

FinAfrique Research

Vous présente :

ÉTAT DES LIEUX CHIFFRÉ DE LA DIGITALISATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE DANS LA BANQUE ET L'ASSURANCE EN 2020




*Focus sur 21 pays d'Afrique
Subsaharienne*

Février 2021

BANQUES

Données arrêtées au 31 Décembre 2020
Prise en compte des banques agréées et de leurs succursales

LÉGENDE

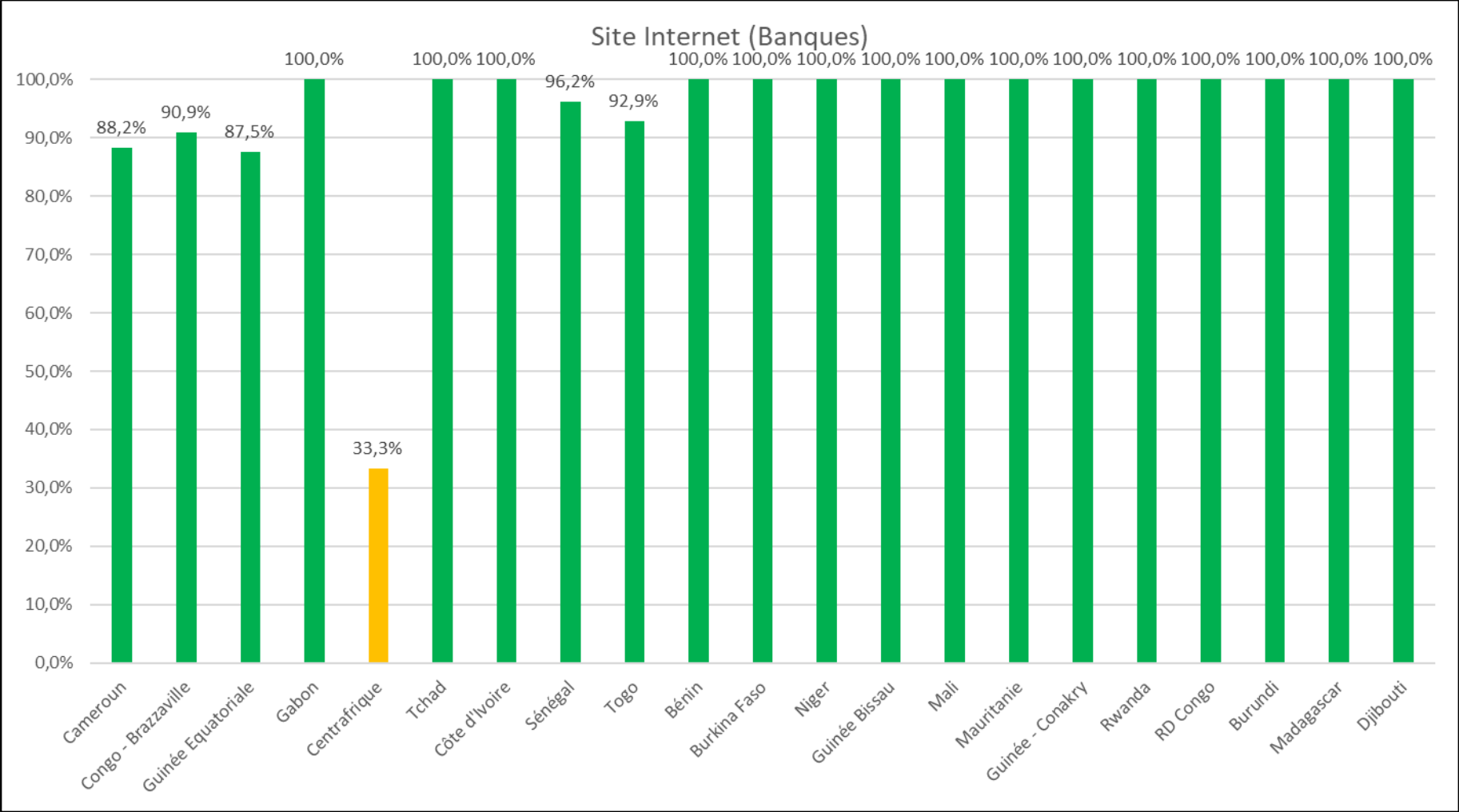
	[100% ; 66,7%]	Au moins les 2/3
]66,7% ; 33,3%]	Entre les 2/3 et les 1/3
]33,3% ; 0%]	Moins d'1/3

