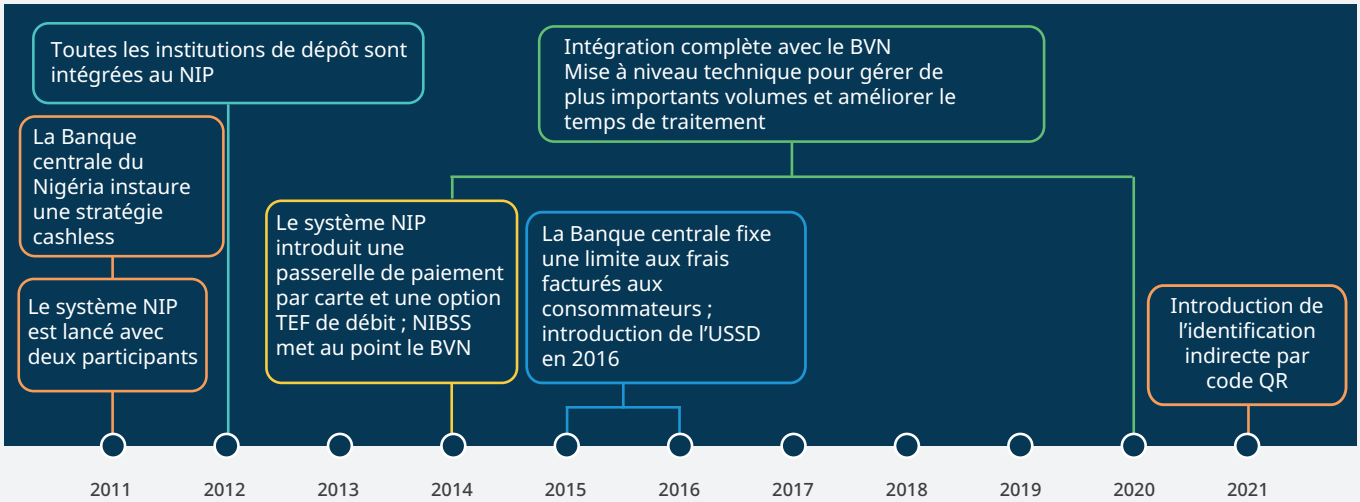
Proposition de valeur

Les paiements instantanés ont favorisé une croissance économique inclusive. En 2011, Nigerian Inter-Bank Settlement System (NIBSS) a lancé NIBSS Instant Payments (NIP), un système de paiements interbancaires en temps réel conçu pour gérer les volumes élevés de transactions de détail (Banque mondiale, 2020b)[78]. NIBSS espérait que ce système stimulerait la croissance économique en fournissant des services de paiement plus rapides, en limitant les obstacles traditionnels à l'inclusion financière, en réduisant les coûts de transaction et en offrant des services financiers pratiques aux populations urbaines et rurales (Oluwole, 2021).

Chronologie

Le lancement volontairement limité a entraîné une forte implication du marché. NIBSS a été confronté à un premier défi : obtenir l'adhésion des banques au système. Le lancement initial en septembre 2011 était exclusivement réservé à deux petites banques commerciales. L'accès au système NIP est rapidement devenu un avantage concurrentiel pour ces banques, ce qui a incité les grandes banques à y adhérer. L'année suivante, le système s'est élargi pour inclure les 22 banques commerciales, les 20 banques de microfinance et les 6 opérateurs d'argent mobile du Nigéria (Banque mondiale, 2020b). En outre, au cours de cette période, la banque centrale a grandement soutenu le système, mais s'est abstenue de délivrer un mandat réglementaire (entretiens avec des parties prenantes, 2022)

FIGURE 26. Chronologie du système NIP



1 Le rôle principal de NIBSS est de mettre au point et maintenir une infrastructure de système de paiement efficace et innovante au Nigéria. Il s'agit par exemple de gérer le switch central du Nigéria et de permettre ainsi l'interopérabilité des transactions interbancaires. NIBSS offre également des services de recouvrement des recettes (e-BillsPay), des services de données et d'identité et le développement d'une infrastructure et de règles de paiement innovantes, entre autres.

