LA FINANCE RESPONSABLE EN INDE
ENSEIGNEMENTS POUR LE RWANDA

seep
leading collaboration & learning

AMIR
Association of Microfinance Institutions in Rwanda

mastercard foundation

février 2018

NOTE DE SYNTHESE:
La finance responsable en Inde
Enseignements pour le Rwanda

Cette note de synthèse s'appuie sur les leçons tirées d'un programme d'étude auquel une délégation rwandaise a assisté du 28 au 31 août 2017 à New Delhi, en Inde. Ce programme d'étude a été organisé par la Basix Academy for Livelihoods and Micro-enterprise Promotion (B-A-LAMP) et financé par le SEEP Network dans le cadre du Programme pour une finance responsable grâce au leadership local et à l'apprentissage (Responsible Finance through Local Leadership and Learning Program).

Les objectifs du programme étaient les suivants:

- Comprendre comment les politiques et les pratiques de protection des consommateurs s'intègrent aux politiques fondamentales des associations de microfinance en Inde et comment elles se traduisent à l'échelle des institutions de microfinance;
- Comprendre les stratégies des associations en matière de pratiques de finance responsable ainsi que leurs systèmes et processus pour garantir l'adoption de ces pratiques;
- Avoir une connaissance générale des politiques et des procédures de certaines IMF pionnières;
- Comprendre les politiques de la banque centrale en matière de protection des consommateurs;
- Comprendre le rôle des bailleurs de fonds et des investisseurs clés dans l'élargissement de la finance responsable à travers diverses parties prenantes du secteur; et
- Suggérer une feuille de route pour intégrer les bonnes pratiques.

Le programme d'étude a été suivi par:

- Jean Pierre Uwizeye (AMIR),
- Straton Habyalimana (The SEEP Network),
- Jules Theoneste Ndayaho (Umtanguha Finance Company),
- Kevin Kavugizo Shyamba (National Bank of Rwanda - BNR),
- Mary Lambasha (Development Vision SACCO),
- Caitlin Smit (Genesis Analytics).

Remerciements

La Basix Academy pour la promotion des moyens de subsistance et la micro-entreprise
– Organisateur du programme d'étude: La finance responsable, l'expérience indienne (août 2017).

Tanwi Kumari, The Smart Campaign

Genesis Analytics, Partenaire pour l'apprentissage dans le cadre du Programme pour une finance responsable grâce au leadership local et à l'apprentissage (Responsible Finance through Local Leadership and Learning Program).

Toutes les organisations qui ont participé au programme d'étude:
RBI, Sa-Dhan, MFIN, IFC, Smart Campaign, M-CRIL, Satin Credit Care Network Ltd., SV Creditline Pvt. Ltd., Michael and Susan Dell Foundation (MSDF), Small Industries Development Bank of India (SIDBI), Maanaveeya Development & Finance Pvt. Ltd., Business Correspondent Federation of India (BCFI).

Copyright © 2018 The SEEP Network

Des extraits de la présente publication peuvent être reproduits ou adaptés pour répondre aux besoins locaux sans autorisation préalable du Réseau SEEP, sous réserve que ceux-ci soient distribués gratuitement ou à prix coûtant, sans recherche de profits. Pour ces extraits, merci d'indiquer la source La finance responsable en Inde, The SEEP Network.

À propos de l'Association of Microfinance Institutions in Rwanda (AMIR)

AMIR est le seul organisme de coordination des institutions de microfinance au Rwanda, cherchant à bâtir un secteur de la microfinance florissant grâce aux actions de sensibilisation et d'information, à la recherche et développement, à la finance responsable, au suivi des résultats et au renforcement des capacités. Créée en 2007 par 32 membres fondateurs, AMIR compte aujourd'hui 343 banques de microfinance agréées, établissements limités d'épargne et de dépôt, et coopératives de crédit et d'épargne. Ses membres représentent plus de 97% du secteur de la microfinance au Rwanda et servent près de 2,8 millions de clients. Partenaire solide du gouvernement du pays et membre de la fédération du secteur privé, AMIR espère promouvoir un environnement porteur en facilitant la collaboration entre un large éventail de parties prenantes des secteurs privé et public d'ici à 2020. www.amir.org.rw @AMIR_Rwanda.

À propos du SEEP Network

SEEP est un réseau mondial d'apprentissage. Nous appuyons des stratégies qui créent de nouvelles et de meilleures possibilités pour les populations vulnérables, en particulier les femmes et les pauvres des zones rurales, de participation aux marchés et d'amélioration de leur qualité de vie. Fondé en 1985, SEEP était un pionnier du mouvement du microcrédit et il a contribué à jeter les bases des efforts actuels pour l'inclusion financière. Au cours des trois dernières décennies, nos membres ont continué à servir de terrain d'essai pour des stratégies innovantes qui favorisent l'inclusion, développent des marchés concurrentiels et améliorent les moyens de subsistance des populations pauvres dans le monde. Les membres du SEEP Network travaillent dans plus de 170 pays. www.seepnetwork.org @TheSEEPNetwork.

À propos de la Mastercard Foundation

La Mastercard Foundation collabore avec des organisations visionnaires pour améliorer l'accès à l'éducation, à la formation professionnelle et aux services financiers des personnes vivant dans la pauvreté, particulièrement en Afrique. Comptant parmi les plus grandes fondations privées, ses travaux sont guidés par sa mission: faire progresser l'éducation et promouvoir l'inclusion financière afin de créer un monde inclusif et équitable. Basée à Toronto (Canada), la fondation a été déclarée indépendante par Mastercard au moment de sa création, en 2006. Pour plus d'information et pour vous inscrire à la newsletter de la Fondation, rendez-vous sur www.mastercardfdn.org. Suivez la Fondation @MastercardFdn on Twitter.