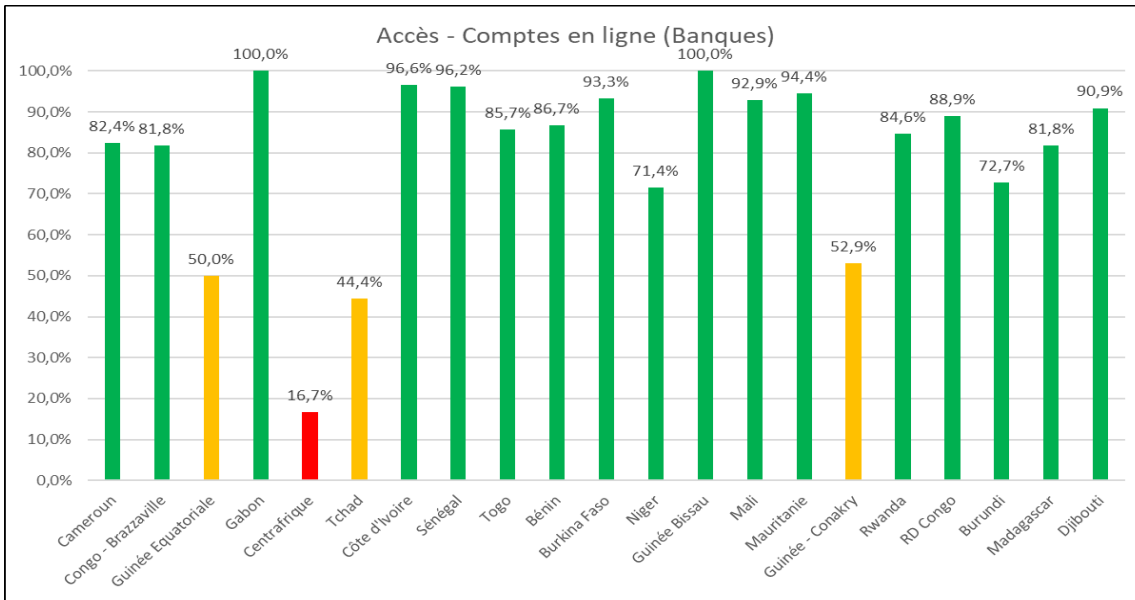
PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE

<u>Afrique Centrale</u>	<u>Nombre de banque</u>
Cameroun	17
Congo - Brazzaville	11
Guinée Equatoriale	8
Gabon	7
Centrafrique	6
Tchad	9

<u>Afrique de l'Ouest</u>	<u>Nombre de banque</u>
Côte d'Ivoire	29
Sénégal	26
Togo	14
Bénin	15
Burkina Faso	15
Niger	14
Guinée Bissau	5
Mali	14
Mauritanie	18
Guinée - Conakry	17

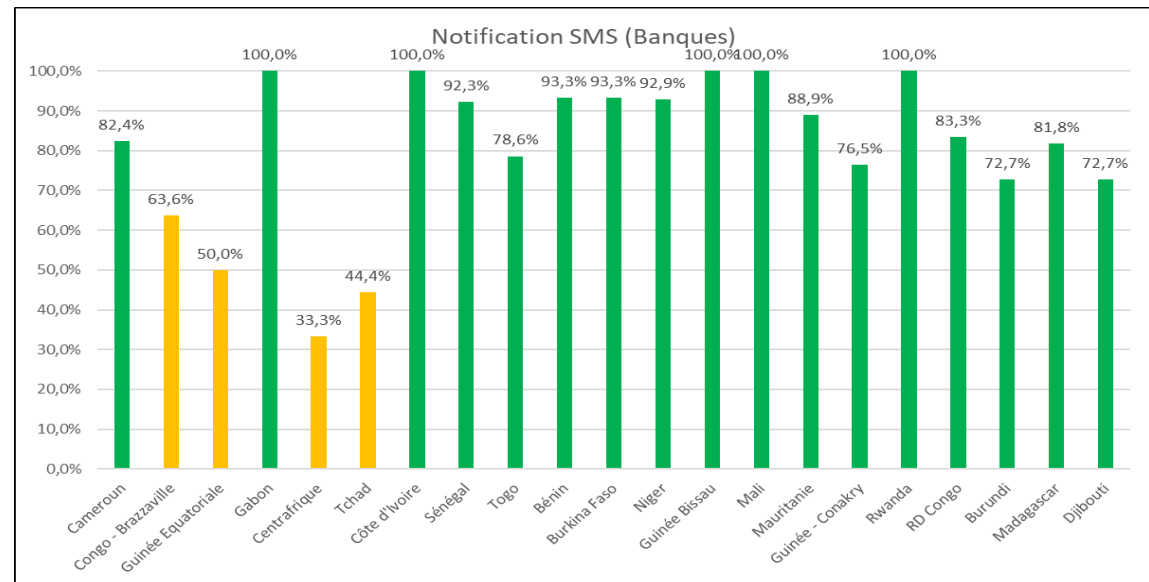
<u>Autres Pays</u>	<u>Nombre de banque</u>
Rwanda	13
RD Congo	18
Burundi	11
Madagascar	11
Djibouti	11

