

# Banque de détail : perspectives et vision stratégique

*Capacité d'accompagnement  
Aurexia*

*Mai 2021*

**Aurexia**

# Une année 2021 ayant démarré dans un contexte de crise sanitaire et financière

## »» Les dynamiques des banques de détail

- **Lente augmentation du PNB**  
 4,5% d'augmentation moyenne du PNB agrégé des 6 grandes banques de détail françaises entre 2015 et 2020  
 Au premier semestre 2020, la banque de détail affiche une performance résiliente avec une baisse de ses revenus limitée à 5%
- **Augmentation de l'attrition dans un contexte concurrentiel fort**  
 Sur l'année 2019 seule, les banques en lignes et néo-banques ont conquis plus de 1,6 Millions de nouveaux clients sur le marché français
- **Dégradation du Coefficient d'exploitation**  
 Le coefficient d'exploitation des groupes bancaires français s'est dégradé de plus de 3 points de pourcentage entre 2015 et 2020 et s'établit maintenant à 68,9%
- **Des projets de transformations initiés**

  - Mise en vente de la Banque de détail de HSBC
  - Fusion des réseaux Banque de détail Société Générale et Crédit du Nord
  - BNP Paribas qui se positionne pour racheter Orange Bank

Sources : Rapports annuels des groupes bancaires Français / Culture Banque, classement 2019 des banques Françaises et des banques en ligne



## Impacts de la crise sanitaire



**Diminution de 50% du résultat net** des 4 groupes bancaires Français cotés en bourse



**130 Mds de PGE accordés en 2020** par les grandes banques Françaises



**130 Mds € d'épargne excédentaire 2020** par rapport à un scénario sans pandémie



## Au-delà de la crise, traiter les bons défis

### Relativiser le débat sur la solvabilité

- Anticiper la reconstitution des coussins de fonds propres, avec l'appui du régulateur
- Piloter avec rigueur les distributions de dividendes pour assurer l'afflux de capital

### Gérer le défi de la rentabilité

- Accélérer la digitalisation des process opérationnels et de distribution
- Envisager des projets de regroupement pour générer des économies d'échelles

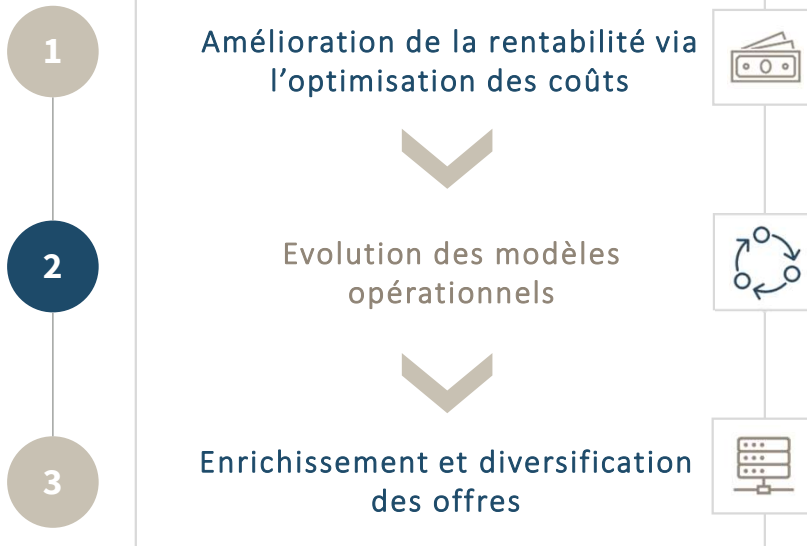
Sources : tableau de bord des PGE de du Ministère de l'économie des finances et de la relance / Etude du conseil d'analyse économique n°49, Octobre 2020

# Les tendances observées en 2020 influencent les priorités stratégiques à horizon 2025

## Tendances observées en banque de détail



Perspectives stratégiques



Leviers d'action

**Evolution du rôle du conseiller et des réseaux d'agences**

- Rationalisation, « Phygital », conseiller bancaire augmenté etc.

**Générer de la valeur avec le digital**

- Expérience client, Expérience collaborateur, Proactivité commerciale etc.

**Etendre le panel d'offres avec des services à valeur ajoutée**

- Partenariats stratégiques, ESG, Exploitation de la data etc.

**Poursuivre les initiatives d'optimisation des coûts**

- Recherche de synergies, BPO, Performance SI/CBS, Process mining etc.



# Extraits de notre étude sur les perspectives et la vision stratégique de la banque de détail



## FOCUS SUR L'ÉVOLUTION DES AGENCES ET DU RÔLE DU CONSEILLER BANCAIRE

- ✓ Élaboration de scénarii d'évolution des réseaux d'agences et études de cas concrets
- ✓ Ciblage des leviers de montée en gamme du conseiller bancaire (outils, compétences etc.)