Acronyms

AMIR	Association des Institutions de Microfinance au Rwanda
BC	Correspondants commerciaux
BCFI	Business Correspondent Federation of India
BNR	Banque Nationale du Rwanda
CGAP	Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres
CoC	Code de déontologie
FLC	Centre d'éducation financière
IFC	Société Financière Internationale
JLG	Groupe à responsabilité conjointe
KYC	La connaissance de la clientèle
MFIN	Réseau des Institutions de Microfinance
MSDF	Michael and Susan Dell Foundation
MSME	Micro, petites et moyennes entreprises
MUDRA	Banque de l'agence pour le développement et le refinancement des micro-unités
NABARD	National Bank for Agriculture and Rural Development
NBFC	Établissement financier non bancaire
OAR	Organisme d'autorégulation
PMJDY	Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana
RBI	Banque centrale d'Inde (Reserve Bank of India)
SACCO	Coopérative pour l'épargne et le crédit
SFB	Banque spécialisée dans la finance des petites entreprises
SHG	Groupe d'entraide
SIDBI	Banque de développement des petites entreprises d'Inde
VSLA	Association villageoise d'épargne et de crédit

QUELS SONT LES MOTEURS DE LA FINANCE RESPONSABLE EN INDE?

Les contextes nationaux diffèrent grandement d'un pays à l'autre et les comparaisons ne sont pas toujours possibles. Toutefois, il est utile d'identifier les enseignements et les facteurs de réussite d'un pays pouvant être adaptés et appliqués à d'autres. Le programme d'étude a relevé **trois éléments majeurs du progrès de l'Inde dans la promotion de la finance responsable dans le secteur de la microfinance**, particulièrement pertinents dans le contexte rwandais.

- **Un Code de déontologie à l'échelle du secteur, développé et appliqué par deux associations actives dotées d'un mandat légal pour faciliter l'autorégulation** du secteur de la microfinance. Le Code de déontologie comprend des détails sur les mécanismes de résolution des plaintes que les fournisseurs de services financiers sont tenus d'instaurer. Les membres doivent soumettre régulièrement des auto-évaluations de leur conformité au Code de déontologie aux associations, qui mènent également des activités de contrôle pour garantir le respect du Code. Les associations peuvent pénaliser les membres qui ne respectent pas le Code ou ne répondent pas aux plaintes des clients de façon adéquate.
- **La présence de nombreux bailleurs de fonds et investisseurs dans le secteur de la microfinance**, qui appuient leurs décisions d'investissement sur un éventail de facteurs, dont la réalisation des évaluations sur la conformité au Code de déontologie et les résultats associés, et la gestion des performances sociales
- **Des règles sur les microcrédits établies par la banque centrale** visant à prévenir le surendettement des clients et régissant, par exemple, le montant maximal de prêt, le niveau d'endettement total par emprunteur, le volume global de prêts accordés pour la génération de revenus, la durée et le montant des prêts, la fréquence des remboursements du crédit et les plafonds des taux d'intérêt. Ces règles sont soutenues par un système de bureaux d'information sur le crédit, qui permet aux institutions de proposer des solutions de prêt sans surendetter les emprunteurs. **Des consignes sont également fournies à propos de pratiques de prêt éthiques**, impliquant notamment la transparence de la tarification, certaines limites en matière d'emprunts multiples et des méthodes de recouvrement des crédits non coercitives. Le contrôle du respect de ces consignes est assuré par les deux associations du secteur et un compte rendu est transmis à la banque centrale.

Cette note de synthèse débute par une présentation de l'évolution du secteur de la microfinance en Inde et les raisons pour lesquelles la finance responsable fait l'objet d'une attention et d'un engagement croissants de la part de différents acteurs du secteur. Ce document s'attache ensuite à expliquer le rôle que jouent ces différents acteurs dans la promotion de la finance responsable en Inde, et conclut sur les prochaines étapes à franchir pour le secteur rwandais, à la lumière des enseignements tirés de l'Inde.

LE SECTEUR DE LA MICROFINANCE EN INDE

Évolution et importance croissante de la finance responsable

Le secteur de la microfinance en Inde a vu le jour dans les années 1970, avec l'émergence de groupes d'entraide informels fournissant un accès à des services d'épargne et de crédit très demandés. Entre 2005 et 2010, le secteur a connu une croissance exponentielle, soutenue par la forte demande en prêts de la part d'emprunteurs ne pouvant bénéficier du système bancaire et d'investisseurs désirant investir des fonds dans un secteur florissant.

Cette croissance s'est accompagnée d'accusations concernant les taux d'intérêts trop élevés, le surendettement des emprunteurs pauvres et les pratiques coercitives de recouvrement des dettes contribuant à la hausse du taux de suicide. Afin de répondre à ce problème, le gouvernement d'Andhra Pradesh a promulgué en 2010 un décret visant à juguler les activités de la microfinance. À la suite de cette mesure, les taux de remboursement ont fortement chuté, fragilisant la croissance et la rentabilité des institutions de microfinance (IMF), et l'investissement dans le secteur de la microfinance s'est interrompu, provoquant une crise à l'échelle nationale.

La crise a déclenché une forte réaction de la part de la banque centrale de l'Inde (*Reserve Bank of India*, RBI) et du secteur de la microfinance (représenté par deux associations, Sa-Dhan et MFIN), et a **accentué l'importance accordée à la finance responsable**. En 2010, la RBI établit la Commission Malegam afin d'examiner les préoccupations et les problèmes du secteur de la microfinance. Le rapport de la Commission, publié en 2011, a recommandé la création d'une catégorie séparée portant le nom de NBFC-IMF, pour les établissements financiers non bancaires (NBFC) qui œuvrent dans le secteur de la

microfinance et remplissent un certain nombre de critères. Le rapport fournissait également une liste de recommandations visant à **améliorer la protection des clients** et à limiter les problèmes d'emprunts multiples, le surendettement et les méthodes coercitives de recouvrement. Il proposait par ailleurs une approche en faveur du partage des responsabilités entre les IMF, la RBI et les associations du secteur.

