

Utilisation De La Technologie Financière Et Revenus Des Clients Des Banques : Cas De La Rawbank Agence De L'UPN

[Financial Technology And Client Revenues Of Banks Customers. Case Of Rawbak, UPN Agency]

Bakamba Is'eo mponga Peter-Papy¹, Kalonji Kabamba Matthieu¹, Bilonda Tubijinga Régine¹, Yaba Mudingudi Didier¹, Matondo Kuanzambi Michel¹, Luboya Muisangie Jeannette², Lopema Ongala Denis², Bukasa Mukala Glodie², Bukasa Sarah², Kamulumba Kayembe Gaby^{1,2*}

¹Université Pédagogique Nationale, Faculté des Sciences Économiques et de Gestion, Kinshasa, République Démocratique du Congo

²Centre de Recherche en Eau et Environnement, Kinshasa, République Démocratique du Congo



Résumé – Le service rendu par la technologie à l'heure actuelle n'est pas à démontrer dans tous les domaines de la vie en générale et particulièrement au sein de la structure bancaire. Cette technologie présente des avantages au profit de banquier, mais des inconvénients au détriment des clients; raison pour laquelle cette étude cherche à mesurer l'impact de la consommation financière de fractions des revenus des clients constitués des dépôts ou des transactions.

Après enquête et interview auprès des clients, nous avons abouti aux résultats tels que les différents produits technologiques consomment des sommes colossales appartenant aux clients.

Mots clés – Technologie, Banque, Gestion, Finance

Abstract – The service provided by technology today is undeniable in all areas of life in general, and particularly within the banking structure. This technology presents advantages for bankers, however disadvantages to the detriment of customers, which is why this study aims to measure the impact of financial consumption on customer income from deposits or transactions.

After surveying and interviewing customers, the results show that the various technological products consume colossal sums of customers money.

Keywords – Technology, Bank, Management, Finance.

1. Introduction

Considérant que les services rendus par la Banque a intéressé un grand nombre de la population. Les Banques sont très sollicitées. Cela, les très longues files d'attentes devant des agences des banques. Suite à cette situation, les banques ont exploité les avancées technologiques et qui font payer l'utilisation à leurs clients. Notons que celles-ci peuvent mettre à la disposition des clients pour gagner du temps et les servir en nombre élevé rapidement et dans un temps record (Pierre 2020).

Cette technologie bancaire est présente partout, elle affecte toutes les dimensions de segmentation de base de la clientèle (particulier, professionnel, entreprise, collectivité publique etc.), par l'influence qu'elle a sur la commercialisation et l'acheminement et des services proposés. Car un même produit peut être distribué via des technologies ou des canaux différents. Au-delà de la distribution, la technologie bancaire affecte différentes opérations: (Maison, 2008).

On peut noter:

- le stockage des informations
- la transmission et le traitement centralisé des opérations courantes.

Elle a un avantage sur le monde actuel:

- Elle permet une automatisation de plus en plus importante conduisant les agents à passer d'avantages de temps en contact avec la clientèle;
- Elle permet aux clients d'avoir un meilleur résultat aussi sur une meilleure connaissance grâce à l'enregistrement et l'analyse des données les conquérants pour ensuite mieux personnaliser l'offre (Vincent, 2019).

L'observation directe montre à suffisance que ces différentes technologies consomment des fractions des revenus des clients. C'est pourquoi les grands clients ne sont pas intéressés pendant que les petits clients subissent.

Illicocash qui communique les paiements, et facilite le retrait des fonds à partir de son téléphone ne réserve pas moins de 15 dollar pour un revenu de moins de trois cents dollars. Il faut imaginer, ce qu'il peut réserver pour un montant au-delà de celle-ci (Muayila, 2019). Le retrait au guichet express ne retire pas aussi moins de 5 dollars pour le même montant, mais qu'est-ce qu'il retire pour un montant plus que ça?

Ceci étant, notre objectif est d'évaluer l'impact de l'utilisation de la technologie bancaire sur le revenu des clients, en termes de frais y relatifs (Muyombano, 2017). Nous tenons à répondre aux préoccupations ci-dessous de l'anticipative comme suit:

- Est-ce que les clients se rendent compte de l'impact des différentes technologies bancaires sur la gestion de leurs comptes?
- Qu'est-ce qu'il faut faire pour minimiser ce coût?

En nous rapportant aux questions ci-haut; nous trouvons que certains clients se sont déjà rendus compte de l'impact des différentes technologies bancaire, sur leurs revenus en l'occurrence (distributeurs) IllicoCash retrait express étant d'autres...) (Boussada, 2019).

