



ÉTAT DES LIEUX DES SYSTÈMES DE PAIEMENT INSTANTANÉ INCLUSIFS EN AFRIQUE

SIIPS 2024 • Étude de cas

ZIPIT au Zimbabwe

Histoire



Défi

La République du Zimbabwe a souffert d'un manque crucial d'argent liquide aux alentours de l'année 2010. Cette situation a alors poussé le pays à rechercher une solution susceptible de faciliter les échanges de valeur numérique en temps réel pour s'affranchir des espèces. Au Zimbabwe, pour réaliser des paiements sans espèces, la population pouvait uniquement se tourner vers les GAB, les terminaux de PDV ou les chèques, avec des délais d'encaissement pouvant aller jusqu'à sept jours pour ces derniers. Par ailleurs, les virements via le système de règlement brut en temps réel (« RBTR ») pouvaient mettre plusieurs jours avant d'apparaître sur les comptes des bénéficiaires. Le pays avait besoin d'une solution innovante, d'autant plus que les services d'argent mobile n'y étaient pas encore disponibles.

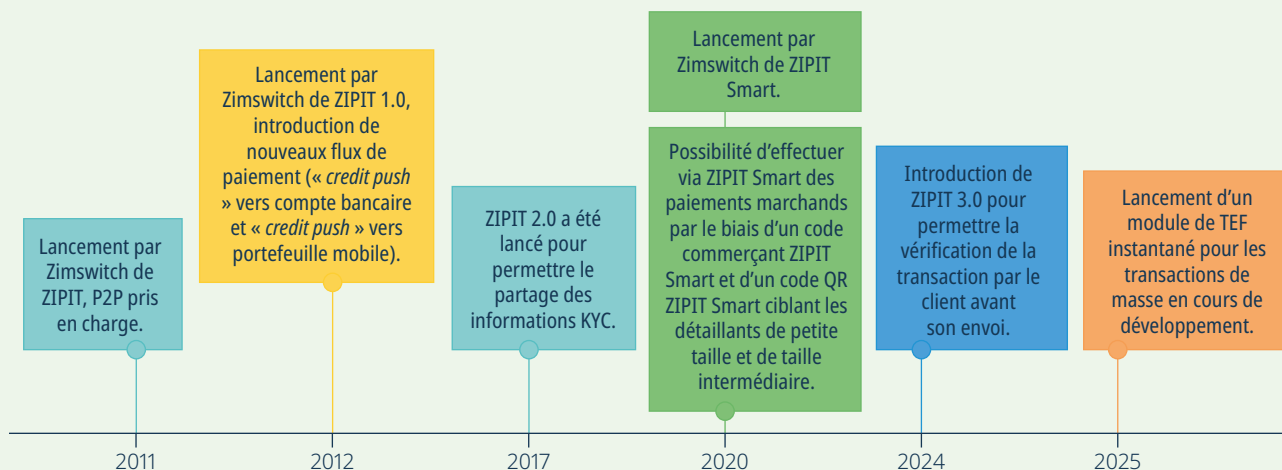


Valeur ajoutée

En 2011, l'Electronic Payments Association of Zimbabwe (Association des paiements électroniques du Zimbabwe, « EPAZ ») et la Reserve Bank of Zimbabwe (Banque centrale du

Zimbabwe, « RBZ ») se sont associées aux acteurs du secteur pour mettre sur pied le système *Zimswitch Instant Payment Interchange Technology* (« ZIPIT »). Lancé la même année que le SPI NIBSS du Nigeria, ZIPIT est le deuxième SPI du continent, uniquement précédé par le système *Real-Time Clearing* de l'Afrique du Sud (introduit pour sa part en 2006). ZIPIT permet de réaliser des paiements de type « *credit push* » en temps réel entre les fournisseurs de paiement membres du réseau Zimswitch, y compris les banques et les OAM. C'est un système multisectoriel qui réalise des opérations entre des comptes bancaires et des portefeuilles mobiles. Le fil conducteur de la conception de ZIPIT était de promouvoir l'inclusion financière à travers la commodité et la facilité d'utilisation pour l'utilisateur final. Le système permet de réaliser des transferts via l'application et des paiements mobiles sur des téléphones portables basiques.