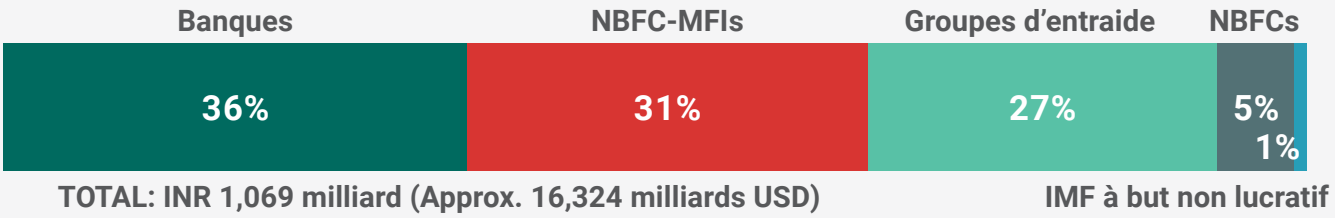
Contexte actuel

Depuis la crise de 2010, on estime que le secteur de la microfinance en Inde s'est rétabli.

Il se compose d'un certain nombre d'entités différentes dont:

- **Les banques:** Depuis juin 2017, les banques sont les premiers fournisseurs de microcrédits en Inde. En 2006, la RBI a mis en place une règlementation permettant aux banques d'avoir recours aux services d'agents tiers non bancaires, désignés comme correspondants commerciaux (BC), afin d'élargir leurs services aux personnes situées en bas de la pyramide des revenus. Actuellement, environ 65% des prêts de microcrédit des banques sont directs; les 35% restants, indirects, sont réalisés en partenariat avec des BC [1].
- **Les NBFCs et NBFC-MFIs:** Les NBFC accordent des prêts, acceptent des dépôts et font des investissements, mais ils adhèrent aussi à un ensemble d'exigences qui les différencient des banques commerciales. Les NBFC-IMF sont une catégorie de NBFC et sont « *des entreprises qui fournissent des services financiers majoritairement à des emprunteurs à faibles revenus, pour des prêts de petites sommes et de courte durée, sans garantie, principalement pour des activités génératrices de revenus et avec des échéances de remboursement plus fréquentes que celles normalement pratiquées par les banques commerciales* » [2].
- **Les banques spécialisées dans la finance des petites entreprises (SFB):** Les SFB acceptent les dépôts et fournissent des prêts aux personnes qui ne peuvent pas bénéficier des services des banques commerciales. Ces banques sont tenues de respecter un ensemble de consignes qui établissent, entre autres, des exigences minimales concernant le capital, un certain nombre d'années d'expérience et un capital libéré minimum. Huit NBFC-IMF ont reçu des licences de SFB et ont acquis, ou sont en train d'acquérir, ce statut hybride.
- **Les IMF à but non lucratif:** Ces institutions ne sont pas soumises à la règlementation de la RBI et comprennent les institutions à but non lucratif, les ONG, les sociétés et les trusts.
- **Le Programme de partenariat entre les groupes d'entraide et les banques:** Ce programme a été lancé au début des années 1990 afin d'élargir les services bancaires aux populations non bancarisées. Les groupes d'entraide sont généralement promus par les ONG et comprennent entre 15 et 20 membres issus de familles à revenus très faibles, principalement des femmes. Ils mobilisent l'épargne des membres et utilisent les fonds ainsi mis en commun pour proposer des prêts aux membres qui se trouvent dans le besoin. Dans le cadre de ce programme de partenariat, les banques ont pu ouvrir des comptes d'épargne pour les groupes d'entraide et leur accorder des prêts en échange de garanties à l'échelle du groupe (la valeur du prêt s'élevant à plusieurs fois les dépôts placés en banque par le groupe).

Figure 1: Encours de microcrédits parmi prestataires de services financiers à partir de juin 2017 (hors partenariats groupes d'entraide / banques) [3]



Après les banques, ce sont les NBFC-IMF qui dominent le secteur de la microfinance en Inde. À partir de juin 2017, 44 NBFC-IMF accordaient des prêts à 20,8 millions de clients, comptaient un portefeuille de prêts bruts de 350 450 millions de roupies indiennes, et avaient 69 516 employés et 8 432 agences réparties dans les 29 États [4].

1 MFIN (2017) Micrometer
2 Microfinance Focus: RBI releases Malegam Committee Report on microfinance. Consulté le 12 septembre 2017
3 MFIN (2017) Micrometer
4 MFIN (2017) Micrometer

La majorité des NBFC-IMF servent des groupes établis selon un modèle de responsabilité partagée, dans lequel des petits groupes de femmes (cinq femmes, en général) se portent volontaires pour former une entité et élire un chef. Ces petits groupes sont souvent regroupés et dans chaque regroupement, tous les membres sont conjointement responsables du remboursement du crédit des autres membres. Les institutions de microfinance en Inde n'acceptent pas les dépôts et s'appuient sur des garanties sociales.

