

DOSSIER PAYS

Banque de Tanzanie, CGAP, FSDA, FSdT

Type d'outil de surveillance du marché : **Analyse des rapports réglementaires**

Sous-type : **Analyse de données granulaires**

Des données granulaires ont permis à la Banque de Tanzanie (BdT) d'évaluer la croissance rapide du marché du crédit numérique en Tanzanie et d'identifier une série de risques émergents encourus par les consommateurs, notamment en matière de transparence, de solvabilité et de partialité. Par exemple, les données ont montré que de nombreux emprunteurs choisissaient des prêts à faible taux d'intérêt car ils contractaient davantage de prêts ; de plus, les femmes remboursaient aussi bien leurs prêts que les hommes mais avaient un accès nettement plus faible au crédit.

Contexte

- En 2017, à la demande et sous la direction de la Banque de Tanzanie, le CGAP et le cabinet Busara Center for Behavioral Economics ont piloté une analyse basée sur les données du marché du crédit numérique tanzanien sur la base de données transactionnelles et démographiques détaillées. La recherche faisait partie d'un diagnostic complet du marché du crédit en Tanzanie que FSDA a développé pour la BdT en coopération avec le FSdT. Au sein de la BdT, la Direction nationale des systèmes de paiement et l'unité de micro-surveillance de la Direction de la stabilité financière ont participé activement au projet pilote. Ce projet a assuré le suivi d'une enquête téléphonique axée sur la demande auprès des emprunteurs numériques.
- **Pouvoirs de réglementation et de supervision.** La BdT est la banque centrale de Tanzanie, une institution publique autonome chargée d'octroyer des agréments, de réglementer et de superviser tous les types de banques ainsi que les institutions financières, notamment les prestataires de services de microfinance. La BdT est chargée de gérer les prestataires qui ne prennent pas de dépôts (qui incluent les prêteurs numériques depuis 2018), les coopératives

Fiche d'information

Pays : Tanzanie

Autorité : Banque de Tanzanie (BdT)

Secteur : Crédit numérique

Outil : Analyse de données granulaires

À quoi sert l'outil ? Cet outil sert à mieux comprendre l'état et l'évolution du marché du crédit numérique, ainsi que les principaux types de risques et de problèmes émergents pour les consommateurs.

Tiers : Busara Center for Behavioral Economics (prestataire), CGAP, Approfondissement du secteur financier en Afrique (FSDA), Fonds fiduciaires pour l'approfondissement du secteur financier (FSdT)

Coût estimatif : 70 000 dollars EU (y compris les coûts du prestataire et du personnel du CGAP)

Année(s) d'utilisation : 2018

Mots-clés : Analyse de données, données granulaires, crédit numérique, octroi de prêt numérique, prêts numériques, surendettement, emprunts multiples, piège de l'endettement, évaluation du crédit, Tanzanie, équité, discrimination, genre.

d'épargne et de crédit, ainsi que les groupes de microfinance communautaires. Elle est également chargée de la réglementation et de la supervision des systèmes de paiement nationaux et des prestataires de systèmes de paiement, notamment les émetteurs de monnaie électronique.

- **Rôle de supervision de la protection des consommateurs.** Le règlement de 2019 sur la protection des consommateurs de services financiers confère à la BdT un mandat précis en matière de protection des consommateurs de services financiers, notamment le pouvoir d'imposer des mesures de surveillance préventives pour lutter contre les comportements répréhensibles, et d'utiliser une série de pouvoirs et d'outils d'application pour mener les enquêtes et activités de supervision, notamment les évaluations mystères, les analyses de marché et les examens thématiques. À compter de 2015, et ce, jusqu'en 2018, la BdT n'assumait que des responsabilités explicites concernant la protection des consommateurs vis-à-vis des émetteurs de monnaie électronique et des autres prestataires de systèmes de paiement.

Objectif et mesures d'incitation

- **À quoi a servi l'outil ?** L'analyse des données granulaires a permis à la BdT de mieux comprendre la façon dont le marché du crédit numérique évolue et fonctionne en Tanzanie. Comment les différents segments de consommateurs font l'expérience du crédit numérique, plus particulièrement en termes de remboursements, de défauts de paiement et d'accès aux services financiers.
- **Mesures d'incitation pour le développement d'outils.** La BdT a émis des préoccupations au sujet de la croissance rapide du crédit à la consommation, notamment le crédit numérique, et se demande si elle entraînerait le surendettement ou d'autres problèmes de consommation qui pourraient affecter la santé du marché du crédit dans son ensemble. Afin de répondre à ces préoccupations, la BdT entend mettre en place des outils d'analyse qui permettraient de surveiller plus efficacement le marché du crédit - du point de vue prudentiel, aux perspectives de développement du marché en passant par la protection des consommateurs - tout en recueillant des informations pour l'élaboration de la réglementation.

