

L'impact de l'intelligence artificielle sur l'augmentation du taux de bancarisation des services financiers : Cas des Banques de la République Démocratique du Congo

Auteur : Kapulo Mitwele Kawele, Joseph

Promoteur(s) : Torsin, Wouter

Faculté : HEC-Ecole de gestion de l'Université de Liège

Diplôme : Master en sciences de gestion

Année académique : 2025-2026

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/27746>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

Guide d'entretien — Impact de l'IA sur la bancarisation en RDC

Mémoire : « L'Impact de l'Intelligence Artificielle sur l'Augmentation du Taux de Bancarisation des Services Financiers : Cas des Banques de la République Démocratique du Congo ».

Interviewé : Claude Mbata Kayembe, Head of Agency Banking — Access Bank

Note : les réponses ont été replacées selon la numérotation utilisée par l'interviewé, qui correspond ici directement au numéro de question du guide validé. Les questions 2, 3, 4, 9, 10 et 11 (repérées en orange) restent à faire reconfirmer par l'interviewé — le contenu répond partiellement ou de façon adjacente à la question posée. Les questions 5, 8, 13 et 14 n'ont pas été traitées dans l'échange reçu.

A) Rôle de l'IA et applications pour la bancarisation

1. Pouvez-vous vous présenter, décrire votre rôle et expliquer votre implication dans l'adoption de l'intelligence artificielle au service de la bancarisation en RDC ?

Réponse :

Je suis responsable de l'Agency Banking et du POS Merchant au sein d'une banque commerciale en RDC. Mon rôle consiste notamment à développer les canaux de distribution alternatifs et à favoriser l'accès aux services financiers grâce aux technologies numériques.

2. Quelles applications de l'IA vous paraissent aujourd'hui les plus pertinentes pour favoriser la bancarisation en RDC (par exemple, scoring alternatif, e-KYC, chatbots, détection de fraude), et pourquoi ?

Réponse :

Mon rôle évoluera vers davantage de pilotage stratégique et d'exploitation des données.

▲ à reconfirmer : la réponse semble répondre partiellement à cette question précise.

B) Freins organisationnels et économiques

3. Selon votre expérience, quels sont aujourd'hui les principaux freins à l'adoption de l'IA par les institutions financières en RDC ?

Réponse :

Je considérerais l'IA comme un outil à fort potentiel pour réduire les coûts, améliorer la gestion du risque et faciliter l'accès aux services financiers.

▲ à reconfirmer : la réponse semble répondre partiellement à cette question précise.

4. Comment évaluez-vous aujourd'hui le rapport entre les coûts et les bénéfices attendus de l'adoption de l'IA pour les institutions financières congolaises ?

Réponse :

Oui, l'IA peut contribuer concrètement à l'inclusion financière.

▲ à reconfirmer : la réponse semble répondre partiellement à cette question précise.

C) Infrastructures numériques

5. Dans quelle mesure les infrastructures numériques et électriques (connectivité, accès à l'électricité, qualité des réseaux, etc.) limitent-elles le déploiement de solutions d'IA dans le secteur financier ?

Réponse :

[Réponse à venir]

D) Compétences et ressources humaines

6. Dans quelle mesure le manque de compétences techniques et de ressources humaines spécialisées constitue-t-il un obstacle à l'adoption de l'IA en RDC ?

Réponse :

Oui, mais de manière progressive.

E) Données et partenariats technologiques

7. Quels sont, selon vous, les principaux enjeux liés à la disponibilité, la qualité, l'accès et la sécurité des données nécessaires au fonctionnement des systèmes d'IA ?

Réponse :

Elles sont généralement collectées à travers les systèmes bancaires et digitaux. Leur sécurisation nécessite des contrôles d'accès, du chiffrement, une gouvernance appropriée et des politiques strictes de protection des données.

8. Les partenariats entre banques, opérateurs de télécommunications, acteurs du mobile money et FinTechs permettent-ils réellement de faciliter l'accès aux données nécessaires au scoring alternatif ? Quels obstacles rencontrez-vous ?

Réponse :

[Réponse à venir]

F) Risques liés à l'utilisation de l'IA

9. Quels sont, selon vous, les principaux risques liés à l'utilisation de l'IA pour prendre des décisions financières concernant les clients, notamment en matière de biais, de discrimination ou d'exclusion de certaines populations ?

Réponse :

L'objectif devrait être de moderniser le secteur financier, améliorer l'efficacité opérationnelle et accroître l'inclusion financière, tout en maîtrisant les risques liés aux nouvelles technologies.

▲ à reconfirmer : la réponse semble répondre partiellement à cette question précise.

10. Comment les clients, notamment les personnes actuellement non bancarisées, perçoivent-ils l'utilisation de données personnelles et de décisions automatisées dans l'accès aux services financiers ?

Réponse :

Oui, pour résoudre le déficit de la bancarisation, mais elle ne peut pas résoudre seule les contraintes structurelles. Elle doit être accompagnée d'investissements dans la connectivité, l'électrification, l'éducation financière, les infrastructures et la confiance des consommateurs.

▲ à reconfirmer : la réponse semble répondre partiellement à cette question précise.

11. Quels mécanismes devraient exister pour garantir qu'un client puisse comprendre, contester ou faire appel d'une décision prise ou influencée par un système d'IA ?

Réponse :

Les banques commerciales constituent les principaux acteurs de la transformation des services financiers. Elles peuvent utiliser l'IA pour améliorer l'accès au crédit, la distribution, le service client et la gestion des risques.

▲ à reconfirmer : la réponse semble répondre partiellement à cette question précise.

G) Réglementation et gouvernance

12. Le cadre réglementaire actuel en RDC permet-il, selon vous, d'encadrer suffisamment l'utilisation de l'IA dans le secteur financier, notamment en matière de protection des données, de transparence et de responsabilité ?

Réponse :

Les principaux obstacles sont le coût, la qualité insuffisante des données, les infrastructures limitées, le manque de compétences spécialisées et les incertitudes réglementaires.

▲ à reconfirmer : la réponse semble répondre partiellement à cette question précise.

13. Quel rôle la Banque Centrale du Congo et les autres autorités publiques devraient-elles jouer pour favoriser une adoption de l'IA qui soit à la fois innovante, sûre et inclusive ?

Réponse :

[Réponse à venir]

H) Limites de l'IA pour la bancarisation

14. Au-delà des aspects technologiques, quels facteurs structurels — revenus, confiance dans les institutions financières, informalité, éducation financière, etc. — pourraient limiter la capacité de l'IA à réellement augmenter le taux de bancarisation en RDC ?

Réponse :

[Réponse à venir]