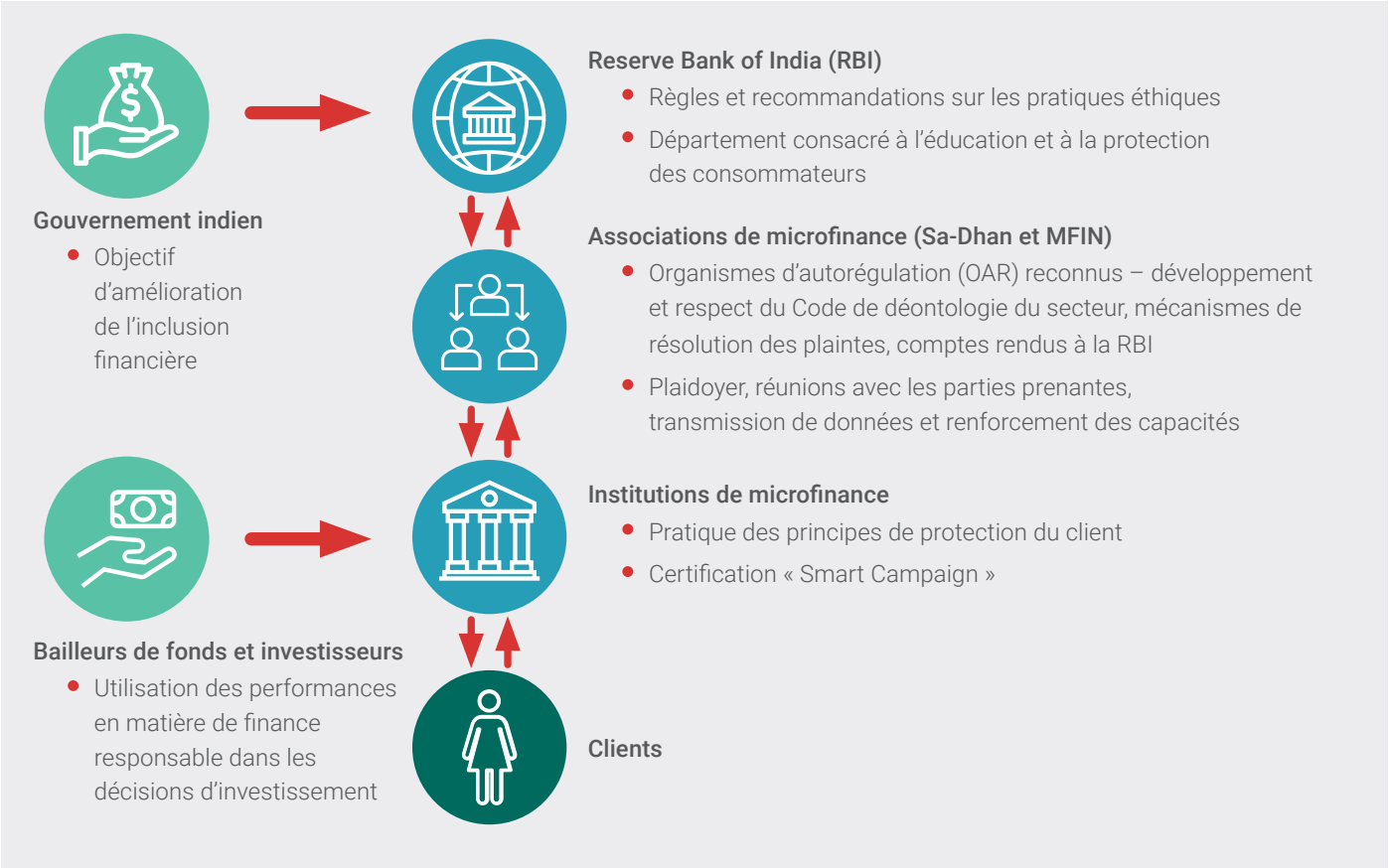
Dans l'optique d'améliorer la stabilité du système financier, la RBI a accordé un certain nombre de licences d'exploitation à des bureaux d'information sur le crédit en Inde. **Il existe actuellement quatre bureaux d'information sur le crédit dans le pays, utilisés à bon escient par les IMF**. Ils jouent un rôle déterminant dans la finance responsable, dans la mesure où la plupart des IMF fournissent un compte rendu hebdomadaire aux bureaux et les sollicitent afin de **vérifier l'historique de crédit des clients, limiter le surendettement et mieux respecter les consignes réglementaires** (comme la règle de la RBI, selon laquelle un emprunteur ne doit pas bénéficier de prêts de plus de deux IMF). L'une des difficultés a été le manque d'information sur le crédit des les membres individuels des groupes d'entraide, les banques ne pouvant fournir aux bureaux de crédit que des renseignements sur la performance des prêts du groupe.

Depuis 2009, le gouvernement indien a mis en place un système d'identification unique appelé *Aadhaar*. À ce jour, presque 100% des adultes sont recensés dans le système et se sont vu attribuer un numéro d'identité unique à douze chiffres en fonction de leurs données biométriques et démographiques, compatible avec le système de bureaux de crédit. La base de données d'identité biométriques est reliée à une interface numérique nommée *India Stack* qui regroupe différents niveaux d'infrastructure financière, assurant notamment le simple transfert de paiements et l'interopérabilité des paiements numériques. Ce système facilite le processus de « connaissance de la clientèle », permet aux habitants d'ouvrir un compte uniquement à partir de leur numéro d'identification et de leurs données biométriques et favorise les paiements numériques entre individus et avec les institutions financières.

LE RÔLE DES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES DANS LA PROMOTION DE LA FINANCE RESPONSABLE DANS LE SECTEUR DE LA MICROFINANCE INDIEN

Les sections suivantes présentent de façon détaillée le rôle joué par chaque partie prenante dans la promotion de la finance responsable dans le secteur de la microfinance en Inde. Voici la liste des acteurs considérés:

- La banque centrale, la *Reserve Bank of India* (RBI); Les associations de microfinance, Sa-Dhan et MFIN; Les institutions de microfinance; Les bailleurs de fonds et les investisseurs; Le gouvernement indien.



LE RÔLE DE LA BANQUE CENTRALE

En Inde, il n'existe pas de loi sur la microfinance. Les NBFC-IMF sont toutefois soumises à la règlementation de la RBI. Les consignes pour les NBFC-IMF ont été partagées dans une circulaire de base publiée par la RBI en 2014 .

Elles découlent des recommandations de la Commission Malegam et comprennent des instructions concernant:

- La définition d'une NBFC-IMF et les règles relatives aux microcrédits, telles que le montant maximal de prêt, **le niveau d'endettement total par emprunteur**, la durée des prêts, le volume global de prêts accordés pour les activités génératrices de revenu ou la fréquence des remboursements du crédit;
- Les normes d'accès au statut de NBFC-IMF pour les NBFC existantes et les nouvelles entreprises souhaitant recevoir le statut;
- Les normes prudentielles, comprenant l'adéquation des fonds propres, la classification et le provisionnement d'actifs;
- **La tarification du crédit**, pour laquelle les taux d'intérêt pratiqués par la NBFC-IMF ne doivent pas dépasser le coût des fonds, augmenté d'une marge maximale de 10% pour les grandes IMF (12% pour les autres IMF);
- **Les pratiques éthiques en matière de prêt**, qui reposent sur les principes de la finance responsable y compris la transparence en matière de taux d'intérêt, et qui gèrent des problèmes tels que les emprunts multiples, le surendettement et les emprunteurs « fantômes », les méthodes de recouvrement non coercitives et la gouvernance.