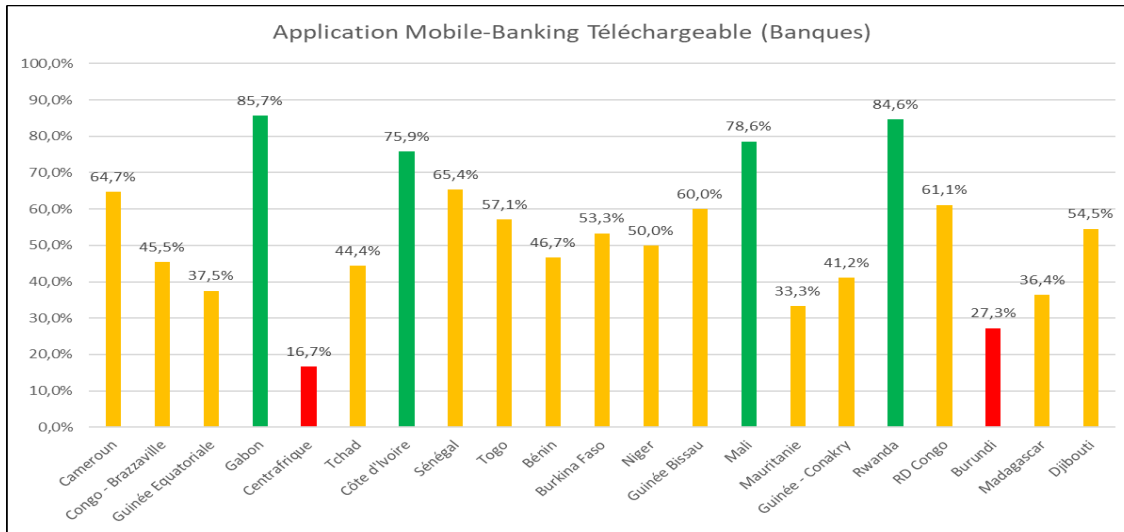




Banques proposant le Suivi et la Gestion On-line des comptes de leurs clients

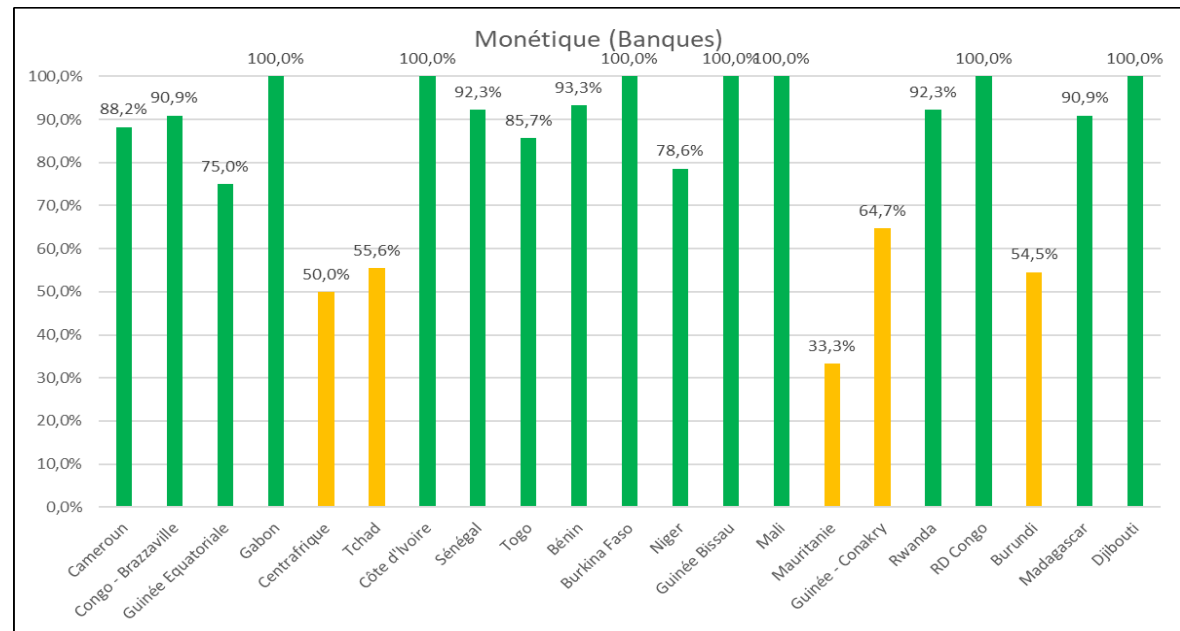
Banques communiquant auprès de leurs clients par Notification SMS

