

Fiche d'informations presse Janvier 2020



Les services financiers mobiles d'Orange



Le nouveau plan stratégique du Groupe Orange « Engage2025 » s'inscrit dans la continuité d'Essentiel2020 de se diversifier dans les services financiers mobiles, et fait de ces derniers un des territoires de croissance prioritaires.

Cette diversification des services financiers mobiles a démarré il y a 12 ans avec le lancement d'Orange Money en Côte d'Ivoire et en 2017 avec le lancement d'Orange Bank en France puis en 2019 en Espagne.

Notre objectif est de renforcer notre rôle et accélérer notre croissance.

1. Orange Money en Afrique et au Moyen-Orient

Orange Money, qu'est-ce que c'est ?

Il y a douze ans, Orange lançait un produit emblématique d'une tendance qui a bouleversé l'économie de l'Afrique : le mobile money. Avec un porte-monnaie électronique offrant différents services financiers accessibles depuis son mobile, Orange Money est synonyme d'inclusion financière pour des millions de personnes très peu bancarisées, mais majoritairement détentrices de téléphones mobiles. Un service qui donne accès à l'instantanéité, à la sécurité et à la traçabilité des transactions, pour les populations comme pour les entreprises, les gouvernements et les administrations.

Orange Money, comment ça marche ?

Tout client Orange peut profiter du service Orange Money, à la simple condition de disposer d'une carte SIM Orange, d'un mobile et d'une pièce d'identité. L'inscription est gratuite et se fait dans les points de vente Orange Money. Les dépôts et transferts d'argent se font via le réseau GSM classique.

Pour alimenter son compte Orange Money, le client se rend dans un point de vente où il dépose et retire le montant désiré en espèces. Après l'opération, le vendeur et le client reçoivent un SMS confirmant le succès de l'opération. Le compte de monnaie électronique est instantanément crédité. Le retrait d'argent en espèces s'effectue tout aussi simplement, après saisie par le client de son code secret.

Il est possible d'effectuer trois types de transactions grâce au service Orange Money :

- **le transfert d'argent** : Orange Money permet d'envoyer de l'argent par mobile à tout client d'Orange Money au sein d'un même pays, et vers l'international pour certains pays.
- **le paiement** : les utilisateurs peuvent effectuer des paiements chez des commerçants, payer certaines factures à distance (énergie, taxes, frais universitaires, téléphonie...), faire des achats sur le Web, ou acheter du crédit de communication à tout moment.
- **les services financiers** : à Madagascar, les clients peuvent désormais accéder au service de crédit et d'épargne instantané de PAMF¹ depuis leur compte mobile Orange Money.

¹ PAMF, Première Agence de Micro Finance, est une filiale de l'Agence Aga Khan pour la Microfinance (AKAM). Une agence sans but lucratif du Réseau Aga Khan de Développement (AKDN) qui s'emploie à réduire la pauvreté et l'exclusion économique et sociale. AKAM gère des institutions de microfinance dans plusieurs pays d'Afrique, d'Asie Centrale et du Moyen-Orient.

Depuis 2017, Orange a créé des Etablissements Régulés dans 10 pays : Sénégal, Côte d'Ivoire, Mali, Burkina Faso, Guinée Conakry, République Démocratique du Congo, Sierra Leone, Liberia, Madagascar et Jordanie, pour répondre aux exigences des banques centrales

Ils ont pour activité d'émettre, de distribuer et de gérer la monnaie électronique en lieu et place d'une banque partenaire. Ce statut apporte une plus grande autonomie à Orange et une agilité accrue pour lancer de nouveaux services. Nos clients auront accès à des offres de services de plus en plus innovantes dans de plus brefs délais.

Afin d'assurer la conformité bancaire, le Groupe Orange a créé le CECOM, un Centre mutualisé d'Expertise en Conformité Orange Money basé à Abidjan en Côte d'Ivoire.

