

Emerging Insight #:183

Date of Release:2 juin 2021

Sous-thèmes:Développement de produit

Source:Le Programme

Dvara KGFS en Inde a mis en ?uvre les leçons d'un pilote initial pour améliorer son produit de prêt d'urgence



Les prêts de groupe pour les (petites) entreprises ont été l'offre principale de nombreuses institutions de microfinance (IMF) à travers le monde. Cependant, ce produit de prêt n'est pas conçu pour aider un client à faire face à des urgences financières telles qu'une maladie ou un incendie domestique. Un prêt d'urgence peut offrir une solution aux IMF pour aider les emprunteurs en cas de besoin. Dvara KGFS, une société financière non-bancaire en Inde, a commencé à proposer un tel produit pour la première fois en 2012.

Lorsque Dvara KGFS a testé pour la première fois son prêt d'urgence, le produit a eu un certain succès. Cependant, lorsque Dvara KGFS a décidé d'étendre son projet pilote initial d'Odisha à d'autres États de l'Inde, des défis ont commencé à émerger. L'utilisation abusive du produit par les emprunteurs était courante, ainsi que le décaissement injustifié du prêt d'urgence par les agents de crédit de Dvara KGFS. En fin de compte, cela a conduit Dvara KGFS à retirer le produit du marché.

Après le retrait, Dvara KGFS s'est concentré sur l'amélioration des mécanismes de contrôle interne pour améliorer l'expérience client des produits existants. Dvara KGFS voulait également s'assurer que les produits ne seraient pas utilisés à mauvais escient par les emprunteurs ou le personnel. Par conséquent, la société a introduit deux changements importants. Premièrement, elle a introduit un système de contrôle qui exigeait que la preuve d'utilisation du prêt soit entrée dans le système. Cela réduirait l'utilisation abusive du prêt par les clients. Deuxièmement, un outil d'audit interne a été lancé pour signaler les décaissements de prêts comme douteux (sur la base d'un certain nombre de critères non divulgués) et pour exiger une enquête plus approfondie par le personnel.

Dvara KGFS s'attend à ce que les systèmes de contrôle améliorés résolvent certains des défis précédents. Pour en savoir plus sur la conception du produit de prêt d'urgence et les changements expérimentés par Dvara KGFS, [lisez notre dernier dossier de cas](#) ^[1].

Source URL: <http://www.impactinsurance.org/node/9151>

Links:

[1] <http://www.impactinsurance.org/fr/publications/cb31>