

**JULIAN MWIKA** (HEAD OF DIGITAL SERVICES, BANK ONE)

## «L'UN DES ASPECTS LES PLUS IMPORTANTS POUR TOUT PRESTATAIRE DE SERVICES FINANCIERS EST LA CAPACITÉ À CONNAÎTRE SON CLIENT»

LA TECHNOLOGIE A RENDU LA FINANCE BEAUCOUP PLUS ACCESSIBLE ET, À MAURICE, NOUS AVONS ASSISTÉ À LA CROISSANCE DU SECTEUR DE LA FINTECH, SOULIGNE LE HEAD OF DIGITAL SERVICES DE BANK ONE.

**La fintech est devenue une composante fondamentale de la finance dans le monde d'aujourd'hui. Comment ce secteur se développe-t-il tant à l'échelle internationale qu'à Maurice ?**

Au cours des dernières décennies, le secteur financier a largement évolué grâce aux avancées technologiques et à la mondialisation. De plus, comme nous l'avons vu ces deux dernières années, la pénétration et l'adoption des smartphones, des ordinateurs portables et d'autres appareils dites smart a connu une nette progression auprès de différents segments de la population. La technologie a rendu la finance beaucoup plus accessible et, à Maurice notamment, nous avons assisté à la croissance du secteur de la fintech, d'autant plus que l'île est reconnue comme un centre financier international. Un hub fintech réunissant le secteur public et le secteur privé contribue à dynamiser la croissance dans ce secteur. Plusieurs banques se sont également impliquées dans le secteur avec différents produits visant à promouvoir les transactions cashless. Ces innovations ont ainsi permis de convaincre les clients d'importance à adopter les modes de paiement numériques.



À Bank One, nous sommes fiers d'avoir lancé POP, une application de paiement qui a révolutionné le secteur à Maurice. En effet, POP est une solution agnostique, c'est-à-dire que toute personne ayant un compte bancaire à Maurice peut s'enregistrer et accéder à ses nombreuses fonctions. Elle est aussi la toute première application à proposer un enregistrement entièrement en ligne, ce qui constitue une avancée significative vers la pénétration des produits numériques sur le marché.

Au niveau international, on observe deux tendances majeures dans le domaine des technologies financières. Dans les économies émergentes où la pénétration des banques traditionnelles est plus faible, on observe une croissance exponentielle de l'utilisation de l'argent mobile (principalement géré par les opérateurs de télécommunications mobiles). Ce qui n'était au départ qu'un service de pair à pair s'est étendu à plusieurs cas d'utilisation, notamment les micro-prêts, l'épargne, la gestion de patri-

moine, la micro-assurance et les cartes virtuelles.

Sur les marchés développés à forte pénétration bancaire, la fintech s'est articulée autour de paiements et de transferts instantanés facilités (tirant largement parti de la technologie des appareils mobiles tels que les smartphones et les smartwatches). Par ailleurs, on observe une croissance significative des monnaies numériques qui remettent en cause la monnaie fiduciaire traditionnelle. Des monnaies numériques comme le Bitcoin, lancé en 2008, ont gagné

en popularité auprès des investisseurs et des spéculateurs. Depuis, plusieurs autres monnaies numériques ont vu le jour, comme l'Ethereum, le Tether, le Stellar, le XRP et bien d'autres encore.

### Comment vous positionnez-vous dans le secteur de la fintech ?

Bank One se positionne en tant qu'acteur clé du secteur financier mauricien. Notre produit phare fintech est POP, que nous avons lancé en septembre 2021. La proposition de valeur fondamentale de POP est le paiement instantané et sécurisé de particulier à particulier (P2P) et les transactions de particulier à marchand (P2M). En plus de ces fonctionnalités de base, nous avons intégré des services à valeur ajoutée tels que le mobile recharge, le split & pay (qui permet de partager les factures), les paiements instantanés vers n'importe quel compte local, la demande de paiement à d'autres utilisateurs POP, les paiements NFC sans contact (P2P et P2M) et l'historique financier, entre autres. Les fonctionnalités de POP sont conçues pour répondre aux besoins de nos clients, et l'expérience client est toujours au cœur de nos activités. Nous

**«ON ASSISTE À L'ESSOR DE L'ARGENT MOBILE QUI CONCERNE LES MICRO-PRÊTS, L'ÉPARGNE, LA GESTION DE PATRIMOINE, LA MICRO-ASSURANCE ET LES CARTES VIRTUELLES»**

positionnons POP pour qu'il devienne le premier «financial supermarket» à Maurice ou tout simplement un «one-stop shop» pour tous les besoins financiers des utilisateurs.

