

Casablanca le 30/08/2018

Note d'information

Lancement du nouveau site Mobilise Web et de la nouvelle version de l'application mobile

Destinataires principaux:

- Pôle Réseau (Directeurs Régionaux, RMCP, RMCC, RRHL, RRR, Directeurs Agences, RCP, Service Client, CCE, CCP, CCPRO et CA)
- Banque privée (Directeur d'agence Banque Privée, Banquiers Privés et Service Client Banque Privée)
- Sogetel

Destinataires pour information :

- Direction Générale
- Directeurs de Pôles
- Directeurs du Siège

Périmètre d'applicabilité :

L'ensemble des entités concernées par l'application de cette note.

Objet

La présente note a pour objet d'annoncer le lancement de la nouvelle plateforme Mobilise Web qui remplace dorénavant Sgmaroc-online pour la clientèle des Particuliers ainsi que les mises à jours de l'application Mobile.

Supports à consulter

(liens d'accès intranet sur la page 2)

- Fiche produit
- Instruction
- Fiches outils
- Parcours de navigation

Date de mise en application

Immédiate

Validité

Indéterminée

SUPPORTS A CONSULTER

Support à consulter	Lien intranet
Instruction	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instruction de l'application mobile réf. : F-04-0003
Supports d'aide à la vente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Argumentaire commercial de l'application mobile ▪ Fiche produit ▪ TSS de l'application mobile
Fiches outils	<ul style="list-style-type: none"> • Souscription en agence • Souscription à distance • Annulation d'une souscription • Consultation d'une souscription • Impression d'un contrat de souscription • Modification d'un contrat • Signature du contrat • Résiliation d'un contrat • Téléchargement & installation de l'application • Comment vérifier le système d'exploitation du téléphone client • Comment utiliser un QR Code • Comment je partage la connexion de mon Smartphone avec un client • Console du SAV
Parcours de navigation dédiés au Web	<ul style="list-style-type: none"> • PN Alertes WEB • PN Consultation WEB • PN Geolocalisation WEB • PN Virements et Recharges WEB • PN cours change WEB • PN MAD-Emission sur Mobile • PN MAD-Retrait sur GAB SGMA • PN Reclamation client • PN Telechargement releve WEB • PN Telechargement RIB WEB • PN-Paiement-factures WEB
Procédures	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Souscription Mobile en Agence • 2 Souscription Mobile à Distance - Résidents • 2 Souscription Mobile à Distance - Banque Privée • 2 Souscription Mobile à Distance - MRE • 2 Gestion des Relances pour dépôt des Contrats • 3 Modification du Contrat Mobile - Agence • 4 Résiliation du Contrat Mobile - Agence • 5 SAV - Désactivation à distance des Alertes • 5 SAV - Changement du Mot de Passe • 5 SAV - Changement de l'appareil téléphonique (device) • 5 SAV - Blocage du Service Mobile • 5 SAV - Changement de l'appareil Téléphonique et du Numéro de Téléphone • 5 SAV - Activation multi-appareils

Sommaire

1. Contexte	4
2. Objet de la Note d'information	4
3. Internet Banking- Version 1	4
3.1. Accès	4
3.2. Identifiants	5
3.3. Fonctionnalités	5
4. Application Mobile – Version 2 complète	6
5. Nouvelle procédure Cash to ATM :	7
5. Tarification	13
5.1. Virements et recharges :	13
5.2. Service de mise à disposition :	13
5.3. Paiement de factures :	13
6. Rappel des procédures de traitement	13
6.1. Souscription	13
6.1.1. Souscription en agence	13
6.1.2. Souscription à distance	14
6.2. Modification du contrat	14
7. Service après-vente et support interne	14
7.1. Service Après-vente (client)	14
7.2. Support au réseau (interne)	15
8. Contact	15

1. Contexte

Suite au lancement réussi de l'application mobile et afin d'élargir nos solutions de Banque à distance à destination de la clientèle des Particuliers, une nouvelle plateforme d'internet banking est lancée. Cette nouvelle solution vient en remplacement de Sgmaroc-online. Elle permet un accès aux comptes des clients à partir d'un ordinateur ou d'une tablette en utilisant les mêmes identifiants que ceux de l'application mobile.