Méthodologie technique et écosystème de données

- Le projet a démarré par l'identification de trois questions de recherche fondamentales, acceptées par tous les participants : quelle est la taille du marché ? Dans quelle mesure les individus s'acquittent-ils du remboursement ? Comment se comportent les différents segments de clientèle ?
- Le projet a mis l'accent sur les trois plus grands prêteurs numériques, dont on estime qu'ils représentent plus de 75 % du marché. Les prêteurs comprenaient des prestataires de services financiers réglementés et non réglementés, qui octroyaient tous leurs prêts numériques par le biais d'émetteurs de monnaie électronique supervisés par la BdT.

- L'équipe a élaboré un modèle pour demander aux prêteurs numériques des données au niveau des transactions qui permettraient de répondre aux questions de la recherche. Le modèle comprend des champs pour des rapports détaillés sur les points suivants :
- Données relatives au compte et à la démographie pour permettre l'analyse des transactions par segments et groupes (par exemple, le nom du produit, le numéro qui identifie de manière unique l'abonnement à un téléphone mobile, le sexe, la date de naissance, le lieu) ;
- Données de transaction indiquant les principales modalités et valeurs au moment de l'octroi du prêt (par exemple, durée du prêt, montant du prêt, montant versé, délai de versement, frais d'intérêt, autres frais) et après l'octroi du prêt numérique (par exemple, type de transaction, moment de la transaction, valeur de la transaction, frais de pénalité, frais d'encaissement).
- Une fois le modèle approuvé, la BdT a transmis des demandes d'information aux trois prêteurs numériques les plus importants, leur demandant de fournir des données sur les transactions et des données démographiques pour tous les comptes de crédit numériques ayant eu une activité pendant une période donnée (environ deux ans). Afin de garantir la confidentialité et le respect de la vie privée, le modèle ne comportait pas de champ pour le nom du client.
- La BdT a mis en place un protocole pour la réception et le stockage des modèles de données remplis dans le cadre de son système de réception d'autres rapports réglementaires, ainsi qu'un processus visant à garantir que les données granulaires étaient reçues et stockées en toute sécurité par la BdT et que seul le cabinet d'experts-conseils y avait accès de manière confidentielle.
- Cette demande a conduit la BdT à recevoir les données de plus de 20 millions de prêts versés à 5,1 millions de comptes sur une période de 23 mois.
- Le cabinet d'experts-conseils a mené un processus approfondi pour nettoyer diverses sources de données et les fusionner en une base de données cohérente et adaptée, permettant l'analyse d'une série de variables, d'indicateurs, de tableaux et de graphiques selon différents critères, notamment la segmentation de la clientèle. L'analyse de la segmentation clé comprenait :
 - le décaissement des prêts et taux de remboursement par sexe, groupe d'âge et région ;
 - les différences entre les comptes qui remboursent de manière anticipée, ponctuelle ou tardive ; entre les comptes qui contractent peu ou beaucoup de prêts ; et entre les emprunteurs qui remboursent de manière anticipée ou tardive de façon répétée.
- Le CGAP et le cabinet d'experts-conseils ont produit un rapport de surveillance du marché du crédit numérique présentant les principaux résultats de l'analyse à un niveau mondial.
- L'équipe du projet a comparé les résultats de l'analyse des données granulaires avec les résultats de l'enquête téléphonique, soulignant des résultats cohérents en termes d'indicateurs de performance majeurs et de problèmes des consommateurs.
- En sus du modèle de rapport sur les données granulaires, l'équipe a présenté à la BdT une structure alternative de rapport annuel pour les statistiques agrégées que la banque pourrait exiger pour la surveillance initiale continue du marché du crédit numérique, et

pendant que les cadres de réglementation, de supervision et de collecte de données granulaires sont élaborés. Ce processus intègre des statistiques sur le marché global, ainsi qu'une segmentation par sexe, tranche d'âge et région, par exemple :

- Modification de l'offre de prêt : durée du prêt, taux d'intérêt, pénalités de retard, structure de remboursement.
- Valeur et volume moyens des prêts décaissés par semaine, mois, année
- Nombre moyen de prêts par compte par semaine, mois, année
- Pourcentage de prêts payés à temps, payés en retard (moins de 90 jours), payés en retard (plus de 90 jours), non payés (rapporté quatre mois après la fin de la période pour éliminer les prêts actifs).
- Prêts improductifs (NPL) en fin de période
- Pourcentage d'emprunteurs ayant plus de trois prêts consécutifs payés en retard
- Fonds reçus moins fonds décaissés par prêt à la clientèle (par exemple, premiers prêts, seconds prêts).

