



Présentation de Tigo Tchad sur la qualité de service Mobile Money

Atelier de l'UIT du 02 au 03 Mars 2020 à N'Djamena



Lancement: Décembre 2012

Cadre réglementaire:

- Service contrôlé par le régulateur bancaire de la zone CEMAC, BEAC
- Partenariat bancaire pour la monnaie électronique (Orabank). La banque dispose de l'agrément d'émission de monnaie électronique. Nous sommes partenaire commercial avec la possibilité maintenant d'être émetteur de la monnaie électronique.

Partenaire technique: Utiba









Pertinence compte tenu du contexte du Tchad: Faible taux de bancarisation - Fort taux de pénétration du mobile

Menace: les transferts d'argent informels

Opportunités: Fort besoins de transferts d'argent pour soutenir sa famille, forte demande des ONGs et Agences des Nations Unies - Faire des affaires etc.

Marché du transfert d'argent au Tchad



Type	Description	Utilisation estimée*	Analyse
MOBILE MONEY  	<ul style="list-style-type: none">Transfert effectué par le client lui-même de son compte de monnaie électronique	12%	<ul style="list-style-type: none">Rapide, pratique et fiable. Le service n'est pas privilégié dans le réseau traditionnel des agents vendeurs d'Epini à cause du faible taux de commissions perçu par rapport au transfert epini.
CANAUX INFORMELS  Agence de voyage	<ul style="list-style-type: none">L'expéditeur fait un dépôt à l'agence de NDJ et le bénéficiaire reçoit l'argent dans une agence rurale	30%	<ul style="list-style-type: none">Moins cher, relativement fiable, et disponible seulement dans les grandes villes.Apprécié dans les transferts vers le sud du pays.
  Transfert d' E-PIN	<ul style="list-style-type: none">Transfert effectué par l'agent qui utilise son compte e-pinDes frais de transfert de 10% sont taxés à l'expéditeur.	50%	<ul style="list-style-type: none">Largement disponible, tous les agents vendeurs d'Epini peuvent servir.Rapide, pratique, fiable mais les erreurs sont fréquentes et les frais élevés. (Frais 10%)
SOLUTIONS FORMELLES   	<ul style="list-style-type: none">Entreprises nationales et internationales spécialisées en transfert de fond.Services bancairesPrix moyens	8%	<ul style="list-style-type: none">Agences en nombre limité dans le pays (environ 50 en tout)Pas très rapide et facile d'accès.

*Source: Sondage Tigo réalisé sur les clients de manière aléatoire

Usages de Tigo cash





1. *Le faible taux d'alphabétisation au Tchad*

- Le menu de Tigo cash en USSD nécessite un effort accru de formation et d'accompagnement auprès des clients
- Le KYC



2. *L'interopérabilité et le transfert à l'international*

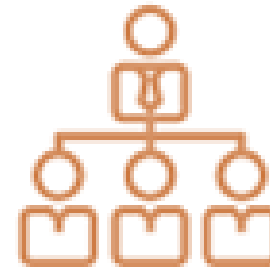
- Le manque d'interopérabilité limite le client sur les transactions vers certaines



Transfert d' E-PIN

3. *Le transferts d'argent informel*

- Le Transfert via les agences de voyage
- Le transfert epin



4. *Le réseau d'agent*

- Le manque de liquidité chez certains agents
- La disponibilité des agents dans certains zone.