La RBI a également publié un Code des pratiques éthiques pour l'ensemble des NBFC , qui promeut la finance responsable et inclut des recommandations concernant:

- les demandes de prêt et leur traitement;
- l'instruction des prêts et leurs conditions;
- le versement des prêts, y compris les modifications des conditions;
- la responsabilité du conseil d'administration;
- le responsable du mécanisme de résolution des plaintes;
- la divulgation d'informations dans les contrats et les fiches de prêt;
- les méthodes de recouvrement non coercitives;
- le système de contrôle interne.

L'Inde possède un système de médiation bancaire réglementé (le *Banking Ombudsman Scheme*) hébergé au sein de la RBI, dont l'objectif est de fournir un mécanisme de résolution des plaintes rapide et gratuit pour les plaintes liées à de mauvais services bancaires. Ce système ne couvre actuellement que les banques et devrait élargir son mandat afin d'inclure les NBFC-IMF. Les clients qui ont une plainte à formuler peuvent, dans un premier temps, contacter la banque en question et s'ils ne reçoivent pas une réponse adéquate dans les 30 jours, ils ont la possibilité de faire remonter la plainte auprès de l'ombudsman chargé des affaires bancaires. Il existe aujourd'hui 20 bureaux de médiation bancaire couvrant les 29 États; ils ont reçu environ 121 000 plaintes au cours de l'exercice 2016-2017. Parmi les difficultés rencontrées lors de la mise en place du système, citons le faible taux de réponse des banques, le caractère incomplet des informations fournies par les clients dans les plaintes (par exemple, un numéro de compte unique) et la nécessité d'éduquer le public sur le rôle de l'ombudsman et sur leur propre rôle et leurs responsabilités financières [5].

La RBI comporte un département consacré à l'éducation et à la protection des consommateurs, qui reçoit l'ensemble des plaintes externes sur la déficience des services fournis par la RBI et par les institutions réglementées par la RBI. Le système de médiation bancaire est hébergé au sein de ce département et il cherche à faire respecter un comportement éthique par tous les fournisseurs de services financiers soumis à la réglementation de la RBI. Parmi ses objectifs, citons également la sensibilisation des consommateurs et l'éducation du public aux services bancaires et financiers. Conformément aux recommandations de la RBI, des centres d'éducation financière (Financial Literacy Centers, FLC) ont été mis en place dans le pays. Ils sont dirigés par des sociétés ou des trusts (sponsorisés par les banques) ou par les banques elles-mêmes, et ont dû faire face à de nombreux défis, dont la sensibilisation insuffisante du public à l'activité des centres et la concentration de ces centres dans les zones urbaines et semi-urbaines [6].

5 Comme mentionné lors de l'entretien avec des représentants de l'ombudsman chargé des affaires bancaires en août 2017.

6 India Infoline News Service: RBI revises guidelines for financial literacy centers. Consulté le 29 septembre 2017

LE RÔLE DES ASSOCIATIONS

Il existe deux associations de microfinance en Inde: *Sa-Dhan et Microfinance Institutions Network* (MFIN) [Réseau des Institutions de Microfinance]. **Sa-Dhan et MFIN sont des organismes d'autorégulation (OAR) agréés pour le secteur de la microfinance**. Compte tenu de la reconnaissance du rôle majeur de la microfinance pour l'inclusion financière, et au vu de l'absence d'institutions de dépôt dans ce secteur, la réglementation non-bancaire est beaucoup plus souple que la réglementation bancaire en Inde. Pour faciliter l'autorégulation du secteur, une responsabilité accrue est attribuée aux associations, lesquelles présentent ensuite à la RBI un compte rendu sur les mesures principales.

Sa-Dhan

http://www.sa-dhan.net

L'activité de Sa-Dhan se déploie dans les trois domaines suivants:

1. **Initiatives de consolidation du secteur et autorégulation:** Sa-Dhan est un OAR pour les NBFC-IMF qui facilite l'adoption des meilleures pratiques au sein du secteur. Les principales missions et responsabilités confiées à Sa-Dhan consistent à: élaborer et gérer un Code de déontologie à l'échelle du secteur, reconnu par la RBI; fournir aux clients des NBFC-IMF un mécanisme de résolution des plaintes et des différends; assurer la protection et la formation des emprunteurs; s'assurer que les NBFC-IMF respectent le cadre réglementaire mis en place par la RBI; surveiller le secteur de la microfinance; mener des programmes de formation et de sensibilisation pour les membres; et présenter les données financières à la RBI.
2. **Représentation du secteur et plaidoyer:** Sa-Dhan s'associe à un éventail de parties prenantes afin d'influencer les politiques et de créer un cadre politique propice au renforcement des activités de microfinance.
3. **Renforcement des capacités:** Sa-Dhan fournit à ses membres un soutien en matière de formation et de renforcement des capacités dans deux domaines. Il s'agit premièrement d'apporter un appui technique aux membres, aux non-membres et aux praticiens et, dans un second temps, de donner une vision d'ensemble aux institutions qui se consacrent au développement de l'inclusion financière, telles que les banques, les décideurs et les organismes gouvernementaux. Ces dernières années, Sa-Dhan a amélioré la formation et le renforcement des capacités en matière de respect de la réglementation et du Code de déontologie. Cela comprend des initiatives concernant les principes de protection du client et la performance sociale.

Sa-Dhan mène plusieurs activités de partage des données et des connaissances; elle réalise aussi le rapport annuel Bharat Microfinance.

Les membres de Sa-Dhan sont des IMF de natures très variées : il s'agit de NBFC-IMF, d'organismes à but non lucratif (conformément à la Section 8 de la Companies Act [loi sur les entreprises], d'ONG, d'entreprises et de trusts, sans oublier le programme de partenariat groupes d'entraide / banques. Les cotisations des membres forment un tiers des recettes de Sa-Dhan, les deux autres tiers provenant de programmes et de conférences financés par des bailleurs de fonds.