Frise chronologique de ZIPIT



Source : Zimswitch, 2024

En 2011, Zimswitch a lancé ZIPIT, en collaboration avec la RBZ, l'EPAZ et des banques commerciales du Zimbabwe. Au fil des ans, ZIPIT et ses participants ont lancé de vastes campagnes de sensibilisation auprès des utilisateurs finaux, avec le soutien de la banque centrale dans le but de dynamiser une adoption jusqu'alors timide des paiements numériques. Les banques du pays ont

intégré ZIPIT de manière progressive. EcoCash, le service d'argent mobile le plus populaire du pays, a rejoint le réseau plus tardivement. À ce jour, 17 banques commerciales, cinq IMF acceptant des dépôts (*deposit-taking microfinance institutions*, « DTMF »), six OAM et un fournisseur de services de paiement (« FSP ») participent au système.

Étude de cas : ZIPIT au Zimbabwe

La version 1.0 de ZIPIT permettait de réaliser des transactions P2P, qui restent le cas d'utilisation le plus populaire. Le service est accessible via les canaux USSD, WhatsApp, ou à titre optionnel sur les applications de banque mobile disponibles. Petit à petit, le système ZIPIT a permis le transfert de dollars américains (« USD ») détenus sur des comptes bancaires, en plus des transactions en monnaie locale, le dollar zimbabwéen (« ZWL »), remplacé par l'or du Zimbabwe (« ZiG ») depuis avril 2024. D'autres participants, à l'instar d'EcoCash, ont été intégrés au système en boucle ouverte en vertu d'une obligation imposée aux OAM agréés de rejoindre le commutateur national.

Grâce à la version 2.0 de ZIPIT, les messages de paiement contiennent des informations relatives au KYC, notamment l'identifiant, le numéro de compte ou le numéro de téléphone mobile. ZIPIT Smart a pour sa part introduit les transactions marchandes P2B, ainsi que les codes QR. Pour effectuer des transactions transitant via le canal USSD ou une application, les utilisateurs finaux peuvent utiliser le code USSD du commerçant, associé au compte de ce dernier.

Le lancement de la version 3.0 de ZIPIT, mise en service début 2024, avait pour objectif d'améliorer l'acceptation parmi les PME. Cette nouvelle mouture inclut une vérification de la transaction avant la validation du paiement, dans le but de réduire le nombre de transactions erronées. Avant de pouvoir prendre en charges les paiements B2B, ZIPIT a dû surmonter des obstacles en raison de l'absence de détails de paiement de bout en bout, tant pour les commerçants que leurs clients finaux.

La prochaine évolution sera sur l'introduction d'un module de TEF instantané pour les transactions de masse. Ces dernières transitent actuellement via ZEEPAY, le système d'acquisition de Zimswitch pour les paiements de masse.

