

KPMG

Comprendre les enjeux autour du Digital banking

MÊME si l'on accuse du retard sur des pays de l'Afrique de l'Est, de l'Asie et de l'Occident dans le domaine du *Digital banking*, n'empêche que Maurice a réalisé des progrès notables ces deux dernières années. Une récente étude effectuée par KPMG à Maurice sur le processus de numérisation des produits et services bancaires, permet de mieux comprendre les potentialités de Maurice dans ce créneau.

Pour que les banques réalisent pleinement leur potentiel numérique, plusieurs conditions sont essentielles : des infrastructures adéquates, l'accessibilité (le coût pour utiliser l'Internet et les services bancaires mobiles) et une compréhension des données statistiques sur l'utilisation que font les particuliers et les entreprises de l'Internet et des réseaux sociaux.

Pour Aneessa Mungroo Canaye, *Associate Director* chez KPMG, tout l'enjeu autour du *Digi-*



Aneessa Mungroo Canaye
(Associate Director)

tal banking repose sur trois axes : l'expérience client, la nouvelle concurrence et la technologie.

Concernant les attentes des clients, il faut savoir que ces derniers souhaitent un service omni-canal et non uniquement multicanal. Autrement dit, il s'agit

pour les banques de proposer une approche clientèle intégrant le même niveau de service au comptoir des banques, sur leur plateforme *Internet banking* et sur le *Mobile banking*, tout en assurant la continuité d'une transaction entre ces différents canaux. Secundo, ils recherchent un service en temps réel. «*Les clients ne veulent plus se déplacer à la banque. Ils veulent être capables de faire leur transaction n'importe où et à n'importe quel moment de la journée*», précise Aneessa Mungroo Canaye. Tercio, ils s'attendent à un service personnalisé. Pour répondre à cette aspiration, les banques devront analyser les données sur les clients et proposer un service personnalisé en fonction de leur âge, leur situation socioprofessionnelle et leurs comportements en tant que consommateur.

L'étude de KPMG met en exergue une nouvelle forme de concurrence émanant d'opérateurs

offrant des services financiers grâce à l'apport technologique. Parmi, l'on retrouve des plateformes de transfert d'argent (des médias sociaux comme WhatsApp rendent également ce type de service accessible en ligne en Inde), les opérateurs engagés dans le financement participatif (*crowdfunding*) et les spécialistes en intelligence artificielle.

S'agissant de l'axe technologique, l'étude souligne que la biométrie constitue une avancée majeure dans la façon dont les banques conçoivent leurs services. Ainsi, il est désormais possible d'effectuer un paiement ou valider un transfert via l'empreinte digitale ou par la reconnaissance vocale rien qu'en utilisant une périphérie mobile. À l'étranger, plusieurs banques se sont engagées dans cette voie. Autre service : le *Selfie pay*, en s'appuyant sur la reconnaissance faciale. Un service qui n'a pas encore atteint les côtes mauriciennes.

Rogers Capital

Modèle d'affaires tourné vers la Fintech

ROGERS Capital est le pôle Fintech du groupe Rogers. La marque a été officiellement lancée en octobre 2016 dans le prolongement des acquisitions de Kross Border, Consilex et River Court Administration. La filiale informatique de Rogers, EIS, ainsi que les activités existantes du groupe dans la gestion d'actifs ont également été intégrées au sein de Rogers Capital.

À ce jour, cette nouvelle structure compte environ 300 salariés et se spécialise dans trois corps de métier : l'offshore, les Tic et les services financiers. Son offre de services comprend, entre autres, l'administration de fonds, les services fiduciaires, le conseil en fiscalité, l'externalisation des processus de paie et de comptabilité, le cloud computing et la transformation digitale.

«*Rogers Capital est actuellement en phase de consolidation de ses capacités*», indique son CEO, Kabir Ruhee. «*Dans cette optique, nous avons recruté des compétences locales et étrangères aussi bien dans l'informatique que dans les services financiers*». Dans le même temps, Rogers Capital investit massivement dans ses infrastructures IT afin d'être en mesure de proposer à sa clientèle des produits et services financiers à forte valeur ajoutée. En outre, le groupe offrira bientôt de nouveaux services liés notamment au financement d'entreprise, à la levée de capitaux, au listing, à la sécurisation des données et aux objets connectés.

«*Nous sommes en train de bâtir un certain nombre de capacités pour nous positionner dans*



Kabir Ruhee (CEO)

l'espace de la Fintech. L'objectif est 'to go to market' d'ici à la fin de l'année calendaire», fait ressortir Kabir Ruhee, qui précise que Rogers Capital est engagé dans une démarche proactive : le groupe étudie, en effet, les nou-

veaux modèles de développement, poursuit un processus de formation accélérée de ses équipes et reste ouvert à des partenariats stratégiques.

«*Nous réévaluons en permanence nos infrastructures IT à la lumière des grandes tendances technologiques. C'est dans cette mouvance que nous avons lancé notre propre solution de cloud il y a maintenant 18 mois. Nous sommes en train d'investir dans le digital, et autres technologies de demain*», ajoute Kabir Ruhee.

Confiant dans la capacité de Maurice à rattraper son retard dans le domaine des technologies financières et y voyant un secteur d'avenir, Kabir Ruhee souligne : «*Dans un avenir proche, une partie substantielle de la valeur du groupe Rogers proviendra de la Fintech*».

ASUS[®]
IN SEARCH OF INCREDIBLE

INCREDIBLE
IS HERE!



Intel Inside[®], Extraordinary Performance Outside.
Intel[®] Core[™] i7 processor.

Intel, the Intel Logo, Intel Inside, Intel Core, and Core Inside are trademarks of Intel Corporation in the U.S. and/or other countries



GALAXY

CASH & CARRY

restclick
Computer solutions

BUSINESS SEEK **BUSINESS GEEK**

NUSH TRADING

JMG