

E-gouvernance et services bancaires dans les pays en développement : Cas de l'Inde

E-governance and Banking Services in Developing Countries: The Case of India

1. Assia ATIL, Université 8 Mai 1945- Guelma, LADGB, atil.assia@univ-guelma.dz

تاريخ القبول: 2021/08/06

تاريخ الاستلام: 2021/06/14

Résumé:

Cette étude vise à définir le rôle de la gouvernance électronique (e-gouvernance) dans l'amélioration des services bancaires dans les pays en développement et ce, en mettant l'accent sur le cas de l'Inde, un exemple très réussi en la matière, grâce à la plateforme PayGov, laquelle contribuera à favoriser l'inclusion bancaire dans le pays, et faciliter le travail entre les administrations. Pour ce faire, nous avons fait recours à l'approche descriptive.

Après avoir étudié le modèle indien, il s'est avéré que l'Inde a créé une infrastructure énorme pour mettre la numérisation au service de la population. Malgré quelques défaillances techniques, l'expérience indienne reste un exemple très réussi en la matière, et mérite d'être imitée pour promouvoir un accès facile et abordable pour les citoyens.

Keywords: e-gouvernance; pays en développement; PayGov; Inde.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية في البلدان النامية ، وذلك مع التركيز على حالة الهند ، التي تعد مثالاً ناجحاً للغاية للحكومة الإلكترونية بفضل منصة PayGov التي ستساعد على تعزيز الشمول المصرفي في البلاد وتيسير العمل بين الإدارات. للقيام بذلك، استخدمنا النهج الوصفي.

بعد دراسة النموذج الهندي ، اتضح أن الهند أنشأت بنية تحتية ضخمة لوضع الرقمنة في خدمة المواطنين، وعلى الرغم من وجود بعض أوجه القصور التقنية ، لا تزال التجربة الهندية تجربة ناجحة للغاية في هذا المجال، وتستحق الاقتداء بها لتعزيز الوصول السهل والميسور للخدمات المصرفية لكافة المواطنين. كلمات مفتاحية: الحوكمة الإلكترونية؛ الدول النامية؛ PayGov، الهند.

Introduction :

Grace à la technologie, l'homme a pu rendre ses tâches quotidiennes de plus en plus simples et faciles. Avec l'usage intensif des avancées technologiques, la concurrence, l'émergence d'internet et de l'informatique, on assiste aujourd'hui à une nouvelle ère, celle de la révolution numérique dont le périmètre dépasse les outils informatiques pour inclure les télécommunications et Internet. Dès lors, les institutions, gouvernementales ou non-gouvernementales, commencent à mettre leurs services à la disposition de leurs clients 24h/24 et 7h/7, grâce aux sites web et applications mobile, ce qui a changé beaucoup leur image traditionnelle.

La banque, à l'instar de plusieurs établissements financiers a beaucoup changé récemment. Sous l'influence de la numérisation et la concurrence, la banque aujourd'hui a énormément développé ses activités hors-bilan jusqu'au développement des paiements électroniques avec l'émergence des services de banque en accès mobile. Une telle avancé contribuera à faciliter l'accès aux services bancaire, notamment pour les clients éloignés et favoriser l'inclusion bancaire.

Néanmoins, on constate que malgré la prédominance du secteur bancaire qui représente dans beaucoup des pays en développement plus de 80 % des actifs, le taux de bancarisation reste très faible, et ce, en raison de plusieurs contraintes liés à l'Etat, les aspects socioculturels, religieux... etc.

Dans les pays en développement, la gouvernance électronique pourrait jouer un rôle clé non seulement pour réaliser l'objectif « Gouvernement minimum, gouvernance maximale », mais pour favoriser le perfectionnement, la transparence des services bancaires et l'amélioration de la réponse aux citoyens.