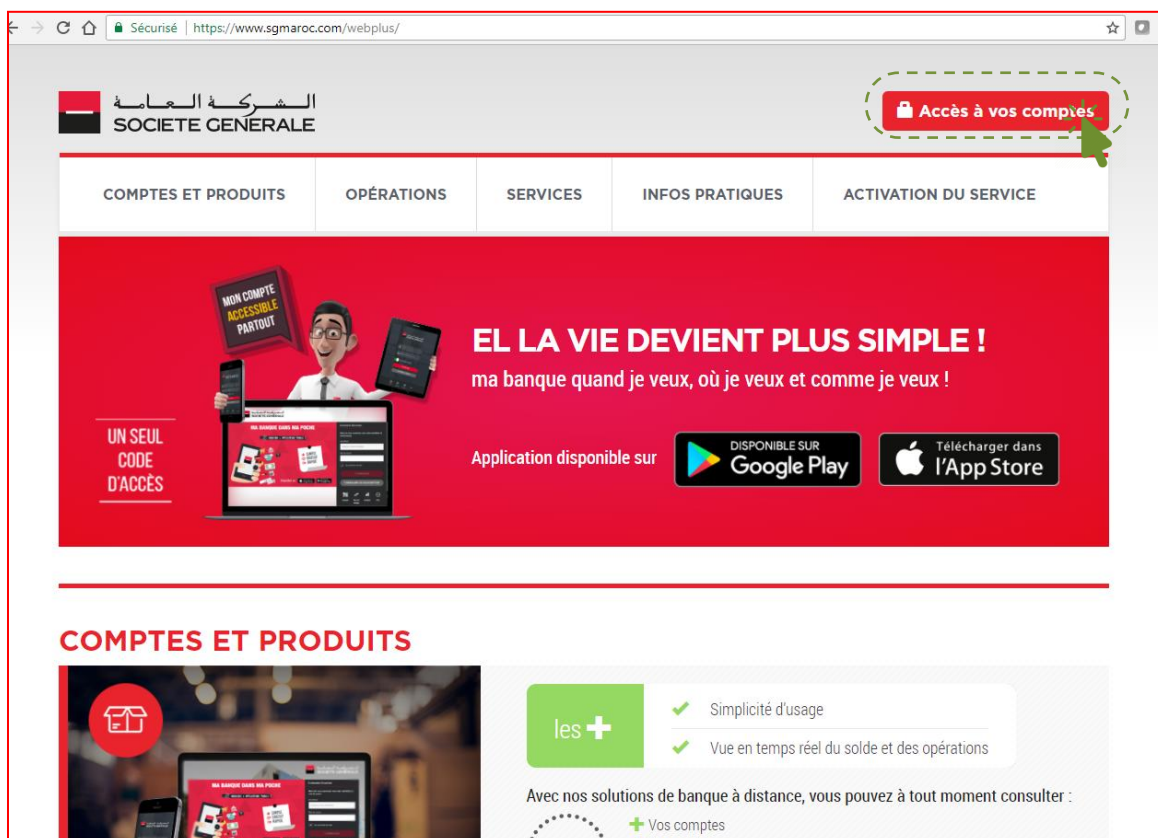
2. Objet de la Note d'information

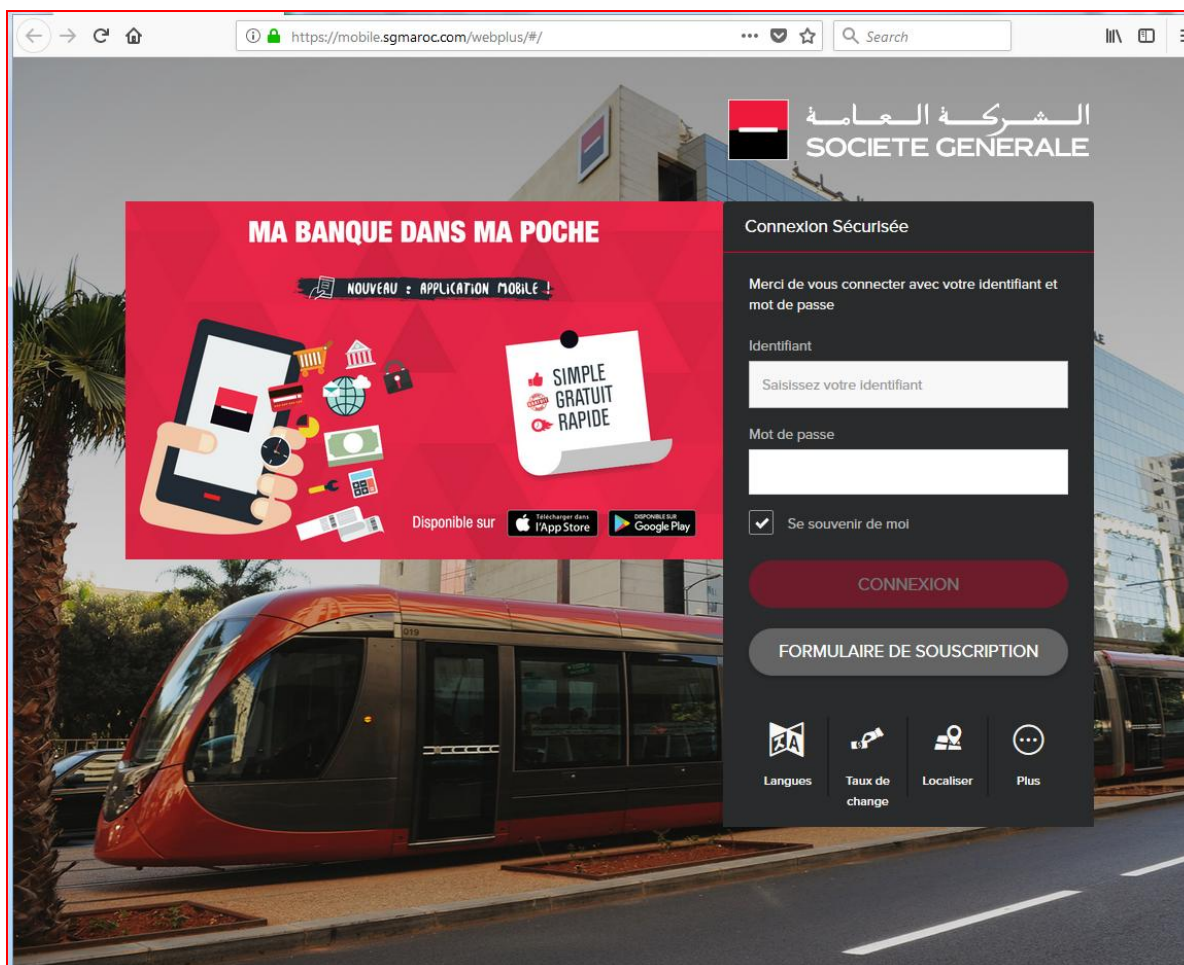
La présente note d'information vient présenter la nouvelle version de l'internet Banking en remplacement de Sgmaroc-online ainsi que les améliorations apportées à l'application mobile.

3. Internet Banking- Version 1

3.1. Accès

L'accès à la nouvelle plateforme se fait via le lien suivant : <https://mobile.sgmaroc.com/webplus/#/> ou à partir de la landing page des solutions de banque à distance en cliquant sur « Accès à vos comptes » : <https://www.sgmaroc.com/webplus/>





3.2. Identifiants

Pour faciliter la mémorisation par les utilisateurs, **les identifiants d'accès sont identiques à ceux de l'application mobile**. Une seule souscription est nécessaire pour s'abonner aux deux services : web et Application Mobile.

