



► Note de Finance Solidaire

December 2022

Dvara KGFS Plan « Dvara Samporna Sampath »

Points clés

- Une solution intégrée de gestion des risques peut aider les ménages à se protéger des risques et à créer de la richesse.
- La flexibilité des niveaux de cotisation et l'accent mis sur l'accumulation de patrimoine plutôt que sur le taux de rendement des produits d'épargne pour attirer les clients.
- Le remboursement des prêts reste une priorité pour le personnel de terrain et les clients en ces temps économiques difficiles.

Introduction

Le Dvara KGFS est une société financière non bancaire opérant depuis 2008 dans les États indiens du Chhattisgarh, du Jharkhand, du Karnataka, de l'Odisha, du Tamil Nadu et de l'Uttarakhand, au service de 1,38 million de particuliers et d'entreprises dans les zones rurales reculées. Depuis sa création, Dvara KGFS s'est efforcé de construire un modèle unique pour répondre aux besoins financiers des clients ruraux afin de favoriser la création de richesse. Dvara KGFS aspire à être une solution unique pour les besoins des clients en matière de création de patrimoine et de gestion des risques en offrant une combinaison de solutions de crédit, d'épargne, d'investissement et d'assurance.

À propos du projet

Au cœur du projet entre l'OIT et Dvara KGFS se trouvait le cadre Plan-Grow-Protect-Diversify (PGPD). Le cadre combine l'intention de Dvara KGFS de fournir aux clients des conseils de planification financière et un choix de produits et services afin qu'ils puissent atteindre leurs

objectifs financiers et de gestion des risques. Dvara KGFS vise à provoquer un changement fondamental dans l'état d'esprit de ses clients ; les faisant passer d'une dépendance au crédit pour atteindre leurs objectifs financiers, à l'utilisation de l'épargne et à la création d'un plan financier pour atteindre ces objectifs.

Le projet a finalisé le modèle statistique en collaboration avec le centre IIT Madras pour la science des données et l'apprentissage automatique afin de noter les clients sur le cadre PGPD. L'idée derrière l'outil statistique était de transformer l'allocation des produits en un exercice plus centré sur le client grâce à l'innovation numérique. Le modèle utilise les informations personnelles et familiales des clients, les revenus et dépenses mensuels, l'historique du bureau de crédit et les objectifs financiers déclarés pour faire des recommandations sur les produits financiers.

Sur le plan technologique, Dvara KGFS a développé une nouvelle interface ayant capturé avec succès les informations des clients sur leurs objectifs financiers. Elle les a ensuite transmises avec les autres informations clients au modèle statistique, ce qui a abouti à un package

d'investissement sur mesure pour le client. Le backend de cette interface intégrait les produits proposés en partenariat avec différents fournisseurs et permettait l'inscription des produits en temps réel.

Le projet a été piloté en octobre 2019 dans 12 succursales de Dvara KGFS sous le nom de Plan « Dvara Sampoorna Sampath » (DSSP). Les produits suivants faisaient partie du bundle DSSP :

- **Plan d'investissement systématique dans l'or** : une solution mobile pour les ménages à revenu moyen et faible pour acheter de l'or par le biais d'un plan d'investissement systématique, permettant des contributions de manière pratique, sécurisée et rentable. Au cours d'une étude de marché, on a appris que l'or était la forme d'investissement la plus appréciée par la majorité des ménages. Les clients avaient la possibilité de retirer leurs avoirs à tout moment pour des besoins imprévus ou des urgences.
- **Assurance hospitalisation en espèces** : Offrant une indemnité journalière au client en cas d'hospitalisation de 24 heures ou plus (jusqu'à 30 jours).
- **Assurance accidents personnels** : Couverture contre les chocs financiers résultant de la perte de capital humain suite à un accident.
- **Assurance vie temporaire collective** : Couverture contre les chocs financiers en cas de décès prématuré d'un client.

Principaux enseignements

Les études de marché révèlent des informations sur les comportements d'épargne : 1) Les objectifs financiers des clients sont plus étroitement liés à leur niveau de revenu qu'à leurs bénéfices, ce qui signifie que parfois les objectifs peuvent être agressifs et difficiles à atteindre 2) L'accumulation de richesse est plus importante que les rendements de l'épargne, ce qui signifie que la flexibilité des cotisations et la protection des actifs sont des facteurs plus importants que le taux d'intérêt ; 3) La majorité des clients sont prêts à économiser de 500 à 1 000 roupies indiennes (7 à 14 dollars US) par mois pendant deux ans ou plus ; 4) L'or est l'outil d'investissement préféré de la majorité des clients ; 5) Les clients connaissent les chit funds (une forme de système d'association d'épargne et

de crédit rotatif), mais peu y participent (15 %) ; 6)

L'investissement dans des fonds communs de placement est presque inconnu de cette clientèle.

Les clients ont demandé une plus grande flexibilité :

les clients souhaitaient avoir plus de flexibilité dans leurs contributions mensuelles ("puisque nos revenus fluctuent, notre contribution mensuelle devrait également fluctuer"), une option de recharge supplémentaire a donc été ajoutée, pouvant être utilisée jusqu'à quatre fois par an. Le client pouvait choisir d'avancer le paiement d'un mois s'il le souhaitait, car certains clients avaient des flux de trésorerie irréguliers et demandaient la possibilité d'effectuer un paiement supplémentaire lorsqu'ils avaient de l'argent en main (par exemple, après une récolte). De plus, la durée minimale d'investissement a été réduite de 24 à 12 mois.

Le personnel et les membres donnent la priorité aux remboursements de prêts :

En 2021, KGFS a été confronté à des défis avec son portefeuille de prêts et son portefeuille à risque en raison des défis économiques posés par la COVID-19. Lorsque les clients étaient confrontés au choix entre le remboursement d'un prêt ou la contribution à leurs objectifs d'épargne, les agents de crédit accordaient souvent la priorité au remboursement du prêt, car cela avait des conséquences financières plus graves pour KGFS. L'industrie de la microfinance dans son ensemble est confrontée à des défis liés au remboursement des prêts ainsi qu'à l'attrition des membres du personnel qui a affecté leur capacité à élargir leur clientèle. KGFS travaille sur ces défis et innove simultanément les produits du bundle DSSP, car il estime que ces efforts doivent être déployés en parallèle.

L'ensemble de produits DSSP était proposé avec différents niveaux d'avantages pour chaque client, en fonction de leurs objectifs financiers. Le pilote a été largement couronné de succès avec plus de 1 000 inscriptions au cours des quatre premières semaines du pilote. Après un mois, l'offre a été déployée dans d'autres succursales de Dvara KGFS en différentes phases. Au 31 juillet 2022, KGFS avait inscrit 64 161 clients au DSSP. Parmi ceux-ci, 7 768 clients ont terminé avec succès leur plan d'investissement systématique dans l'or de 24 mois et ont remboursé leur épargne.



Nous souhaitons remercier notre partenaire, Prudential Foundation, d'avoir soutenu la publication de cette Note de Finance Solidaire.

Le [Programme Impact Insurance](#) contribue au Programme Finance Solidaire en collaborant avec le secteur de l'assurance, les gouvernements et les partenaires pour concrétiser le potentiel de l'assurance en termes de développement économique et social.

Pour nous contacter

Organisation internationale du Travail
Route des Morillons 4
CH-1211 Genève 22
Suisse

T: +41 22 799 7239
E: socialfinance@ilo.org