Aujourd'hui, l'Inde a émergé en tant qu'une formidable ressource mondiale de connaissances informatique. Un pays en développement qui a réussi, malgré les obstacles, à mettre en œuvre une infrastructure de gouvernance électronique commune qui procure une meilleure offre de services bancaires grâce à la plate-forme de service nationaux de paiement (PayGov), qui comprend l'accès à divers services via Internet avec une interface de passerelle de paiement pour les paiements en ligne,

Cette étude vise à enrichir les efforts en matière d'encouragement de l'inclusion bancaire comme outil important au financement du développement économique et la lutte contre la pauvreté, et de mettre l'accent sur le rôle de la gouvernance électronique (E-gouvernance) en la matière, et ce, en exhibant l'expérience de l'Inde, un exemple à suivre, qui a réussi à mettre le digital au service de la bancarisation de la population et ce, en répondant à la question principale suivante :

Comment l'Inde a-t-elle réussi à améliorer l'accès aux services bancaires par le biais de l'E-gouvernance?

A travers cette question, on va essayer également, de répondre, à un ensemble de questions secondaires suivante :

-En quoi consiste l'E-gouvernance?

-Pourquoi le taux de bancarisation reste toujours faible dans les pays en développement?

-Quels sont les facteurs clés de succès de l'E-gouvernance en Inde.

Cette étude tire une grande importance, parce que la banque, de même que l'e-gouvernance joue un rôle primordial dans le développement et la croissance des pays en développement; et la mise en place d'une bonne e-gouvernance contribuera sans doute à l'inclusion financière en générale et l'inclusion bancaire en particulier.

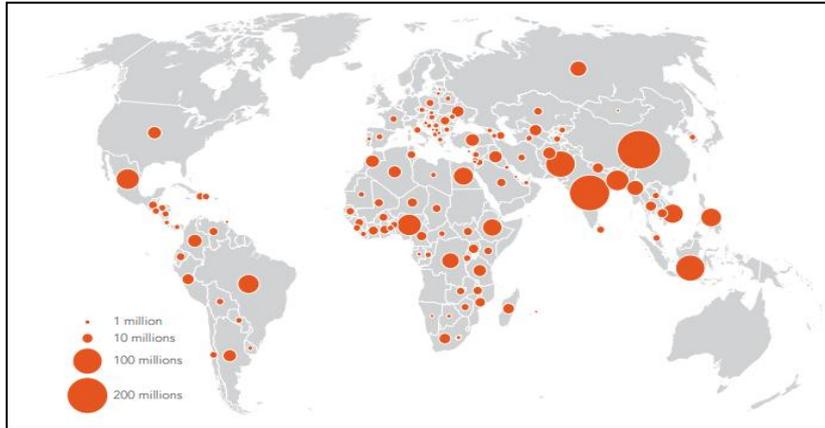
1- Le Secteur Bancaire à l'ère de l'électronique dans les pays en développement:

Depuis son apparition en 1472¹, la banque a fait de l'intermédiation financière un outil majeur du financement et du développement économique. Cependant, ce rôle a été quelque peu ébranlé par l'émergence et la dominance des marchés financiers comme moyen de financement plus simple, incitant les banques à rechercher le maximum de moyens afin de préserver leur position. Aujourd'hui, l'image traditionnelle de la banque en tant qu'une simple institution de crédit a profondément changé. Sous l'effet de la concurrence, la banque aujourd'hui a énormément développé leurs activités hors-bilan (placement de titres, lignes de crédit, garanties, contrats sur taux d'intérêt ou taux de change, swaps, options, etc.)², jusqu'au développement des e-paiements avec l'émergence des services de banque en accès mobile (GAB, banque en ligne 24h / 24, financement en ligne, etc.)³. L'émergence d'institutions de technologie financière « FinTech » ou de technologie financière, parfois appelées « néobanks » de démarrage ou « Digital Challenger Banks »⁴, faisant essentiellement référence à l'utilisation de logiciels, d'applications et de plates-formes numériques pour offrir et fournir plusieurs services financiers aux consommateurs, est largement distribuée et s'est étendue à New York, Londres, Singapour, Hong Kong et la plupart des villes du monde⁵.