3.3. Fonctionnalités

La plateforme WEB offrira, à terme, les mêmes services que l'application mobile à l'exception de :

- la déclaration des bénéficiaires qui pourra se faire uniquement via l'application mobile,
- la mise à disposition du cash pour soi même
- et la commande de chéquier.

	Mobile	WEB	
		Lot 1 (septembre 2018)	Lot 2
ESPACE PUBLIC			
Géo localisation des agences et des guichets automatiques	X	X	
Contacts utiles	X	X	
FAQ	X	X	
Simulateur de crédit	X		X
Taux de change	X	X	

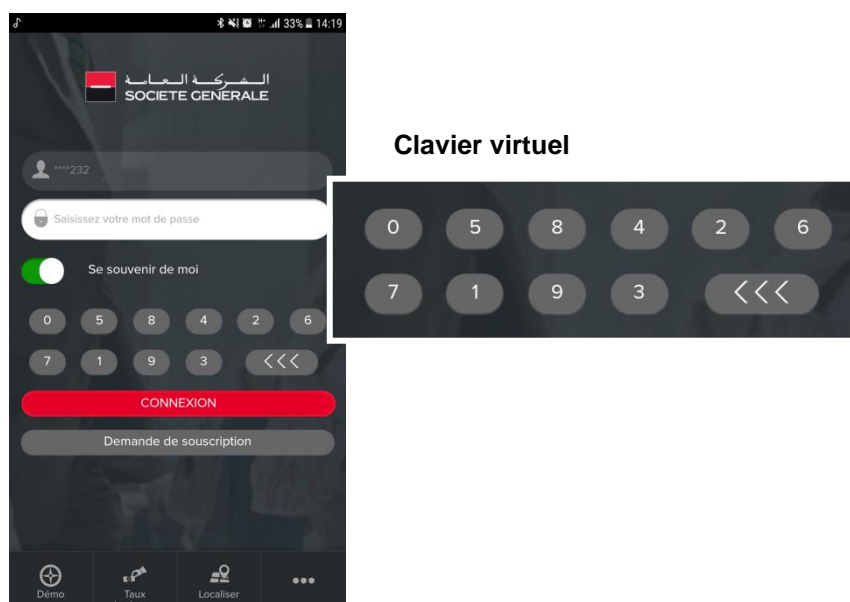
Gestion des langues (Fr / Ar / An)	X	X	
ESPACE AUTHENTIFIE			
Consultation des comptes et historique des opérations	X	X	
Consultation des crédits	X	X	
Consultation des Comptes sur Carnet et Dépôts à Terme	X	X	
Consultation des cartes bancaires	X	X	
Virements et recharges de cartes prépayées	X	X	
Déclaration des bénéficiaires en ligne	X	Uniquement via mobile	
Paiement des factures	X	X	
Mise à disposition de cash pour soi	X		X
Emission de réclamation	X	X	
Commande de chéquier	X		X
Le paramétrage des alertes	X	X	
Changement de mot de passe	X	X	

NB : les règles de gestion pour chaque fonctionnalité restent identiques à celles de l'application mobile (cf. [Instruction de l'application mobile](#)).

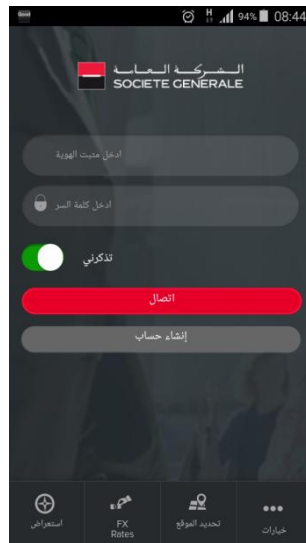
4. Application Mobile – Version 2 complète

Une nouvelle version de l'application est maintenant disponible. Les principales fonctionnalités qui ont été rajoutées sont :

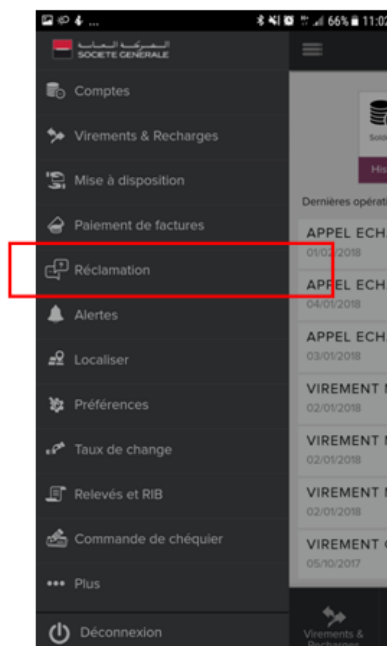
1. Le **clavier virtuel** pour la saisie du mot de passe. Ce clavier répond aux normes internationales de sécurité et vient appuyer notre volonté d'offrir à nos clients des services toujours à la pointe de la technologie.