Personnel, expertise et autres exigences

- Les directions de la stabilité financière et des systèmes de paiement nationaux de la BdT comptaient respectivement deux et trois membres du personnel directement impliqués dans la mise en œuvre de l'outil. D'autres membres du personnel ont été invités à soutenir le projet selon les besoins. Par exemple, le personnel en charge de la base de données des rapports réglementaires veillerait à la réception adéquate des rapports sur les données granulaires
- En ce qui concerne le stockage des données, la BdT a adapté le système qu'elle utilisait pour les rapports réglementaires agrégés afin de saisir et de stocker les fichiers de données granulaires dans un environnement sûr, sécurisé et confidentiel. À long terme, cependant, la BdT devrait avoir accès à une infrastructure de stockage et de traitement des données plus adéquate pour supporter un plus grand volume de données transactionnelles.

Sélection du prestataire et coût

- Les termes de référence du cabinet d'experts-conseils soulignait ses responsabilités en matière de consolidation, de nettoyage et de fusion de toutes les données pertinentes collectées par différentes sources (par exemple, les prêteurs numériques, les émetteurs de monnaie électronique, les opérateurs de réseaux mobiles [ORM]) sous une forme cohérente et appropriée qui permettrait d'identifier les principales questions de recherche et d'y répondre ; la préparation de tableaux agrégés de l'activité de crédit numérique au niveau des transactions, des produits et du pays, notamment les ventilations par données démographiques des consommateurs (par exemple, sexe, âge, lieu) ; et l'exploration des segments de consommateurs par des techniques de regroupement.

- Le prestataire devait posséder des compétences et une expérience en matière de conception expérimentale et comportementale, de statistiques et d'économétrie (pour rassembler, nettoyer et analyser des ensembles de données complexes), d'analyse de grands ensembles de données transactionnelles du secteur financier et d'analyse des produits financiers numériques.
- Le budget initial du prestataire était d'environ 40 000 dollars EU, mais des coûts supplémentaires ont été encourus en termes de temps et de déplacements en raison de difficultés rencontrées dans la collecte des données qui ont doublé la durée initialement prévue du projet.
- En sus du coût du prestataire, le projet a encouru des coûts pour couvrir deux experts techniques de l'équipe du CGAP qui ont fourni des orientations clés et des contributions à la définition des indicateurs, à la détermination des questions centrales de recherche et d'analyse des données, et à la coordination de plusieurs parties prenantes.

Avantages et impact

- - Explorer les données granulaires des prêts numériques signifiait disposer une série de domaines de données transactionnelles et démographiques pour chaque prêt dans une période d'établissement de rapport. Ce niveau de détail a permis de réaliser des analyses approfondies qui ont permis à la BdT de faire ce qui suit :
 - **Mieux comprendre le marché**, notamment sa taille, son niveau de concentration et ses tendances en matière de croissance, ainsi que des caractéristiques telles que la taille moyenne des prêts et le nombre moyen et maximal de prêts accordés par compte.
 - **Mieux comprendre les consommateurs**, par exemple en identifiant les différents comportements d'utilisation et de remboursement des différents segments de la population (par exemple, par âge ou par région), ce qui a permis de contraster les résultats obtenus via les enquêtes téléphoniques.
 - **Tirer des enseignements sur les différentes expériences par sexe**, par exemple, si les femmes remboursent aussi bien les prêts que les hommes ou si elles ont autant accès au crédit que les hommes.
 - **Découvrir les questions liées à la protection des consommateurs**, par exemple, comment les taux de remboursement diffèrent en fonction du nombre de prêts contractés, du moment de la demande de prêt ou de la taille du prêt ; et si les modèles commerciaux continuent d'élaborer des modèles d'évaluation du crédit basés sur un grand nombre de premiers prêts.
- Les résultats des analyses de données granulaires ont contribué aux nouvelles réglementations sur la microfinance et la protection des consommateurs de produits financiers. Les règlements sur la microfinance de 2018 et 2019 ont intégré les prêteurs numériques dans le périmètre de réglementation et de supervision de la BdT. Les règlements de 2019 sur la protection des consommateurs financiers ont donné à la BdT la responsabilité de la supervision de la protection des consommateurs et

le pouvoir d'utiliser une gamme d'outils de surveillance du marché. Les règlements ont souligné la nécessité d'une meilleure divulgation des conditions de crédit et des évaluations de la solvabilité.