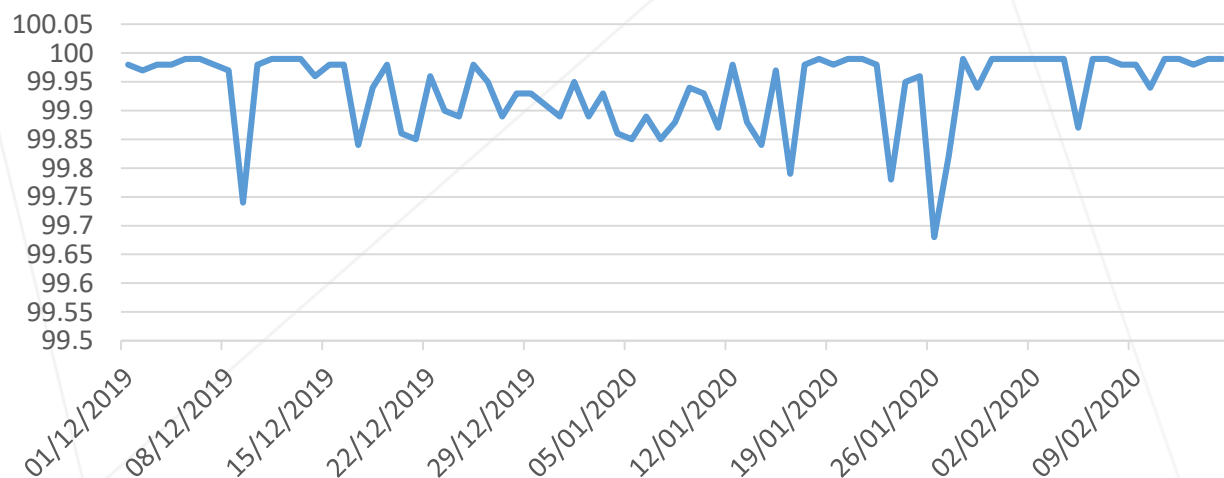
Transactions Taux de succès

• 99,88%

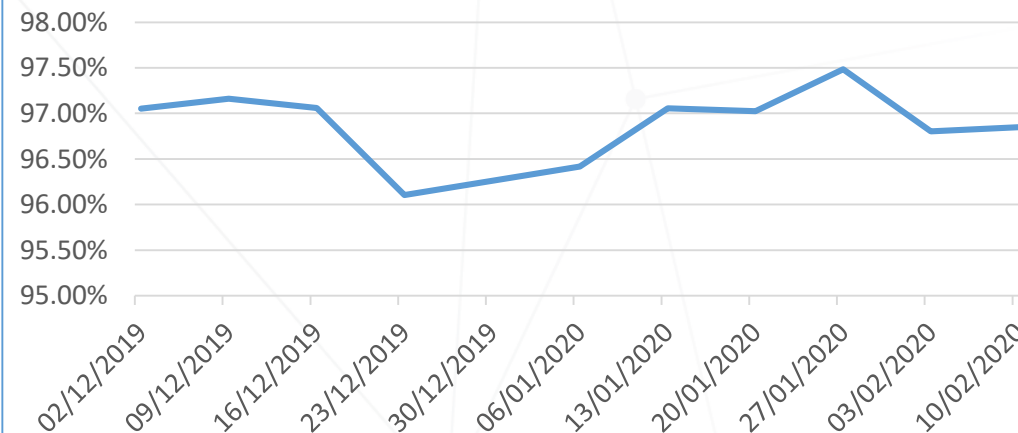
SMS Notification Taux de succès

• 96,9%

Taux de succès des Transactions: stable



Taux de succès des SMS : maintenu entre 96,1% and 97,5%



1. L'Éducation des clients

- Formation continue sur la manipulation du menu Tigo cash
- Le KYC : Equipe dédié d'enrôlement et de révision des profils sur la plateforme.
- Application Tigo cash afin de faciliter la manipulation du menu
- Support du call center

2. L'interopérabilité et le transfert à l'international

- Intégration avec la GIMAC afin que le client puisse effectuer des transactions vers certaines destinations (compte électronique vers la banque et vis versa)



3. Transferts d'argent informel

- Arrêts des transferts Epin d'une ville à une autre.

4. Réseau d'agent

- Structuration du réseau d'agent existant
- Elargissement du réseau d'agent mobile money.

Merci!