1-1- Contraintes de la bancarisation dans les pays en développement :

Malgré le développement remarquable des activités bancaires et la facilité d'y accéder, celles-ci, restent encore bien loin d'être à la portée de nombreuses catégories. Selon le rapport de la base de données mondiale Findex (2017), environ 1,7 milliard d'adultes restent sans accès bancaire dans les institutions financières ou même via un fournisseur d'argent mobile ⁶ :

Figure n°1 : Adultes non bancarisés en 2017



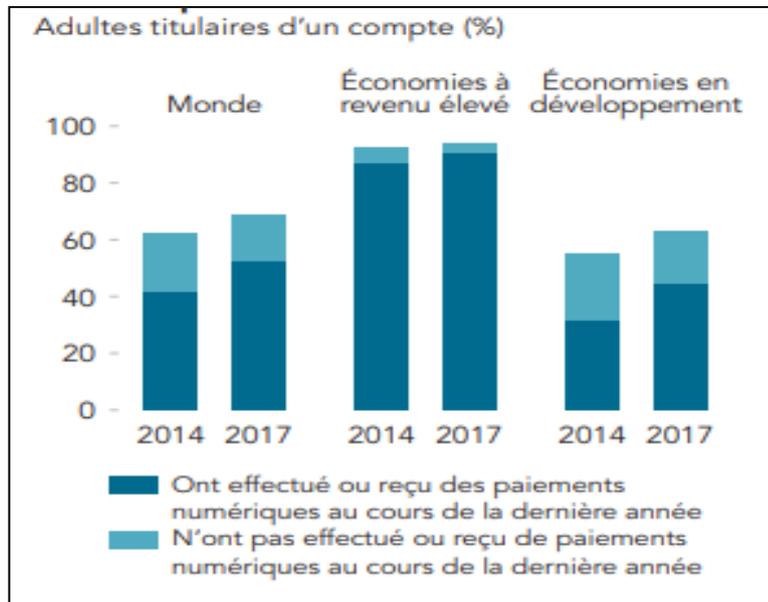
Source : Base de données Global Findex

Selon la figure n°1 ci-dessus, nous remarquons que le nombre des adultes non bancarisés est plus important dans les pays en développement. En effet, environ la moitié d'entre eux vivent dans les sept économies en développement, telles que le Bangladesh, la Chine, l'Inde, l'Indonésie, le Mexique, le Nigéria et le Pakistan ⁷. Par contre, les adultes ayant un revenu élevé sont presque tous titulaires de comptes bancaires. Les adultes non bancarisés sont également plus susceptibles d'avoir un faible niveau d'éducation, car près de la moitié des adultes n'ont fréquenté que l'enseignement primaire et seulement un peu plus d'un tiers des personnes non bancarisées a terminé ses études secondaires ou postsecondaires ⁸.

Outre l'éducation, les obstacles liés à l'éloignement géographique et aux coûts liés à l'ouverture d'un compte bancaire sont également des motifs suffisants qui empêchent l'ouverture d'un compte bancaire et ce, notamment, en ce qui concerne les adultes vivant en milieu rural. Par exemple, en Ouganda, où le coût annuel des frais de tenue d'un compte chèque est équivalent à 25 % du PIB par habitant ⁹.

Dans de nombreux cas, l'État peut être un acteur favorisant à décourager ou feiner toutes les initiatives de modernisation du système bancaire en incluant l'E-banking et ce, en raison de son manque d'intérêt pour ce domaine, et dans la plupart des cas, du manque de stratégies efficaces pour encourager de telles initiatives. Cependant, plusieurs pays en développement ont récemment commencé à encourager la numérisation des services bancaires, compte tenu de leur importance croissante des paiements numériques à l'ère d'Internet :

Figure n°2 : Utilisation des paiements numériques dans le monde



Source : Base de données Global Findex

La figure ci-dessous, montre que dans les économie à revenu élevé, une proportion très importante égale à 91% d'adultes (97% de titulaires de comptes) ont déclaré avoir effectué ou reçu des paiements en ligne en utilisant leurs comptes bancaires. Dans les pays en développement, cette proportion est importante d'autant plus que 44% d'adultes (70% de détenteurs de comptes) ont, eux aussi, reçu ou effectué des paiements numériques. Soit un gain de 14 points par rapport à l'année 2014¹⁰.