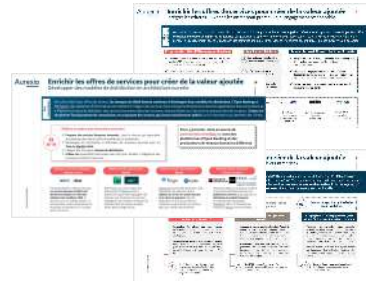
## FOCUS SUR LA CRÉATION DE VALEUR PAR LE DIGITAL

- ✓ Analyse des domaines de digitalisation à prioriser
- ✓ Etude de l'écosystème digital banque de détail et des applications d'intelligence du secteur



## FOCUS SUR L'AMÉLIORATION DE L'OFFRE DE SERVICES

- ✓ Définition des vecteurs d'extension de l'offre en banque de détail
- ✓ Focus ESG, API et études de projets d'offres bancaires innovantes



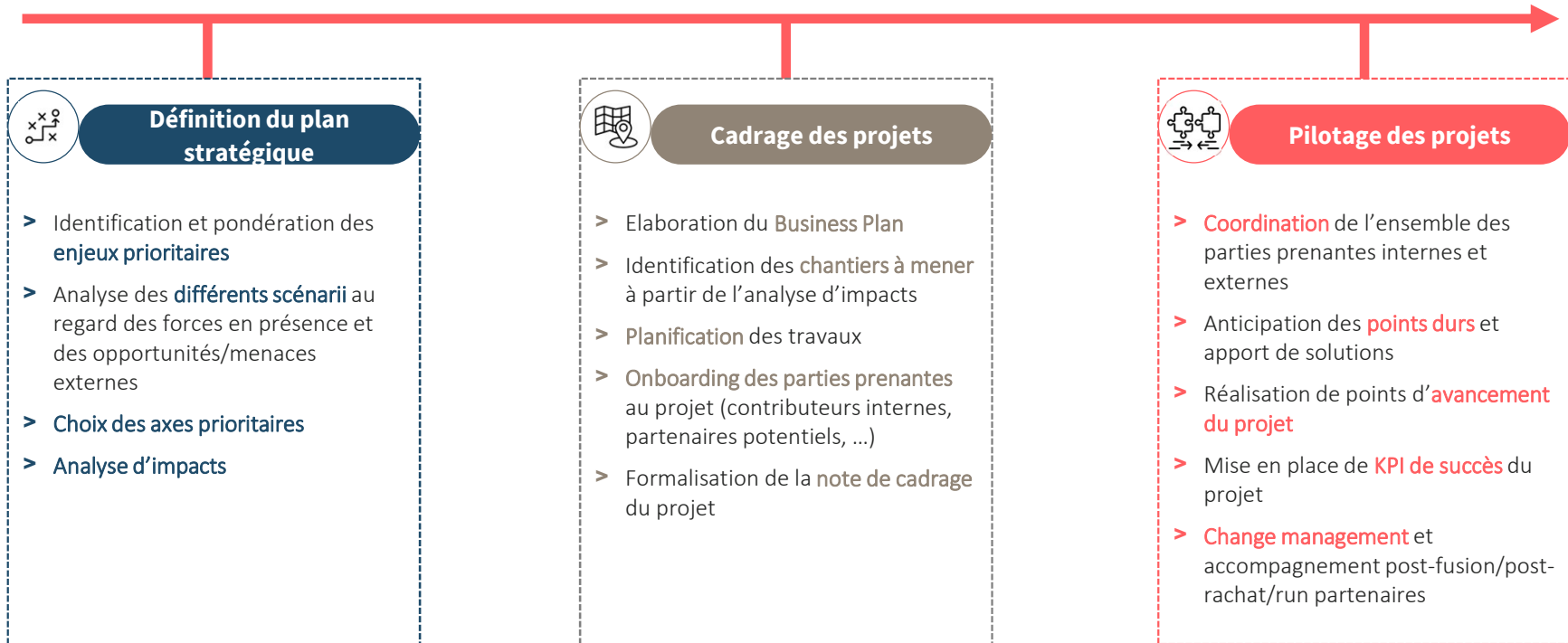
## FOCUS SUR L'OPTIMISATION DES COÛTS

- ✓ Éléments de réflexion afin de générer des économies de coûts en agissant sur les process et l'optimisation des synergies
- ✓ Etudes d'initiatives récentes de marché



# Une démarche adaptée afin d'accompagner vos réflexions stratégiques

Bénéficiez des capacités de conseils d'Aurexia tout au long de vos projets



# L'expertise Aurexia en banque de détail pour accélérer vos projets de transformation



01

## Offre Banque de détail

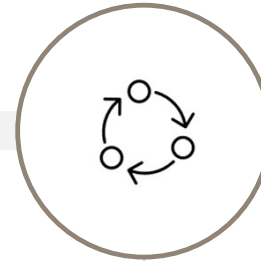
- Accompagnement des directions dans leurs défis de segmentation client, de pertinence des produits et services, de gouvernance, de communication etc.
- Conception des solutions innovantes/digitales et des cas d'usages pour l'évolution du métier