2. La **langue Arabe** pour une clientèle plus à l'aise à l'usage de cette langue

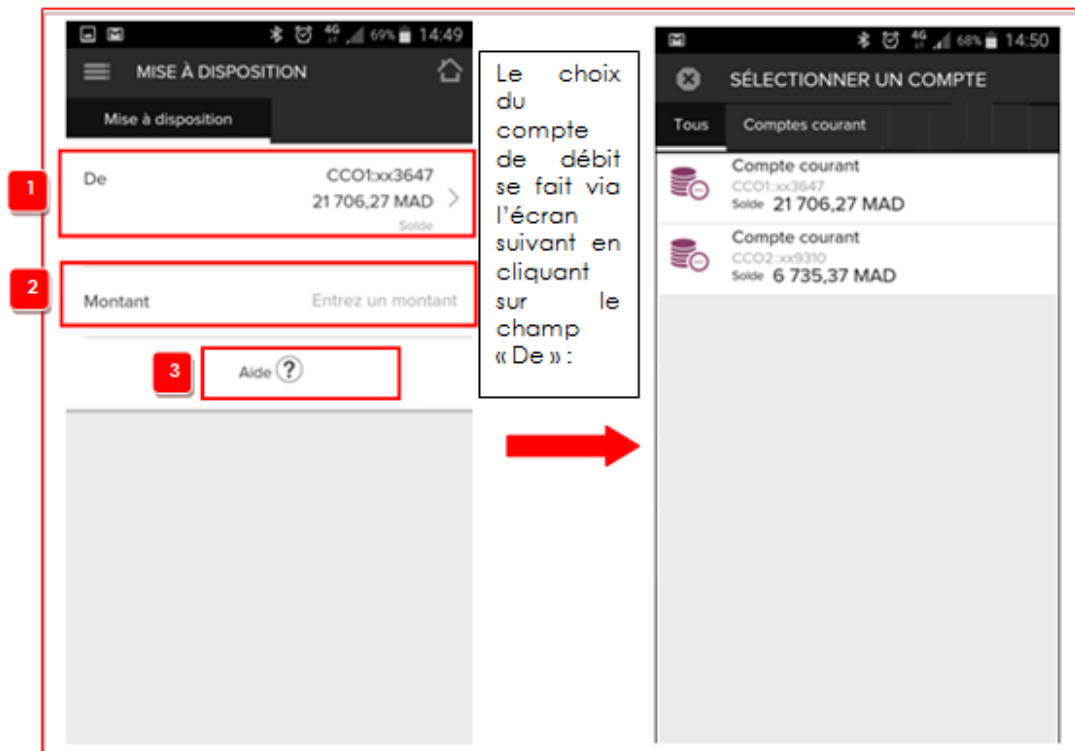


3. **Nouveau menu** plus ergonomique pour une interface utilisateur plus intuitive
4. **Emission des réclamations** : cette nouvelle fonction permet aux utilisateurs d'émettre des réclamations qui seront prises en charge automatiquement par Sogetel.



5. **Nouvelle procédure Cash to ATM :**

L'écran de mise à disposition comporte deux champs obligatoires.

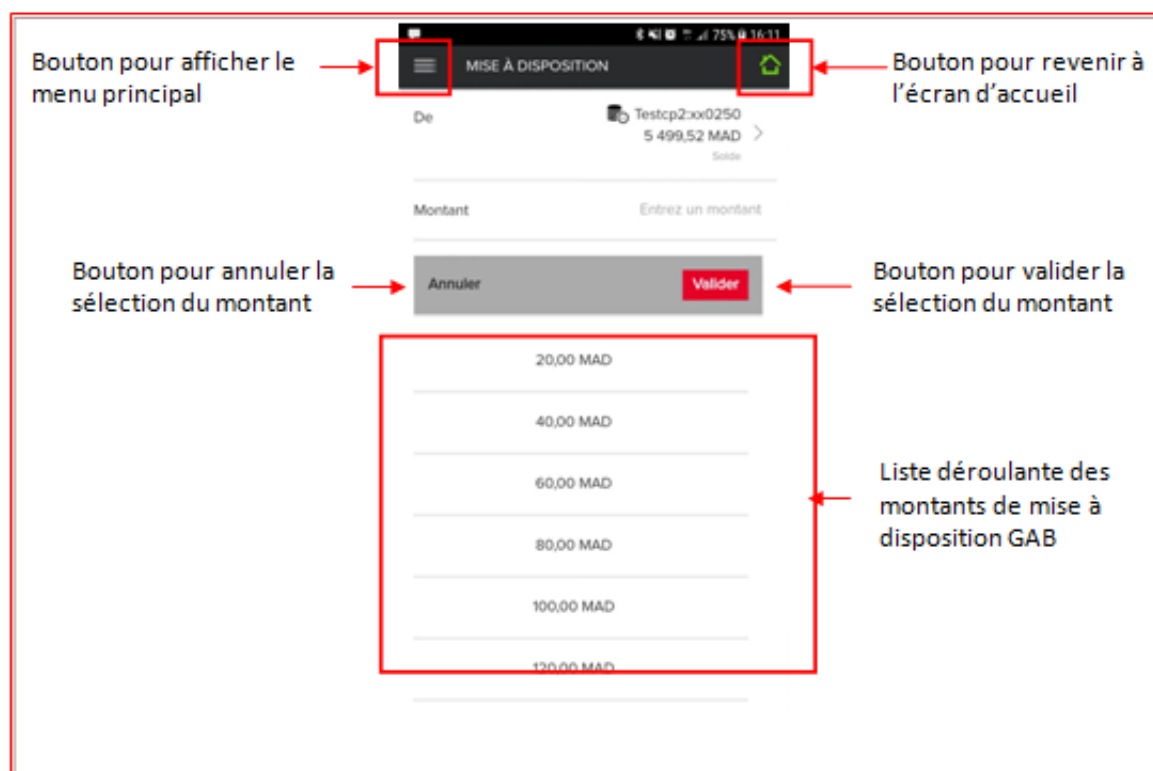


- 1** Pour effectuer une mise à disposition du **Mobile** vers le **GAB**, le client doit renseigner les deux champs suivants :