L'approche échelonnée du développement technique était essentielle : à son lancement, le système NIP ne prenait en charge que les TEF de crédit instantanés. Il est désormais interopérable avec les portefeuilles mobiles et les réseaux de cartes et relié à divers identificateurs indirects pour offrir une plus grande simplicité au client. En 2014, les TEF de débit ont été introduits et NIBSS a mis au point l'identification du secteur financier basée sur les données biométriques, à savoir le numéro de vérification bancaire (BVN), afin de répondre aux problèmes potentiels de fraude. En 2015, l'interopérabilité des cartes par des passerelles de paiement a été intégrée. Cette évolution a été suivie d'une augmentation du nombre de cycles de règlement en 2016 (passant d'un à deux) et de l'introduction de la fonctionnalité USSD. L'intégration des portefeuilles mobiles a eu lieu en 2018 et l'ajout de la fonctionnalité de code QR sur la plateforme New Quick Response (NQR), en 2021. Les fenêtres de règlement ont été augmentées à quatre par jour en 2021. Tous les deux à trois ans, NIBSS met à jour le système et exige des banques qu'elles respectent les nouvelles normes. NIBSS surveille régulièrement le temps moyen de traitement des paiements de chaque banque et établit un classement mensuel des performances des participants, qui leur est communiqué. Actuellement, le délai maximal de transaction est de 45 secondes, bien que la plupart des transactions soient traitées en 10 secondes ou moins.

Gouvernance et opérations

Aperçu du système de paiement

Le modèle de plateforme à switch garantit l'interopérabilité entre tous les acteurs. NIBSS exploite une plateforme centrale de traitement, le Nigerian Central Switch, qui se connecte directement à toutes les banques commerciales, les banques de microfinance et les opérateurs d'argent mobile au Nigéria. Les participants directs sont les banques, tandis que les participants indirects sont les institutions de microfinance, les opérateurs de téléphonie mobile, les super agents, les autres fournisseurs de services de paiement et les fintech (Banque mondiale, 2020b). Les transactions sont réglées par lots sur une base nette différée, quatre fois par jour, sur la plateforme NIBSS. Les participants indirects effectuent leurs règlements par l'intermédiaire de leurs banques marraines. La figure suivante représente le système NIP.

FIGURE 27. Présentation du modèle NIP

Gouvernance et propriété

Propriété de	Modèle de propriété	Décisions prises par
NIBSS	Détenu par les participants	Conseil d'administration

Règles et processus de gouvernance du système

Groupes de travail et comités	Communications et retours d'information des parties prenantes	Normes de messagerie
Forum sur la réglementation	Forums sectoriels spéciaux	Format de messagerie basé sur XML développé en interne

Rôles

Gestionnaire de système	Opérateur de système	Opérateur de système technique et de réseau
NIBSS	NIBSS	NIBSS

Système de paiement

Agent de règlement	Modalité de règlement	Marché des changes	Correspondants bancaires	Interopérabilité
Banque centrale du Nigéria	Net différé (quatre fois par jour)	Aucun	Aucun	Third party

Instruments				
Carte	Monnaie électronique	TEF de débit	TEF de crédit	MNBC

Canaux				
Agence	GAB/borne informatique	USSD	Appli	PDV
Agent	Code QR	NFC	Navigateur	

Données et fonctionnalités liées à l'identité		
Identifiants indirects	Données biométriques	API
Mobile, code QR et données biométriques	Oui – BVN	Oui

Participants

Directs	Indirects
Banque centrale, 23 banques	7 opérateurs d'argent mobile, 18 fintech, plus de 200 banques de microfinance, fintech et super agents