2. Matériels et methods

2.1. Type d'étude

Cette étude est menée à l'agence Rawbank de l'Université Pédagogique Nationale (UPN) dans la commune de Ngaliema, elle est de type descriptif transversal. La période couvrant l'étude était de six mois soit 24 février au 24 Aout 2023.

2.2. Instrument de collecte des données

Pour collecter les données nécessaires pour cette étude, nous avons utilisé la technique d'enquête par questionnaire auprès des utilisateurs des IllicoCash de l'agence Rawbank de l'Université Pédagogique Nationale (UPN).

2.3. Déroulement de l'enquête

Notre sondage a porté sur les opinions des clients de l'agence Rawbank UPN, et chaque entretien prenait 8 à 15 minutes. Le questionnaire comprenait 8 Items, et ont été remis à 100 sujets pris au hasard qui constituent notre échantillon.

Le souci de départ était de nous rendre compte de l'influence que joue la technologie bancaire sur les fonds déposés ou gérés par les banques (Bernard, 2024).

2.4. Traitement des données

Après examen de la cohérence des réponses, le dépouillement fut opéré manuellement. Cela sur base du nombre des questions et de leur nature.

Les données brutes de l'enquête ont été saisies dans la matrice ou elles ont été codifiées avant d'être analysées, l'Excel nous a servi aussi pour la base des données.

3. Résultats et Discussion

L'échantillon est symbolisé par les catégories de clients qui retirent ou déposent moins de 1000 000 CDF ou plus de 1000 000 CDF pour les opérations en monnaie nationale et moins des 500\$ et partir de 500\$ pour les opérations en dollars Américains.

Tableau 1. Répartition des clients en fonction de montants des opérations

	Catégorie des clients	Fa	%
Opérations	Moins de 1000 000 CDF	30	30
	1000 000 CDF et plus	20	20
	Moins de 500 USD	26	26
	500 USD et plus	24	24
Total		100	100 %

Nous lisons dans le tableau 1:

- 30% des Clients des clients effectuent des opérations de moins de 1000 000 CDF; alors que 20% d'eux effectuent les mêmes opérations bancaires de plus de 1000 000 CDF et 26 % des clients opèrent avec la banque sur base d'un montant en deça de 500 USD. Enfin 24% des clients effectuent des opérations dépassant les montants de 500 USD et plus.

Tableau 2. Usage de la technologie bancaire

Reponses	Fa	%
Oui	61	61
Non	39	36
Total	100	100

La lecture de ce tableau montre ce qui suit:

- 61% des clients utilisent la technologie bancaire dans leurs operations. Pendant que 39% effectuent des operations manuelles.

Tableau 3. Catégorie de la technologie utilisée

Réponses	Fa	%
Distributeur	28	28
IllicoCash	19	19
Autres applications	14	14
Retrait manuel	39	39
Total	100	100

L'analyse de ce tableau prouve à suffisance que 61% des clients recourent à la technologie bancaire. Pendant que 39% réalisent des opérations manuelles.

Tableau 4. Avantages de retrait aux moyens des technologies bancaires

Réponses	Fa	%
Gains du temps	36	36
Sécurité de la carte	14	14
Retrait individuel (à partir de votre téléphone)	11	11
Raison prestige	39	39
Total	100	100

L'analyse du tableau 4, nous fait remarquer que les clients utilisent la technologie bancaire pour les avantages suivants:

- ❖ Gain du temps,
- ❖ Sécurité de la carte,
- ❖ Liberté de retirer seul son argent,
- ❖ Et le simple prestige.

Tableau 5. Inconvénients de l'utilisation de la technologie bancaire.

Réponses	Fa	%
Retenus des fonds	44	44
Blocage ou bourrage des machines (retard de retrait)	26	26
Difficultés de manipulation	30	30
Total	100	100

L'analyse du tableau 5 montre que les inconvénients de la technologie bancaire restent:

- Les retenus de fonds;

- Blocage et panne de machine et difficultés de manipulation.

Tableau 6. *Impacts majeurs des retenus sur les fonds des clients*

Réponses	Fa	%
Oui	67	67
Non	33	33
Total	100	100

Nous remarquons dans ce tableau que la majorité des enquêtés (clients), soit 67%, disent que les retenus ont un impact majeur sur leurs revenus.

Tableau 7. *Souhait des clients sur la technologie bancaire*

Réponses	Fa	%
Un service gratuit	72	72
Un service avec des faibles retenus	28	28
Total	100	100

Nous lisons dans ce tableau que les clients préfèrent que ce service (technologie bancaire) soit gratuit au lieu que certains retenus soient prélever leurs revenus.