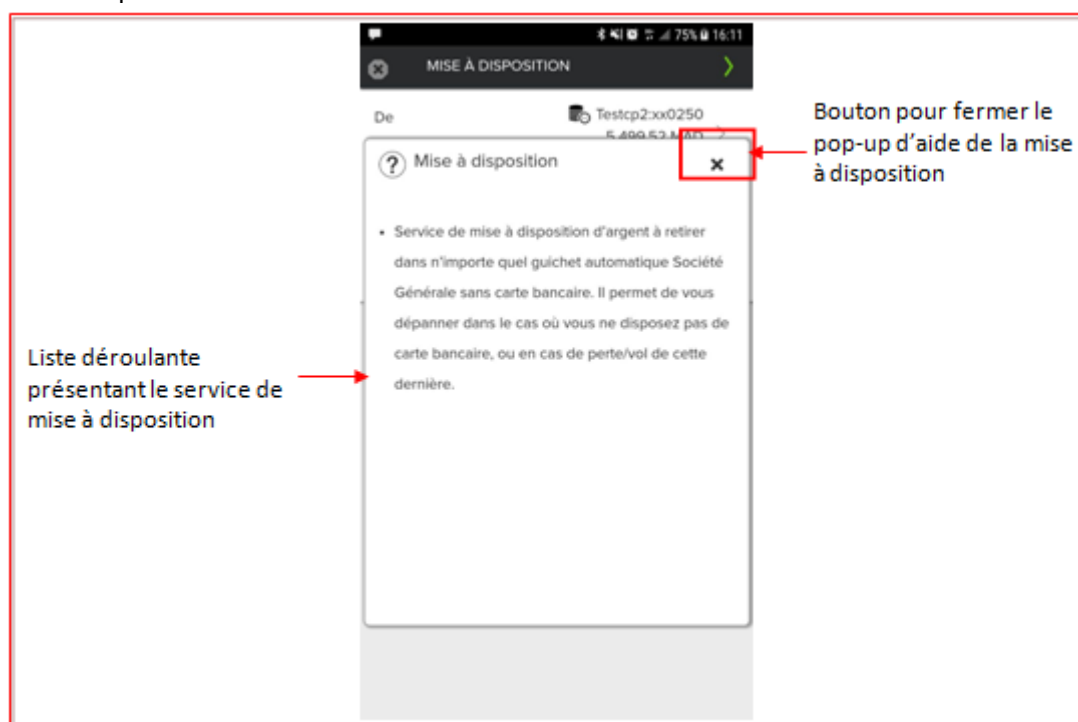
De : Il correspond au compte d'émission de la mise à disposition.

i Seuls les **comptes courants** et **comptes chèques en dirhams**, sont éligibles à émettre une mise à disposition.

- 2** **Montant :** Il correspond au montant de la mise à disposition. Le client doit choisir dans une liste déroulante l'un des montants proposés. La liste comporte tous les montants possibles que le client pourra mettre à sa disposition. Les montants qui ne sont pas divisibles par 100 seront distribués au niveau du GAB avec des billets de 20 et de 50. Dans ce cas, si le GAB ne dispose pas de billets de 20 et de 50, le client doit effectuer le retrait au niveau d'un autre GAB.



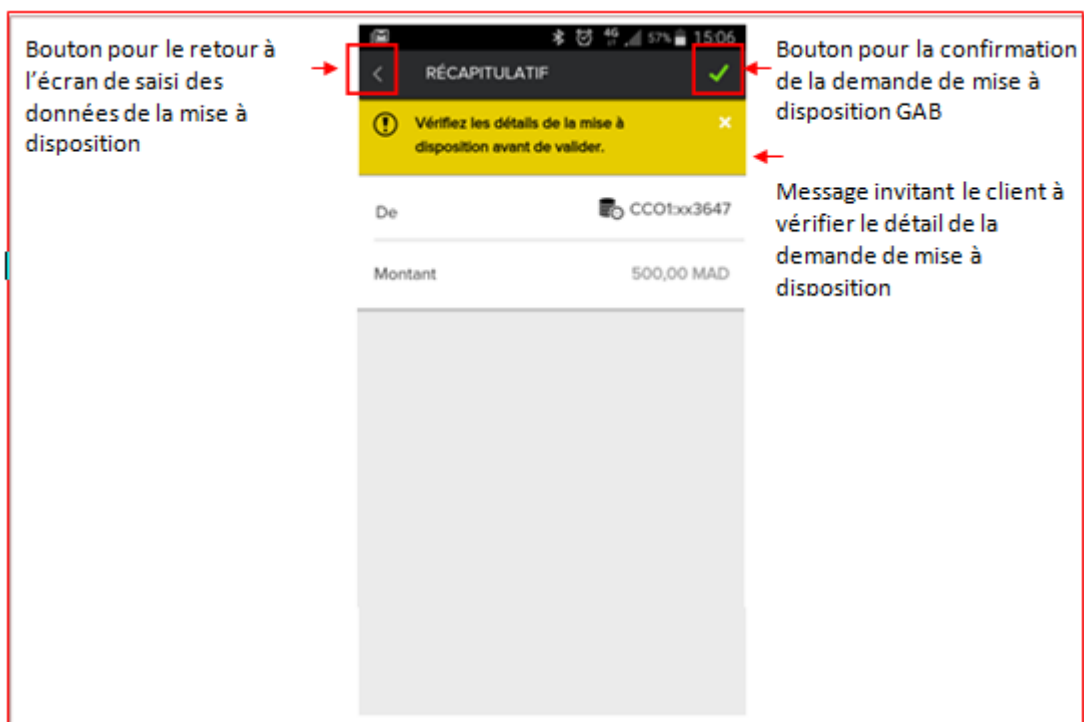
3 Aide : Il permet d'afficher un pop-up donnant au client quelques précisions importantes sur le service de mise à disposition GAB.



