

L'Inclusion financière à travers une stratégie Digitale globale

بريد بنك
موبيل

نسّير فلوسنا
و ندرج وقتنا!

البريد بنك
AL BARID BANK
مجموعة بريد المغرب

080 200 60 60

Stratégie Digitale - Genèse

- **Contexte au Maroc :**
 - Taux de pénétration du mobile **deux fois plus élevé** que le taux de bancarisation
 - Appétence avérée de la population marocaine pour l'utilisation des **nouvelles technologies.**
- **Enjeux :**
 - Inclusion financière d'une population à revenus irréguliers et/ou modestes, mais néanmoins familière avec l'utilisation du mobile
 - Diversification des canaux de distribution (canal agences / canal GAB / canal web / canal mobile)
 - Rajeunissement du portefeuille clients.
- **Atouts :**
 - Vaste réseau d'agences
 - Couverture du milieu urbain et rural
 - Confiance dans la marque Al Barid Bank (opérateur postal)
 - Expertise reconnue sur le transfert d'argent.

Globalement, Digitaliser : Quelles priorités pour les services financiers ?

- **Développer la base client :**

- Améliorer la prospection issue du digital – web & mobile
- Augmenter la qualité des comptes clients
- Accroître la qualité et le volume des nouveaux comptes

Acquérir

- **Approfondir la relation client :**

- Unifier la vision client (360)
- Améliorer le "bien-être financier" des clients
- Accroître les taux de cross-selling

Engager/Fidéliser

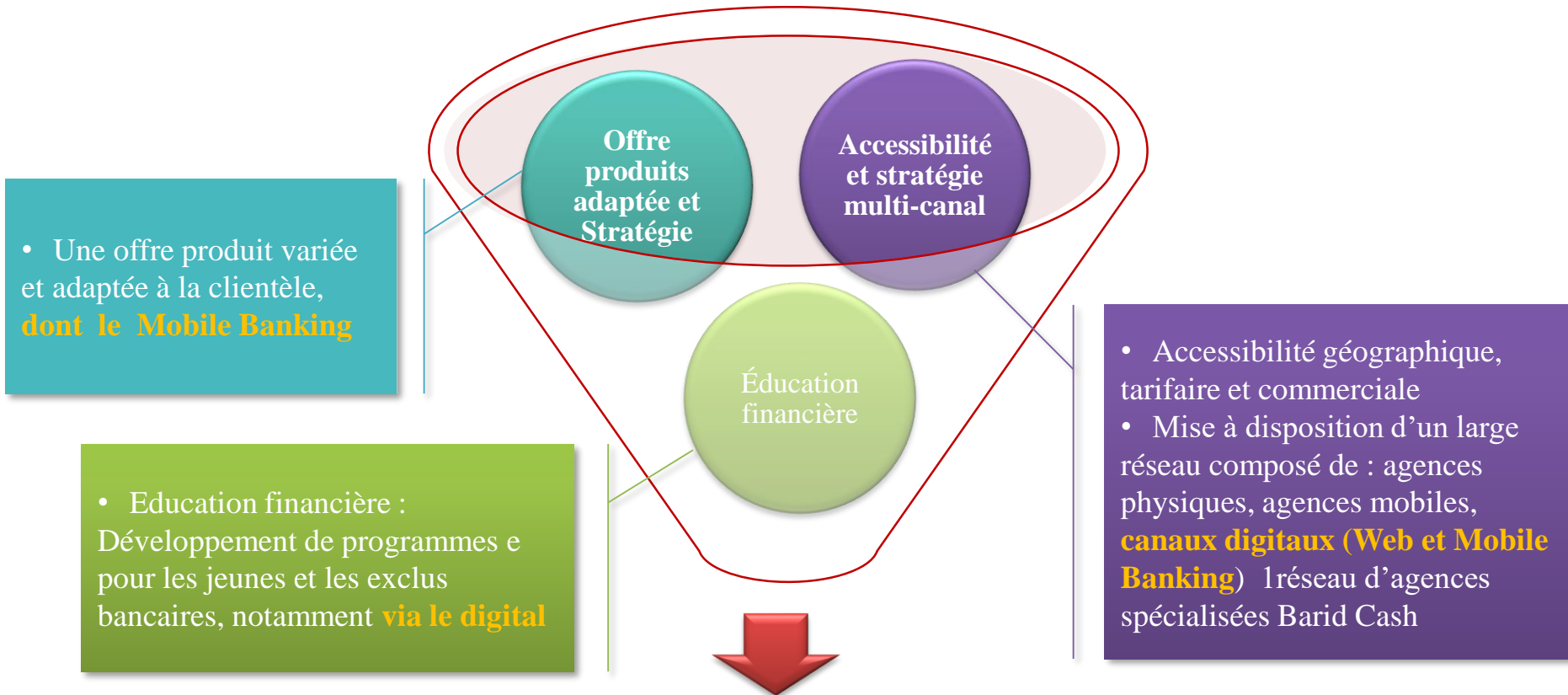
- **Des expériences cohérentes de haute qualité :**