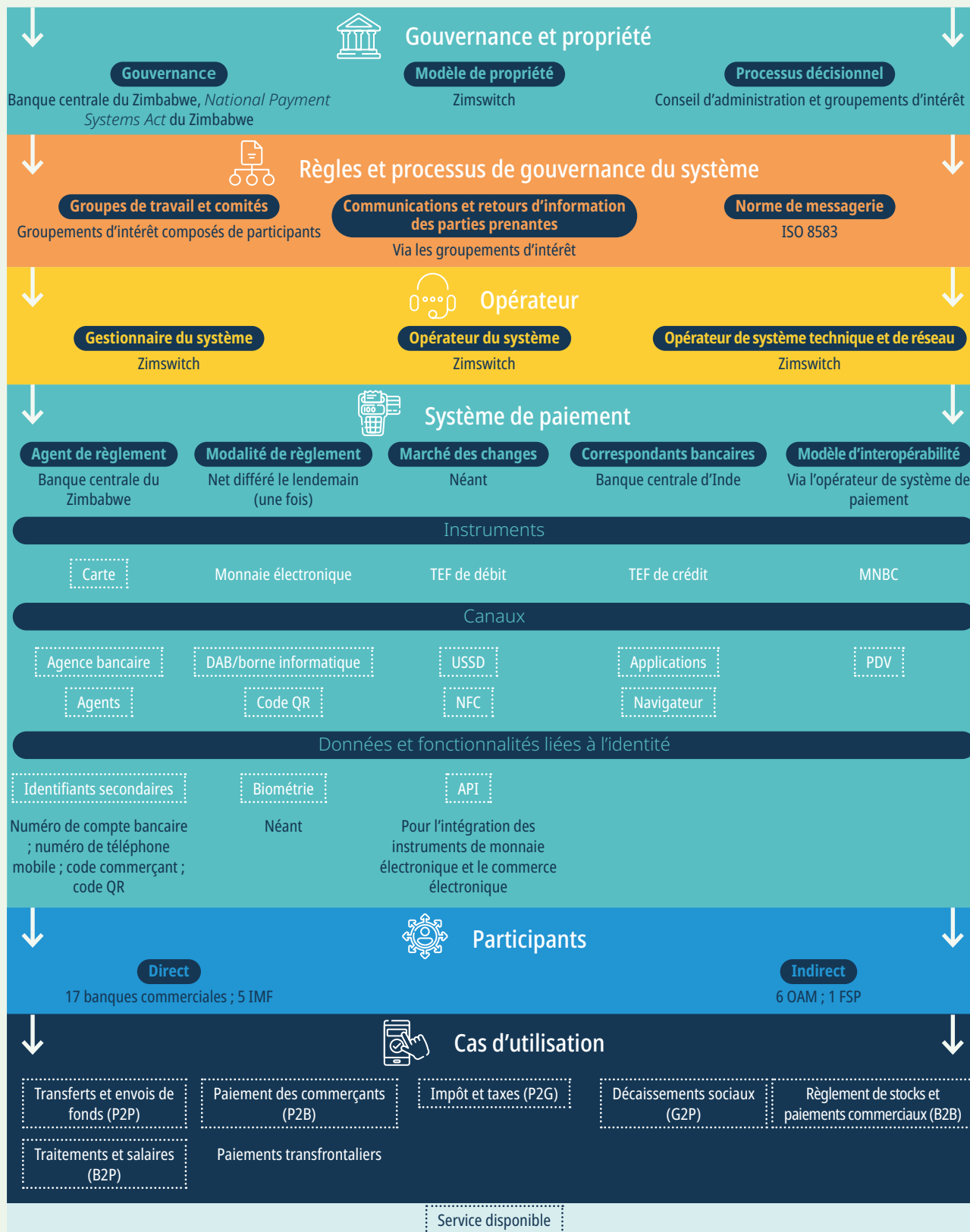
Les indicateurs clés de performance de ZIPIT détaillent le nombre de participants, la croissance des transactions (volumes et valeurs), ainsi que la part de marché au niveau des paiements mobiles.



