**Conditions générales de vente et règlement anti-blanchiment de l'argent**

**Conditions générales de vente**

**1. PRÉSENTATION**

Le présent document définit les conditions générales d'utilisation du service Orange Money Transfert International (ci-après « OMT »), un service permettant le transfert d'argent d'un client vers un ou plusieurs bénéficiaires disposant de comptes Orange Money ouverts dans les livres d'Orange dans les réseaux Orange participants (ci-après « un Bénéficiaire »).

Le service OMT est un service de paiement fourni par Exchange4Free, 74 Oldfield Road, Hampton, TW12 2HR, UK, établissement de paiement, et MFS Africa Limited, 24, Rue Dr Joseph Rivière, Port-Louis, Ile Maurice, son agent de service de paiement, en partenariat avec Orange dans les réseaux Orange participants.

MFS Africa est par ailleurs un intermédiaire de service de paiement agréé par l'Autorité des services financiers en Ile Maurice (Financial Services Commission).

Exchange4Free Ltd est un établissement de paiement enregistré sous le numéro 502845 par l'Autorité des services financiers britannique (Financial Services Authority, 25 The North Colonnade Canary Wharf London E14 5HS) conformément à la réglementation des services de paiements de 2007 (EU Payment Services Directive, ci-après « la Directive »).

Le client (ci-après le « Client ») est la personne qui envoie les fonds en devise à partir du Site OMT. Le Bénéficiaire est la personne qui reçoit les fonds en monnaie locale sur son compte Orange Money dans les réseaux Orange pays participants.

Les réseaux Orange participants sont mentionnés sur le site.

Les présentes conditions générales d'utilisation régissent les relations entre vous (le Client) et nous (Exchange4Free) dans l'utilisation du service de transfert de fonds qui est un service de paiement conformément à la Directive, et de change en devises locales du montant transféré.

Le présent contrat est conclu entre vous en tant que Client et Exchange4Free.

**2. COORDONNÉES DE EXCHANGE4FREE**

Toute réclamation doit être adressée en premier lieu au service clients dont le numéro de téléphone est le 0977 216 268 ou +33 977 216 268, et dont l'adresse e-mail est : service@orangemoneyonline.com

Exchange4Free

74 Oldfield Road

Hampton, TW12 2HR

United Kingdom

**3. OBJET**

Le service OMT permet au Client de transférer de l'argent sur un compte Orange Money d'un Bénéficiaire, ouvert dans les livres d'Orange dans les réseaux Orange participants, dans les limites :

- Du montant du transfert autorisé ;

- Des restrictions applicables au service Orange Money: crédit du compte en une seule fois et pour un seul Bénéficiaire ;

- De restrictions réglementaires en vigueur dans le pays du Bénéficiaire ;

- Et sous réserve de l'identification du numéro de téléphone portable du Bénéficiaire.

Le contrat entre Exchange4Free et le Client est réputé conclu et prend pleinement effet à la date d'utilisation du service sous réserve du paiement complet par le Client, et conformément aux stipulations ci-après, pour une durée indéterminée.

Exchange4Free fixe les frais de transferts appliqués et conserve le droit de modifier son offre à tout moment. En utilisant OMT, le Client donne mandat irrévocable à Exchange4Free de créditer pour son ordre et pour son compte, le compte Orange Money du Bénéficiaire qui aura été expressément désigné par son numéro de téléphone portable. En exécution de ce mandat, Exchange4Free crédite le compte Orange Money du Bénéficiaire désigné du montant indiqué par le Client, converti en monnaie locale et applique des frais de transferts correspondants.

**4. MISE À DISPOSITION DU SERVICE**

Le Client utilise le service par Internet sur le Site www.orangemoneyonline.com. (Ci-après le « Site »). Le Client est invité à suivre les instructions figurant sur le Site afin de réaliser le transfert notamment indiquer le numéro de téléphone mobile du Bénéficiaire.

Les tarifs applicables à la date de l'utilisation du service sont disponibles sur www.orangemoneyonline.com. Ces tarifs sont ensuite susceptibles d'évolution. À l'issue du transfert, un courriel de confirmation est adressé au Client. Exchange4Free et ses partenaires ne peuvent être tenus pour responsable des erreurs commises par le Client dans le cadre de l'utilisation du service.

**5. FACTURATION ET TARIFS**

Les tarifs applicables à la date d'utilisation sont disponibles sur le Site. Ces tarifs sont ensuite susceptibles d'évolution. Exchange4Free se réserve à tout moment la possibilité de modifier et à sa convenance, le tarif et le taux de change de chacune des devises utilisées sur le Site. Pour chaque transfert effectué sur le Site, le Client est préalablement informé du taux de change appliqué.

**6. RETRAIT DE L'ESPÈCE**

Il est à noter qu'actuellement, retirer de l'espèce de son compte Orange Money coûte une commission de retrait. Les commissions de retrait en vigueur à la date d'utilisation sont disponibles sur le site.

| **Commission de retrait en espèces** |
| --- |

|  |
| --- |
|  |
|  | **De** | **À** | **Frais** |
| **Madagascar** |  |  |  |
| 500 Ar. | 50 000 Ar. | 4% |
| 50 001 Ar. | 100 000 Ar. | 2100 Ar. |
| 100 001 Ar. | 500 000 Ar. | 4400 Ar. |
| 500 001 Ar. | 1M Ar. | 6200 Ar. |
| > 1M Ar. | 5M Ar. | 8700 Ar. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Mali** | 1000 FCFA | 5250 FCFA | 250 FCFA |
| 5255 FCFA | 10 500 FCFA | 500 FCFA |
| 10 505 FCFA | 26 000 FCFA | 1000 FCFA |
| 26 005 FCFA | 51 550 FCFA | 1550 FCFA |
| 51 555 FCFA | 102 500 FCFA | 2500 FCFA |
| 102 505 FCFA | 204 500 FCFA | 4500 FCFA |
| 204 505 FCFA | 279 000 FCFA | 9000 FCFA |
| 279 005 FCFA | 511 000 FCFA | 11 000 FCFA |
| 511 005 FCFA | 813 000 FCFA | 13 000 FCFA |

**7. IDENTIFICATION DU CLIENT ET DONNÉES PERSONNELLES**

Exchange4Free procède à l'identification du Client avant l'utilisation du service. L'identification est faite sur la base de la copie du passeport du Client et d'une facture d'électricité, de gaz, d'eau, ou d'un relevé d'identité bancaire indiquant le lieu de résidence actuel du Client. Cette information doit être envoyée par email à :

kyc@orangemoneyonline.com

Exchange4Free se réserve le droit d'effectuer des contrôles d'identité supplémentaires sur le Client avant ou après l'utilisation du service.

Le Client doit à tout moment s'assurer que les informations qui sont fournies sont exactes et à jour. Toutes les cases portant la mention obligatoire dans la procédure d'enregistrement doivent contenir des informations valides. Toute tentative de fraude via la présentation d'informations inexactes sur le Client ou le Bénéficiaire sera communiquée aux autorités compétentes, et peut conduire au refus immédiat d'accès au Site et au service.

En utilisant le service, le Client autorise Exchange4Free et ses partenaires à transmettre des informations aux autorités en charge de la régulation tel que requis par la loi. Toutefois, vos coordonnées ne seront pas divulguées à des tiers.

**8. OBLIGATION ET RESPONSABILITÉ DE EXCHANGE4FREE**

Exchange4Free met en place des moyens nécessaires à la bonne marche du service OMT. Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service. À ce titre, la responsabilité d'Exchange4Free ne sera pas engagée en cas de force majeure au sens de la jurisprudence du Royaume Uni. Exchange4Free et MFS Africa ne peuvent être tenues responsables :

- Des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique, ou d'un cas fortuit ;

- De la mauvaise utilisation du service par le Client y compris la saisie de montant de transfert incorrect, la saisie incorrecte d'information du Bénéficiaire ou la saisie d'un numéro de téléphone mobile valides, mais pour un destinataire erroné ;

- Toute fraude, tromperie ou fausses déclarations par le Client ;

- Tout dommage résultant de la décision d'un destinataire de ne pas accepter un paiement effectué via Exchange4Free ;

- Toute erreur ou omission dans le contenu du Site ;

- L'incapacité de toute personne à utiliser le Site ;

- Les retards, pertes, erreurs ou omissions résultants d'une rupture des télécommunications ou de tout système de transmission d'autres données, et la défaillance du système informatique central, ou de tout élément y relatif ;

- Toute conséquence résultant d'un acte du gouvernement ou d'une autorité légitime.

