

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 : James Mukoma, Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) — Equity BCDC

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 RSSI, Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information chez Equity BCDC. Mon rôle est de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données et des systèmes de la banque.

Dans le cadre de l'adoption de l'IA, mon implication est transversale :

- Gouvernance des risques : j'évalue les risques de cybersécurité et de conformité liés aux nouveaux outils d'IA avant leur déploiement.
- Protection des données : je m'assure que les données clients utilisées pour l'e-KYC, le scoring alternatif ou les chatbots sont collectées, stockées et traitées conformément à la réglementation et aux standards bancaires.
- Confiance digitale : l'IA doit renforcer la confiance. Je travaille donc à sécuriser les modèles d'IA contre les attaques par empoisonnement de données et à mettre en place l'auditabilité des décisions automatisées.

L'objectif est de permettre à la banque d'innover avec l'IA tout en protégeant nos clients et en respectant la réglementation de la BCC.

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 (complément, angle RSSI) :

Pour moi, la priorité est aussi la détection de fraude et d'anomalies par IA. C'est critique pour sécuriser les transactions mobile banking et réduire le risque opérationnel à grande échelle.

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 :

[Réponse à venir]

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 :

[Réponse à venir]

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 :

[Réponse à venir]

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 (complément, angle RSSI) :

Le premier enjeu est la sécurité. Comment partager des données avec les Telcos et FinTechs sans les exposer ? Il faut du chiffrement, des accords de traitement, et des audits. Le second est la qualité : des données sales produisent des biais. Le troisième est la souveraineté : où sont hébergées les données d'IA ?

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 (complément, angle RSSI) :

Au-delà du biais, il y a le risque de cyberattaque sur le modèle d'IA lui-même. Et le risque de non-explicabilité : si on ne peut pas expliquer une décision de refus de crédit, on a un risque légal et réputationnel majeur.

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 :

[Réponse à venir]

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 :

[Réponse à venir]

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 (complément, angle RSSI) :

Le cadre est insuffisant surtout sur la protection des données personnelles. En tant que RSSI, j'attends des textes clairs de la BCC sur l'hébergement des données, le consentement du client et la responsabilité en cas de dommage causé par une IA.

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]