Les perspectives d'Orange Money

En douze ans, Orange Money s'est hissé au rang des leaders mondiaux du mobile money. Dans les cinq à dix années à venir, son ambition est de devenir un acteur leader des services financiers mobiles en Afrique et au Moyen-Orient avec la perspective de :

- Proposer des produits d'épargne et de crédit de partenaires, jusqu'alors réservés aux seuls clients bancarisés. Aujourd'hui lancés à Madagascar, ces produits seront distribués dans d'autres pays. Avec sa propre licence bancaire Orange proposera des services de crédit et d'épargne via Orange Money en Afrique de l'Ouest.
- Développer l'interopérabilité pour le transfert et le paiement quel que soit son opérateur.
- Accélérer le développement du digital avec la nouvelle application Orange Money embarquant notamment des fonctions conversationnelles, le développement d'API pour faire d'Orange Money un écosystème ouvert aux partenaires
- Accélérer le développement des assurances
- Développer l'offre aux professionnels, entreprises et administrations
- Accélérer la transformation pour se conformer aux obligations réglementaires.

Chiffres clés Orange Money

Service lancé en Côte d'Ivoire en **décembre 2008**

Orange Money est disponible **dans 17 pays** d'Afrique et du Moyen-Orient (par ordre de lancement) : Côte d'Ivoire, Sénégal, Mali, Niger, Madagascar, Botswana, Cameroun, Guinée Conakry, Égypte, Tunisie, République démocratique du Congo, République centrafricaine, Liberia, Burkina Faso, Sierra Leone, Guinée Bissau et Jordanie.

En septembre 2019

clients: **~48 millions** de clients Orange Money soit 1/3 des clients mobile de cette zone.

clients actifs : **>18 millions** qui utilisent Orange Money chaque mois

points de vente : **~220 000**

transactions en valeur : **43 milliards €**

transactions en volume : **2,65 milliards**

CA : **425 millions €**

Dates clés Orange Money

- **Janvier 2020** : Orange Money lancé en Jordanie. En 2019, Orange a obtenu de la Banque centrale de Jordanie un agrément pour fournir des services de paiement électronique. Ce lancement, dans un pays où 70% de la population n'est pas bancarisée, représente un potentiel de croissance significatif pour l'économie jordanienne.
- **Juillet 2019** : les groupes Orange et NSIA ont obtenu auprès de la BCEAO, au travers de leur société commune, l'autorisation d'exploiter une licence bancaire. Cette licence permettra à Orange, de lancer une banque digitale et ainsi d'étendre son catalogue de services financiers au crédit et à l'épargne à destination du grand public en Afrique de l'Ouest
- **Mai 2019** : le mpayment Orange Money est désormais disponible dans les applications de nos partenaires marchands. Les clients peuvent désormais valider leurs paiements de façon sécurisée et ce depuis leur mobile
- **Novembre 2018** : Orange et MTN lancent Mowali, une société qui met à disposition des opérateurs et à tous fournisseurs de mobile money une plateforme de paiement interopérable en Afrique avec pour objectif de faire du mobile money une solution de paiement universelle.
- **Septembre 2018** : Orange Money célèbre ses 10 ans avec une campagne de communication panafricaine
- **2018** : Transfert d'Argent International par Orange Money depuis la France vers le Mali, la Côte d'Ivoire, la Guinée et Madagascar
- **Juillet 2018** : après le Botswana et le Cameroun, la Côte d'Ivoire propose la carte Visa associée au compte Orange Money. Cette carte dédiée aux utilisateurs de Orange Money est une première dans la région d'Afrique francophone. Il n'est plus besoin d'avoir un compte bancaire pour bénéficier d'une carte Visa. La carte Visa Orange Money a pour objectif de répondre aux besoins de tous les segments de la population en quête de moyen de paiement de base. Les utilisateurs d'Orange Money pourront désormais effectuer leurs transactions Orange Money à tous les guichets de retrait et terminaux de paiement connectés au réseau Visa
- **Avril et Juin 2018** : Orange et la PAMF (Première Agence de Microfinance, filiale de l'IMF Agha Kahn) s'associent à Madagascar et au Mali, pour offrir la possibilité d'épargner et d'obtenir un prêt directement depuis son mobile via Orange Money.
- **Février 2018** : Transfert d'Argent International du Botswana vers le Zimbabwe, pays non-Orange. Proposé en partenariat avec TransferTo, un hub permettant le paiement mobile transfrontalier pour les marchés émergents, ce service permet aux clients Orange Money du Botswana de transférer de l'argent instantanément et en toute sécurité vers les clients de l'opérateur Ecocash, acteur incontournable de la « mobile money » au Zimbabwe.