En toute hypothèse, Exchange4Free et ses partenaires ne sauraient être en aucun cas tenues de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client et le Bénéficiaire à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance d'Exchange4Free et ses partenaires; on entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux. La responsabilité d'Exchange4Free pour quelque cause que ce soit ne pourra être engagée que dans le cas d'une faute prouvée dans l'exécution des prestations dûment commandées par le Client. La responsabilité d'Exchange4Free en cas d'inexécution partielle ou totale de ses propres obligations contractuelles est limitée au montant de la commission perçue par Exchange4Free.

Le Client reconnait expressément par l'acceptation des présentes que s'il choisit d'utiliser le service, Orange ne saurait être tenue responsable à son égard au titre du présent service dans le cas où il ne serait pas correctement effectué ou non exécuté par Exchange4Free ou ses partenaires. Par ailleurs, le Client reconnait et autorise expressément s'il était besoin, que les présentes conditions seront portées à la connaissance d'Orange dans un des réseaux Orange participants, qui pourra dès lors s'en prévaloir si elle était mise en cause.

**9. INSTRUMENTS DE PAIEMENT**

Pour utiliser le service, le Client doit disposer d'une carte bancaire valide de laquelle les fonds dus à Exchange4Free et ses partenaires dans l'utilisation du service seront débités. Exchange4Free n'accepte pas les paiements en espèces dans les comptes bancaires de ses partenaires et n'accepte pas les chèques bancaires, personnels ou d'entreprise. Exchange4Free se réserve le droit de facturer des frais d'administration pour retourner ou manipuler cheque ou espèce, à hauteur de 1% du montant déposé, avec un minimum de vingt-cinq (25) Euros.

**10. CONVERSION DE DEVISES (OPERATIONS DE TAUX DE CHANGE)**

Par moment, Exchange4Free peut être dans l'incapacité d'effectuer le change de devises en devise locale en raison de problèmes techniques. Exchange4Free ne peut pas être tenue responsable des fluctuations défavorables des taux de change qui peuvent survenir lors de ces pannes.

**11. ANNULATION DE TRANSFERT**

Exchange4Free propose en ligne sur le Site OMT un prix de transfert et un taux de change au Client. Une fois que le Client accepte le prix du transfert en cliquant sur le bouton « je confirme » ainsi que le taux de change proposé par voie électronique, la transaction ne peut plus être annulée.

Exchange4Free ne crédite le Bénéficiaire qu'une fois les fonds reçus du Client. Si le Client commet une erreur lors du transfert et le signale à Exchange4Free, Exchange4Free essayera, autant que faire se peut d'annuler la transaction. Si nous y parvenons Exchange4Free déduira un minimum de cinquante (50) Euros sur les fonds récupérés. La responsabilité de prouver ces erreurs incombe au Client, et l'erreur doit être communiquée à Exchange4Free dans les 24 heures suivant la confirmation de la transaction.

**12. CRÉDIT DES FONDS AU(X) BÉNÉFICIAIRE(S)**

Après conversion, Exchange4Free s'efforcera de transférer les fonds du Client au Bénéficiaire désigné en utilisant les coordonnées du Bénéficiaire qui lui ont été fournies. Si ce paiement est retourné du fait d'informations incorrectes ou d'autres raisons, Exchange4Free ne sera pas tenu responsable des frais prélevés ou de toute autre coût supplémentaire y compris la perte d'intérêt créditeur. Exchange4Free essaiera toujours d'agir dans le meilleur intérêt de ses Clients. Le processus physique de change repose sur la fonction interbancaire de règlement de tierces parties. Exchange4Free n'est pas responsable des pertes ou des frais encourus lors du processus de règlement des tiers.

Les transferts effectués le weekend ou pendant les jours fériés dans un pays de réception seront crédités sur le compte du Bénéficiaire le jour ouvrable suivant.

Un récapitulatif du Transfert effectué par le Client, lui sera envoyé par email.

**13. SERVICE CLIENTÈLE**

Pour toutes informations et problèmes d'utilisation du service le Client peut contacter le service Clientèle par email à l'adresseservice@orangemoneyonline.com ou par téléphone du lundi au vendredi de 9H à 16H via le numéro 0977 216 268 ou +33 977 216 268.

**14. ENGAGEMENT DU CLIENT**

Le service OMT doit être utilisé dans le respect des présentes conditions générales d'utilisation et de la législation en vigueur. Le Client s'engage à utiliser le réseau public de télécommunication conformément aux lois et textes en vigueur, et conformément à l'usage qui lui est destiné. Le Client s'engage à utiliser le service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Exchange4Free et ses partenaires se dégagent de toute responsabilité en cas d'utilisation du service non conforme aux présentes conditions. Exchange4Free ne saurait être tenue responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du service liés à ou résultant d'un cas de force majeure.

**15. SUSPENSION DU SERVICE**

Exchange4Free peut suspendre l'utilisation du service par Client en cas de fraude ou de tentative de fraude du Client notamment lors des opérations de transfert effectuées par le Client. Exchange4Free peut également suspendre le service si le Client manque à l'une de ses obligations.

**16. RÉCLAMATION**

Toute réclamation doit être adressée en premier lieu au service Clients dont le numéro de téléphone est le 0977 216 268 ou +33 977 216 268 et dont l'adresse e-mail est :

service@orangemoneyonline.com

**17. DROIT APPLICABLE**

La langue utilisée durant les relations précontractuelles et contractuelles est le français. Ces conditions générales d'utilisation rédigées en français sont soumises au droit du Royaume Uni.

Tout litige entre Exchange4Free et le Client relatif à l'application du Contrat sera du ressort exclusif des tribunaux compétents de Londres.

**Règlement anti-blanchiment de l'argent**

La lutte contre le blanchiment d'argent est une priorité des autorités de régulation dans les pays développés. Cette lutte vise à inhiber les mouvements de fonds provenant d'activités criminelles et restreindre la disponibilité de financement des activités terroristes.

Exchange4Free et ses partenaires s'engagent à lutter contre le blanchiment d'argent dans leurs activités, notamment pour le service OMT et se conforment de ce fait aux exigences réglementaires, y compris :

-Identification des clients

-Surveillance et déclaration des transactions suspectes

-Tenue des dossiers pendant au moins cinq ans

-Formation du personnel à l'identification des transactions suspectes et rappel constant de leurs obligations de déclaration

Selon les origines de ses clients, Exchange4Free peut signaler toute activité suspecte aux autorités de régulation dans un ou plusieurs pays.

Exchange4Free procède à l'identification du Client avant l'utilisation du service. En général, l'identification est faite sur la base de la copie du passeport du Client et une facture d'électricité, de gaz, d'eaux, ou un relevé bancaire indiquant le lieu de résidence actuelle du Client. Cette information doit être envoyé par email à :

kyc@orangemoneyonline.com

Il est important que nous sachions que nos clients sont bien ceux qu'ils disent être et qu'ils soient en mesure d'entretenir avec nous une relation transparente et digne de confiance. Exchange4Free se réserve le droit d'effectuer des contrôles de sécurité supplémentaires sur le Client avant ou après l'utilisation du service.

Les clients doivent accepter le fait que toute information fournie à Exchange4Free est disponible pour les autorités de réglementation dans le pays d'origine des fonds, et le pays de destination des fonds.

Pour le règlement des transferts, Exchange4Free n'accepte que les paiements par carte bancaire (crédit ou débit) ou les transferts électroniques de fonds (virement bancaire sur Internet). Dans le pays de destination, Exchange4Free ne paiera qu'un seul compte Orange Money en une seule fois par transfert. Nous ne paierons pas directement de l'espèce aux receveurs sous aucun prétexte.

Exchange4Free se réserve le droit de refuser de traiter un transfert à tout moment s'il estime que le transfert est lié au blanchiment d'argent ou à une activité criminelle. Exchange4Free n'est pas tenu d'informer un client qu'il fait l'objet d'un rapport auprès des autorités pour activités suspectes.

