

MODÈLE DE RELATION







NOTRE PROMESSE À NOS CLIENTS



Une promesse de proximité dans un monde digital

<p>Proximité</p>  <p>< 10 min DISTANCE D'UN POINT DE VENTE EN ZONE URBAINE</p> <p>< 20 min DISTANCE D'UN POINT DE VENTE EN ZONE RURALE</p>	<p>Conseil</p>  <p>Garantie D'ACCÈS À UN CONSEILLER</p>	<p>Excellence</p>  <p>N° 1 LEADERS DE LA SATISFACTION CLIENT</p>
---	---	--

ADAPTER LES CANAUX DE RELATION

<p>Conseillers</p> 	<p>Agences</p> 	<p>Canaux digitaux</p> 	<p>Plateformes multimédia</p> 
--	--	--	---

POURSUITE DE L'ADAPTATION DU RÉSEAU

<p>Service à distance</p> <p>11 % PART DES VENTES À DISTANCE EN 2016</p>  <p>40 % OBJECTIF 2020</p>	<p>Nouveaux formats d'agence</p> <ul style="list-style-type: none">• AGENCES SPÉCIALISÉES• RECENTRAGE SUR LE CONSEIL• ESPACES COLLABORATIFS 
--	---

DONNER LA PRIORITÉ AU CONSEIL

<p>Nouvelle segmentation</p> <p>40 SEGMENTS DE CLIENTÈLE</p>  <p>Particuliers • Gestion privée • Professionnels • Entreprises et dirigeants • Économie sociale • Fonction publique</p>	<p>Conseillers spécialisés</p> <p>+ 50 %</p> 
--	---

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE



NOUVEAU PROGRAMME DE SYNERGIES DE COÛTS

1 Md€

DE RÉDUCTIONS DE CHARGES
EN ANNÉE PLEINE EN 2020

750 M€

NOUVEAU PROGRAMME GROUPE
(HORS NATIXIS)

250 M€

PLAN DE TRANSFORMATION ET
D'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE
(NATIXIS)

SIMPLIFIER LE GROUPE



AU PLUS 12

BANQUES POPULAIRES
RÉGIONALES EN 2020



AU PLUS 14

CAISSES D'ÉPARGNE
EN 2020

SIMPLIFICATION DE L'ORGANISATION DE L'IT

RATIONALISATION
DE L'ÉDITION AVEC LA
CRÉATION D'UNE
DSI RETAIL

**DSI
RETAIL**



i-BP



IT CE



BPCE IT

DIGITAL



NOTRE AMBITION

“ FAIRE SIMPLE ”



Pour nos clients



- . SOUSCRIPTION DIGITALE
- . NOUVEAUX SERVICES
- . « SELF CARE »

Pour nos
collaborateurs



- . OUTILS DIGITAUX QUI FACILITENT L'ACTIVITÉ
- . CULTURE DIGITALE & COLLABORATIVE
- . SERVICE CLIENT

Pour nos communautés
partenaires



- . DES SOLUTIONS POUR LES START-UPS
- . UN ÉCOSYSTÈME DE PARTENAIRES

CHANGER DE DIMENSION

750 M€
d'investissements
sur 4 ans

DÉDIÉS AU PLAN DIGITAL

1000



COLLABORATEURS DÉDIÉS

FIDOR, UN NOUVEL ATOUT MAJEUR



START-UP TECHNOLOGIQUE
AVEC UNE LICENCE BANCAIRE



PRÉSENCE EN ALLEMAGNE
ET AU ROYAUME-UNI



SOLUTIONS DE BANQUE
DIGITALE B2B EN MARQUE BLANCHE

FAIRE SIMPLE DANS NOTRE ORGANISATION



UNE ORGANISATION DIGITALE GROUPE ACTIVE DEPUIS JANVIER 2017

TASKFORCE DIGITALE avec 4 pôles d'expertise



EXPÉRIENCE
UTILISATEUR

DONNÉES

TECHNOLOGIES

TRANSFORMATION
DIGITALE