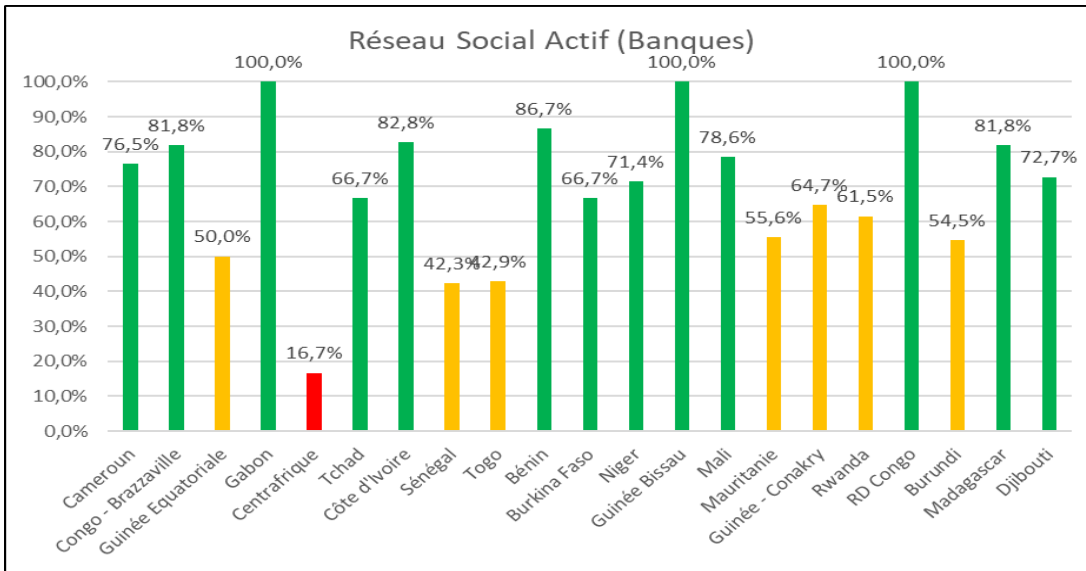




Banques disposant d'Application Mobile-Banking Téléchargeable

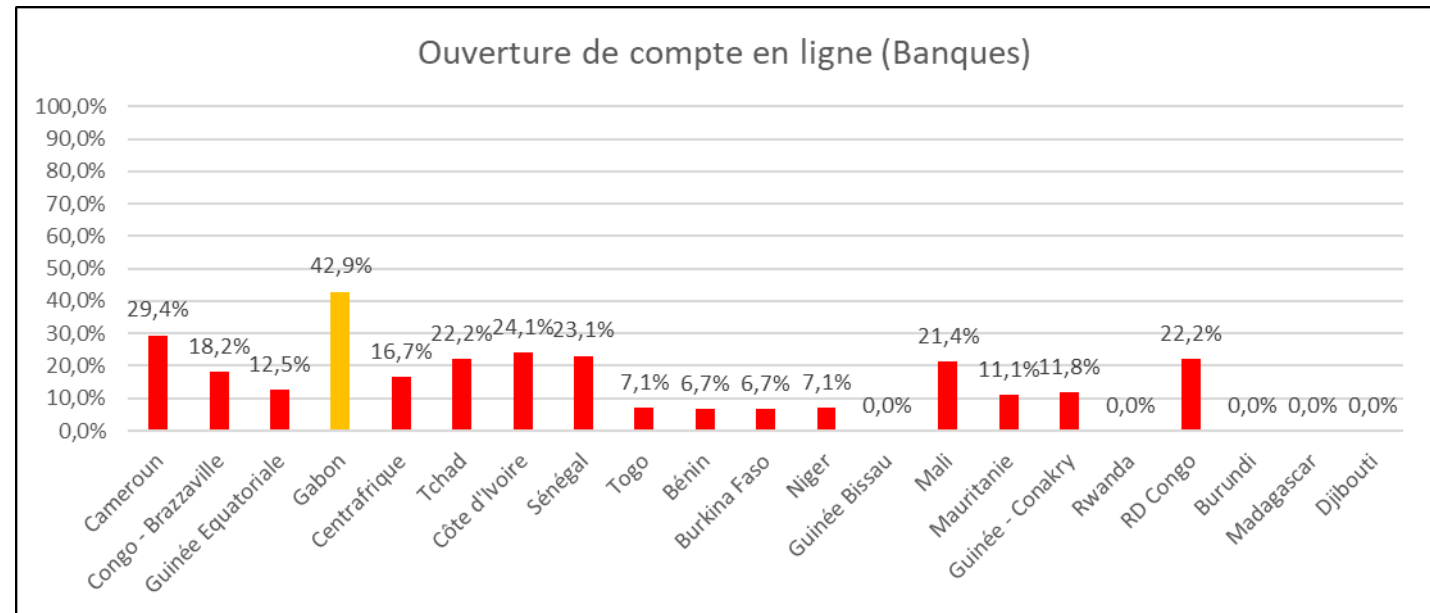
Banques offrant les moyens de paiement/retrait par cartes bancaires





Banques disposant d'au moins un réseau social actif au quotidien (Facebook, Twitter, LinkedIn)

Banques permettant à leurs potentiels clients d'ouvrir un compte en banque à partir de leurs plateformes internet



ASSURANCES

Données arrêtées au 31 Décembre 2020
Prise en compte uniquement des assurances VIE et Non VIE