Exchange4Free est tenu de déclarer automatiquement aux autorités compétentes toutes transactions suspectes. En cas d'une utilisation frauduleuse ou criminelle du service le client peut faire face à des poursuites judiciaires. Des exemples d'utilisation frauduleuse ou criminelle incluent, mais ne sont pas limités à: Subdiviser l'envoie d'une somme important en petites transactions pour éviter d'être rapporter aux autorités, faire usage de fausses coordonnées et/ou de faux documents d'identification.

Exchange4Free ne souhaite en aucun cas servir un client si les fonds à envoyer proviennent d'activités criminelles ou la nature de la transaction est illégale.

**Exchange4Free Limited**

Exchange4Free est un institut de paiement régulé par l'Autorité des services financiers britannique (FSA) conformément à la réglementation des systèmes de paiements de 2009 (EU Payment Services Directive).

## Blaise Ahouanthède: «Le m-banking est le métier des banques et non des opérateurs»

Jeudi, 21 Avril 2011 13:54 | | | 

Blaise Ahouanthède, directeur général du GIM (groupement interbancaire monétique) de l'UEMOA, se livre à une analyse sans complaisance de l'exploitation actuelle du mobile banking et de la réforme de la réglementation en vigueur qui donne droit aux opérateurs du mobile d'exercer des activités bancaires.


Blaise Ahouanthède: «Orange Money, ce n'est pas du m-banking. Son schéma n'obéit pas une stratégie de relèvement du taux de bancarisation.»

Entretien réalisé par Mouhamadou Sall
Source : www.reseautelecom.com

Reseau Telecom Network : Quels risques présente l'exploitation du m-banking ?
Blaise Ahouanthède : Nous ne maitrisons pas toutes les questions liées aux finances et aux risques du système de l'environnement financier de notre zone. La réglementation est à voir. La BCEAO travaille sur la question de la normalisation des opérations financières dans la zone UEMOA pour que cela débouche sur des choses formelles. Le GIM (groupement interbancaire monétique) ne reste pas les bras croisés. Notre mission va dans le sens de la protection des consommateurs. Il faut instaurer un dialogue institutionnel entre les opérateurs télécom et la banque : dans quel contexte font-ils des transferts ? Les risques transactionnels ont-ils été analysés ? Ont-ils le label pour faire des transferts ? Ce sont là autant de questions qui nécessitent des réponses précises.

«Le GIM a décidé de mettre sur le marché une solution de m-banking qui va révolutionner le paysage financier de l'UEMOA.»

La réglementation en vigueur est vieille et inadaptée au contexte actuel où un opérateur s'associe pour faire émettre de la monnaie électronique. C'est un modèle additif qui ne permet pas d'augmenter le taux de bancarisation. Le GIM veut un modèle transformatif qui amplifie la bancarisation, qui incite les clients à ouvrir des comptes bancaires dans la perspective de bénéficier des services offerts par les banques.

RTN : Comment analysez-vous la stratégie de Orange Money ?
**BA** : Ce n'est pas du m-banking. Son schéma n'obéit pas une stratégie de relèvement du taux de bancarisation. Orange est associée à une banque qui lui garantit l'équivalent de la masse monétaire électronique injectée dans le circuit mobile. C'est tout. Orange est une société de télécom, pas une banque. Et cela a des limites. Le modèle est à revoir pour qu'il soit un modèle bancaire. Le m-banking est le métier des banques et non des opérateurs qui utilisent de vieux textes comme cadre légal d'exercice de leurs activités. Les risques opérationnels me font peur. Ce que nous voulons, c'est formaliser tout cela et atteindre un fort taux de bancarisation susceptible de financer le crédit dont les populations ont besoin.

RTN : Concrètement quelles sont les solutions qui s'imposent pour mettre de l'ordre dans le marché ?
**BA** : Le GIM veut assurer l'interopérabilité de tous ces systèmes. Nous allons réglementer tout ce marché avec la banque centrale. Les textes vont être réformés, il y a quelques décalages à régler car ils ne sont pas en adéquation avec la réalité du marché.

RTN : Qu'en est-il de votre propre projet de m-banking ?
**BA** : Le GIM a décidé de mettre sur le marché une solution de m-banking qui va révolutionner le paysage financier de l'UEMOA. Il s'agit d'une solution multi-banques, multi-opérable et multi-opérateurs. C'est une offre qui va redynamiser le marché et encourager les banques en leur permettant d'innover et de créer des fonctionnalités. Les banques vont gérer et proposer ces services à leurs clients, actuels et potentiels, détenteurs de mobile. Le GIM va garantir le cadre de gestion des opérations bancaires et financières via le mobile. La conséquence immédiate, c'est l'accroissement du taux de bancarisation car il s'agit d'un modèle transformatif. Il faut que les banquiers et opérateurs travaillent ensemble. Chacun doit jouer le rôle qui est le sien. La nouvelle réglementation doit tenir compte de toute cette nouvelle dynamique.

RTN : Comment le GIM va-t-il se positionner ?
**BA** : Nous avons surtout opté pour le m-paiement. Comment utiliser son mobile pour payer des biens et services dans la zone UEMOA en toute sécurité ? Comment utiliser le mobile pour accepter un paiement des biens et services ?
Le GIM se positionne comme un instrument de mise en œuvre de la stratégie économique et financière des Etats de l'UEMOA car c'est la révolution du mobile qui va augmenter le taux de bancarisation. Avec un réseau de 100 banques, le GIM va faciliter l'accès au compte bancaire et la formation des populations à l'utilisation de ce nouveau moyen de paiement.

RTN : Est-ce que toutes les conditions sont réunies pour un démarrage imminent de votre projet m-banking ?
**BA** : Le conseil d'administration nous avait donné l'autorisation de mettre en place ce projet en décembre 2010. Nous espérons lancer un premier projet pilote vers fin juin 2011. Il s'agit d'un mobile avec des applications GIM. Après la phase pilote, c'est la phase de commercialisation par les banques, des services financiers mobiles. Elle devrait intervenir vers la fin de l'année 2011 ou au début de l'année 2012.

RTN : Quels sont les différents services qui seront proposés par GIM mobile ?
**BA** : On peut citer entre autres les services paiement, virement, consultation solde, transfert.
Nous accordons beaucoup d'avantages à nos clients qui vont bénéficier de services de proximité avec des coûts de transactions assez réduits, une accessibilité plus aisée aux services financiers. Cela va déboucher sur une réduction de la pauvreté.

### Concertation régionale sur le développement du « mobile banking »



Dans le cadre de la politique de promotion de la bancarisation et de l’utilisation des moyens de paiement électronique, la Banque Centrale des Etats de l’Afrique de l’Ouest (BCEAO) a organisé du 27 au 29 juin 2012 à Dakar, une concertation régionale sur le « mobile banking ».

L’objectif de cette concertation était de réunir les principales parties prenantes de l’activité de « mobile banking » de l’Union ainsi que les experts en la matière provenant des banques centrales pionnières et d’organismes internationaux dans le but de définir une stratégie de promotion de ce moyen de paiement dans l’UEMOA.

Les représentants des Banques Centrales du Kenya, de la Tanzanie et des Philippines, des partenaires au développement tels que la Banque Africaine de Développement (BAD), le « Consultative Group to Assist the Poor » (CGAP), l’« Alliance for Financial Inclusion » (AFI), l’Association mondiale des sociétés de télécommunication (GSMA) ainsi que les acteurs de l’écosystème du « mobile banking » dans l’UEMOA, prendront part à cette concertation.

Quatre (04) thèmes ont été présenté en plénière, à savoir :

* la réglementation des services de « mobile banking » ;
* la typologie et les modèles économiques des services de « mobile banking » ;
* les expériences de développement du paiement par téléphone mobile ;
* trois (03) études sur le « mobile banking » élaborées par la BAD, le CGAP et le GSMA.

En vue d’approfondir les réflexions sur les problématiques clés, trois (03) ateliers ont été organisés autour des thèmes ci-après :

* la réglementation du « mobile banking », solutions adaptées pour l’UEMOA ;
* la supervision du « mobile banking », modalités et rôle des parties prenantes ;
* les stratégies de promotion du « mobile banking » dans l’UEMOA.