Tableau 8. *Modalité de retenus sur les revenus des clients*

Réponses	Fa	%
Forfaitaires	32	32
Proportionnels aux montants retirés	68	68
Total	100	100

La lecture de ce tableau 68% des enquêtés ont affirmés que les retenus sont proportionnels aux montants retirés.

Les résultats auxquels nous sommes parvenus rejoignent notre hypothèse. Ils représentent 28% des utilisateurs du distributeur.

Pour ces utilisateurs, la technologie bancaire est avantageuse dans ce sens qu'elle procure de la sécanté.

Etant donné que les banques fonctionnent grâce aux services qu'elles vendent à leurs clients, il est naturel que ces derniers (clients) constatent des retenus chaque fois qu'ils usent de ces produits.

En nous rapportant à ces résultats, nous trouvons que les autres chercheurs qui ont respectivement écrits sur le risque de la technologie financière ont trouvé que celle-ci cause des sérieux problèmes aux clients qui utilisent des applications indépendamment de leurs banquiers en se butant aux problèmes de blocage suite aux mauvaises manipulations. Dans cette lignée, on peut cité:

- Pierre. (2005), dans règlements prudents et discipline de marché à trouver qu'il faut revoir les coûts de la technologie bancaire (amortissement des machines, entretien des machines, risque d'obsolescence, liée à l'apparition rapide des technologies concurrentes) peut par faute d'évaluation correcte de mentalités à s'adapter au système engendrer des coûts supérieurs pouvant amenuiser les revenus des clients.

- Maison. (2008) parle déjà dans les règles de gestion qu'il faut pour la banque de vérifier si les produits et aussi la technologie rencontre les attentes choisies ou péronnelle et clients. Dans cet ordre d'idée

- Vincent & Emmanuel. (2019) ont trouvé qu'il est nécessaire pour la banque d'avoir une vision claire sur les coûts engendrés par la technologie financière dans son article sur les stratégies clients.

Dans le cas de minimisation des retenus, il sied d'en appeler à la législation financière et bancaire et surtout aux respects de normes édictées par l'Etat.

4. Conclusion

Au regard de notre analyse ci-dessus, les utilisateurs des services offerts à travers la technologie bancaire sont satisfaits en raison du temps que celle-ci gagnent et de la sécurité que ces services procurent néanmoins, certains parmi eux n'ont pas encore maîtrisé ni compris le fonctionnement des banques au travers de retenus par service offert, en l'occurrence le retrait.

De ce point de vue, les banques devraient renforcer les services d'information et de formation auprès des clients, car la plupart d'abonné ne maîtrisent pas ces fonctionnements. Il convient de rappeler que les services bancaires sont encore jeunes / nouveaux dans notre pays et ce qu'il faut éviter est que les banques ne puissent pas profiter de l'ignorance des leurs clients.

Références

- [1]. Bernard, L. (2024). *Théorie générale de la croissance économique et du développement*. Éd. L'Harmattan, <https://www.Éditions-harmattan.fr>
- [2]. Bousada A. (2019). *Technologie d'information et Business model bancaire*. Paris, Éditions Universitaires Européennes.
- [3]. Maison rouge, G. (2008). *Direction des entreprises*. Paris, éd. Organisation.
- [4]. Muayila, K., Mofilinga, B., Mujinga, K. (2019) Impact de l'accès au crédit intrant sur les performances des exploitations agricoles de Banza-ngungu. *Revue congolaise d'Economie et de Gestion*, 2018. Hal-01831853. HAL Id: hal-01831853. <https://hal.science/hal-01831853>.
- [5]. Muyombano, A. (2017). *La technologie bancaire moderne et la performance économique des banques commerciales*. Paris, Éditions Universitaires Européennes.
- [6]. Pierre-Alexis, V, Jean-Batiste, B., Edouard, R. (2020). La technologie financière (aussi dénommée fintech) comment la technologie Blockchain peut permettre à la France et à l'Europe de prendre l'avantage en matière de la banque et de finance. *Croissance plus et PME*, <https://www.Pmefinance.org>
- [7]. Pierre M. (2005). La distribution et la circulation des fonds d'investissement. *Revue d'économie financière, programme national persée*, 79 (2) 2136-220. DOI:10.3406/ecofi.2005.3982
- [8]. Vincent, D. & Emmanuel, V. (2019). *Les guide de transformation digital*. Librairie Eyrolles, 2ème édition. <https://www.eyrolles.com>