MFIN http://mfinindia.org

MFIN fournit principalement quatre services:

1. **Autorégulation:** MFIN s'assure que ses membres respectent la réglementation NBFC-IMF mise en place par la RBI, le Code des pratiques éthiques et le Code de déontologie du secteur (CoC). Les IMF membres doivent soumettre chaque trimestre une autoèvaluation exhaustive basée sur le *Responsible Business Index*, qui est une grille d'évaluation de plusieurs paramètres de conformité. Les membres présentent également à MFIN des comptes rendus de leurs propres mécanismes de résolution des plaintes. MFIN possède par ailleurs son propre mécanisme de résolution des plaintes.
2. **Plaidoyer et développement:** MFIN sert de porte-voix du secteur et s'associe aux gouvernements, aux régulateurs, aux institutions et au grand public afin d'améliorer l'environnement économique et politique de la microfinance en Inde. MFIN a un Centre d'information fournissant un vaste champ de données et d'analyses au sujet de la microfinance, à l'intention des différents acteurs du milieu.
3. **Communication et marketing:** la stratégie de communication et de marketing de MFIN s'attache essentiellement à construire une bonne image du secteur en s'associant à des parties prenantes externes et en faisant de MFIN un centre de connaissances.
4. **Initiatives au niveau des États:** MFIN a créé des plateformes collectives au niveau des États et des districts pour une meilleure compréhension par les parties prenantes à l'échelon local du rôle des NBFC-IMF dans la promotion de l'inclusion financière, la promotion d'une coordination accrue entre les membres dans leurs activités de terrain et la création d'un environnement propice aux actions des membres.

Tous les NBFC-IMF peuvent devenir membres de MFIN, mais ce dernier compte aussi un programme de partenariat avec les institutions qui jouent un rôle majeur dans l'inclusion financière: les banques, les NBFC, les acteurs du financement de l'habitat, les compagnies d'assurances, les correspondants bancaires, les investisseurs sociaux, les *think-tanks* et les fondations. L'association est presque intégralement financée par ses membres.

CODE DE DÉONTOLOGIE

En Inde, un Code de déontologie à l'échelle du secteur est en vigueur. Il est soutenu par Sa-Dhan et MFIN, et toutes les IMF sont tenues de le respecter.

Le code de déontologie (CoC) comprend:

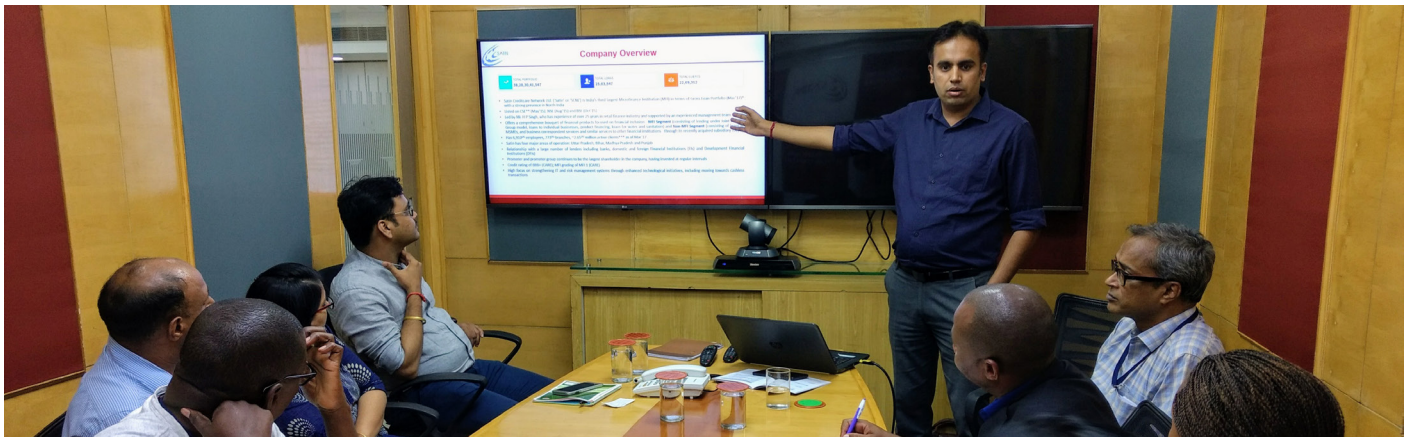
- **Partie I:** les valeurs fondamentales de la microfinance qui orientent les institutions de microfinance, à savoir: l'intégrité, la qualité de service, la transparence, les pratiques éthiques, la confidentialité des informations relatives au client, l'intégration des valeurs sociales aux activités et les mécanismes de feedback/de résolution des plaintes;
- **Partie II:** Le CoC pour les IMF, comprenant des principes directeurs sur **i)** l'intégrité et les comportements éthiques, **ii)** la transparence, **iii)** la protection du client (pratiques éthiques, prévention du surendettement et pratiques d'interaction et de collecte appropriées, **iv)** la gouvernance, **v)** le recrutement, **vi)** l'éducation du client, **vii)** le partage des données, et **viii)** les mécanismes de feedback/de résolution des plaintes;
- **Partie III:** Principes directeurs pour la protection du client, à l'intention des institutions de microfinance;
- **Partie IV:** Principes de déontologie, à l'intention des institutions de microfinance;
- **Annexe:** les engagements des IMF envers les clients.

Les IMF qui reçoivent des financements de la part d'institutions de financement du développement doivent procéder à des auto-évaluations de leur conformité au CoC, qui sont ensuite communiquées aux organismes d'autorégulation (OAR). Dans le cadre de leurs activités de supervision, les OAR rendent visite aux IMF et réalisent des observations de terrain afin de s'assurer qu'elles respectent le CoC.