- Délivrer des expériences cross-canal sans friction
- Améliorer la cohérence de marque
- Mesurer l'impact de chaque canal sur la

Convertir

conversion

Stratégie Digitale d'Al Barid Bank au service de l'inclusion financière



INCLUSION FINANCIÈRE DES POPULATIONS À REVENUS MODESTES ET/OU IRRÉGULIERS ET ACCÉLÉRATION DU TAUX DE BANCARISATION

Taux de bancarisation en 2009 avant l'avènement d'Al Barid Bank : 34%

≠ Taux de bancarisation en 2018 : Plus de 70%

Barid Bank Mobile - Un produit phare

- **Abonnement au service BBM gratuit**
- **Deux options disponibles :**
 - Compte mobile associé à un numéro de téléphone mobile, indépendant de tout compte bancaire,
 - Option de mobilité pour les clients Al Barid Bank titulaires de compte-chèques ou carte prépayée,
- **Service ouvert à tous, clients et non-clients d'Al Barid Bank.**
 - Technologie compatible avec Java, Android, iPhones..
 - Accès aux services via RVI (réponse vocale interactive) / par application embarquée (si 3G) / par mode SMS :
 - Consultation et gestion de comptes
 - Transfert d'argent en temps réel
 - Paiement de factures et recharge mobile
- **Canaux de Cash In :**
 - Dépôt d'espèces en agences
 - Alimentation via GAB Al Barid Bank en utilisant une carte marocaine
 - Transfert d'argent à partir de n'importe quel compte
- **Canaux de Cash out :**
 - Sans carte de retrait sur GAB Al Barid Bank
 - En agence
 - Transfert de tout compte

Nouvelles fonctionnalités

→ Extension des possibilités via BBM :

- Achat sur les sites Web
- Transfert d'argent One-to-many
- Transfert de compte à compte depuis le compte d'épargne

→ Industrialisation du processus de souscription :

- Souscription à BBM simultanément avec l'ouverture de compte
- Périphériques Wifi en agences pour faciliter le chargement de l'application

→ Développement de l'écosystème mobile :

- Deux modules paiement commerçants et SAV opérationnels

Projets en cours

- Achat sur les sites marchands
- Interfaçage avec la plateforme internationale Al Barid Bank de transfert d'argent : Mandati Express International

Nouvelle ergonomie plus moderne



Activation BBM



Saisir le code d'activation BBM :

Code d'activation

Le code d'activation est un nombre composé de 6 chiffres. Il vous a été envoyé par SMS.

Si vous ne l'avez pas encore reçu, prière d'appeler votre agence.

Si vous avez reçu plusieurs, il faudra utiliser le plus récent.

Retour

Suivant



Bienvenue
Mohamed Younes !

Messages 12

Mes demandes encours 4

Comptes

- > Vue Comptes
- > Demande de chèque
- > Demande de RIB

Cartes

- > Vue Cartes
- > Code paiement internet
- > Opposition sur carte
- > Demande nouveau PIN

Transferts

- > Entre mes comptes
- > Virement externe
- > Envoyer Mandat
- > Recevoir Mandat

Achats & Factures

- > Paiement de facture
- > Achat de recharge
- > Paiement Internet

Mes Favoris

- > Personnes
- > Facturiers



Charger l'exemple

Bienvenue
Mohamed Younes !

Saisir votre mot de passe BBM

Démarrer

Mot de passe oublié? Réinitialiser mot de passe



Envoi de Mandat

Compte source

Compte Personnel
N° 767989 989 90

N° Téléphone : 060 60 60 60 60

Nom : Samir

Prénom : Allali

Montant : 1200 DH



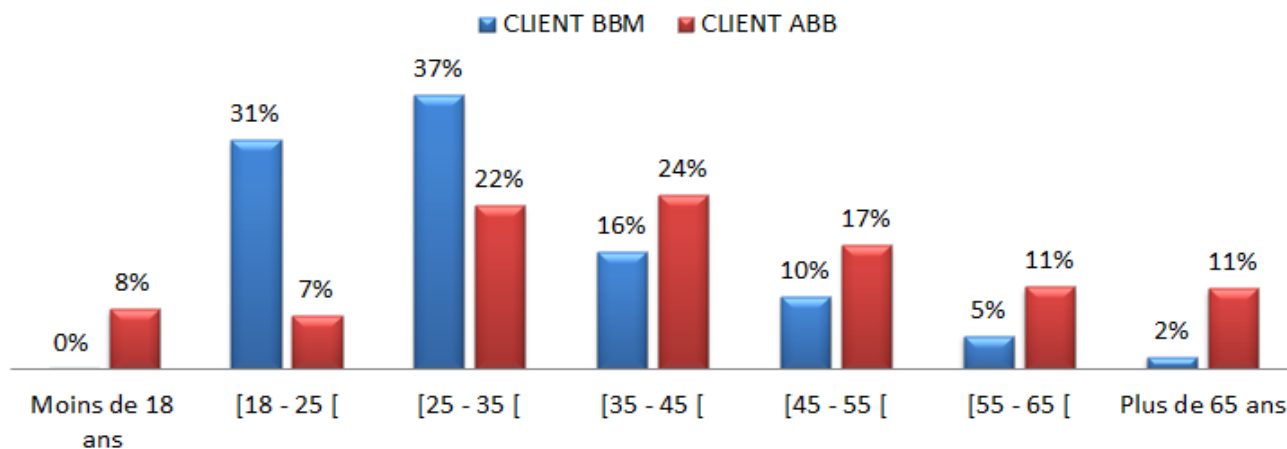
Opération réussie !