- Depuis 2012 : Orange Money s'intègre dans la transformation digitale de nos partenaires clés comme Canal +. En 2018, 10 pays Orange de la zone MEA offre le paiement TV Canal + via Orange Money.
- Avril 2017 : Transfert d'Argent International par Orange Money qui permet de transférer de l'argent entre 5 pays africains : la Côte d'Ivoire, le Mali, le Sénégal, le Burkina Faso et le Niger.
- Mars 2017 : Les services destinés aux clients détenteurs d'un compte bancaire : UBA (Union Bank for Africa), est la dernière banque avec laquelle Orange s'est associé après BNP Paribas, Ecobank, Bank of Africa, Microcred, Banque Atlantique et d'autres banques locales en Afrique en 2014. Un service qui permet aux clients détenteurs d'un compte bancaire de transférer leur argent facilement et à tous moments entre leur compte bancaire et leur compte Orange Money à partir de leur mobile ou l'inverse.
- Décembre 2015 : les 3 opérateurs télécom de Madagascar, Orange, Telma et Airtel ont lancé l'interopérabilité entre leurs services respectifs de Mobile Money. Ainsi chaque client peut envoyer et recevoir de l'argent vers et à tous les comptes Mobile Money du marché, estimés à un peu plus de 4 millions dont 1,5 millions pour Orange. C'est la troisième implémentation de l'interopérabilité dans le monde, la première concernant Orange, et la première fois qu'elle est réalisée dès le premier jour entre tous les opérateurs du marché.
- Depuis Janvier 2015 : Orange investit dans le e-commerce avec Jumia, marque unique de AIG (Africa Internet Group), un site de e-commerce et Afrimarket, start-up leader du transfert d'argent en cash-to-goods. Afrimarket permet de payer directement depuis l'Europe les besoins courants de ses proches restés sur le continent africain. Les clients Orange peuvent accéder au site et payer avec leur compte Orange Money.
- Juillet 2013 : Transfert d'argent international via mobile par Orange Money : le service Orange Money Transfert International permet de transférer de l'argent entre téléphones portables dans 4 pays africains : la Côte d'Ivoire, le Mali, le Sénégal et le Burkina Faso. Les clients peuvent envoyer et recevoir de l'argent via leur téléphone à des taux compétitifs, en toute sécurité, sans avoir besoin de parcourir de longues distances avec l'argent en poche ou d'envoyer du liquide via un tiers.

2. Orange Bank en France et progressivement en Europe

Le lancement d'Orange Bank en France, le 2 novembre 2017, a fait d'Orange le premier opérateur télécom à entrer sur le marché français de la banque de détail.

A fin décembre 2019, la banque comptait **plus de 500 000 clients issus de trois canaux d'acquisition** : Orange, Orange Bank et Groupama. Elle propose trois univers d'offres : les paiements (compte bancaire, cartes bancaires, paiement mobile), le crédit et l'épargne.

En moyenne, **20 000 clients** rejoignent Orange Bank chaque mois dont 75% via l'ouverture d'un compte bancaire, et 25% par le crédit. Les clients sont **très actifs** : 50 à 60% d'entre eux effectuent au moins une opération par semaine, un chiffre supérieur à ce qui est constaté dans les autres néo-banques.

L'expérience client est au cœur des préoccupations de la banque. Depuis 2 ans, via la création d'un **club clients réunissant 300 d'entre eux**, la banque a instauré une écoute fine des besoins des utilisateurs qui est intégrée dès la conception des services. Le service a de plus été optimisé en continu : l'application a fait l'objet d'une amélioration permanente avec **une mise à jour majeure tous les 2 mois**.

Cette démarche a été reconnue par les clients et salués par les experts. C'est ainsi que la note de 4,5 a été atteinte sur **Apple store et Google Play** et que la banque a obtenu en 2019 plusieurs prix et distinctions parmi lesquels :

- Classement D-Rating (juillet 2019)
D-Rating a classé Orange Bank Meilleure proposition digitale pour la 2^{ème} année consécutive et l'évalue devant les autres néo-banques et devant les banques traditionnelles en termes d'usage de la banque mobile.
- meilleurebanque.com (octobre 2019)
Orange Bank a été Lauréat de la 5^{ème} édition « Les Trophées de la Banque », Profil Jeune.