Conformément au CoC et aux principes directeurs de la RBI en matière de pratiques éthiques, **les IMF sont tenues de créer leurs propres mécanismes de feedback et de résolution des plaintes**. Cela implique, au minimum, **i)** une procédure simple d'enregistrement des réclamations faites par téléphone, comprenant l'inclusion des coordonnées téléphoniques sur les fiches de prêt, **ii)** une procédure en agence qui inclut l'aide du personnel pour l'enregistrement des réclamations, **iii)** un accusé de réception de la réclamation, **iv)** un délai maximal pour traiter la réclamation, **v)** une procédure d'appel simple si un client n'est pas satisfait des solutions proposées par l'IMF, **vi)** un personnel spécialisé dans l'agence pour orienter les clients qui soumettent leur réclamations à la RBI ou les OAR, et **vii)** l'assurance donnée aux clients qu'ils seront correctement traités même s'ils expriment une réclamation ou un différend. Les IMF communiquent à leurs conseils d'administration et aux OAR les réclamations reçues, traitées et en attente de traitement. Les OAR sont en train d'améliorer leur capacité de surveillance et d'analyse de ces données.

Les OAR disposent également de leurs propres mécanismes de résolution des plaintes. Les clients peuvent appeler l'OAR sur un numéro gratuit qui leur est communiqué en agence et indiqué sur leurs fiches de prêts. L'OAR transmet alors la réclamation à l'IMF concernée et suit l'évolution de son traitement. Si le client n'est pas satisfait par le règlement du différend dans les délais fixés, l'affaire est confiée au comité de l'OAR.

Les OAR peuvent infliger des pénalités aux membres qui ne respectent pas le CoC ou ne traitent pas correctement les plaintes, soit en retirant les membres de leur liste, ou en envoyant des avertissements et en infligeant des sanctions financières.



LE RÔLE DES INSTITUTIONS DE MICROFINANCE

Plusieurs IMF en Inde suivent un ensemble de meilleures pratiques en finance responsable et certaines ont reçu une certification Smart Campaign , ou sont en voie d'être certifiées.

Ces pratiques comprennent notamment:

- Les nouveaux produits et services sont testés et expérimentés auprès des clients, et modifiés en fonction des retours clients.
- Après que les clients potentiels aient donné leur accord, les IMF procèdent aux opérations KYC et demandent des renseignements sur le client auprès des bureaux d'information sur le crédit. Avec ces informations, le processus d'approbation est automatisé et garantit le respect de la réglementation de la RBI.
- Tous les membres du personnel reçoivent une formation exhaustive, portant sur les aspects techniques du prêt, le traitement des clients et les mécanismes de résolution des plaintes.
- Les clients sont informés par les agents de l'IMF des taux d'intérêt et des commissions avant la conclusion du prêt. Tous les renseignements relatifs à la tarification ainsi que les autres termes et conditions sont clairement indiqués sur leurs fiches de prêt et leurs contrats de prêt.
- Un ensemble strict de politiques et de procédures concernant l'archivage et la protection des données de la clientèle est mis en place. Pour certains IMF, les serveurs de messagerie ne sont même pas autorisés à recevoir ou à envoyer des emails externes.
- Des mécanismes de résolution des plaintes ont été intégrés aux activités, notamment des boîtes à idées et des numéros gratuits (qui sont communiqués aux clients en agence et sur leurs fiches de prêts) que les clients peuvent appeler pour toute question ou réclamation. Ces réclamations bénéficient d'un suivi attentif, puis sont classées et transmises à la Direction et aux OAR.
- La satisfaction de la clientèle et la gestion de la performance sociale sont régulièrement évaluées. Les résultats sont transmis à la direction et servent à orienter les décisions.
- Des activités de formation du consommateur et d'éducation financière sont menées pour améliorer la connaissance et la compréhension des clients de leurs droits et de leurs responsabilités lorsqu'ils empruntent à une IMF.
- Pour les institutions qui parviennent particulièrement bien à intégrer des principes et des pratiques de protection du client, la finance responsable est devenue partie intégrante de la culture de l'organisation; elles estiment que cela est au bénéfice de leurs clients, et donc de leur activité.
- Les IMF présentent régulièrement des rapports à Sa-Dhan et MFIN au sujet de leur performance financière, de leur respect de la réglementation, des auto-évaluations du CoC et des mécanismes de résolution des plaintes. Elles considèrent que faire partie d'une association leur est extrêmement utile, notamment parce qu'elles peuvent se faire entendre (grâce à la promotion de leurs activités), réunir les parties prenantes aux niveaux national, régional et local, accéder à de précieuses données sectorielles, et identifier et exprimer leurs préoccupations sur les fautes professionnelles du secteur.

LE RÔLE DES BAILLEURS DE FONDS ET DES INVESTISSEURS

Les IMF en Inde bénéficient de l'appui financier, des investissements et d'autres formes de soutien fournis par des organismes gouvernementaux, des institutions de financement du développement, des investisseurs et des institutions privés, ainsi que des bailleurs de fonds, dont un grand nombre utilise les résultats en finance responsable dans leurs décisions d'investissement.

En voici quelques exemples:

- La *Small Industries Development Bank of India (SIDBI)* [banque de développement des petites entreprises d'Inde] facilite et améliore les flux de crédit aux micro, petites et moyennes entreprises (MSME). Elle fournit également un soutien financier direct et indirect aux IMF. **La SIDBI Foundation for Micro Credit joue le rôle de pionnière dans ce secteur; elle a œuvré à l'établissement de normes et a encouragé le crédit responsable** par des mesures de l'évaluation des capacités, un outil d'évaluation de la conformité au CoC, un soutien accordé aux agences d'évaluation du crédit et le lancement de India Microfinance Lenders forum [forum des prêteurs en microfinance d'Inde].
- Des investisseurs éthiques et des organismes philanthropiques, tels que Oikocredit et la Michael and Susan Dell Foundation, apportent des financements aux IMF. **Les résultats des IMF en finance responsable et en gestion de la performance sociale constituent des paramètres décisifs pris en compte dans leurs décisions d'investissement**.
- D'autres investisseurs, notamment des particuliers et des institutions, peuvent avoir du capital social dans certaines des plus grandes IMF qui sont des sociétés cotées en bourse les banques commerciales, à qui la RBI ordonne d'affecter une certaine partie de leurs prêts aux secteurs économiques prioritaires, tels que le microcrédit; *et la Micro Units Development and Refinance Agency (MUDRA) Bank* [banque de l'agence pour le développement et le refinancement des micro-unités], qui a été créée en 2015 pour financer les IMF qui prêtent à leur tour aux petites entreprises. Un certain nombre d'agences de rating en Inde évaluent les IMF à partir d'une série d'indicateurs, dont la protection du client (les résultats aux évaluations du CoC, par exemple). **Les investisseurs utilisent ces évaluations pour prendre leurs décisions d'investissement, ce qui incite fortement les IMF à agir de façon responsable.**