Gouvernance et opérations

Aperçu du système de paiement

Aperçu du modèle ZIPIT

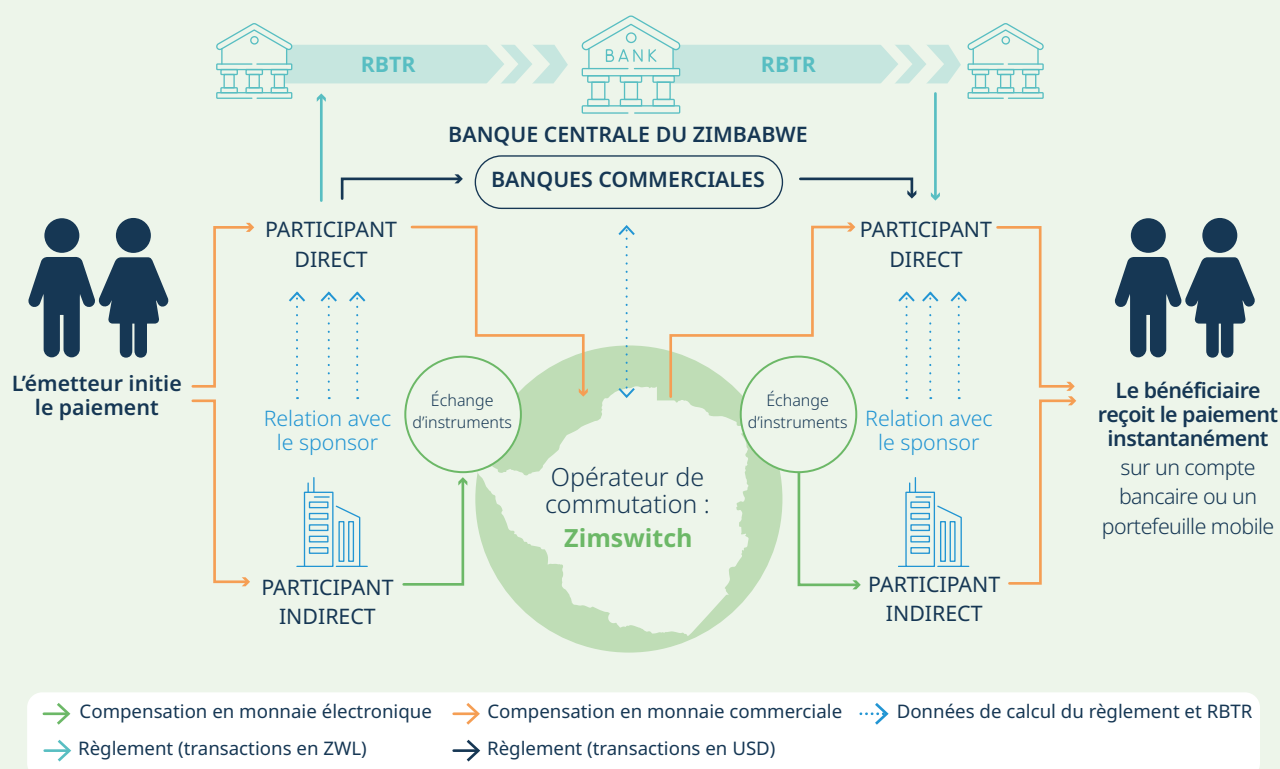


Étude de cas : ZIPIT au Zimbabwe

ZIPIT, qui est un SPI multisectoriel, est accessible à tout FSP agréé, y compris les banques commerciales, les IMF, les OAM et autres FSP non bancaires. Il permet d'effectuer des TEF interbancaires par carte vers n'importe quel compte ou portefeuille détenu auprès d'une institution financière intégrée à la plateforme. ZIPIT s'adresse à la fois aux clients bancarisés ayant

été soumis à une procédure de KYC allégée ou complète et aux détenteurs d'un portefeuille mobile. Le système permet d'effectuer des transactions libellées en USD ou en ZWL. Le SPI est exploité par Zimswitch Technologies, une société anonyme à responsabilité limitée créée en 1994.

Flux de transactions de ZIPIT



Les participants directs de ZIPIT sont notamment des banques commerciales et des IMF. Les participants indirects sont des FSP non bancaires, y compris des OAM. Ils peuvent accéder au système grâce à un accord de parrainage conclu avec une banque commerciale qui assure la tenue de comptes fiduciaires aux fins de la compensation. ZIPIT utilise une passerelle API pour les transactions en monnaie électronique. En vertu des *Banking Regulations* (règlements bancaires) de 2020 du Zimbabwe, la banque centrale impose la participation des OAM. Les autres acteurs n'ont pas d'obligation, mais sont incités à rejoindre le système.

Le système RBTR de la RBZ procède au règlement des transactions en vertu d'un dispositif de règlement net différé qui intervient le lendemain de la transaction (T+1). Pour réaliser ces transactions, il n'est pas nécessaire de disposer d'un compte préalimenté. La RBZ conserve des garanties pour honorer les obligations de règlement en cas de défaillance. Zimswitch procède

aux calculs des montants de règlement net et fournit des informations pour que les positions puissent être réglées via le système RBTR. Les participants indirects effectuent leurs règlements par l'intermédiaire des banques qui les parrainent et des comptes fiduciaires. Les transactions en ZWL sont réglées via le système RBTR ; les transactions en USD le sont quant à elles par l'intermédiaire de banques commerciales.