LÉGENDE

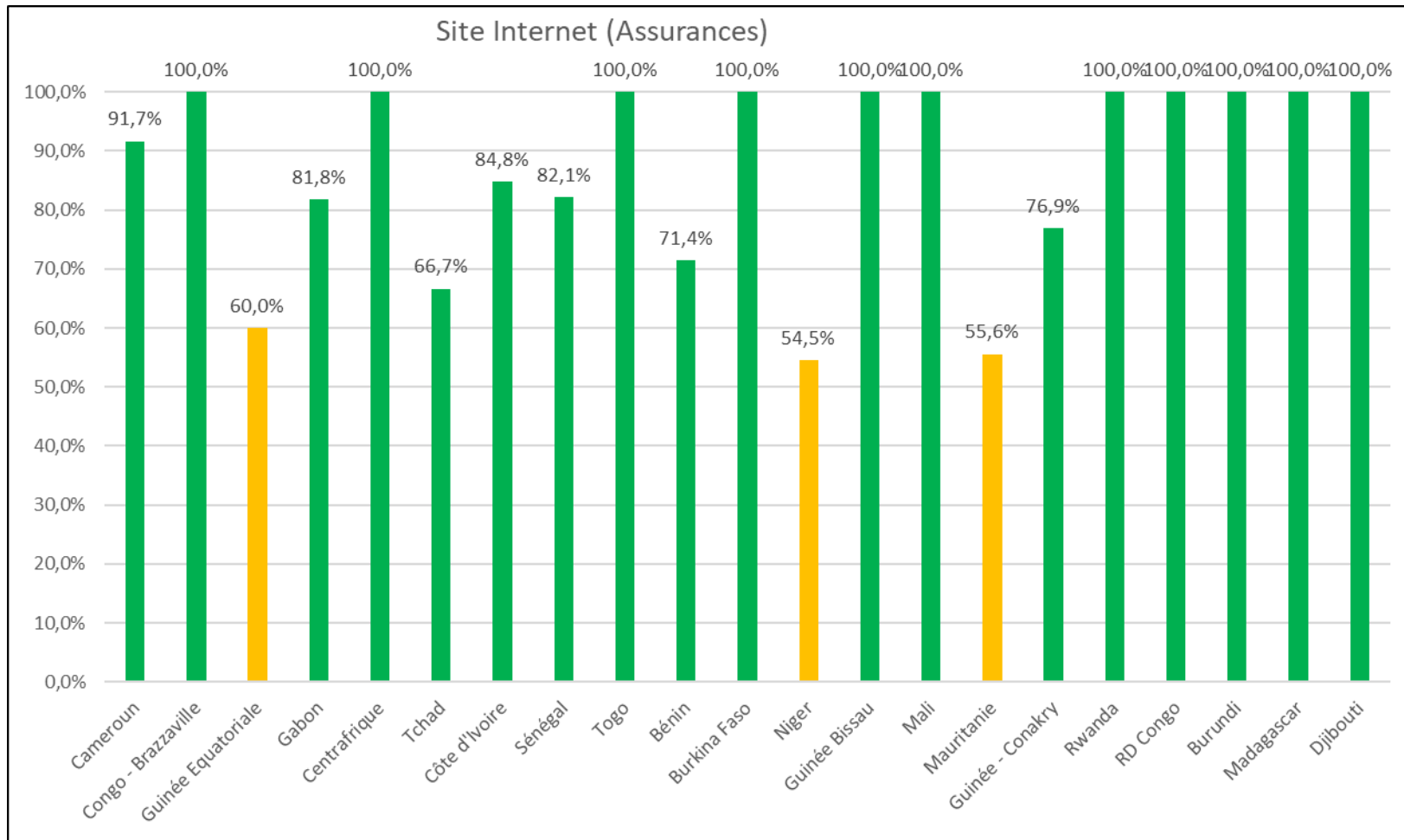
	[100% ; 66,7%] Au moins les 2/3
]66,7% ; 33,3%] Entre les 2/3 et les 1/3