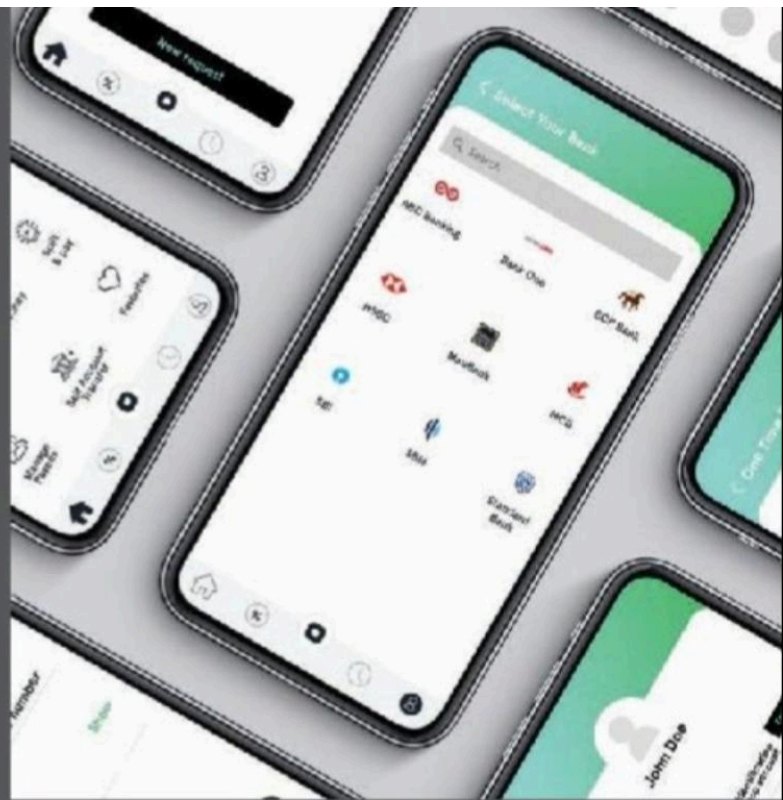
POP est la toute première solution de paiement à offrir une inscription 100 % en ligne. Parlez-nous de sa conceptualisation et de ce qu'elle est devenue depuis.

En effet, POP est la toute première solution de paiement numérique à offrir un enregistrement 100 % en ligne. L'un des aspects les plus importants pour tout prestataire de services financiers est la capacité à connaître son client en validant les documents KYC de celui-ci (carte d'identité nationale, passeport ou tout autre document légalement reconnu). L'objectif d'un enregistrement 100 % en ligne est d'utiliser une technologie avancée pour valider le KYC du client sans que celui-ci n'ait besoin de se déplacer pour montrer physiquement ses documents, comme cela se fait depuis toujours.

Dans le monde entier, les prestataires de services financiers ont tendance à adopter des technologies avancées qui permettent de vérifier avec précision les informations KYC des clients en quelques secondes. Ces technologies permettent d'éliminer les erreurs humaines potentielles, de réduire considérablement le temps d'intégration des nouveaux clients et de faciliter l'intégration à grande échelle des clients par les fintech. Nous l'utilisons actuellement sous forme de projet pilote.

**En quoi le prix "Outstanding Digital CX - Payments 2022", que POP a reçu aux Digital CX Awards 2022, est-il prestigieux pour Bank One ?**

POP est fier d'avoir remporté ce titre quelques mois seulement



après son lancement. Cela signifie que notre stratégie et notre exécution sont sur la bonne voie et que nous avons construit une solution de paiement qui est véritablement de niveau international. Comme je l'ai dit plus tôt, tout ce que nous avons élaboré dans l'application POP a été conçu en fonction du client. Le fait d'avoir pu remporter un prix dans la catégorie CX prouve que cette approche a porté ses fruits et nous continuerons sur cette voie. Au fur et à mesure que le nombre de clients et les fonctionnalités augmentent, nous continuerons à privilégier une approche axée sur le client.

### Envisagez-vous de nouvelles fonctionnalités dans l'application ?

POP sera toujours un «work in progress» ; nous continuerons à ajouter de nouvelles fonctionnalités dont nos clients ont besoin et nous poursuivrons notre quête afin de devenir un «financial supermarket». Il est très important de mentionner que tous les commerçants sont désormais en mesure d'accepter les paiements POP sans avoir nécessairement un compte à Bank One. Il s'agit d'une autre étape vers l'amélioration des paiements numériques à Maurice.

En ce qui concerne les commerçants, nous avons également renforcé notre partenariat avec MIPS afin de proposer POP sur les nouveaux terminaux PayStations qui seront déployés très prochainement. Ces appareils simples et intelligents acceptent différents types de paiements (y compris les paiements par cartes et les paiements MauCAS) avec une expérience client très conviviale.

### Comment l'application POP a-t-elle permis d'améliorer la position de Bank One sur le marché, surtout face à vos concurrents ?

POP a confirmé la position de Bank One sur le marché en tant qu'innovateur de premier plan. La perception du marché a certainement changé au cours des derniers mois et nous répondrons aux attentes des clients en innovant continuellement et en proposant des fonctionnalités pertinentes qui simplifient la vie des utilisateurs. Nos concurrents et nous-mêmes avons un objectif commun : promouvoir les paiements numériques sur le marché. En fin de compte, le client est le bénéficiaire ultime de toutes les innovations qui lui sont proposées par les différents prestataires.