

## AMEN BANK : AMEN BANK, MEILLEURE BANQUE D'AFRIQUE DU NORD, POUR LA « TRANSFORMATION DIGITALE » ET LE « PARCOURS CLIENT AMEN FIRST BANK »



AMEN BANK vient d'être désignée, par le cabinet international Trusted Advisors ([www.TransformersAwards.com](http://www.TransformersAwards.com)), comme étant la meilleure banque d'Afrique du Nord, pour « la transformation digitale » et pour « le parcours client AMEN First Bank ».

Ces deux récompenses ont été attribuées à AMEN BANK, à l'issue d'une étude, réalisée par le cabinet Trusted Advisors, sur la transformation digitale des banques d'Afrique du nord, selon une démarche scientifique portée sur une approche analytique, ayant concerné 30 banques au Maroc, en Algérie et en Tunisie. Cette étude a donc permis de désigner AMEN BANK, qui s'est distinguée par des solutions concrètes résultantes de ses programmes de transformation digitale.

Mr Farid Yandouz, Directeur Exécutif de Trusted Advisors, a relevé que « l'édition de l'année 2019 a été consacrée à l'identification, l'analyse et le diagnostic des différents processus de transformations, engagés au sein des banques, pour en mesurer le niveau d'avancement, les contraintes et les préoccupations clés », ajoutant que le jury avait également pris en considération « la détermination des meilleures réalisations, des challenges et des best practices en la matière ».

« Cette double distinction, à l'échelle maghrébine, est le couronnement de plusieurs années de travail, qui a commencé avec une transformation digitale interne, avec pour objectif d'améliorer directement la gestion de la relation client ; cette stratégie a été conduite par une équipe diversifiée, composée d'experts en métiers, en technologie et en sécurité. C'est un honneur pour la banque de recevoir ces deux trophées et cela constitue un challenge pour le lancement de nouveaux défis » a expliqué le Directeur Général Adjoint et Membre du Directoire d'AMEN BANK, Mr Néji Ghandri, en recevant ces deux distinctions, lors de la cérémonie organisée à Casablanca (Maroc).

Cette double distinction vient conforter la position d'AMEN BANK, en tant que banque leader dans l'innovation, la digitalisation de ses process et la prise en compte permanente de l'expérience client, notamment après le lancement réussi d'AMEN First Bank, la 1ère banque 100% en ligne en Tunisie.

En effet, AMEN BANK a veillé à intégrer la transformation digitale dans sa stratégie commerciale, pour être en mesure d'offrir un meilleur service 24h/24 et 7j/7, de réduire les coûts et d'améliorer l'expérience pour le client, qui devient de plus en plus exigeant. Tout ce processus a fait qu'AMEN BANK a été pionnière en lançant, en 2015 la banque 100%, en ligne AMEN First Bank ; nombreux sont aujourd'hui les clients qui y ont adhéré et ce, essentiellement vu le gain de temps dans l'ouverture et le suivi de leur compte, qui se fait en toute simplicité et sécurité et sans avoir à se déplacer.



Forte de sa culture de digitalisation solidement ancrée, AMEN BANK a donc été primée aussi bien, pour « la transformation digitale », que pour « le parcours client AMEN First Bank », grâce notamment à sa mise en place d'importants plans de transformation digitale, ayant comme objectifs principaux de réinventer les parcours client, d'améliorer la qualité de service ainsi que d'optimiser son coefficient d'exploitation.

Notant que les projets de transformation digitale représentent pour AMEN BANK, un vecteur majeur pour se distinguer dans un marché particulièrement compétitif et ce, à travers une culture orientée «innovation». Dans ce sens, AMEN BANK a misé sur ses propres compétences, en faisant le choix adéquat de la collaboration avec des partenaires technologiques et de la co-crédation. Cette dimension a donc engendré une fédération de ses équipes et une implication de ses différentes fonctions RH, en les mettant en relation. En effet, cette approche managériale et organisationnelle, a permis l'identification des compétences, une meilleure circulation de l'information et une émergence des réflexions, ce qui a favorisé au mieux, la concrétisation d'idées innovantes.

Par ailleurs et afin d'optimiser l'expérience client, AMEN BANK a mis en place une stratégie marketing digitale, qui favorise le parcours client (buyer's journey) idéal. Celui-ci devient de plus en plus complexe en passant du multicanal vers l'omnicanal. Cette nouvelle tendance omnicanales, fait que les clients tirent profit des deux mondes virtuels et réels. De cette manière, AMEN BANK permet à ses clients d'utiliser tous les canaux possibles à tout moment et n'importe où (sites web, mobiles, réseaux sociaux, application, visio conférence, chat, FAQ, agences physiques, Espaces Libre-service...), pour trouver des réponses instantanées et personnalisées à leurs besoins et comparer les offres mises à leur disposition.

Trusted Advisors Group est un cabinet international spécialisé dans le conseil, la recherche et l'organisation de conférences. Sa principale mission est de proposer des solutions et des services sur mesure à ses clients au cours des différentes phases du cycle de vie de leurs projets. Sa valeur ajoutée repose sur la réactivité et la pertinence de ses services et ce, en proposant des solutions personnalisées prenant en compte les contraintes et les prérequis de l'écosystème de chaque client. Trusted Advisors compte plus de 150 clients au Moyen-Orient et en Afrique (40% du secteur financier, 20% des télécommunications et 40% des secteurs de l'industrie et du public). Il possède deux bureaux, l'un à Londres et l'autre au Maroc.

AMEN BANK  
Faisant partie d'un groupe solide et diversifié, AMEN BANK est l'une des premières banques privées en Tunisie avec près de 1.200 collaborateurs et plus de 165 agences réparties sur l'ensemble du territoire. AMEN BANK est également forte d'un réseau de 195 DAB et de 3 espaces libre-service, ouverts 7j/7 et 24H/24.

AMEN BANK a obtenu :  
- la certification MSI 20000 par la Société Générale de Surveillance (SGS), pour sa solidité et sa performance financière.  
- la prestigieuse certification internationale de sécurité ISO/CEI 27001, sur l'ensemble de ses plateformes de banque digitale, dont notamment la première agence bancaire 100% en ligne en Tunisie, AMEN First Bank, qui a été lancée, en 2015.

**Source : TUSTEX**