En effet, les services bancaires numériques ou électroniques en général peuvent réduire les coûts liés à l'implantation de nouvelles agences bancaires, notamment dans les zones rurales, ce qui contribuera, certes, à augmenter le taux de bancarisation dans les pays en développement, puisque cela rend possible la réalisation des opérations bancaires seulement, en utilisant des téléphones portables ou des terminaux de paiement. Le défi auquel les pays en développement doivent faire face, est d'améliorer le taux d'alphabétisation, et de vulgariser ce genre d'opérations par la publicité notamment dans les milieux ruraux.

2. La gouvernance Electronique dans les pays en développement:

2.1. La gouvernance électronique:

Bien qu'il est considéré comme facteur important au développement économique, le métier du banquier, nécessite, néanmoins, beaucoup de vigilance et surtout de déontologie. Raison pour laquelle, l'application des principes de bonne gouvernance bancaire est devenue fondamental pour limiter des imperfections et les facteurs de risques liés au métier et à l'activité bancaire et ce, en instaurant les bonnes règles, des designs institutionnels pouvant perfectionner la relation entre l'administration de la banque, le conseil d'administration, les actionnaires et les parties prenantes. En effet, une bonne gouvernance bancaire contribue à l'instauration d'un climat aussi bien stable que confiant des deux côtés de son puisqu'elle est favorisée par une bonne communication financière interne et externe (Ladjouzi, 2014).

En raison de l'adoption massive des technologies numériques, la libéralisation des marchés financiers, et l'interdépendance des Economies. Les gouvernements, eux aussi, se sont impliqués dans le processus technologique et c'est ainsi que le concept de la gouvernance électronique ou e-gouvernance est apparu.

La gouvernance électronique correspond à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par le gouvernement pour fournir et faciliter les services gouvernementaux, l'échange d'informations, les transactions de communication et l'intégration de divers systèmes et services autonomes. En d'autres termes, il s'agit de l'utilisation de la technologie pour exécuter des activités gouvernementales et atteindre les objectifs de gouvernance¹¹.

2-2- Opportunités et défis de l'e-gouvernance dans les pays en développement

L'objectif stratégique de l'e-gouvernance consiste en la soutenance et la simplification de la gouvernance pour toutes les parties (gouvernement, citoyens et entreprises). Grâce à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) peut connecter ces trois parties en utilisant des moyens électroniques pour mieux gérer les affaires d'un pays à tous les niveaux (local et national). Par conséquent, les objectifs de la gouvernance électronique sont similaires à ceux de bonne gouvernance. Dans ce contexte, Il est utile de présenter les objectifs de la e-démocratie et de l'e-gouvernement, les deux principaux objectifs de la démocratie électronique sont¹² :

- Offrir aux citoyens un accès à l'information et aux connaissances sur le processus politique, sur services et sur les choix disponibles.
- Rendre possible le passage d'un accès passif à l'information à un accès citoyen actif par l'informer, le représenter, l'encourager à voter et l'impliquer tout simplement de façon simple et fiable¹³.

On peut conclure que l'e-gouvernance est devenue d'une importance cruciale et ce, tant pour l'administration que pour le citoyen. En effet, l'e-gouvernance permet au citoyen d'Effectuer des demandes et interagir avec son administration à tout moment et depuis n'importe où en évitant les déplacements, et rend le travail plus facile et moins couteux pour l'administration tout en l'aidant à cibler les besoins des citoyens et mieux communiquer avec eux. Néanmoins, il devient difficile voire impossible de réussir toute initiative de mettre en place une e-gouvernance dans les pays où le taux d'alphabétisation est encore faible, ou lorsque la connexion internet est médiocre. En l'absence d'une bonne infrastructure technique et administrative y correspondante.