# Mobile banking

From Wikipedia, the free encyclopedia

Jump to: [navigation](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#mw-navigation), [search](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#p-search)

|  |  |
| --- | --- |
| http://upload.wikimedia.org/wikipedia/en/thumb/f/f2/Edit-clear.svg/40px-Edit-clear.svg.png | This article **may require [cleanup](http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia%3ACleanup%22%20%5Co%20%22Wikipedia%3ACleanup) to meet Wikipedia's [quality standards](http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia%3AManual_of_Style%22%20%5Co%20%22Wikipedia%3AManual%20of%20Style)**. No [cleanup reason](http://en.wikipedia.org/wiki/Template%3ACleanup/doc%22%20%5Co%20%22Template%3ACleanup/doc) has been specified. Please help [improve this article](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Mobile_banking&action=edit) if you can. *(September 2010)*  |

|  |
| --- |
| Part of a series on |
| **[E-commerce](http://en.wikipedia.org/wiki/E-commerce%22%20%5Co%20%22E-commerce)** |
| **Online goods and services** |
| * [Streaming media](http://en.wikipedia.org/wiki/Streaming_media)
* [Electronic books](http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_book)
* [Software](http://en.wikipedia.org/wiki/Software)
 |
| **Retail services** |
| * [Banking](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_banking)
* [Food ordering](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_food_ordering)
* [Online flower delivery](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_flower_delivery)
* [Online pharmacy](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_pharmacy)
* [DVD-by-mail](http://en.wikipedia.org/wiki/DVD-by-mail)
* [Travel](http://en.wikipedia.org/wiki/Travel_website)
 |
| **Marketplace services** |
| * [Trading communities](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_trading_community)
* [Auctions](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_auction_business_model)
* [Online wallet](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_wallet)
* [Advertising](http://en.wikipedia.org/wiki/Online_advertising)
* [Price comparison service](http://en.wikipedia.org/wiki/Price_comparison_service)
* [Social commerce](http://en.wikipedia.org/wiki/Social_commerce)
 |
| [**Mobile commerce**](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_commerce) |
| * [Payment](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_payment)
* [Ticketing](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_ticketing)
* **Banking**
 |
| [**E-procurement**](http://en.wikipedia.org/wiki/E-procurement) |
| [**Purchase-to-pay**](http://en.wikipedia.org/wiki/Purchase-to-pay) |
| * [v](http://en.wikipedia.org/wiki/Template%3AE-commerce)
* [t](http://en.wikipedia.org/wiki/Template_talk%3AE-commerce)
* [e](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Template:E-commerce&action=edit)
 |

**Mobile banking** is a system that allows customers of a [financial institution](http://en.wikipedia.org/wiki/Financial_institution%22%20%5Co%20%22Financial%20institution) to conduct a number of financial transactions through a mobile device such as a [mobile phone](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_phone%22%20%5Co%20%22Mobile%20phone) or [personal digital assistant](http://en.wikipedia.org/wiki/Personal_digital_assistant%22%20%5Co%20%22Personal%20digital%20assistant).

Mobile banking differs from [mobile payments](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_payment%22%20%5Co%20%22Mobile%20payment), which involve the use of a mobile device to pay for goods or services either at the [point of sale](http://en.wikipedia.org/wiki/Point_of_sale%22%20%5Co%20%22Point%20of%20sale) or remotely,[[1]](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking%22%20%5Cl%20%22cite_note-1) analogously to the use of a debit or credit card to effect an [EFTPOS](http://en.wikipedia.org/wiki/EFTPOS%22%20%5Co%20%22EFTPOS) payment.

The earliest mobile banking services were offered over [SMS](http://en.wikipedia.org/wiki/SMS%22%20%5Co%20%22SMS), a service known as [SMS banking](http://en.wikipedia.org/wiki/SMS_banking%22%20%5Co%20%22SMS%20banking). With the introduction of [smart phones](http://en.wikipedia.org/wiki/Smart_phones%22%20%5Co%20%22Smart%20phones) with [WAP](http://en.wikipedia.org/wiki/Wireless_Application_Protocol%22%20%5Co%20%22Wireless%20Application%20Protocol) support enabling the use of the [mobile web](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_web%22%20%5Co%20%22Mobile%20web) in 1999, the first European banks started to offer mobile banking on this platform to their customers.[[2]](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking%22%20%5Cl%20%22cite_note-2)

Mobile banking has until recently (2010) most often been performed via SMS or the [mobile web](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_web%22%20%5Co%20%22Mobile%20web). [Apple's](http://en.wikipedia.org/wiki/Apple_Inc.%22%20%5Co%20%22Apple%20Inc.) initial success with [iPhone](http://en.wikipedia.org/wiki/IPhone%22%20%5Co%20%22IPhone) and the rapid growth of phones based on [Google's](http://en.wikipedia.org/wiki/Google%22%20%5Co%20%22Google) [Android (operating system)](http://en.wikipedia.org/wiki/Android_%28operating_system%29%22%20%5Co%20%22Android%20%28operating%20system%29) have led to increasing use of special client programs, called apps, downloaded to the mobile device. With that said, advancements in web technologies such as [HTML5](http://en.wikipedia.org/wiki/HTML5), [CSS3](http://en.wikipedia.org/wiki/CSS3) and [JavaScript](http://en.wikipedia.org/wiki/JavaScript) have seen more banks launching mobile web based services to complement native applications. A recent study (May 2012) by Mapa Research suggests that over a third of banks[[3]](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking%22%20%5Cl%20%22cite_note-3) have [mobile device detection](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_device_detection) upon visiting the banks' main website. A number of things can happen on mobile detection such as redirecting to an app store, redirection to a mobile banking specific website or providing a menu of mobile banking options for the user to choose from.

|  |
| --- |
| Contents* [1 A mobile banking conceptual model](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#A_mobile_banking_conceptual_model)
* [2 Mobile banking services](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Mobile_banking_services)
	+ [2.1 Account information](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Account_information)
	+ [2.2 Payments, deposits, withdrawals, and transfers](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Payments.2C_deposits.2C_withdrawals.2C_and_transfers)
	+ [2.3 Investments](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Investments)
	+ [2.4 Support](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Support)
	+ [2.5 Content services](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Content_services)
	+ [2.6 Future functionalities in mobile banking](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Future_functionalities_in_mobile_banking)
* [3 Challenges for a mobile banking solution](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking%22%20%5Cl%20%22Challenges_for_a_mobile_banking_solution)
	+ [3.1 Handset operability](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Handset_operability)
	+ [3.2 Security](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Security)
	+ [3.3 Scalability and reliability](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Scalability_and_reliability)
	+ [3.4 Application distribution](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Application_distribution)
	+ [3.5 Personalization](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Personalization)
* [4 Mobile banking in the world](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Mobile_banking_in_the_world)
* [5 See also](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#See_also)
* [6 Notes](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#Notes)
* [7 References](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking#References)
 |

## A mobile banking conceptual model

In one academic model,[[4]](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking%22%20%5Cl%20%22cite_note-4) mobile banking is defined as:

Mobile Banking refers to provision and availment of banking- and financial services with the help of mobile telecommunication devices.The scope of offered services may include facilities to conduct bank and stock market transactions, to administer accounts and to access customised information."

According to this model mobile banking can be said to consist of three inter-related concepts:

* Mobile accounting
* Mobile brokerage
* Mobile financial information services

Most services in the categories designated *[accounting](http://en.wikipedia.org/wiki/Accounting%22%20%5Co%20%22Accounting)* and *[brokerage](http://en.wikipedia.org/wiki/Brokerage%22%20%5Co%20%22Brokerage)* are transaction-based. The non-transaction-based services of an informational nature are however essential for conducting transactions - for instance, balance inquiries might be needed before committing a money remittance. The accounting and brokerage services are therefore offered invariably in combination with information services. Information services, on the other hand, may be offered as an independent module.