Cas d'utilisation et marché cible

Canaux			
Transferts et envois de fonds (P2P)	Paiement des commerçants (P2B)	Impôt et taxe (P2G)	Décaissements sociaux (G2P)
Services d'inventaire et commerciaux (B2B)	Traitements et salaires (B2P)	Transfrontière	

NIBSS régit et gère la plupart des aspects du système NIP. NIBSS est le propriétaire, l'opérateur et le gestionnaire du système. La CBN est l'agent de règlement. NIBSS est responsable de la définition des règles et des normes techniques du système ainsi que de la gestion de la technologie permettant des transactions sûres et efficaces (Banque mondiale, 2020b). Les règles du système sont établies par le Conseil d'administration de NIBSS qui se réunit de manière ponctuelle. La présidente du Conseil d'administration est la Gouverneure adjointe de la CBN chargée de la politique financière et monétaire. Le Conseil d'administration compte huit autres membres, dont quatre directeurs généraux des principales banques du Nigéria et quatre autres issus d'autres banques, par rotation. La prise de décisions incombe en grande partie à la présidente. D'autres forums existent et contribuent au développement du système NIP. Par exemple, le Comité des dirigeants du secteur bancaire électronique évoque les questions essentielles liées à l'écosystème des paiements au Nigéria, NIP inclus, et ces questions sont ensuite débattues lors des réunions du Conseil d'administration du NIP. En outre, au début du développement du NIP, NIBSS a régulièrement organisé des forums avec les acteurs du secteur (par exemple, les banques, les opérateurs d'argent mobile et les banques de microfinance) afin d'obtenir un retour sur les progrès du système. Des forums sont encore organisés ponctuellement pour recueillir les contributions du secteur. Le processus de résolution des litiges est généralement défini par le système, mais validé par la CBN. Les litiges survenant entre les systèmes ou au sein des systèmes peuvent être soumis à la direction du service de gestion des systèmes de paiement de la CBN ou au Comité de coordination des initiatives de paiement (Banque mondiale, 2020b).

Fonctionnalité

Développement et déploiement de fonctionnalités avancées. Le système NIP est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ce qui lui permet d'effectuer des transactions sur différents canaux et de prendre en charge la plupart des cas d'utilisation. Les identifiants indirects sont disponibles grâce au BVN, qui est un identifiant client unique utilisant les détails du compte bancaire pour chaque transaction traitée par NIBSS (Banque mondiale, 2020b)[2]. Il suffit aux clients de se rendre à un GAB et de valider l'empreinte de leur pouce pour envoyer un paiement et/ou effectuer un retrait. Cette solution offre un niveau exceptionnel de simplicité et de prévention des fraudes. NIBSS a également lancé la plateforme NQR en 2021, qui prend en charge les paiements QR liés à un compte en temps réel pour les cas d'utilisation P2P et P2B. Cette plateforme a été conçue pour être peu coûteuse pour les commerçants et pour permettre aux clients de payer un article en scannant un code QR créé par le vendeur sur leur application bancaire (NIBSS, 2021a) conforme à la norme Europay Mastercard Visa.

Normes techniques et cas d'utilisation

Prise en charge des cas d'utilisation par différentes composantes du système. Le système NIP est basé sur des normes de messagerie mises au point en interne, toutefois NIBSS prévoit de passer à la norme ISO 20022 (entretiens avec des parties prenantes, 2022). Lors de sa conception initiale, il ne prenait en charge que les TEF « push » P2P et P2B. Il s'est cependant développé au fil du temps pour prendre en charge une multitude d'autres canaux et cas d'utilisation, notamment les transactions B2P, P2G, B2B, G2P et G2B. Les transactions P2G et P2B s'effectuent par l'intermédiaire de NIBSS e-BillsPay, une plateforme de recouvrement des transferts de crédit en ligne et en temps réel qui s'appuie sur la plateforme NIP. Pour les micropaiements P2B, NIBSS a lancé mCash avec le soutien de la CBN afin de permettre aux clients d'effectuer des paiements instantanés aux commerçants en utilisant le système NIP (Banque mondiale, 2020b). Les transactions sont compensées en différé et le règlement a lieu quatre fois par jour (entretiens avec des parties prenantes, 2022). Les fenêtres de règlement sont passées en 2016 d'une fois à deux fois par jour afin de réduire les risques liés au règlement. En juillet 2021, elles ont été élevées à quatre fois par jour afin d'améliorer encore l'efficacité de traitement des paiements.