3- E-gouvernance et services bancaire en Inde

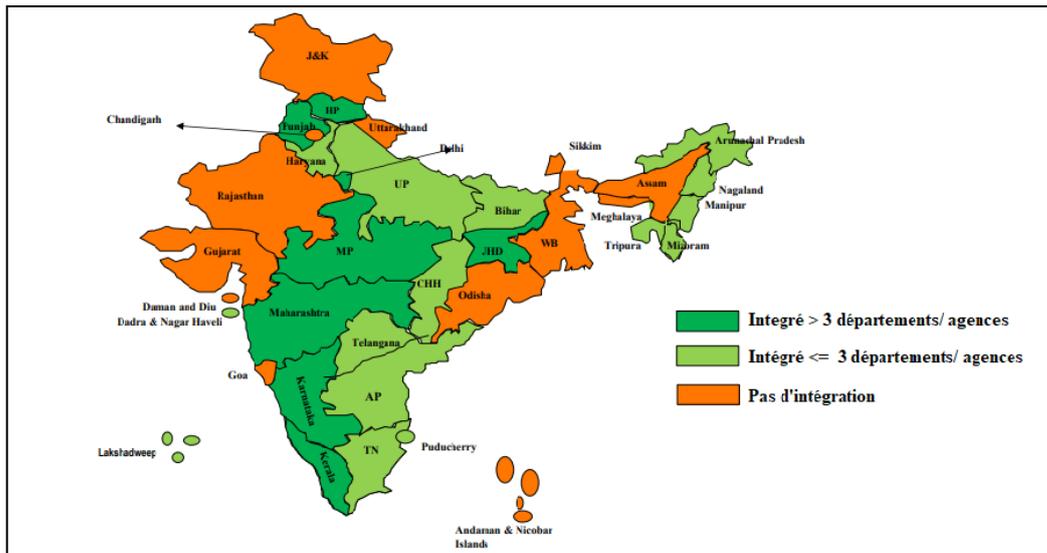
3-1-PayGov India : pour un meilleur accès aux services bancaires.

Grâce à la gouvernance électronique, les services gouvernementaux sont mis à la disposition des citoyens et des entreprises de manière pratique, efficace et transparente. Parmi les exemples de gouvernance électronique les plus réussis dans les pays en développement, citons l'initiative Digital India. Une initiative qui s'est concrétisée au fil des années, entreprise par l'Inde pour promouvoir la gouvernance électronique de manière holistique et améliorer la diffusion des services publics auprès de ses citoyens dont les personnes, les processus, la technologie et les ressources ont été ses principaux piliers¹⁴.

La gouvernance électronique en Inde est un concept récemment développé. Le lancement du réseau informatique national par satellite (NICENET) en 1987 et le lancement ultérieur du système d'information du programme du Centre national d'informatique (DISNIC) pour informatiser tous les bureaux du pays, pour lesquels, du matériel et des logiciels gratuits ont été offerts aux gouvernements des États marquent les premiers pas vers la gouvernance électronique¹⁵. En 2006, le Département de l'électronique et des technologies de l'information et le Département des réformes administratives ont reformulé le Plan national d'e-gouvernance (NeGP) afin de rendre tous les services gouvernementaux accessibles à l'homme ordinaire, garantir l'efficacité, la transparence et la fiabilité de ces services à des coûts abordables pour répondre à ses besoins fondamentaux.

Parmi les projets les plus importants qui entrent dans ce plan, on trouve la PayGov India, une infrastructure créée par NSDL Database Management Ltd (NDML) au nom de DeitY qui peut être utilisée par les centres/États/départements pour offrir divers services via leurs portails nationaux/étatiques avec une possibilité d'effectuer des paiements en ligne en utilisant le net Banking, cartes de crédit et cartes de débit. PayGov India propose une gamme d'options de paiement à travers lesquelles un paiement peut être effectué par le citoyen pour bénéficier d'un service¹⁶. Cette plateforme couvre plusieurs départements à travers tout le territoire indien :

Figure n°3 : Couverture de PayGov India (2018)