Mobile banking may also be used to help in business situations as well as financial

## Mobile banking services

Typical mobile banking services may include:

### Account information

1. Mini-statements and checking of account history
2. Alerts on account activity or passing of set thresholds
3. Monitoring of term deposits
4. Access to loan statements
5. Access to card statements
6. [Mutual funds](http://en.wikipedia.org/wiki/Mutual_fund) / equity statements
7. Insurance policy management
8. Pension plan management
9. Status on cheque, stop payment on cheque
10. Ordering cheque books
11. Balance checking in the account
12. Recent transactions
13. Due date of payment (functionality for stop, change and deleting of payments)
14. PIN provision, Change of PIN and reminder over the Internet
15. Blocking of (lost, stolen) cards
16. Locating nearest bank branch,ATMs

### Payments, deposits, withdrawals, and transfers

1. Cash-in, cash-out transactions on an ATM
2. Domestic and international fund transfers
3. Micro-payment handling
4. Mobile & Direct to Home package recharging
5. Purchasing tickets for travel and entertainment
6. Commercial payment processing
7. Bill payment processing
8. Peer to Peer payments (e.g., [Popmoney](http://en.wikipedia.org/wiki/Popmoney%22%20%5Co%20%22Popmoney), Isis)
9. Withdrawal at [banking agent](http://en.wikipedia.org/wiki/Banking_agent)
10. Deposit at [banking agent](http://en.wikipedia.org/wiki/Banking_agent)

A specific sequence of [SMS](http://en.wikipedia.org/wiki/Short_message_service%22%20%5Co%20%22Short%20message%20service) messages will enable the system to verify if the client has sufficient funds in his or her wallet and authorize a deposit or withdrawal transaction at the agent. When depositing money, the merchant receives cash and the system credits the client's bank account or mobile wallet. In the same way the client can also withdraw money at the merchant: through exchanging sms to provide authorization, the merchant hands the client cash and debits the merchant's account.

Kenya's [M-PESA](http://en.wikipedia.org/wiki/M-PESA%22%20%5Co%20%22M-PESA) mobile banking service, for example, allows customers of the mobile phone operator Safaricom to hold cash balances which are recorded on their SIM cards. Cash may be deposited or withdrawn from M-PESA accounts at Safaricom retail outlets located throughout the country, and may be transferred electronically from person to person as well as used to pay bills to companies. One of the most innovative applications of mobile banking technology is [Zidisha](http://en.wikipedia.org/wiki/Zidisha%22%20%5Co%20%22Zidisha), a US-based nonprofit microlending platform that allows residents of developing countries to raise small business loans from web users worldwide. Zidisha uses mobile banking for loan disbursements and repayments, transferring funds from lenders in the United States to the borrowers in rural Africa using nothing but the internet and mobile phones.[[5]](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking%22%20%5Cl%20%22cite_note-5)

In Côte d'Ivoire, Orange has a commercial offer which

### Investments

1. Portfolio management services
2. Real-time stock quotes
3. Personalized alerts and notifications on security prices

### Support

1. Status of requests for credit, including mortgage approval, and insurance coverage
2. Check (cheque) book and card requests
3. Exchange of data messages and email, including complaint submission and tracking
4. ATM Location

### Content services

1. General information such as weather updates, news
2. Loyalty-related offers
3. [Location-based services](http://en.wikipedia.org/wiki/Location-based_service)

A report by the US Federal Reserve (March 2012) found that 21 percent of mobile phone owners had used mobile banking in the past 12 months.[[6]](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking%22%20%5Cl%20%22cite_note-6) Based on a survey conducted by Forrester, mobile banking will be attractive mainly to the younger, more "tech-savvy" customer segment. A third of mobile phone users say that they may consider performing some kind of financial transaction through their mobile phone. But most of the users are interested in performing basic transactions such as querying for account balance and making bill payment.

### Future functionalities in mobile banking

Based on the 'International Review of Business Research Papers' from World business Institute, Australia, following are the key functional trends possible in world of Mobile Banking.

With the advent of technology and increasing use of smartphone and tablet based devices, the use of Mobile Banking functionality would enable customer connect across entire customer life cycle much comprehensively than before. With this scenario, current mobile banking objectives of say building relationships, reducing cost, achieving new revenue stream will transform to enable new objectives targeting higher level goals such as building brand of the banking organization. Emerging technology and functionalities would enable to create new ways of lead generation, prospecting as well as developing deep customer relationship and mobile banking world would achieve superior customer experience with bi-directional communications. Among digital channels, mobile banking is a clear IT investment priority in 2013 as retail banks attempt to capitalise on the features unique to mobile, such as location-based services [[7]](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking%22%20%5Cl%20%22cite_note-7).

Illustration of objective based functionality enrichment In Mobile Banking

* Communication enrichment: - Video Interaction with agents, advisors.
* Pervasive Transactions capabilities: - Comprehensive “Mobile wallet”
* Customer Education: - “Test drive” for demos of banking services
* Connect with new customer segment: - Connect with Gen Y – Gen Z using games and social network ambushed to surrogate bank’s offerings
* Content monetization: - Micro level revenue themes such as music, e-book download
* Vertical positioning: - Positioning offerings over mobile banking specific industries
* Horizontal positioning: - Positioning offerings over mobile banking across all the industries
* Personalization of corporate banking services: - Personalization experience for multiple roles and hierarchies in corporate banking as against the vanilla based segment based enhancements in the current context.
* Build Brand: - Built the bank’s brand while enhancing the “Mobile real estate”.

## Challenges for a mobile banking solution

Key challenges in developing a sophisticated mobile banking application are :

### Handset operability

There are a large number of different mobile phone devices and it is a big challenge for banks to offer mobile banking solution on any type of device. Some of these devices support [Java ME](http://en.wikipedia.org/wiki/Java_ME%22%20%5Co%20%22Java%20ME) and others support [SIM Application Toolkit](http://en.wikipedia.org/wiki/SIM_Application_Toolkit%22%20%5Co%20%22SIM%20Application%20Toolkit), a WAP browser, or only [SMS](http://en.wikipedia.org/wiki/SMS%22%20%5Co%20%22SMS).

Initial interoperability issues however have been localized, with countries like India using portals like R-World to enable the limitations of low end java based phones, while focus on areas such as South Africa have defaulted to the [USSD](http://en.wikipedia.org/wiki/USSD%22%20%5Co%20%22USSD) as a basis of communication achievable with any phone.

The desire for interoperability is largely dependent on the banks themselves, where installed applications(Java based or native) provide better security, are easier to use and allow development of more complex capabilities similar to those of internet banking while SMS can provide the basics but becomes difficult to operate with more complex transactions.

There is a myth that there is a challenge of interoperability between mobile banking applications due to perceived lack of common technology standards for mobile banking. In practice it is too early in the service lifecycle for interoperability to be addressed within an individual country, as very few countries have more than one mobile banking service provider. In practice, banking interfaces are well defined and money movements between banks follow the IS0-8583 standard. As mobile banking matures, money movements between service providers will naturally adopt the same standards as in the banking world.

On January 2009, [Mobile Marketing Association](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_Marketing_Association%22%20%5Co%20%22Mobile%20Marketing%20Association) (MMA) Banking Sub-Committee, chaired by CellTrust and VeriSign Inc., published the Mobile Banking Overview for financial institutions in which it discussed the advantages and disadvantages of Mobile Channel Platforms such as Short Message Services ([SMS](http://en.wikipedia.org/wiki/SMS%22%20%5Co%20%22SMS)), Mobile Web, Mobile Client Applications, SMS with Mobile Web and Secure SMS.[[8]](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking%22%20%5Cl%20%22cite_note-8)

### Security

See also: [Mobile security](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_security%22%20%5Co%20%22Mobile%20security)

Security of financial transactions, being executed from some remote location and transmission of financial information over the air, are the most complicated challenges that need to be addressed jointly by mobile application developers, wireless network service providers and the banks' IT departments.

The following aspects need to be addressed to offer a secure infrastructure for financial transaction over wireless network :

1. Physical part of the hand-held device. If the bank is offering smart-card based security, the physical security of the device is more important.
2. Security of any thick-client application running on the device. In case the device is stolen, the hacker should require at least an ID/Password to access the application.
3. [Authentication](http://en.wikipedia.org/wiki/Authentication%22%20%5Co%20%22Authentication) of the device with service provider before initiating a transaction. This would ensure that unauthorized devices are not connected to perform financial transactions.
4. User ID / Password [authentication](http://en.wikipedia.org/wiki/Authentication%22%20%5Co%20%22Authentication) of bank’s customer.
5. [Encryption](http://en.wikipedia.org/wiki/Encryption%22%20%5Co%20%22Encryption) of the data being transmitted over the air.
6. [Encryption](http://en.wikipedia.org/wiki/Encryption%22%20%5Co%20%22Encryption) of the data that will be stored in device for later / off-line analysis by the customer.