Gouvernance

ZIPIT est une solution en propriété exclusive de Zimswitch. La gouvernance de l'ensemble des solutions Zimswitch, y compris ZIPIT, est régie par le *National Payment Systems Act* du Zimbabwe (la loi sur les systèmes de paiement nationaux, « *NPS Act* du Zimbabwe »). En 2020, la RBZ a pris une participation de 15 % dans l'actionnariat de Zimswitch afin d'être partie prenante pour renforcer l'interopérabilité. ZIPIT est donc désormais détenu

conjointement et avec un modèle de gouvernance de type partenariat public-privé.

Zimswitch est supervisé par un conseil d'administration et a reçu un agrément du département des systèmes de paiement nationaux de la RBZ pour fournir des services de compensation au Zimbabwe. Les décisions concernant ZIPIT sont prises par le conseil d'administration de Zimswitch, sous la supervision réglementaire de la banque centrale. Diverses parties prenantes orientent le processus décisionnel, notamment la RBZ, les participants à ZIPIT ainsi que d'autres groupements d'intérêt.

La RBZ, en tant qu'organisme de réglementation, exerce une influence sur la gouvernance et les opérations de Zimswitch, y compris les nominations aux postes clés, les approbations de produits et la tarification. Les participants, représentés par des associations professionnelles telles que l'EPAZ, la Banker's Association of Zimbabwe, l'Interbank Operations Committee et la Payment Service Providers Association du Zimbabwe, contribuent à la définition des exigences et des règles de fonctionnement du SPI, notamment en ce qui concerne les plafonds, la tarification et les responsabilités. D'autres groupements d'intérêt, tels que la Retailer's Association du Zimbabwe, la Confederation of Retailers du Zimbabwe et le Consumer Council du Zimbabwe, jouent également un rôle dans l'élaboration des processus décisionnels. Grâce à cette approche collaborative, les participants ont leur mot à dire dans la conception du SPI, ce qui constitue un important facteur d'inclusivité.



Fonctionnalité

ZIPIT traite les transactions tous canaux confondus, y compris les plateformes Web, les applications mobiles (dont l'USSD), les PDV et les GAB. Les FSP décident des canaux qu'ils proposent à leurs clients. Le système ne traite que peu de transactions via la NFC.

Les transactions sont compensées via les rails monétiques, avec une intégration via une API pour les paiements en monnaie électronique. Les informations relatives à l'émetteur de la transaction sont transmises via l'API à la banque partenaire, puis converties dans la norme de messagerie ISO 8583 utilisée par ZIPIT. Les FSP sont identifiés dans les messages de compensation à l'aide de numéros d'identification bancaire (« NIB »). Pour les achats en ligne, une autre API est utilisée.

Le numéro de compte bancaire de l'utilisateur final, son numéro de téléphone mobile, le code QR pour les applications et les codes commerçants pour les paiements USSD sont des exemples d'identifiants

secondaires, ou alias. Le recours aux codes QR est possible grâce à une fonctionnalité de la suite de transactions ZIPIT Smart ; quelques transactions ont bien été constatées, mais l'adoption est pour l'heure limitée. Étant donné que plusieurs acteurs proposent le paiement par code QR, les acteurs du marché continuent d'échanger en vue de rendre les codes QR interopérables via leur normalisation.

ZIPIT se distingue sur le marché par sa capacité à traiter des transactions en USD et en ZWL, une particularité qui pourrait encourager les Zimbabweens à détenir des dollars sur des comptes bancaires plutôt qu'en espèces. Les plafonds de ZIPIT, fixés par l'organisme de réglementation, sont de 500 USD par transaction et de 1 000 USD par mois.



Normes techniques et cas d'utilisation

ZIPIT utilise la norme ISO 8583 pour la transmission des informations relatives aux paiements de type « *credit push* ». Le passage à la norme ISO 20022 n'est pas envisagé. Des travaux sont en cours pour offrir une solution de chambre de compensation de TEF s'appuyant sur la norme ISO 20022. En attendant, des solutions de contournement utilisant la norme ISO 8583 ont permis au système d'accroître la quantité d'informations relatives à l'identité contenues dans le message de paiement.