02

## Réglementaire

- Cadrage et pilotage des projets de mise en conformité réglementaire (MIFID2, IDD, PRIIPS, GDPR etc.)
- Implémentation d'outils de veille réglementaire automatisés (Aurexia Lighthouse)
- Mise en place et automatisation des reportings réglementaires



03

## Processus

- Définition d'un nouveau Target Operating Model (modèle opérationnel)
- Revue, cartographie et optimisation des processus
- Réalisation des migrations systèmes (core banking)
- Accompagnement dans la conduite du changement



04

## Outils Digitaux

- Accompagnement dans la définition d'une stratégie digitale
- Exploitation de la Data Intelligence des fintechs AI afin d'assister le parcours client
- Réalisation de benchmarks et d'études sur l'automatisation des processus via RPA et Process Mining

## Vos contacts pour vos projets en Banque de détail



**ERIC VERNHES**

*Associé*

[eric.vernhes@aurexia.com](mailto:eric.vernhes@aurexia.com)

+33 6 86 51 54 76



**DAVID VILLARD**

*Associé*

[david.villard@aurexia.com](mailto:david.villard@aurexia.com)

+33 6 75 53 19 47

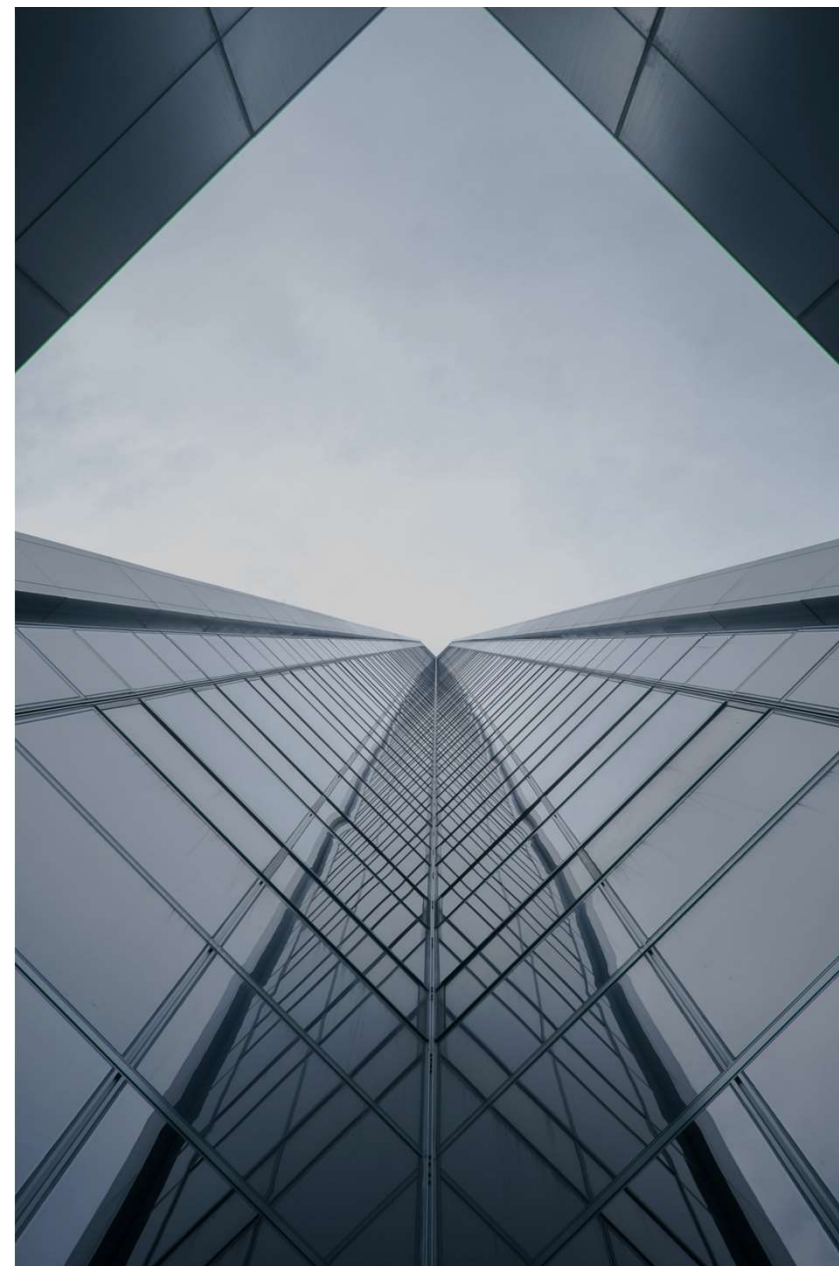


**COLOMBE NZORE**

*Directrice*

[colombe.nzore@aurexia.com](mailto:colombe.nzore@aurexia.com)

+33 6 28 27 71 76





# Aurexia



Bringing value, together