[One-time password](http://en.wikipedia.org/wiki/One-time_password%22%20%5Co%20%22One-time%20password) (OTPs) are the latest tool used by financial and banking service providers in the fight against [cyber fraud](http://en.wikipedia.org/wiki/Cyber_fraud%22%20%5Co%20%22Cyber%20fraud).[[9]](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking%22%20%5Cl%20%22cite_note-otp-9) Instead of relying on traditional memorized passwords, OTPs are requested by consumers each time they want to perform transactions using the online or mobile banking interface. When the request is received the password is sent to the consumer’s phone via SMS. The password is expired once it has been used or once its scheduled life-cycle has expired.

Because of the concerns made explicit above, it is extremely important that [SMS gateway](http://en.wikipedia.org/wiki/SMS_gateway%22%20%5Co%20%22SMS%20gateway) providers can provide a decent quality of service for banks and financial institutions in regards to [SMS](http://en.wikipedia.org/wiki/SMS%22%20%5Co%20%22SMS) services. Therefore, the provision of [service level agreements](http://en.wikipedia.org/wiki/Service_level_agreements%22%20%5Co%20%22Service%20level%20agreements) (SLAs) is a requirement for this industry; it is necessary to give the bank customer delivery guarantees of all messages, as well as measurements on the speed of delivery, throughput, etc. SLAs give the service parameters in which a messaging solution is guaranteed to perform.

### Scalability and reliability

Another challenge for the [CIOs](http://en.wikipedia.org/wiki/Chief_information_officer%22%20%5Co%20%22Chief%20information%20officer) and [CTOs](http://en.wikipedia.org/wiki/Chief_technical_officer%22%20%5Co%20%22Chief%20technical%20officer) of the banks is to scale-up the mobile banking infrastructure to handle exponential growth of the customer base. With mobile banking, the customer may be sitting in any part of the world (true anytime, anywhere banking) and hence banks need to ensure that the systems are up and running in a true 24 x 7 fashion. As customers will find mobile banking more and more useful, their expectations from the solution will increase. Banks unable to meet the performance and reliability expectations may lose customer confidence. There are systems such as [Mobile Transaction Platform](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Mobile_Transaction_Platform&action=edit&redlink=1" \o "Mobile Transaction Platform (page does not exist)) which allow quick and secure mobile enabling of various banking services. Recently in India there has been a phenomenal growth in the use of Mobile Banking applications, with leading banks adopting Mobile Transaction Platform and the [Central Bank](http://en.wikipedia.org/wiki/Reserve_Bank_of_India%22%20%5Co%20%22Reserve%20Bank%20of%20India) publishing guidelines for mobile banking operations.

### Application distribution

Due to the nature of the connectivity between bank and its customers, it would be impractical to expect customers to regularly visit banks or connect to a web site for regular upgrade of their mobile banking application. It will be expected that the mobile application itself check the upgrades and updates and download necessary patches (so called "Over The Air" updates). However, there could be many issues to implement this approach such as upgrade / synchronization of other dependent components.

### Personalization

It would be expected from the mobile application to support personalization such as :

1. Preferred Language
2. Date / Time format
3. Amount format
4. Default transactions
5. Standard Beneficiary list
6. Alerts

## Mobile banking in the world

Mobile banking is used in many parts of the world with little or no infrastructure, especially remote and rural areas. This aspect of [mobile commerce](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_commerce%22%20%5Co%20%22Mobile%20commerce) is also popular in countries where most of their population is [unbanked](http://en.wikipedia.org/wiki/Unbanked%22%20%5Co%20%22Unbanked). In most of these places, banks can only be found in big cities, and customers have to travel hundreds of miles to the nearest bank.

In Iran, banks such as [Parsian](http://en.wikipedia.org/wiki/Parsian_Bank%22%20%5Co%20%22Parsian%20Bank), [Tejarat](http://en.wikipedia.org/wiki/Tejarat_Bank%22%20%5Co%20%22Tejarat%20Bank), [Mellat](http://en.wikipedia.org/wiki/Mellat_Bank%22%20%5Co%20%22Mellat%20Bank), Saderat, [Sepah](http://en.wikipedia.org/wiki/Sepah_Bank%22%20%5Co%20%22Sepah%20Bank), Edbi, and Bankmelli offer the service. Banco Industrial provides the service in Guatemala. Citizens of [Mexico](http://en.wikipedia.org/wiki/Mexico%22%20%5Co%20%22Mexico) can access mobile banking with Omnilife, [Bancomer](http://en.wikipedia.org/wiki/Bancomer%22%20%5Co%20%22Bancomer) and MPower Venture. [Kenya](http://en.wikipedia.org/wiki/Kenya%22%20%5Co%20%22Kenya)'s [Safaricom](http://en.wikipedia.org/wiki/Safaricom%22%20%5Co%20%22Safaricom) (part of the [Vodafone Group](http://en.wikipedia.org/wiki/Vodafone_Group%22%20%5Co%20%22Vodafone%20Group)) has the [M-Pesa](http://en.wikipedia.org/wiki/M-Pesa%22%20%5Co%20%22M-Pesa) Service, which is mainly used to transfer limited amounts of money, but increasingly used to pay utility bills as well. In 2009, [Zain](http://en.wikipedia.org/wiki/Zain%22%20%5Co%20%22Zain) launched their own mobile money transfer business, known as ZAP, in Kenya and other African countries. In [Somalia](http://en.wikipedia.org/wiki/Somalia%22%20%5Co%20%22Somalia), the many telecom companies provide mobile banking, the most prominent being [Hormuud Telecom](http://en.wikipedia.org/wiki/Hormuud_Telecom%22%20%5Co%20%22Hormuud%20Telecom) and its [ZAAD](http://en.wikipedia.org/wiki/Hormuud_Telecom%22%20%5Cl%20%22ZAAD_service%22%20%5Co%20%22Hormuud%20Telecom) service.

[Telenor Pakistan](http://en.wikipedia.org/wiki/Telenor_Pakistan%22%20%5Co%20%22Telenor%20Pakistan) has also launched a mobile banking solution, in coordination with Taameer Bank, under the label Easy Paisa, which was begun in Q4 2009. [Eko India Financial Services](http://en.wikipedia.org/wiki/Eko_India_Financial_Services%22%20%5Co%20%22Eko%20India%20Financial%20Services), the business correspondent of [State Bank of India](http://en.wikipedia.org/wiki/State_Bank_of_India%22%20%5Co%20%22State%20Bank%20of%20India) (SBI) and [ICICI Bank](http://en.wikipedia.org/wiki/ICICI_Bank%22%20%5Co%20%22ICICI%20Bank), provides bank accounts, deposit, withdrawal and remittance services, [micro-insurance](http://en.wikipedia.org/wiki/Micro-insurance%22%20%5Co%20%22Micro-insurance), and [micro-finance](http://en.wikipedia.org/wiki/Micro-finance%22%20%5Co%20%22Micro-finance) facilities to its customers (nearly 80% of whom are migrants or the unbanked section of the population) through mobile banking.[[10]](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking%22%20%5Cl%20%22cite_note-ny-10)

In a year of 2010, mobile banking users soared over 100 percent in [Kenya](http://en.wikipedia.org/wiki/Kenya%22%20%5Co%20%22Kenya), [China](http://en.wikipedia.org/wiki/China%22%20%5Co%20%22China), [Brazil](http://en.wikipedia.org/wiki/Brazil%22%20%5Co%20%22Brazil) and [USA](http://en.wikipedia.org/wiki/USA%22%20%5Co%20%22USA) with 200 percent, 150 percent, 110 percent and 100 percent respectively.[[11]](http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_banking%22%20%5Cl%20%22cite_note-11)

[Dutch Bangla Bank](http://en.wikipedia.org/wiki/Dutch_Bangla_Bank) launched the very first mobile banking service in [Bangladesh](http://en.wikipedia.org/wiki/Bangladesh%22%20%5Co%20%22Bangladesh) on 31 March 2011. This service is launched with ‘Agent’ and ‘Network’ support from mobile operators, [Banglalink](http://en.wikipedia.org/wiki/Banglalink%22%20%5Co%20%22Banglalink) and [Citycell](http://en.wikipedia.org/wiki/Citycell%22%20%5Co%20%22Citycell). [Sybase 365](http://en.wikipedia.org/wiki/Sybase%22%20%5Cl%20%22Products%22%20%5Co%20%22Sybase), a subsidiary of [Sybase, Inc](http://en.wikipedia.org/wiki/Sybase%22%20%5Co%20%22Sybase). has provided software solution with their local partner Neurosoft Technologies Ltd. There are around 160 million people in Bangladesh, of which, only 13 per cent have bank accounts. With this solution, Dutch-Bangla Bank can now reach out to the rural and unbanked population, of which, 45 per cent are mobile phone users. Under the service, any mobile handset with subscription to any of the six existing mobile operators of Bangladesh would be able to utilize the service. Under the mobile banking services, bank-nominated ‘Agents’ perform banking activities on behalf of the banks, like opening mobile banking account, providing cash services (receipts and payments) and dealing with small credits. Cash withdrawal from a mobile account can also be done from an ATM validating each transaction by ‘mobile phone & PIN’ instead of ‘card & PIN’. Other services that are being delivered through mobile banking system are person-to-person (e.g. fund transfer), person-to-business (e.g. merchant payment, utility bill payment), business-to-person (e.g. salary/commission disbursement), government-to-person (disbursement of government allowance) transactions.