Outre les paiements de factures et de commerçants P2P et P2B, ZIPIT permet de procéder à des paiements B2B, au versement des salaires, ainsi qu'aux règlements d'impôts et de taxes. Des travaux sont actuellement menés afin de mettre au point une option de paiement G2P en temps réel, dans le droit fil de l'objectif stratégique plus large de l'organisation, à savoir l'inclusion financière. Les paiements G2P transitent actuellement par un canal différent via ZEEPAY et il faut environ 10 minutes pour que les fonds arrivent sur le compte bénéficiaire. Une fois intégrés à ZIPIT, les transferts G2P seront quasi instantanés. À l'heure actuelle, il n'est pas possible de réaliser des transactions transfrontalières.



Modèle économique

Zimswitch a assuré le financement initial du SPI, avec l'aide d'un partenaire technologique, dont la participation actuelle représente 25 %. La banque centrale a apporté des capitaux de démarrage. Les frais de commutation servent à couvrir les dépenses opérationnelles du SPI, qui suit un modèle économique bénéficiaire. Les commissions des banques sont quant à elles comprises entre 1 et 3 %, en fonction de leurs modèles de tarification et de leurs avantages concurrentiels. Zimswitch facture aux banques des frais

Étude de cas : ZIPIT au Zimbabwe

de commutation de 1 %. Les plafonds sont régulièrement ajustés de manière à atténuer l'impact de l'inflation, garantissant ainsi une utilisation continue du système, toutes classes sociales confondues.



Règles du système

Les règles du système ZIPIT ne sont pas rendues publiques. Tous les participants sont tenus de se conformer aux prescriptions applicables en matière de LBC/LFT/LPADM. Il s'agit notamment d'envisager la conformité sous l'angle des risques (approche fondée sur les risques), selon les orientations définies par la législation et les directives réglementaires. Cette approche n'a pas encore été adoptée à grande échelle sur le continent, ce qui fait du Zimbabwe un cas à part.

Dans les règles du système, Zimswitch a également défini un processus de gestion des requêtes et des litiges, soutenu par un système dédié qui assure le suivi et la résolution des requêtes et des litiges des utilisateurs finaux. Les règles et politiques de résolution des litiges s'appliquent à chaque membre et encadrent les processus de résolution des litiges tout au long de la chaîne de valeur, y compris pour les commerçants et les utilisateurs finaux. Dans le détail, l'émetteur envoie la requête à sa banque, qui la saisit sur une plateforme Zimswitch et procède ensuite à une résolution entre l'émetteur et la banque destinataire. ZIPIT exige une résolution sous 48 heures. Au-delà, à défaut d'accord entre les parties, ZIPIT procède à un arbitrage. Ce processus s'applique également aux transactions d'argent mobile erronées. Bien que la supervision centralisée marque un pas dans la bonne

direction, ZIPIT n'offre pas encore aux utilisateurs finaux la possibilité d'accéder à des mécanismes de recours non gérés par leur FSP.