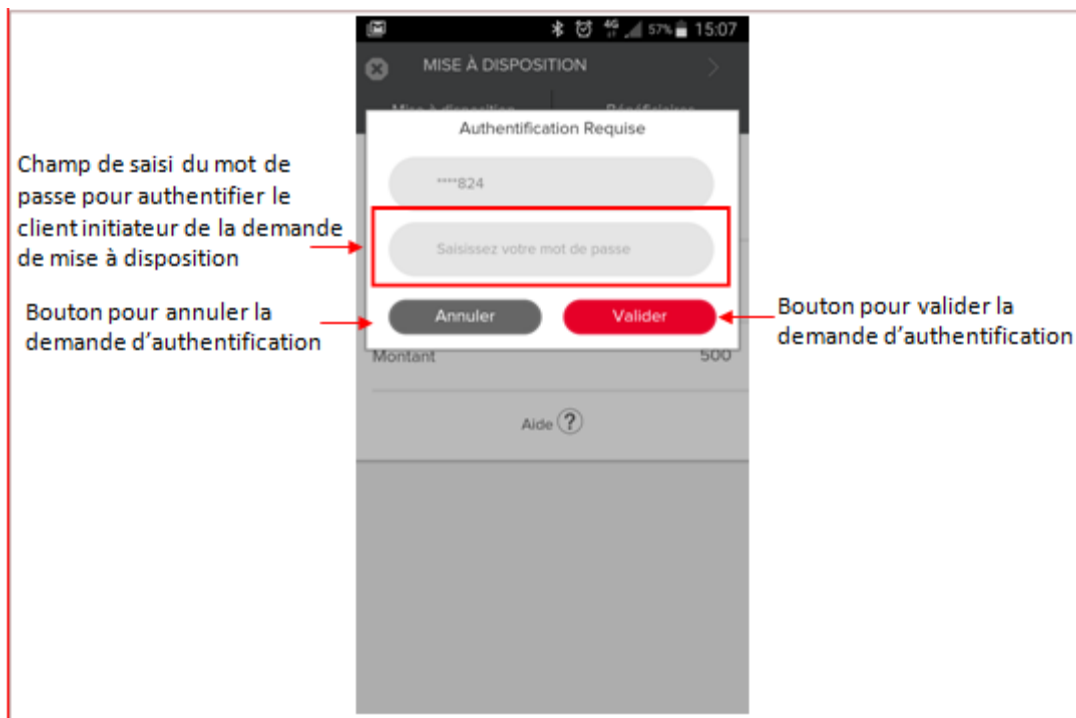
Une fois que le client remplit les deux champs, l'application lui affiche le bouton « > » pour valider la mise à disposition



A la validation de la demande de mise à disposition, l'application affiche un écran récapitulatif présentant les données de mise à disposition pour confirmation

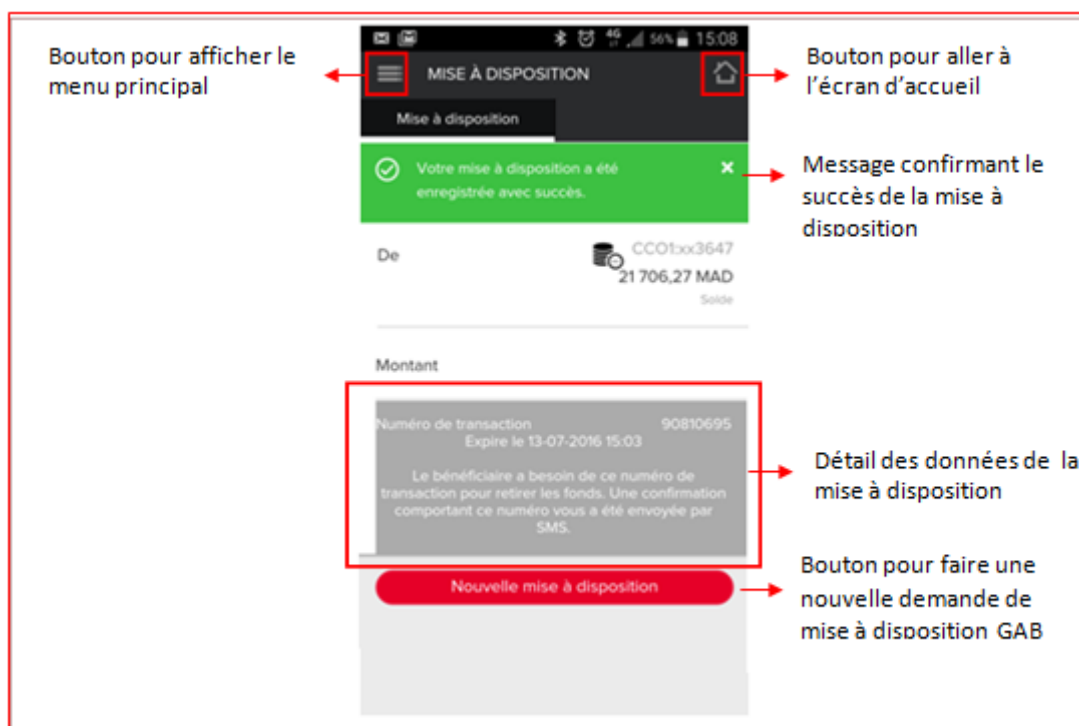


A la validation du récapitulatif de la demande de mise à disposition, l'application affiche un pop-up pour la saisie du mot de passe (le même mot de passe utilisé dans l'écran initial de l'authentification)