Modèle commercial

Les frais des clients sont fixés par les banques, le système NIP impliquant une majoration. Le système a été créé en interne par une équipe de développeurs et n'a pas reçu de financement de la part de donateurs. C'est pourquoi la conception initiale de NIBSS était volontairement limitée et prévoyait une amélioration et une mise à niveau ultérieures. Les participants paient une redevance à NIBSS pour chaque transaction traitée. Ils sont autorisés à répercuter ce coût sur leurs clients jusqu'à une limite fixée. Ainsi, le système est financé par une large utilisation et les prix à la consommation sont plafonnés par la CBN[3]. NIBSS fonctionne selon un modèle de recouvrement des coûts, avec des bénéfices modérés pour les actionnaires.

Règles du système

Les règles du système comprennent l'adhésion à plusieurs réglementations. Plutôt que de créer des règles au niveau du système, NIP s'appuie sur des réglementations financières nationales exhaustives couvrant les droits et les responsabilités des entités émettrices et réceptrices, des directives sur la résolution des litiges, des cadres de conformité, des exigences KYC, etc. Les fournisseurs de services de paiements instantanés ne sont autorisés à facturer des frais que conformément au guide relatif aux frais bancaires approuvé par la CBN (Banque centrale du Nigéria, 2019). Les règles du système exigent que les fournisseurs de services financiers suivent les mécanismes de recours des clients disponibles sur le site Internet de la CBN. Les fournisseurs de services financiers sont tenus de disposer d'un service d'assistance pour traiter toutes les plaintes des clients. Les clients concernés doivent d'abord adresser leur plainte aux fournisseurs de services financiers. Ces derniers sont ensuite tenus de résoudre le problème dans un délai de deux semaines. Si le problème n'est pas résolu au terme de ce délai, les clients peuvent adresser

2 Le BVN est un système d'identification biométrique composé d'un numéro unique à 11 chiffres mis en place par la CBN pour lutter contre les transactions bancaires illégales au Nigéria. Un BVN est délivré à chaque personne lors de l'ouverture de son premier compte bancaire, et chaque compte bancaire qu'elle ouvre par la suite (quelle que soit l'institution) sera associé au même numéro BVN. Le BVN permet de lutter contre la fraude et offre une authentification biométrique pour les paiements et services numériques.

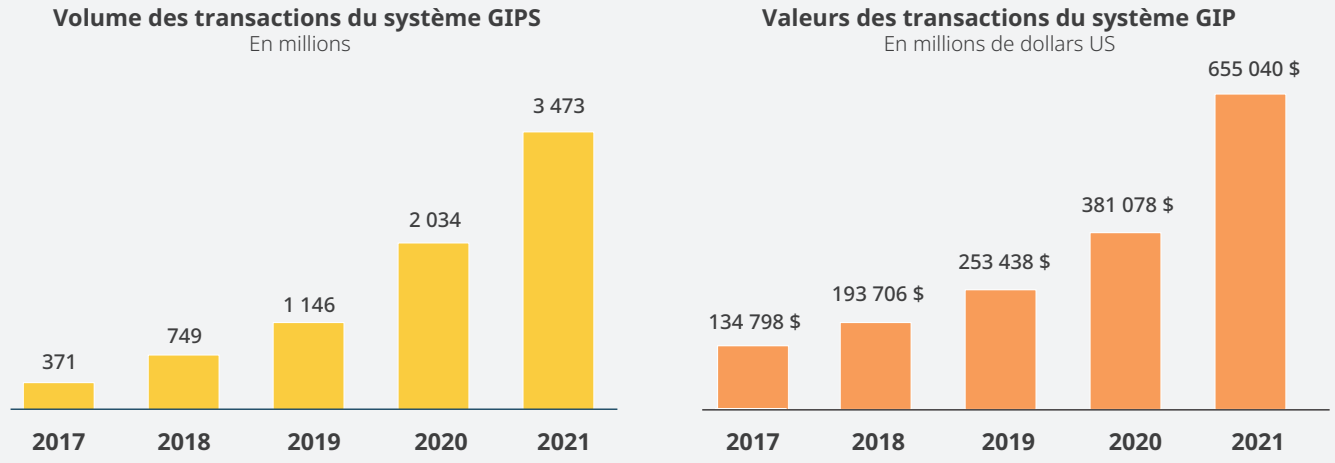
3 Les limites de prix spécifiques fixées par la CBN sont les suivantes : moins de 5 000 NGN (12 USD) = 10 NGN (0,02 USD) ; de 5 001 à 50 000 NGN (de 12 à 120 USD) = 25 NGN (0,06 USD) ; plus de 50 000 NGN (120 USD) = 50 NGN (0,12 USD). Naira nigérian (NGN) converti en USD selon un taux de change de 1 USD = 416,67 NGN au 3 août 2022.