In May 2012, [Laxmi Bank Limited](http://en.wikipedia.org/wiki/Laxmi_Bank_Limited%22%20%5Co%20%22Laxmi%20Bank%20Limited) launched the very first mobile banking in [Nepal](http://en.wikipedia.org/wiki/Nepal%22%20%5Co%20%22Nepal) with its product [Mobile Khata](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Mobile_Khata&action=edit&redlink=1" \o "Mobile Khata (page does not exist)). Mobile Khata ran on a third-party platform called [Hello Paisa](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Hello_Paisa&action=edit&redlink=1" \o "Hello Paisa (page does not exist)) that was interoperable with all the telecoms in Nepal viz. [Nepal Telecom](http://en.wikipedia.org/wiki/Nepal_Telecom%22%20%5Co%20%22Nepal%20Telecom), [NCell](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=NCell&action=edit&redlink=1" \o "NCell (page does not exist)) and [Smart Tel](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Smart_Tel&action=edit&redlink=1" \o "Smart Tel (page does not exist)) and was also interoperable with various banks in the country. The initial joining members to the platform after [Laxmi Bank Limited](http://en.wikipedia.org/wiki/Laxmi_Bank_Limited%22%20%5Co%20%22Laxmi%20Bank%20Limited) where Siddartha Bank, Bank of Kathmandu, Commerz and Trust Bank Nepal and International Leasing and Finance Company. Such a platform that is interoperable between multiple banks and multiple telecoms is the first of its kind in the world of Mobile Banking so far.

## [Pays émergents: le mobile comme vecteur de bancarisation](http://bpt2020.afrikblog.com/archives/2010/03/04/17114340.html%22%20%5Co%20%22Pays%20%C3%A9mergents%3A%20le%20mobile%20comme%20vecteur%20de%20bancarisation)

## «Le mobile banking, un instrument efficace de lutte contre le blanchiment»



* [Ajouter un nouveau commentaire](http://www.agenceecofin.com/avis-dexpert/2505-152-le-mobile-banking-un-instrument-efficace-de-lutte-contre-le-blanchiment#addcomments)
* mercredi, 25 mai 2011 10:57

Tags:

* [Télécom](http://www.agenceecofin.com/a-la-une/recherche-tag/articles?filterTags=T%C3%A9l%C3%A9com&userSearch=1&layout=tag-name)
* [Uemoa](http://www.agenceecofin.com/a-la-une/recherche-tag/articles?filterTags=Uemoa&userSearch=1&layout=tag-name)
* [Banque](http://www.agenceecofin.com/a-la-une/recherche-tag/articles?filterTags=Banque&userSearch=1&layout=tag-name)
* [mobile banking](http://www.agenceecofin.com/a-la-une/recherche-tag/articles?filterTags=mobile%20banking&userSearch=1&layout=tag-name)
* [mbanking](http://www.agenceecofin.com/a-la-une/recherche-tag/articles?filterTags=mbanking&userSearch=1&layout=tag-name)
* [OHADA](http://www.agenceecofin.com/a-la-une/recherche-tag/articles?filterTags=OHADA&userSearch=1&layout=tag-name)
* [BCEAO](http://www.agenceecofin.com/a-la-une/recherche-tag/articles?filterTags=BCEAO&userSearch=1&layout=tag-name)
* [Réseau Télécom Network](http://www.agenceecofin.com/a-la-une/recherche-tag/articles?filterTags=R%C3%A9seau%20T%C3%A9l%C3%A9com%20Network&userSearch=1&layout=tag-name)

inShare

**Comment le droit bancaire peut-il s’adapter au m-banking ?**

Il convient de rappeler que le m-banking se situe dans une zone de convergence entre le domaine bancaire et celui des télécommunications. Sur un plan économique, les opérateurs de téléphonie mobile peuvent se substituer au secteur bancaire, mais les opérateurs bancaires et des télécoms peuvent également être concurrents ou encore travailler ensemble dans le cadre d’un partenariat.
Or, aucun de ces différents modèles économiques n’est actuellement intégré dans le droit bancaire ou dans le droit des télécoms des Etats d’Afrique centrale ou d’Afrique de l’Ouest.
Certes, on peut déduire notamment du Règlement UEMOA 15/2002 du 19 septembre 2002 relatif aux systèmes de paiement, ou encore de l’Instruction 01/2006 du 31 juillet 2006 de la BCEAO relative à l’émission de la monnaie électronique, certaines préconisations, mais qui n’ont qu’un effet limité sur les relations de m-banking.
Par ailleurs, si le Sénégal ou le Cameroun ont adopté des lois sur les transactions électroniques (*Sénégal : Loi 2008-08 du 25 janvier 2008 ; Cameroun : Loi 2010-021 du 21 décembre 2010*) et si d’autres Etats sont en cours d’adoption d’une telle loi *(Bénin)*, aucun des textes en vigueur ne règlemente directement le paiement par l’utilisation d’un équipement mobile.
Dès lors, toute une législation reste à élaborer dans les Etats d’Afrique de l’Ouest et de l’Afrique centrale pour répondre à ces nouveaux enjeux.
Ce nouveau droit peut être également l’occasion de favoriser la convergence entre la microfinance et le m-banking, qui apparaît particulièrement prometteuse.

**Qui est le garant des dépôts ? Qui est le garant de la traçabilité des transactions ?**
A défaut de textes spécifiquement applicables, il convient de revenir aux principes généraux du droit, à savoir que l’utilisateur a nécessairement des relations contractuelles d’une part avec son établissement bancaire, et d’autre part avec son opérateur de télécoms.
Dans ce cadre, il se soumet, vis-à-vis de sa banque, aux dispositions fixées par les conditions générales bancaires, qu’il contresigne généralement lors de l’ouverture de son compte ; de même, il est lié contractuellement avec son opérateur par un contrat d’abonnement.
Ce sont ces deux cadres contractuels, et indépendants, qui fixent le régime de la responsabilité de chacun.

**Vers qui le consommateur doit-il se tourner en cas de contestation ?**

Le fait d’être lié par des contrats autonomes avec la banque d’une part, et l’opérateur de l’autre, met effectivement le consommateur à la merci d’une zone grise constituée par les limitations de responsabilité de chacun de ces opérateurs. Cette situation pouvant être atténuée par le jeu d’une réglementation des clauses abusives, malheureusement le plus souvent insuffisante dans les Etats d’Afrique centrale et d’Afrique de l’Ouest.
La seule protection dont dispose actuellement le consommateur tient à l’obligation faite par la BCEAO aux établissements émetteurs (banques, organismes habilités par la loi à exercer des activités d’émission de monnaie électronique), d’assurer la traçabilité pendant deux ans des chargements et des encaissements des unités de monnaie électronique et de les tenir à la disposition des autorités monétaires et de contrôle. Ainsi, les établissements émetteurs et les établissements distributeurs doivent mettre en place un système automatisé de surveillance des transactions inhabituelles ayant comme support la monnaie électronique ; cette réglementation, inspirée par la lutte contre le blanchiment, peut s’avérer utile pour la protection des consommateurs.
Il n’en demeure pas moins une réelle nécessité de créer des règles précises dans ce domaine.

**La confidentialité des informations financières est-elle garantie ?**
Le dispositif du mobile-banking doit s’attacher à la confidentialité des données financières que tout client est en droit d’attendre. Cette protection ne fait toutefois pas encore l’objet d’une réglementation spécifique. Les lois nationales sur la confidentialité des données personnelles ont un champ d’application limité aux informations relatives à l’identification de la personne physique. Il en est de même depuis peu de temps des obligations imposées par les autorités de régulation aux opérateurs téléphoniques, mais là encore, l’objectif de cette réglementation tient plus à la sécurité des Etats qu’à la protection des consommateurs.