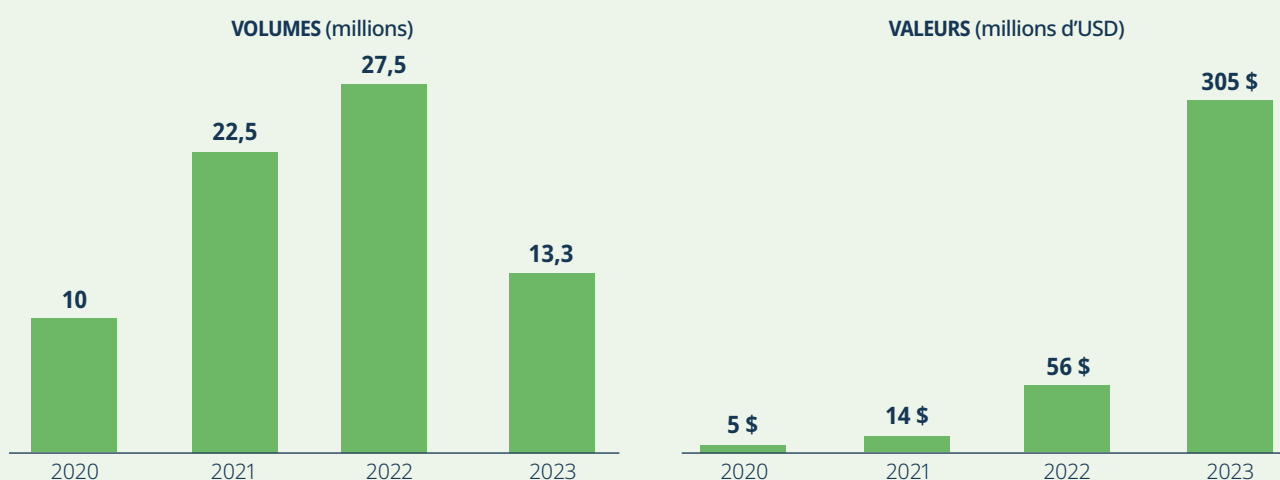


Volumes et valeurs traités par le système de paiement

Zimswitch ne collecte pas d'informations sur les transactions « on-us » à partir du SPI, ce qui limite la visibilité quant aux paiements transitant via un FSP donné (Illustration 1.4). Zimswitch rend compte trimestriellement à la RBZ. Des informations sur les performances sont également mises à disposition quotidiennement.

Comme le montre l'Illustration 1.4, ZIPIT a signé une belle croissance des volumes entre 2020 et 2022, en partie corrélée à l'adoption accrue du numérique dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Au cours de l'année écoulée, le nombre de transactions a chuté, passant de 27,5 millions à 13,3 millions. Dans le même temps, la valeur des transactions est passée de 56 millions USD (340 milliards ZWL) à 305 millions USD (1,9 milliard ZWL)¹. Cet accroissement de la valeur est intégralement imputable à l'inflation du ZWL. En termes réels, la valeur des transactions a diminué (Zimswitch, 2024). Compte tenu de la volatilité des taux de change au cours de l'année écoulée, les utilisateurs étaient moins enclins à recourir au système financier formel. ZIPIT a traité l'équivalent de 1 % du RNB en 2023, ce qui laisse entrevoir de très belles perspectives de développement des paiements numériques dans le pays.

Volumes et valeurs des transactions traitées par ZIPIT



Source : Zimswitch, 2024

¹ Selon Zimswitch, un taux de change de 6 104,7 ZWL pour 1 USD a été appliqué. Compte tenu de sa volatilité, il n'existe pas de taux de change officiel pour le ZWL publié sur www.oanda.com. La devise a depuis lors été remplacée par le ZIG.

L'utilisation de différentes monnaies pour les transactions de détail au Zimbabwe freine l'adoption des paiements numériques car les consommateurs sont extrêmement méfiants vis-à-vis du secteur des services financiers formels du fait de la forte inflation. La monnaie locale zimbabwéenne n'est utilisée que pour 20 % de toutes les transactions environ. L'USD est la monnaie la plus répandue depuis son introduction dans le pays en 2009. Le ZWL est surtout utilisé par les entreprises pour rendre la monnaie (Dzoma, 2024). En avril 2024, la RBZ a lancé sa sixième monnaie depuis 2008, le ZiG, pour lutter contre l'inflation et les pénuries d'argent liquide. Tous les FSP ont été déconnectés du système durant une semaine environ, le temps de gérer la conversion, ce qui a perturbé l'écosystème numérique. Si l'organisme de réglementation ne communique pas d'orientations et de procédures d'atténuation des risques claires et précises pour de telles circonstances, de tels événements peuvent amener les consommateurs à perdre confiance dans la robustesse d'un SPI.



Réglementation

Les principaux textes législatifs/réglementaires applicables aux participants au système sont le [Banking Act](#) (loi sur les banques du Zimbabwe), qui régit les institutions financières de la plateforme, et le [National Payment Systems Act](#) (loi relative aux systèmes de paiement

nationaux du Zimbabwe), qui encadre les FSP, y compris Zimswitch et les OAM. En outre, les [Banking \(Money Transmission, Mobile Banking and Mobile Money Interoperability\) Regulations](#) (règlements bancaires sur la transmission monétaire, la banque mobile et l'interopérabilité de l'argent mobile du Zimbabwe) de 2020 imposent l'intégration des OAM aux systèmes de paiement nationaux à des fins d'interopérabilité.