leur plainte au bureau de protection des clients de la CBN pour le règlement et le recours.

Volumes et valeurs traités par le système de paiement

L'utilisation du système NIP a considérablement augmenté depuis sa création. Les volumes sont passés de 371 millions de transactions en 2017 à 3,4 milliards en 2021. Les valeurs sont quant à elles passées de 135 milliards USD en 2017 à 655 milliards USD en 2021 . La valeur moyenne des transactions a diminué, passant de 363 USD (151 251 NGN) en 2017 à 188 USD (78 334 NGN) en 2021 . Il se peut que la pandémie de COVID-19 ait été un facteur clé dans l'augmentation de l'utilisation des paiements numériques.

FIGURE 28. Volume et valeurs des transactions du système NIP



Source : NIBSS, 2022.

Réglementation

L'écosystème réglementaire des paiements est bien établi au Nigéria. Alors que la législation initiale était axée sur la création des bases d'un système de paiement opérationnel (comme le projet de loi sur la gestion des systèmes de paiement de 2009) et sur l'instauration d'une certaine confiance dans le système, les ajouts récents sont orientés vers l'inclusion financière et l'innovation. Guidée par la stratégie nationale d'inclusion financière, la banque centrale a publié des lignes directrices sur les services de TEF (interbancaires) instantanés en 2015, des directives sur l'octroi de licences et la réglementation des banques offrant des services de paiement en 2018, un cadre de gestion des risques et de la sécurité de l'information des systèmes de paiement nigérians en 2019 , ainsi que des lignes directrices sur les services bancaires de microfinance, les services bancaires d'agents et les mesures KYC à plusieurs niveaux. Ces publications ont joué un rôle essentiel dans la création d'un environnement favorable au système NIP. Par exemple, les participants au système NIP ont besoin d'une licence pour utiliser le système et doivent respecter le règlement sur les services de TEF instantanés au Nigéria. Les protocoles de gestion des risques doivent être respectés et les fournisseurs sont invités à consulter le cadre de gestion des risques et de la sécurité de l'information des systèmes de paiements nigérians. Afin de conserver l'attractivité du système NIP auprès des clients concernant les prix, la CBN joue un rôle actif dans la régulation de la tarification des services basés sur le NIP, par exemple par le biais de circulaires limitant les frais facturés aux clients qui utilisent ce système. Les principales réglementations et politiques qui ont soutenu le système sont les suivantes :

- Politique « sans espèces » de 2011 à l'origine de l'initiative relative aux TEF ;
- Circulaire de 2014 sur l'examen du système NIP et d'autres options de paiements électroniques présentant des caractéristiques similaires ;
- Réglementation en 2018 des services de TEF instantanés au Nigéria.