**Pensez-vous que cette technologie puisse contribuer à réduire la petite corruption ou le blanchiment ?**
L’instruction de la BCEAO du 31 juillet 2006 précise que les unités de monnaie électronique incorporées dans un instrument qui ne permet pas l’identification du porteur, ne peuvent excéder, à aucun moment, 100 000 FCFA.
Par ailleurs, les contrats conclus entre les porteurs et les accepteurs doivent prévoir que les paiements unitaires ou fractionnés effectués au moyen de ce type d’instruments, ne pourront excéder 10 000 FCFA par opération.
En d’autres termes, nous pouvons douter que cette technologie puisse réduire la « facilitation », mais il est certain, par contre, qu’elle constitue un instrument efficace de lutte contre le blanchiment. Tel est d’ailleurs son unique objet, tel que le rappelle l’article 7 de cette même Instruction de la BCEAO.

Propos recueillis par Dominique Flaux pour le magazine Réseau Télécom Network

Économie

Taux de bancarisation en CI : où en est-on aujourd’hui ?

Publié le vendredi 15 mars 2013  |  **Cote d’Ivoire Economie**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Vos outils

|  |  |
| --- | --- |
| http://news.abidjan.net/images/icon_new_forums.gif | [**REAGISSEZ**](http://forums.abidjan.net/post.asp?cbid=1) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

[Share on facebook](http://news.abidjan.net/h/454208.html)[Share on email](http://news.abidjan.net/h/454208.html) [Share on print](http://news.abidjan.net/h/454208.html)  |

Le taux de bancarisation reste une préoccupation majeure des autorités ivoiriennes. Malgré les efforts enregistrés ces dernières années, les regards restent toujours tournés vers les acteurs du système bancaire.

Le taux de bancarisation est un indicateur qui permet de mesurer le niveau de pénétration des services bancaires dans la population d'un pays. Il est le pourcentage de la population qui utilise les services de banque dans un pays. Arithmétiquement, l’on obtient le taux de bancarisation en divisant le nombre de personnes ayant un compte en banque par celui de la population du pays en question multiplié par cent. Ce taux il faut le préciser représente le nombre de personnes sur 100 possédant un compte bancaire ou usant des services d’une banque. Plusieurs pays d’Afrique de l’ouest y compris la Côte d’Ivoire, affichent un taux de bancarisation très faible. Le cas généralement observé est que les populations préfèrent en majeure partie l’utilisation des moyens de paiement fiduciaires au détriment des moyens scripturaux pour effectuer les transactions. Bien qu’elles s’exposent à un véritable risque sécuritaire dans certaines situations, les populations optent pour cette solution à savoir se déplacer avec d’importante liquidité d’argent qu’un simple chèque ou une carte magnétique. Face à une telle évidence, cette question mérite d’être posée : pourquoi les populations ouest-africaines en général et ivoiriennes en particulier boudent-elles les établissements bancaires ? Le cas de la Côte d’Ivoire étant un cas typique, c’est lui qui va nous intéresser. Le fait est que la plupart des personnes interrogées évoquent la pauvreté, le chômage et les maigres salaires insignifiants qui depuis plus de deux décennies n’ont pas connu de hausse majeure. Cependant, ce ne sont pas les seules raisons qui expliquent la méfiance des Ivoiriens vis-à-vis des banques. Ceux-ci, remettent en question l’accueil et les services que les banques leurs proposent. Sur l’accueil, rares sont les Ivoiriens qui sont satisfaits de leur contact quotidien avec le typique, c’est lui qui va nous intéresser. Le fait est que la plupart des personnes interrogées évoquent la pauvreté, le chômage et les maigres salaires insignifiants qui depuis plus de deux décennies n’ont pas connu de hausse majeure. Cependant, ce ne sont pas les seules raisons qui expliquent la méfiance des Ivoiriens vis-à-vis des banques. Ceux-ci, remettent en question l’accueil et les services que les banques leurs proposent. Sur l’accueil, rares sont les Ivoiriens qui sont satisfaits de leur contact quotidien avec les banques (mauvaise attitude des caissières et la lenteur des opérations). S’agissant des services (heures d’ouverture et fermeture des banques, demandes de position et de relevé bancaire, retrait et dépôt d’argent, etc.…), ils affirment rester sur leur faim, aucune satisfaction tellement ceux-ci sont d’une autre époque, prétendent-ils. Tout ceci contribue à la réticence des populations ivoirienne vis-à-vis des banques.

Pourtant il faut bien s’y adapter

L’utilisation des moyens de paiement scripturaux dans la zone Uemoa au détriment des moyens fiduciaires était au centre des préoccupations de la Banque centrale des Etats de l’Afrique de l’Ouest (Bceao) qui a entrepris la sensibilisation des organismes publics et privés. Le taux de personnes non bancarisées de la zone de l’Union économique et monétaire ouest-africaine (Uemoa) est estimé, à environ 90% de la population et l’utilisation des moyens de paiement fiduciaires gagnent de plus en plus de terrain au détriment des moyens de paiement scripturaux dans les transactions. Pour changer cette donne la Bceao, en collaboration avec le Groupement interbancaire monétique (Gim-Uemoa), créé en 2003, ont initié en 2011 le projet de sensibilisation sur l’apport de la monétique dans la zone Uemoa. Cette opération de sensibilisation visait essentiellement les acteurs publics et privés du secteur bancaire afin qu’ils évoluent vers l’utilisation de la monétique. Ceci pour favoriser à terme l’accès d’un plus grand nombre d’Ivoiriens au système bancaire. 25% en 2012, un taux plus qu’atteint, mais des efforts restent à faire Aujourd’hui, le résultat est là, le taux de bancarisation en Côte d’Ivoire connaît une nette amélioration. L’Etat de Côte d’Ivoire, aidé des acteurs du public et du privé du secteur bancaire ainsi que des institutions internationales notamment la Banque mondiale (BM) se sont investis résolument à améliorer le taux de bancarisation en Côte d’Ivoire. Aujourd’hui selon M. Anderson Golé, chargé de communication au Marché des assurances, banques et établissements financiers (Mabef) le taux de bancarisation a atteint les 25%. Ce taux a dépassé les attentes des autorités ivoiriennes. Il est passé de 8,98% en 2009 à 14,67% à fin 2010. C’est dire que la campagne de sensibilisation initiée par la Bceao, l’Etat de Côte d’Ivoire, les acteurs publics et privés du système bancaire, les institutions internationales, l’Association professionnelle des banques et établissements financiers (APBEFCI), le Mabef, etc. a contribué à relever le taux de bancarisation en Côte d’Ivoire. La campagne de sensibilisation qui aujourd’hui porte ses fruits ne s’adressait pas uniquement aux travailleurs du public et du privé. Aussi prenait-elle en compte le monde du secteur informel c'est-à-dire les personnes à faible revenu que sont les agriculteurs, les artisans, les techniciens, les petits commerçants, les garagistes, les syndicats, etc. La hausse du taux de bancarisation s’explique par les offres promotionnelles que proposaient certains établissements bancaires. Par exemple pour la rentrée des classes plusieurs banques et non des moindres pour ne pas les citer avaient lancé des campagnes de prêts scolaires à des taux d’intérêt intéressant et concurrentiel. Mieux, certaines d’entre elles allaient encore plus loin en favorisant l’ouverture d’un compte bancaire à moindre coup avec plus d’avantages et de moyens d’accès aux crédits. Toutefois, il est bon de relever que ce taux reste insuffisant vu la forte présence d’établissements bancaires en Côte d’Ivoire. Selon des statistiques officielles recueillies en 2011, le taux de bancarisation dans l’espace de l’Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA) se trouvait entre 3 et 7%, alors qu’il avoisinait 99% dans certains pays et se situait à 50 ou 60% dans les pays du Maghreb. C’est dire qu’il faudra redoubler d’effort dans le processus de sensibilisation afin d’atteindre un taux raisonnable proportionnel aux potentialités économiques du pays. La grande majorité des personnes vivant en Côte d’Ivoire devrait détenir un compte en banque et user des moyens de paiements scripturaux. Tel devra être le cheval de bataille des autorités ivoiriennes au cours des années à venir.

Jean-Claude ACKE