Une offre en rupture

Orange Bank entend proposer une offre bancaire moderne, en adéquation avec les modes de vie d'aujourd'hui et qui change le rapport à l'argent.

Avec la carte Visa Orange Bank (*choix du code confidentiel / blocage temporaire et déblocage / paramétrage des plafonds.*), la carte Visa Premium (*cryptogramme dynamique / paiements gratuits en Euro et en devises / casback en boutiques Orange et sur orange.fr*) ou encore le prêt personnel Orange Bank (*simulation et souscription en quelques clics via l'appli / ajustement et déblocage des fonds via l'appli*), la banque s'appuie sur des **produits structurants à la pointe de l'innovation**.

Elle propose également **des fonctionnalités plébiscitées par les clients** :

- Solde actualisé en temps réel
La consultation du solde est le 1^{er} critère d'attractivité pour les clients des néo-banques.
- Paiement mobile

17% des m-paiements réalisés en France par Orange Bank en 2018, plus de 75 % des clients iOS de la banque ont activé la fonctionnalité, enfin, Google Pay est progressivement disponible pour nos clients Android.

- o Virement par SMS
17 000 virements par SMS en moyenne par mois.
- o Et une fonctionnalité phare : Banker la demande et l'envoi d'argent par SMS lancée en 2019.

Avec l'intelligence artificielle comme premier point de contact pour tous les clients et prospects, Orange Bank a par ailleurs instauré un nouveau modèle de relation entre le client et sa banque. Grâce **au conseiller virtuel Djingo**, ils peuvent obtenir une réponse à leurs questions 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Djingo comprend près de 80% des questions posées en langage naturel et peut effectuer certaines opérations bancaires pour le client. Depuis le lancement, **plus de 2 millions de conversations** ont été recensées entre les clients et Djingo, dont 50 % entièrement prises en charge par le conseiller virtuel. Pour les questions plus pointues, Djingo est épaulé par les **200 experts** du centre de relation clients.

Enfin, la distribution de l'offre repose sur un modèle original, alliant le digital, via le mobile et le web, à l'humain. Les clients peuvent ainsi souscrire un compte **dans plus de 280 boutiques Orange agréées IOBSP** (Intermédiaires en Opérations de Banque et en Services de Paiement). Près de 2 000 collaborateurs certifiés IOBSP les y accompagnent dans leur demande d'ouverture d'un compte bancaire, via l'interface digitale d'Orange Bank.

Trois axes stratégiques de développement

Les projets futurs d'Orange Bank s'articulent autour de trois axes stratégiques.

Le premier d'entre eux est de continuer à développer **la politique d'offres croisées** entre Orange Bank et Orange. En 2019, elle s'est notamment traduite par la mise en place d'un cashback de 5 % en boutiques Orange destiné aux détenteurs de la carte Visa Premium qui a séduit 11% d'entre eux. Depuis octobre 2019, s'y est ajouté le financement Orange Bank, une offre de financement en boutique Orange avec 5 000 ventes mensuelles. En 2020, Orange Bank deviendra le courtier de l'assurance vol et casse de mobile d'Orange.

Deuxième axe stratégique : **s'associer avec des partenaires pour proposer de nouvelles offres**. C'est ainsi que, dès décembre 2019, Orange Bank a noué un partenariat avec Nexity, sur un modèle B2B2C, pour le financement de projets immobiliers. Il s'agit notamment d'offrir aux clients des possibilités d'achat et de financement de leur bien plus rapides et plus simples.

Enfin, troisième axe stratégique, la poursuite de **la conquête des marchés internationaux**, notamment en Europe. Première étape de cette stratégie : l'ouverture au public, le 25 novembre, d'Orange Bank Espagne avec une offre constituée notamment d'un compte, d'une carte bancaire, du paiement mobile, et de fonctionnalités de partage avec ses proches. L'objectif visé est de près de 5 millions de client en Europe à horizon 2023.

Contact presse :

+33 1 44 44 93 93

service.presse@orange.com