Enseignements en matière d'inclusivité

Stade d'inclusivité de base. Selon les critères d'inclusivité du chapitre 2.6, le système NIP a un niveau d'inclusivité de base. Le système NIP offre une fonctionnalité inclusive, car il prend en charge la plupart des cas d'utilisation de tous les systèmes nationaux de cette étude, ainsi que tous les canaux de paiement utilisés par les clients. Cependant, sa structure de gouvernance actuelle ne permet pas une prise de décisions inclusive, car seules les banques sont autorisées à donner leur avis. Une approche axée sur les plus défavorisés et l'inclusion de tous les fournisseurs de services de paiement agréés dans le processus décisionnel augmenteraient le niveau d'inclusivité.

Les facteurs d'inclusion suivants du système NIP ont été relevés :

- **Le système reste toujours adapté aux besoins grâce à une approche de développement échelonné**. Le système NIP a été mis au point en interne et avait initialement une fonctionnalité limitée avec seulement deux banques intégrées. Cette approche a permis de limiter l'investissement initial nécessaire au développement du système. Un nombre croissant de participants ont rejoint le système à mesure qu'il clarifiait sa proposition de valeur, ce qui a rapidement conduit à son développement. NIBSS a amélioré NIP et demandé aux participants de mettre à niveau leurs systèmes en conséquence. Les mises à niveau et les nouvelles versions ont permis au système de rester agile et de s'adapter aux besoins du marché. Le développement interne du système était essentiel pour garantir la disponibilité des compétences et du savoir-faire nécessaires à la mise en œuvre de ces mises à niveau.

- **Le bon fonctionnement du système est essentiel pour assurer la confiance et la durabilité.** La première version du système NIP exigeait que les transactions soient compensées en 50 secondes, cependant tous les fournisseurs n'ont pas pu respecter ce délai, ce qui a affecté l'expérience client. Une mauvaise performance d'un fournisseur a des répercussions sur la réputation de l'ensemble des banques connectées au SPI. Afin d'améliorer les performances du système et d'assurer une expérience fluide et fiable aux clients, NIBSS a raccourci le délai de compensation nécessaire. NIBSS utilise également les classements mensuels sur le délai moyen de traitement des transactions et d'autres variables pour encourager les banques et améliorer la qualité de la prestation de services. L'objectif est d'inciter les banques à être compétitives et à respecter les nouvelles normes, mais aussi de créer une concurrence saine pour améliorer les temps de fonctionnement et les performances (entretiens avec des parties prenantes, 2022).

- **L'infrastructure sous-jacente d'identification numérique offre un avantage considérable au système.** Le système BVN du Nigéria est un système d'identification numérique biométrique avancé. L'instauration d'un identifiant financier de base permet de mettre en place des modalités d'authentification qui ouvrent de nouvelles voies d'interaction avec le système. La possibilité de s'identifier sans présenter de document physique (seulement une empreinte digitale et le numéro BVN) permet d'accéder facilement à diverses méthodes de paiement, notamment l'envoi instantané d'argent et le retrait à partir d'un GAB.

- **La transparence et l'équité des frais sont des facteurs importants d'adoption.** À l'origine, les frais des services de TEF instantanés à la charge des clients étaient fixés par les banques, et s'accompagnaient d'un manque de transparence. Cela a conduit les clients à se plaindre de prix abusifs. En réponse, la CBN a publié une réglementation plafonnant les frais à la charge des clients entre 10 NGN et 50 NGN, en fonction du montant de la transaction. Cette initiative a renforcé la confiance des clients et limité l'écart entre les prix pratiqués par les fournisseurs. En outre, des prix bas encouragent l'utilisation des services par la population à faibles revenus, qui est la plus sensible aux frais. Cela a été un aspect important du maintien de l'inclusivité du système.

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

www.africanenda.org
info@africanenda.org
@africanenda

Octobre 2022
© 2022 - Tous droits réservés - AfricaNenda