

# Centricité client 2018

devenir la banque relationnelle et digitale de référence en ville

en capitalisant sur la démarche de qualité et d'innovation appuyée sur l'écoute client

Une gamme complète de produits et services...



Une évolution profonde de nos réseaux dès 2015

Des nouvelles structures en place	<p>Accueil partagé – Mutualisation des portefeuilles clients, appui Centre de Relations Clients en cours de déploiement</p> <p>10 Directions Entreprises créées</p> <p>Intégration de la BFC Antilles Guyane</p>
Un renforcement de l'expertise	<p>+ 1000 conseillers Particuliers &amp; Conseillers spécialisés*</p> <p>1 488 Directeurs d'Agence avec un management élargi à plusieurs agences</p> <p>10 Banquiers Conseil BEGF en région</p> <p>Equipe Corporate Advisory de 3 ingénieurs financiers BEGF</p>
Des premières Bases de la relation client partagée	<p>10 Centres de Relations Clients déployés et rattachés à chaque Directeur de Réseau en 2016</p>

\*Conseillers Privés, professionnels et responsable d'agence



Avancées technologiques



New Appli LCL mobile

★★★★★ Note : 4,5



Bornes chèques en agences et imprimantes multifonctions

Renouvellement des automates



Signature électronique en agence :

Pour délivrances chèquiers, souscription CB et assurances du quotidien



WiFi agence : activation en S1 2016



Equipement Lync en agences



« Gestion efficace des mails »

Mails signés, recherches par client, notifications, correcteur d'orthographe...



Une transformation de notre réseau de proximité à poursuivre en capitalisant sur ce qui a été fait en 2015

Les usages changent

46 % déclarent que l'offre de services en ligne les a conduit à se rendre moins fréquemment dans leur agence

2 X moins de clients se rendent en agence chaque semaine (entre 2010 et 2015)

20 % des clients ont déjà souscrit un produit par internet

La concurrence qui réfléchit à de nouvelles organisations

**Société générale** : - 20% du réseau agence

**BNP** : 3 modèles d'agence Express, Conseil, Projet

**Caisse d'Épargne** : 75% du temps du conseiller agence se fera en mode relation à distance

La **Banque Postale** : Concentration du conseil sur 2900 points de vente (vs 9500 bureaux)

Un concept à réinventer en capitalisant sur les réalisations 2015

Banque innovante i.e 19 et 18 LCL

Travaux en cours sur le concept agence intégrant le digital

Evolution du maillage: 40 agences cathédrales, 1200 agences principales, 400 agences rattachées.