Référence : 786541258746
Frais : 0,5 DH

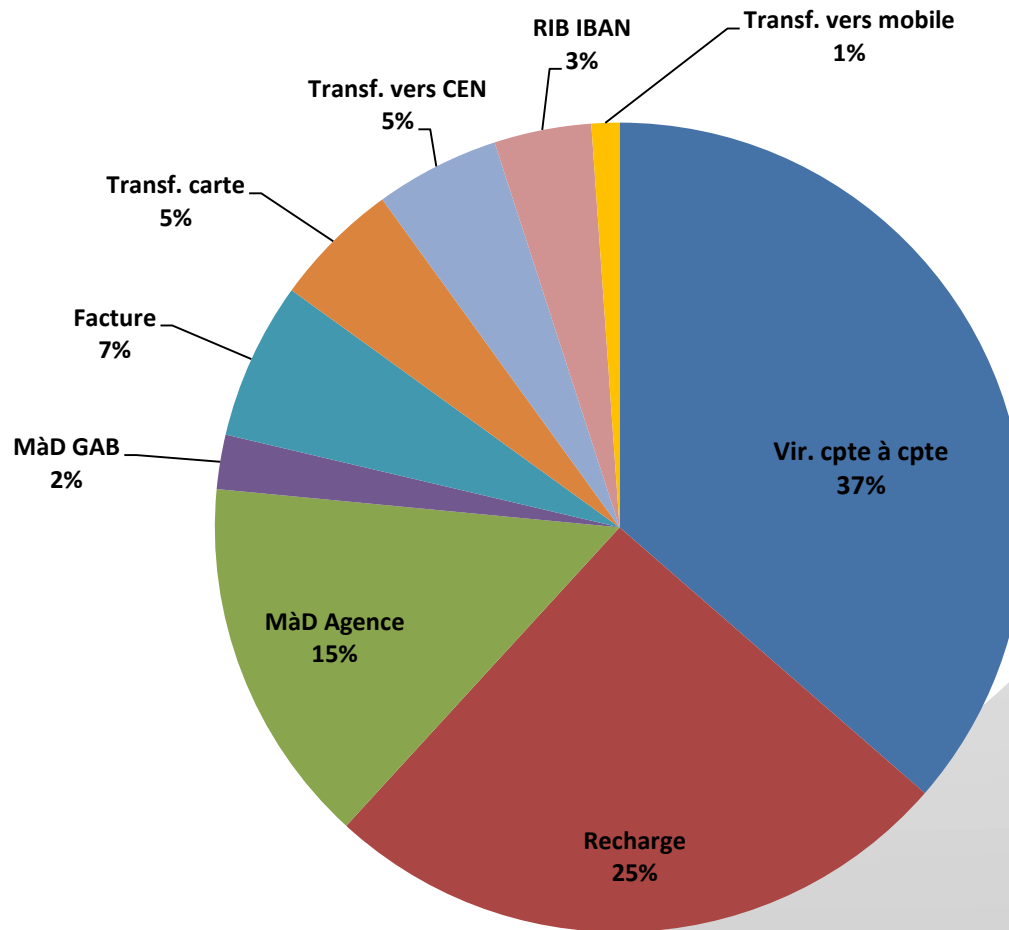
Quelques chiffres

- **Nombre global de clients souscripteurs à fin 2017 : 482.148 clients**
 - Comptes mobiles : 70.044
 - Options de mobilité : 393.883
 - Cartes prépayées : 18.221
- Nombre total de transactions (cumul 2014 à 2017) : 4.339.859
- My Tendance : **11.000 abonnements / mois** depuis lancement (Février 2014).
- Comptes mobiles liés à N tél : **43% des abonnements.**
- 2/3 des clients BBM : **moins de 35 ans** VS 1/3 des clients totaux Al Barid Bank.

Répartition client ABB & BBM par tranche d'âge



Répartition utilisation fonctionnalités BBM



Perspectives

Principal objectif assigné à Al Barid Bank lors de sa création
Inclusion financière des populations à revenus modestes et/ou irréguliers

Challenge

Inclusion Financière :
Accès à toute une gamme de produits et services, **utiles, adaptés** et à moindre coût : transactions, paiements, épargne, crédit, assurance

Solution tangible

Stratégie digitale globale

4 axes majeurs

- Développement continu du multi-canal,
- Développement d'un écosystème de paiement mobile
- Education financière
- Enrichissement du parcours client : Data minning

Projet de transformation en établissement de paiement : Inclusion financière des populations LIB via principalement une offre digitale

- *Filiale spécialisée en Transfert d'argent,*
- *530 agences*

Stratégie digitale globale

Merci pour votre attention !