]33,3% ; 0%] Moins d'1/3

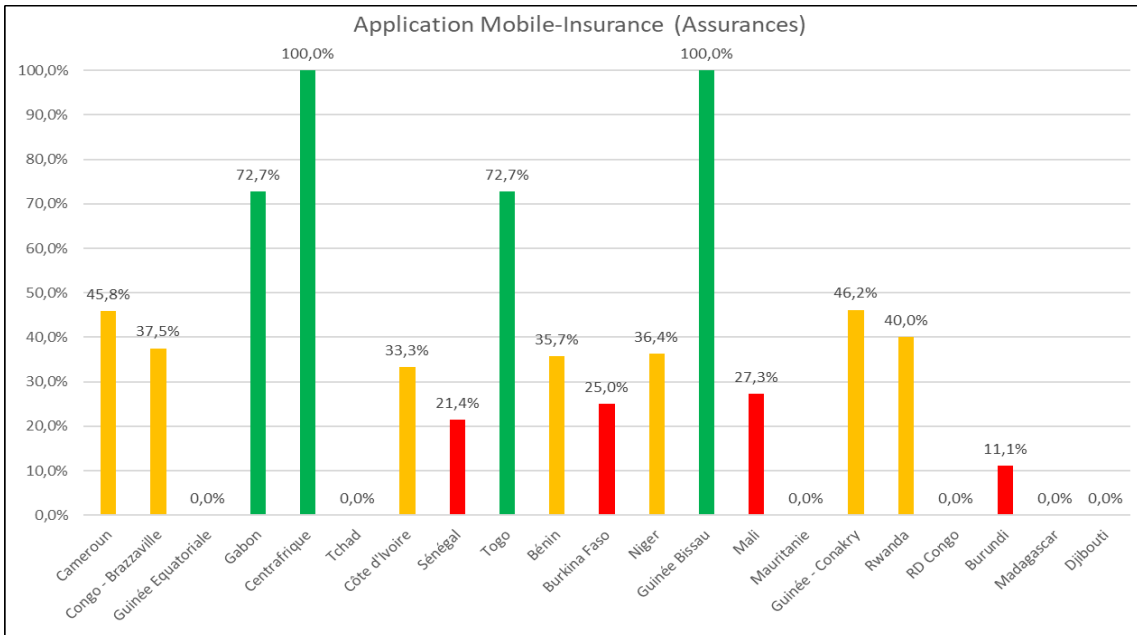
PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE

<u>Afrique Centrale</u>	<u>Nombre d'assurances</u>
Cameroun	27
Congo - Brazzaville	8
Guinée Equatoriale	5
Gabon	11
Centrafrique	1
Tchad	3

<u>Afrique de l'Ouest</u>	<u>Nombre d'assurances</u>
Côte d'Ivoire	33
Sénégal	28
Togo	11
Bénin	14
Burkina Faso	12
Niger	11
Guinée Bissau	1
Mali	11
Mauritanie	9
Guinée - Conakry	13

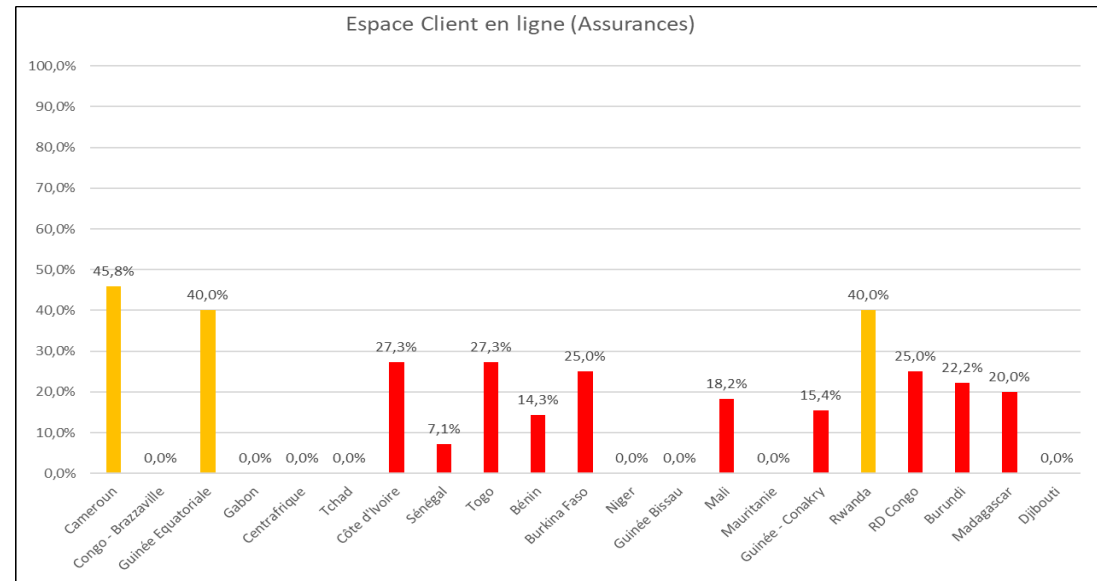
<u>Autres Pays</u>	<u>Nombre d'assurances</u>
Rwanda	10
RD Congo	4
Burundi	9
Madagascar	5
Djibouti	2