Limites et défis liés à la mise en œuvre

- La soumission complète des modèles de données transactionnelles détaillées remplis a pris plus de six mois, d'autant plus que le projet incluait de nouveaux acteurs tels que des entreprises de technologies financières et des ORM non réglementés qui n'avaient aucune expérience préalable du partage de données avec la BdT et n'étaient pas directement supervisés par la banque.
- Les données démographiques étaient difficiles à obtenir, principalement parce que la plupart de ces données devaient être soumises directement par les ORM qui possédaient les émetteurs de monnaie électronique avec lesquels les prêteurs numériques étaient en partenariat. Les données démographiques étaient considérées comme sensibles et ne pouvaient être partagées directement par les émetteurs de monnaie électronique ou, en fait, par les prêteurs numériques. Participation de tiers (le cabinet d'experts-conseils et le CGAP) au projet a suscité des inquiétudes de la part des prêteurs numériques non réglementés et des ORM sur la confidentialité des données granulaires partagées. Ces préoccupations ont nécessité la clarification que les protocoles d'accès aux données garantiraient la confidentialité des données. En outre, plusieurs problèmes de qualité et d'exhaustivité se sont posés dans les données démographiques collectées par les ORM, rendant certaines de ces données inutilisables.
- Il s'agit du tout premier exercice de collecte de données granulaires sur le crédit numérique non détaillées. Le cabinet d'experts-conseils a donc dû procéder à de multiples échanges avec les prestataires pour s'assurer de la qualité des données et, en suivant les directives élaborées par l'équipe du projet, rendre les données comparables entre les prêteurs numériques en normalisant les différents champs de données et les termes utilisés par chaque prêteur.
- Il était important de mettre en place un système adéquat pour transférer un grand volume de données de manière sûre, confidentielle et stable. La BdT ne collectait pas régulièrement des données granulaires. La banque ne disposait donc pas d'un système de collecte et de rapport sur les données entièrement automatisé permettant le transfert rapide, la sécurité, l'intégrité et la validation de ce type de données. Une solution ad-hoc a été adoptée pour l'expérimentation. Si la BdT choisit de collecter des données granulaires sur une base continue pour une utilisation répétée dans le cadre de la surveillance du marché à l'avenir, elle aura besoin d'un système de collecte de données plus avancé. Sinon, la BdT devra combiner des données agrégées plus fréquentes avec une collecte de données granulaires moins fréquente.

Projets futurs pour l'outil

- L'outil a été mis en œuvre une première fois dans le cadre d'une initiative visant à mieux comprendre l'évolution, les performances et les risques liés au marché du crédit numérique en Tanzanie, et à fournir des contributions au processus réglementaire en cours d'élaboration qui a conduit à la publication de règlements sur la microfinance et la protection des consommateurs de produits financiers. Ce n'est qu'en fin 2019, que la BdT a assumé les responsabilités et les pouvoirs explicites de supervision et de surveillance de la protection des consommateurs de services financiers, notamment sur le marché du crédit numérique, et d'utiliser une gamme d'outils de surveillance du marché.

Au fur et à mesure que le nouveau cadre est opérationnel, la BdT est mieux placée pour appliquer à nouveau l'outil d'analyse pour la surveillance continue du marché du crédit numérique ou celle des nouveaux prestataires.

Enseignements tirés

- L'analyse de données granulaires dans un secteur émergent qui comprend des acteurs situés en dehors du périmètre de supervision nécessite des efforts importants, notamment de la persuasion morale, pour collecter et supprimer les données.
- Il est important de garantir la confidentialité des données, surtout lorsque des tiers font à la fois partie de l'équipe qui met en œuvre l'outil de déclaration et des entités déclarantes.
- L'analyse des données granulaires fournit des points de données uniques permettant d'approfondir l'évaluation des risques pour les consommateurs, par le biais d'une analyse de segmentation et en identifiant les modèles potentiels d'emprunteurs tombant dans le piège de l'endettement, ainsi que des preuves sur la façon dont les bons payeurs accèdent progressivement à des prêts plus importants et moins chers. Il s'agit d'un outil particulièrement pertinent pour analyser les situations rencontrées par les femmes lors de l'obtention d'un prêt, et pour déterminer si elles peuvent être victimes de discrimination.
- Les données granulaires segmentées peuvent être utilisées, ainsi que les outils de surveillance du marché du côté de la demande (par exemple : les enquêtes téléphoniques et la surveillance des médias sociaux), pour obtenir une image complète des problèmes auxquels les consommateurs sont confrontés et des avantages qu'ils reçoivent dans un secteur émergent en pleine croissance.
- L'analyse de données granulaires peut aider les autorités à renforcer les arguments en faveur des mesures de réglementation, élaborer de nouveaux modèles de déclaration de données agrégées pour les secteurs émergents, et recueillir des informations pour le suivi par le biais d'une supervision axée sur les institutions.
- Afin de faciliter le calcul des indicateurs de performance, la déclaration des données granulaires sur le crédit numérique devrait exiger des informations spécifiques sur le fait de savoir si et quand chaque prêt a été remboursé, le jour et la date de ce remboursement. L'établissement de rapports devrait opérer une distinction entre les frais et les intérêts de manière précise, chaque prêt devant indiquer avec précision

la valeur décaissée, les intérêts imposés, les frais initiaux facturés, le montant du remboursement requis (c'est-à-dire le principal plus les intérêts) et les frais supplémentaires en cas de remboursement tardif.