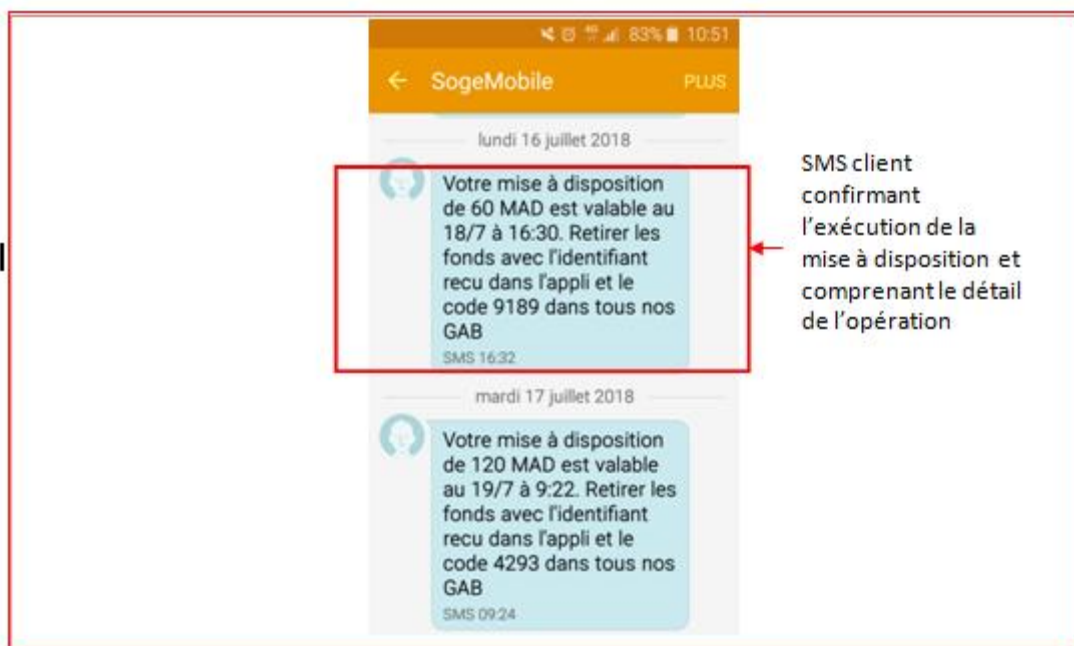


La mise à disposition est validée une fois l'étape d'authentification réussie. L'application affiche l'écran suivant confirmant l'exécution réussie de la mise à disposition.

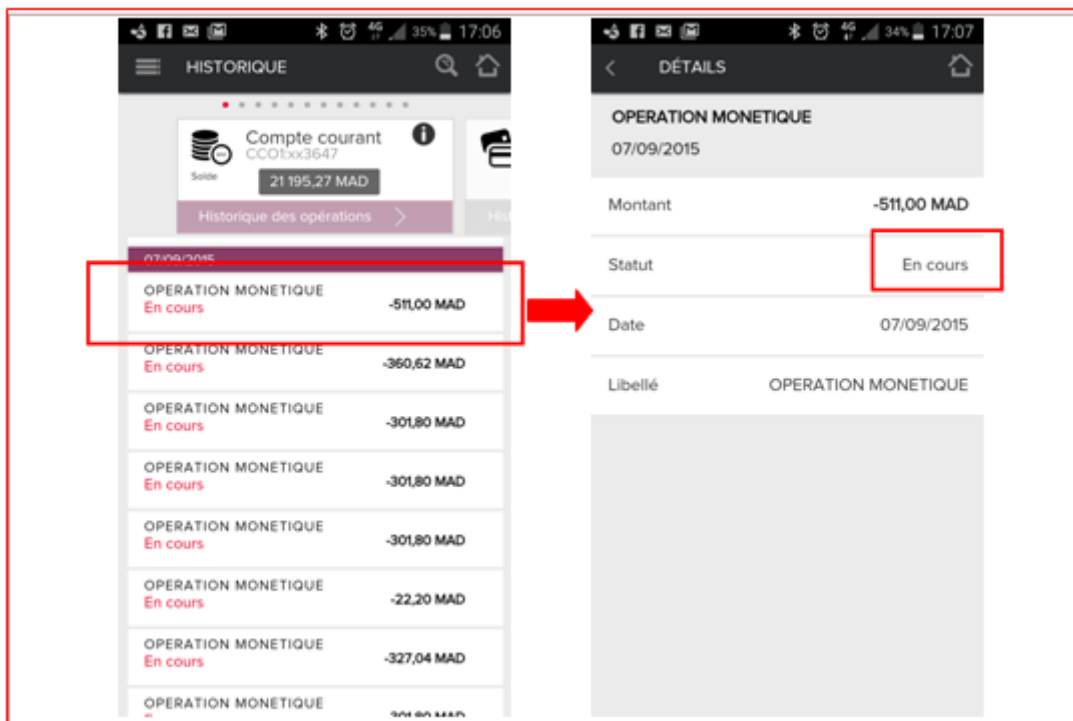
- Cet écran présente les éléments suivants :
- Message de confirmation du succès de l'exécution de la mise à disposition
- Numéro de la transaction : Donnée obligatoire pour effectuer le retrait sur GAB
- Date et heure d'expiration ou d'échéance de la mise à disposition qui est de 48h. Dépasser ce délai, la mise à disposition sera automatiquement expirée et le client n'aura plus la possibilité de retirer les fonds du GAB.



Le client reçoit en temps réel un SMS sur son téléphone ayant le numéro déclaré lors de la souscription au mobile.



Le client pourra dès lors vérifier et consulter l'opération au niveau de l'écran de consultation des opérations comptes :



Le montant débité est de 511 MAD TTC équivalant au montant de la transaction 500 MAD plus les frais de mise à disposition qui sont égale à 2% HT du montant de la transaction avec un minimum de 2MAD HT.



En cas d'expiration d'une mise à disposition, le compte client émetteur sera crédité du montant de la transaction, les frais de l'opération ne seront pas restitués.

5. Tarification

Quel que soit le canal par lequel le client réalise l'opération, la tarification reste identique.

Rappel de la tarification actuelle :

- L'abonnement aux services est **gratuit**.
- Seules les transactions sont facturées.
-

5.1. Virements et recharges :

Opération	Tarif H.T / opération
Virement compte à compte	Gratuit
Virement tiers SGMA	Gratuit
Virement vers DAR AL AMANE	Gratuit
Virement confrère*	10 DH
Recharge de carte prépayée	Gratuit

*Le virement confrère en agence est facturé 22DH.

5.2. Service de mise à disposition :

Le service de mise à disposition est facturé à 2% HT du montant de la transaction avec un minimum de 2 DH HT et un maximum de 30 DH HT.

Ex. le client transfère un montant de 1800 DH
Calcul de la commission : $1800 * 2\% = 36 \text{ DH}$
La commission qui sera facturée au client est de 30 DH HT

5.3. Paiement de factures :

- Le service de paiement de factures est gratuit dans l'application.
- Les commissions prélevées sont facturées directement par le facturier.

6. Rappel des procédures de traitement

6.1. Souscription

La souscription peut se faire en agence ou à distance, via Sogetel.

Elle est ouverte à tous les clients SGMA (**Particuliers et Professionnels** hors TPE et associations).