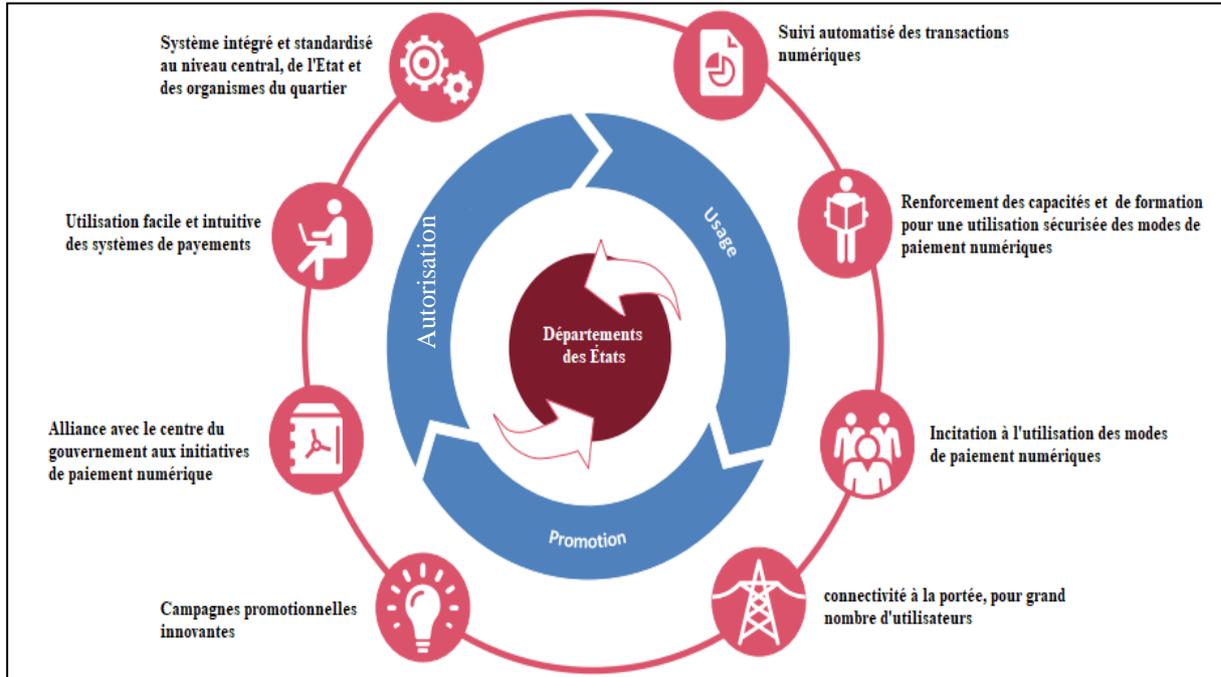


Source : Digital India

La figure ci-dessus, qui est à l'origine une carte illustrative, montre la couverture de PayGov qui s'étend à de nombreux départements en Inde. D'après la même carte, il s'avère que les départements intégrés dépassent le nombre de trois dans plusieurs zones, de même que ceux qui sont égaux ou inférieurs à 3. Bien qu'il y a des zones non couvertes, elles sont très peu nombreuses. Cela prouve que l'infrastructure PayGov s'étend dans presque tout le territoire indien. Donc, PayGov est une infrastructure commune qui peut être utilisée par ou entre les départements de l'Etat afin d'offrir divers services et ce, par le biais de leurs portails nationaux/étatiques avec la possibilité d'effectuer des paiements en ligne en utilisant le net Banking, les cartes de crédit et les cartes de débit. Aujourd'hui, plusieurs départements/agences sont associés à des transactions de très grande valeur, une raison pour

laquelle, les départements continuent à jouer un rôle très important et croissant dans l'autorisation, l'usage et la promotion des paiements numériques :

Figure n° 4 : Rôle du Département /État dans les paiements numériques



Source : Digital India

Grâce à une application mobile de l'État / du département intégrée à PayGov India, la passerelle de paiement en ligne devient facile et sécurisée. Les départements peuvent également utiliser les services PayGov pour les appels d'offres en ligne, les achats. Les universités, les instituts médicaux peuvent utiliser les services pour les admissions. Les services peuvent être utilisés même pour la participation à des conférences, des dons de fonds de secours, etc.¹⁷

3-2- Les avantages de la PayGov India :

Selon le gouvernement Indien, les opérations avec la plateforme PayGov offrira plusieurs avantages dans la gestion de tous les processus quotidiens, à savoir¹⁸:

- Processus de règlement quotidien : le processus de règlement s'exécute après la fin de la journée avec tous les gouvernements. Même les règlements des départements et les transactions rompues sont également abordées ;
- Processus de paiement quotidien : grâce au processus de paiement qui fonctionne 24h / 24 et 7j / 7, le citoyen puisse effectuer des paiements sur la plate-forme de paiement à tout moment;
- Traitement quotidien des exceptions : Le processus de gestion des exceptions s'exécute en cas de besoin si des exceptions surviennent dans le système et nécessitent un traitement spécial pour ces transactions ;

- **Processus de rapprochement quotidien** : ce processus de rapprochement idéal qui fonctionne quotidiennement avec les banques garantie qu'aucune transaction n'est manquée et que toutes les transactions sont réglées ou remboursées sur le compte des clients ;
- **Exécutions de remboursements quotidiens** : Selon le gouvernement, ce service peut ou non avoir des remboursements, cependant PayGov India fournit une interface pour les remboursements ;
- **NeGP envisage un accès Web à tout moment et en tout lieu** à l'information et aux services dans tout le pays, en particulier dans les régions rurales et isolées de l'Inde.
- **Infrastructure de gouvernance électronique commune** qui offrira une expérience transactionnelle de bout en bout à un citoyen qui comprend l'accès à divers services via Internet avec une interface de passerelle de paiement pour en ligne ;
- **Point unique d'intégrations techniques** Intégré une seule fois, ce qui nécessite l'intégration avec diverses banques, ou une maintenance régulière, car toute la maintenance concernant les banques et les cartes est effectuée par PayGov India.
- **PayGov se conforme aux exigences de conformité du réseau des banques/cartes.** Ce qui ne nécessite aucune conformité statutaire.
- **Les exigences d'audit sont remplies par PayGov India.** Donc pas besoin d'effectuer un audit par les partenaires des banques ou des réseaux de cartes.

3-3- Défis de PayGov India :

Alors que la croissance des paiements mobiles instantanés ou (UPI) a été phénoménale en Inde au cours de ces dernières années, les problèmes d'infrastructure ont également importants. Les taux d'échec ont fortement augmenté dans les paiements UPI et les clients ont été confrontés à de multiples problèmes lors de l'exécution de transactions UPI. Les raisons possibles de l'augmentation des défaillances techniques sont¹⁹ :

- **Croissance soudaine :**

La croissance inattendue dans les transactions des paiements mobiles instantanés (UPI) en Inde dépasse la capacité de l'infrastructure qui est restée la même. Cela déclenche des problèmes de gestion des volumes importants de transactions.

- **Aucune incitation à l'investissement :**

Le service de paiement mobile ne constitue pas une source de bénéfices pour les banques et donc n'augmente pas le chiffre d'affaire. Le zéro frais client n'incitent pas les banques à investir dans les infrastructures et les ressources humaines. Raison pour laquelle, ils Pour cette raison, les banques s'abstiennent d'investir dans ce domaine

- **Responsabilité pour les transactions échouées :**

Faute de détails sur les transactions échouées et leurs types, il est difficile de reconnaître les acteurs impliqués dans un service de paiement, donc la responsabilité de l'échec reste toujours anonyme.

- **Structure complexe et points de défaillance multiples :**

Les transactions UPI sont effectuées avec les systèmes bancaires de base des banques émettrices et réceptrices. L'architecture et la structure complexe des paiement UPI comprend plusieurs points de défaillance.

Conclusion:

Malgré les avantages que l'e-gouvernance peut offrir au développement des services bancaires, notamment, dans les pays en développement, plusieurs pays restent encore incapables de fournir une infrastructure appropriée pour en mettre la digitalisation au service de leur population. Cette défaillance est dû à de nombreux obstacles dont l'aspect éducatif, financier ou culturel des sociétés dans pays en développement ne permet pas d'avoir un compte bancaire, En plus de l'absence d'une volonté politique sérieuse pour y parvenir constituent les principales raisons.

Cependant, de nombreuses expériences dans le monde en développement se sont parvenues à marquer la différence, parmi lesquels l'Inde, qui a réussi à mettre une œuvre une plate-forme PayGov, pouvant améliorer la qualité et l'étendue des services bancaires à travers le territoire national. Et Malgré quelques défaillances infrastructurelle et technique, l'expérience indienne représente un exemple à suivre dans la promotion de l'inclusion bancaire.