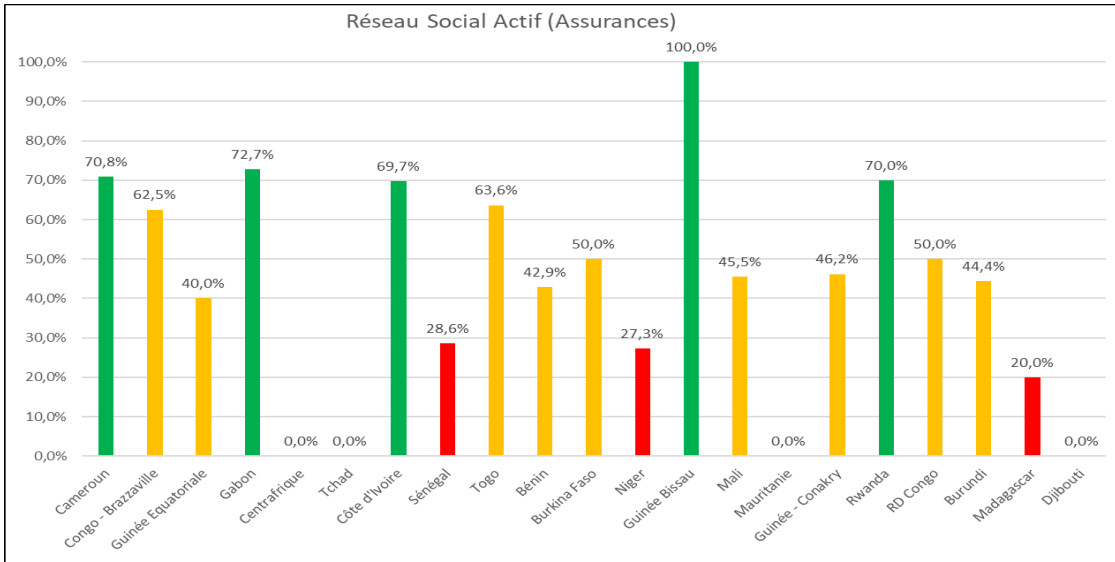




Compagnies d'assurance disposant d'Application Mobile-Assurance Téléchargeable

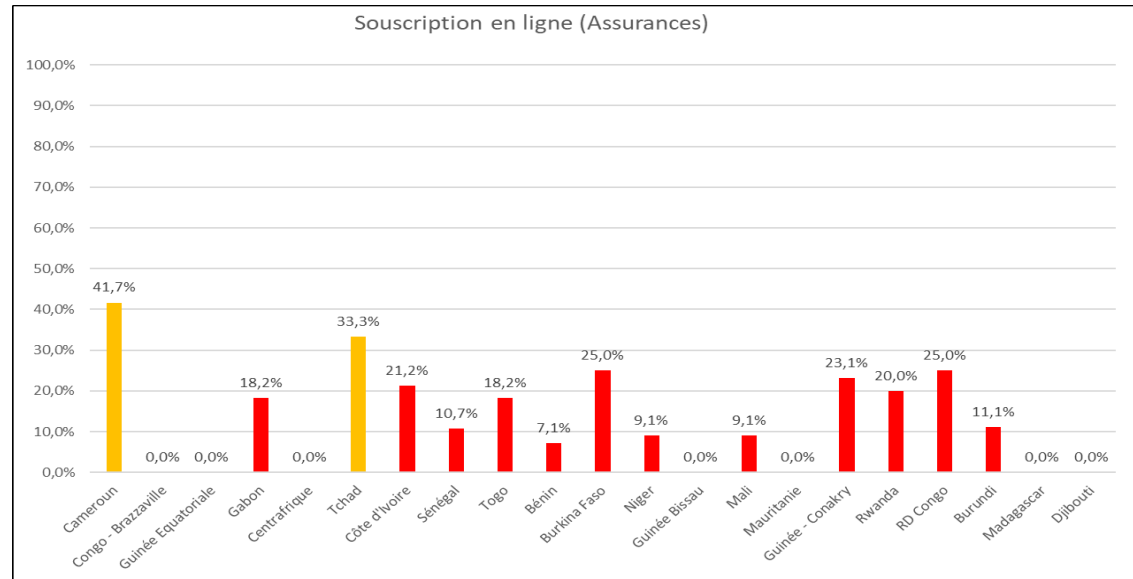
Compagnies d'assurance proposant un Espace de suivi et de gestion de compte en ligne pour leurs clients





Compagnies d'assurance disposant d'au moins un réseau social actif au quotidien (Facebook, Twitter, LinkedIn)

Compagnies d'assurance proposant à leurs potentiels clients un devis personnalisé en ligne ou une souscription directe en ligne



REFÉRENCES

Documentation des Banques Centrales

Consultation des Associations Professionnelles Bancaires

Consultation des Associations Professionnelles des Compagnies d'Assurance

Documentation des Autorités de Contrôle Bancaires

Documentation des Autorités de Contrôle du secteur de l'Assurance

Veille internet – Secteur bancaire et assurantiel

Interviews téléphoniques + interviews sur site (Agences bancaires, Assurances)