La législation relative à la LBC/LFT/LPADM et aux sanctions correspondantes, notamment le [Money Laundering and Proceeds of Crime Act](#) (loi sur le blanchiment de capitaux et le produit du crime du Zimbabwe), le [Bank Use Promotion Act](#) (loi sur la promotion de l'utilisation des banques du Zimbabwe) et le [Suppression of Foreign and International Terrorism Act](#) (loi sur l'élimination du terrorisme étranger et international du Zimbabwe), s'applique également. L'opérateur rapporte des contraintes réglementaires, par exemple les plafonds restrictifs imposés par l'organisme de réglementation pour remédier aux transactions illégales sur le marché des changes et susceptibles de donner lieu à des abus. La finance ouverte et les actifs virtuels ne sont pas régis par une quelconque réglementation au Zimbabwe, mais un code QR national est en cours de développement.



Enseignements en matière d'inclusivité

Selon l'échelle d'inclusivité d'AfricaNenda présentée, ZIPIT relève du niveau d'inclusivité « Avancé ». Cette technologie permet l'intégration de fonctionnalités inclusives dans des cas d'utilisation clés tels que les transactions P2P et P2B et offre à ses utilisateurs finaux les canaux de transaction qu'ils préfèrent. Le système assure l'interopérabilité entre tous grâce à un modèle multisectoriel. La banque centrale fait partie de la structure de gouvernance. Enfin, tous les participants au système ZIPIT ont la possibilité de contribuer à parts égales à la prise de décisions stratégiques.

Pour améliorer son niveau d'inclusivité, ZIPIT doit étendre ses cas d'utilisation, notamment en intégrant

les paiements G2P. Outre le suivi des litiges, le système peut envisager d'instaurer des mécanismes de recours supplémentaires afin d'accroître la confiance des utilisateurs finaux. Enfin, un modèle économique non déficitaire ou de recouvrement des coûts permettrait de s'assurer que l'application de surcoûts ne freinerait pas l'adoption des utilisateurs finaux. En ce qui concerne l'environnement réglementaire, le Zimbabwe dispose d'une loi bancaire actualisée et applique une approche fondée sur la gestion des risques en matière de LBC/LFT/LPADM. Cette approche est d'ailleurs parfaitement appropriée au contexte.

La conception et le déploiement de ZIPIT ont permis de tirer plusieurs enseignements clés en matière d'inclusivité :

- **Les codes commerçants facilitent les paiements P2B, diminuant ainsi les erreurs :** ZIPIT Smart a lancé des codes commerçants associés aux comptes des commerçants, ce qui rend les transactions marchandes P2B plus fluides et permet d'enregistrer bien moins d'erreurs. Les codes QR sont encore plus pratiques, mais leur utilisation est encore limitée : ZIPIT va devoir travailler sur ce point de blocage à l'avenir.
- **La mise en place d'une procédure spécifique de résolution des litiges renforce la confiance :** en cas de litige non résolu, ZIPIT devrait proposer un canal supplémentaire aux utilisateurs finaux. Le processus de résolution classique implique que l'émetteur initie une requête par l'intermédiaire de sa banque, qui l'enregistre sur la plateforme Zimswitch et facilite la résolution entre les banques concernées. À défaut d'accord sous 48 heures, ZIPIT procède à un arbitrage pour résoudre le litige. En mettant en œuvre des règles claires et exécutoires de gestion des litiges à l'échelon des participants, les systèmes tels que ZIPIT renforcent le sentiment de confiance envers la technologie et sa fiabilité.
- **La capacité de pouvoir faire des transactions instantanées dans la devise de son choix augmente l'attrait du numérique :** ZIPIT permet de transférer à la fois des USD et des ZWL/ZiG sans qu'il soit nécessaire de les convertir. Dans un pays en proie à une inflation marquée et à une perte de confiance envers les FSP, ces fonctionnalités peuvent élargir les choix qui s'offrent aux utilisateurs finaux et, potentiellement, réduire la part des devises détenues en espèces.



AfricaNenda Foundation

C1-402, 4th Floor, Block C, Grand Baie La Croisette, Grand Baie, Mauritius

site Web www.africanenda.org | e-mail info@africanenda.org



Octobre 2024

© 2024 - Tous droits réservés AfricaNenda Foundation