Les pays en développement, peuvent, eux aussi, promouvoir l'inclusion financière en générale et bancaire en particulier, par l'adoption de telles projets, il n'en est pas important de suivre le model indien à la lettre. Les Etat, peuvent tout simplement faire confiance à leurs Ingénieurs et leur donner l'opportunité de développer de nouvelles idées pouvant améliorer la gouvernance électronique pour un développement durable.

¹ La Banca Monte dei Paschi di Siena, ou la BMPS, est la plus ancienne banque au monde. Cette banque italienne fondée en 1472 par ordre de la magistrature de la République de Sienne sous le nom de Monte di Pietà est toujours en activité depuis lors . Retrieved from Oldest website : <https://www.oldest.org/structures/banks/#:~:text=Banca%20Monte%20dei%20Paschi%20di%20Siena%20also%20known%20as%20BMPS,in%20continuous%20operation%20since%20th> en.

² GABILLON, Emmanuelle; ROCHET, Jean-Charles. (2020). « L'évolution de l'activité bancaire ». Encyclopedia Universalis. <https://www.universalis.fr/encyclopedie/banque-economie-de-la-banque/4-l-evolution-de-l-activite-bancaire/>. 12/04/2021. 10:51.

³ Chemseddine Tidjani. (2021). « Readiness to the FinTech Industry in Developing Countries? ». Handbook on Ethics in Finance. Springer. San-Jose L. Retolaza J.L. p 4.

⁴ Chris O'Connor. (2021). "The Evolution of Banking in The Face of A Digital World". global banking & finance. <https://www.globalbankingandfinance.com/the-evolution-of-banking-in-the-face-of-a-digital-world/>. 13/04/2021. 13:33.

⁵ Chemseddine Tidjani. Op.cit. p 6.

⁶ Ibid. p 14.

⁷ Ibid. p 19.

⁸ Asli Demirgüç-Kunt *et.al.* " Mesurer l'inclusion financière et la révolution technico-financière ». (2017). Base de données Global Findex. Banque internationale pour la reconstruction et le développement/La Banque mondiale. Washington, United States of America. P 5.

- ⁹ Asli Demirguc-Kunt ; Leora Klapper. (2012). « Inclusion financière en Afrique subsaharienne, FINDEX NOTES n°4, Base de données Global Findex. Bill Gates & Milanda Foundation ; The World Bank. P 2.
- ¹⁰ Asli Demirgüç-Kunt *et.al.* Op.cit. p07.
- ¹¹ Cleartax . (2020). “E- Governance in India “. cleartax . <https://cleartax.in/s/e-governance> . 14/04/2021. 14:35.
- ¹² Michiel Backus. (2001). « E-Governance and Developing Countries: Introduction and examples”. Research Report No. 3. The International Institute for Communication and Development. P 3.
- ¹³ Ibid.
- ¹⁴ Ministry of Electronics and Information Technology. (2012). “National e-Governance Plan”. MEIT. <https://www.meity.gov.in/divisions/national-e-governance-plan>. 15/04/2021. 13 :05.
- ¹⁵ clearTax. (2021). « E-governance in India ». clearTax. <https://cleartax.in/s/e-governance>. 15/04/2021. 13:22.
- ¹⁶ Ministry of Electronics & Information Technology. (2021). “About PayGov”. Ministry of Electronics & IT. Governmentt of India. <http://paygovindia.gov.in/about-paygov.html#process-tab>. 15/04/2021. 16:55.
- ¹⁷ Ministry of Electronics and Information Technology. (2020). FAQs. <http://paygovindia.gov.in/faq.html>. 17/04/2021. 14 :03.
- ¹⁸ Ministry of Electronics and Information Technology. Op.cit.
- ¹⁹ PWC. (2020). The remarkable rise of UPI in 2020. PWC. <https://www.pwc.in/consulting/financial-services/fintech/dp/the-remarkable-rise-of-upi-in-2020.html>. 17/04/2021. 12:01.