6.1.1. Souscription en agence

- Le conseiller de clientèle procède à la fiabilisation du KYC et du numéro mobile du client au niveau de la fiche client.
- Sur l'outil CCP, il procède à la souscription à l'application mobile sur le numéro de GSM à jour du client et personnalise les plafonds transactionnels hebdomadaires et mensuels choisis par le client.
- Il édite le contrat en 2 exemplaires, les fait signer au client, classe un exemplaire dans le Dossier Unique Client.

- Il communique l'identifiant et le mot de passe temporaire (édités dans le contrat) à son client et l'assiste pour activer sa session mobile.

Un exemplaire du contrat ainsi que le guide pratique sur les différentes fonctionnalités doit être remis au client à la fin de l'activation.

6.1.2. Souscription à distance

Cette option permet à tout client SGMA de souscrire à distance. En effet, le client peut renseigner un formulaire dédié (disponible dans l'application via le bouton « Demande de souscription » pour être appelé par le Service Relations Clients Sogetel et souscrire à distance. Sinon, le client peut, durant les horaires ouvrables de Sogetel, appeler et demander à souscrire avec l'aide d'un Conseiller de Clientèle Multimédia.

- Le Conseiller de Clientèle Multimédia doit d'abord authentifier le client (méthode dite à l'américaine) et vérifier sur l'Outil CCP qu'il ne possède aucun contrat mobile avec le statut « en instance de signature ».
- Il vérifie le numéro mobile du client au niveau de sa fiche client. En cas d'existence d'un contrat « en instance de signature » ou en l'absence du numéro du mobile communiqué par le client au niveau de la fiche client, le Conseiller de Clientèle Multimédia peut décider d'arrêter la souscription à distance et demander au client de se présenter dans son agence pour fiabiliser son numéro de téléphone (*) et souscrire (ou re-souscrire) sur place.
- Si le numéro de téléphone GSM est bien renseigné dans la fiche client et s'il n'existe pas de contrat en instance de signature, le Conseiller de Clientèle Multimédia se connecte sur l'Outil CCP, souscrit au mobile sur le numéro GSM du client et personnalise les plafonds transactionnels mobiles hebdomadaires et mensuels choisis par le client.
- Il édite le contrat sous format PDF, l'envoie à l'adresse mail spécifiée par le client.
- En parallèle, il communique au client son identifiant et mot de passe temporaire (édités dans le contrat) et l'assiste pour activer sa session mobile.
- A la fin de l'appel, le Conseiller de Clientèle Multimédia informe le client qu'il doit imprimer son contrat, le signer et le déposer impérativement à son agence dans un délai de 90 jours maximum, délai durant lequel les plafonds transactionnels sont réduits par mesure de sécurité (au-delà de ce délai, si le contrat n'est pas déposé en agence, il est automatiquement résilié et la souscription à distance n'est plus autorisée).
- Lorsque le client remet son contrat en agence, le Conseiller de Clientèle en agence doit vérifier et réaliser le KYC du client avant de changer le statut du contrat dans l'Outil CCP (nouveau statut = « signé ») Cette étape est très importante, elle permet d'activer les plafonds transactionnels. Par la suite, le contrat signé doit être classé dans le Dossier Unique Client en agence.

(*) Si le client est non résident, une procédure de mise à jour du numéro mobile est mise en place pour application par Sogetel et le Middle Office MRE.

6.2. Modification du contrat

Les modifications qui peuvent être apportées au contrat sont les suivantes :

- Modification de plafonds transactionnels
- Changement du numéro de téléphone

7. Service après-vente et support interne

7.1. Service Après-vente (client)

Le middle office banque digitale de la direction BTR accompagne Sogetel, la Direction Qualité et le réseau pour le traitement des demandes clients et l'assistance interne :

- La réinitialisation à distance des mots de passe d'accès à l'application suite à un oubli
- Le blocage du service sur un appareil suite à une perte ou un vol de l'appareil
- Le déblocage du service Mobile sur un device suite à un blocage automatique (3 tentatives erronées du mot de passe) ou blocage demandé par le client
- La gestion à distance de certaines alertes liées aux différents appareils du client (activation et

désactivation...)

- L'assistance au client pour activer son application sur d'autres appareils, étapes à suivre en cas du changement de téléphone ou du numéro de téléphone...

Ce service est assuré par le Service Relations Clients de la banque « SOGETEL » et est disponible :

- Du lundi au vendredi de 08h30 à 20h30
- Le samedi de 10h00 à 18h00
- Pendant Ramadan, du lundi au samedi de 09h00 à 17h00

Pour les Marocains et Etrangers Résidant au Maroc, le service est joignable :

- En arabe : 05 22 42 42 42 / Numéro court : 4242
- En français : 05 22 42 42 43 / Numéro court : 4243

Clients de la Banque Privée : 05 22 42 42 48 / Numéro court : 4248

Pour les Marocains et Etrangers Résidant à l'Etranger, le service est joignable :

- A partir de la France : 0805 63 36 36
- A partir de l'Espagne : 0800 30 07 07
- A partir de l'Italie : 0800 89 75 61

A noter : une authentification à l'américaine est systématiquement effectuée pour reconnaître les clients appelant pour une action SAV

7.2. Support au réseau (interne)

Un middle office a été créé au niveau de la direction BTR afin d'accompagner Sogetel, la Direction Qualité et le réseau pour le traitement des demandes clients et l'assistance interne :

- Sogetel transmettra au middle office BTR toutes les demandes de deuxième niveau.
- Le middle office BTR assistera également le réseau d'agence pour toutes les questions d'ordre procédurale ou d'utilisation de l'outil CCP.

Ce service est joignable :

- Par téléphone au : 05 22 43 86 95
- Par e-mail : SVPMobileBanling@socgen.com

8. Contact

Assistance technique

Tél : 05 22 43 86 95

Direction Distribution Omnicanal

Tél : 05 22 43 40 33