LE RÔLE DU GOUVERNEMENT

Comme évoqué précédemment, **le gouvernement indien a fait des efforts constants pour la promotion de l'inclusion financière en Inde**. Il s'agit notamment des cibles fixées pour les prêts aux secteurs prioritaires (tel que le microcrédit), la création et la formation en union de SHG, et la nomination de BC par les banques pour étendre la prestation de services bancaires à davantage de zones rurales. Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY) a également été lancé en 2014 pour donner un compte bancaire et une assurance de base à chaque foyer.

De nombreux clients d'IMF possèdent aussi désormais des comptes bancaires, et passent aux versements et recouvrements de prêt sans espèces. Toutefois, dans ce contexte, c'est à la RBI et aux OAR, ainsi qu'aux grandes organisations mondiales, telles que la Société financière internationale (SFI), le Groupe consultatif d'assistance aux pauvres (CGAP) et la Smart Campaign, que revient le mérite d'avoir largement contribué à définir la finance responsable et d'avoir mis au point des indicateurs de sa performance.

Le gouvernement peut aussi avoir des effets négatifs sur le secteur de la microfinance et sur la capacité des clients à consentir et à rembourser des microcrédits. En novembre 2016, le gouvernement indien a annoncé le retrait de l'économie de tous les billets de banque de 500 INR et 1 000 INR pour raison de démonétisation. Les gens pouvaient échanger ces billets à la banque, mais cela leur demandait de patienter ou de voyager pendant de longues heures. Cette décision a conduit à un déficit de trésorerie durable et à des effets extrêmement préjudiciables sur la microfinance, secteur en croissance, puisque les IMF ont fait état d'une réduction des taux de remboursement et de hausses de leurs portefeuilles à risque.

LEÇONS UTILES POUR LE RWANDA

Outre les contrastes démographiques et géographiques qui existent entre les deux pays, les secteurs de la microfinance au Rwanda et en Inde diffèrent pour plusieurs raisons essentielles:

- Une loi régissant les activités de microfinance est en vigueur au Rwanda. Les institutions de microfinance, dont les coopératives d'épargne et de crédit (SACCO), sont sujettes à la réglementation de la Banque Nationale du Rwanda (BNR).
- Il n'existe qu'un seul organisme de coordination représentant la microfinance au Rwanda (AMIR, . L'activité d'AMIR se concentre dans trois domaines principaux: **i)** la recherche et le suivi des résultats, **ii)** la communication et les relations entre les membres, et **iii)** la finance responsable et inclusive (y compris l'éducation financière). Bien qu'AMIR encourage l'autorégulation parmi ses membres grâce à un Code de déontologie pour le secteur, il n'est pas légalement habilité à remplir cette fonction, comme c'est le cas en Inde.
- Un CoC pour le secteur a été mis au point, et a été révisé en mai 2016 . Cependant, les niveaux de conformité des prestataires de services financiers demeurent faibles.
- La version du CoC révisée en 2016 ne fournit pas de détails sur les mécanismes de résolution des plaintes que les prestataires de services financiers sont tenus de créer [7]. À ce jour, AMIR ne dispose pas de son propre mécanisme de résolution des plaintes.
- Le nombre d'investisseurs dans le secteur de la microfinance au Rwanda est limité, ce qui incite moins les IMF à se conformer au CoC du secteur qu'en Inde.
- Comme les IMF rwandaises acceptent les dépôts, elles peuvent intégrer des exigences en matière de garantie dans leurs accords de prêts. Nombre de groupes informels se sont toutefois constitués dans le pays, à l'instar de Village Savings and Loans Associations (VSLA) [Associations villageoise d'épargne et de crédit], par l'entremise d'ONG internationales. Plusieurs initiatives visent à relier ces groupes à des institutions financières formelles.
- Il n'existe pas d'ombudsman spécialisé dans le secteur financier au Rwanda.

En dépit de ces différences, de riches enseignements peuvent être tirés de l'expérience indienne et transposés au Rwanda, notamment:

- Le CoC du secteur devrait être tenu à jour afin d'apporter des détails sur un mécanisme de résolution des plaintes privilégié pour les IMF, et d'implanter et d'harmoniser les mécanismes de résolution des plaintes aux niveaux des institutions, d'AMIR et de la BNR.
- Il faut améliorer la conformité au CoC au Rwanda. Les différentes façons d'y parvenir doivent être étudiées: il peut s'agir d'autoévaluations régulières ou de sanctions pour non-respect.
- Les institutions de refinancement, s'il en existe sur le marché de la microfinance au Rwanda, peuvent intégrer le respect du CoC du secteur et des Principes de protection du client de Smart Campaign à leurs outils d'évaluation.
- Il faut se pencher sur l'utilisation des modèles SHG et modèles de responsabilité conjointe (JLG) par les IMF rwandaises, et étudier dans quelle mesure les VSLA donnent la possibilité de les employer.

7 Une nouvelle version du CoC tenant compte de cet aspect avait été autorisée au moment de la publication, mais n'était pas encore disponible au public.

Le Programme pour une finance responsable grâce au leadership local et à l'apprentissage (Responsible Finance through Local Leadership and Learning Program, RFL3) est un programme sur quatre ans mis en œuvre au Rwanda par le Réseau SEEP, en collaboration avec l'Association of Microfinance Institutions of Rwanda (AMIR) et la Fondation Mastercard. Il vise à élargir l'application des principes de protection des clients aux services financiers qui visent les consommateurs ayant de faibles revenus, en favorisant un environnement porteur grâce à la collaboration entre de nombreuses parties prenantes des secteurs privé et public. Cette note de synthèse a été élaborée dans le cadre de la ligne « apprentissage » du programme.