

5^{ème} Conférence annuelle

BANQUE DE DÉTAIL ET ASSURANCE

Services financiers aux particuliers

Comment réinventer les business modèles et la relation client ?



Salons Hoche › Paris › Jeudi 16 septembre 2010 › 8h30 › 16h30

En partenariat avec :

Roland Berger
Strategy Consultants

 **MONDIAL**
ASSISTANCE

 **tns** sofres

 **LaSer**
A creative customer-value company

Le secteur de la banque de détail et de l'assurance est soumis à de profonds changements : crise économique, évolution des comportements et perte de confiance des clients. Le renforcement de la concurrence, l'arrivée de nouveaux acteurs, les pressions réglementaires, le besoin croissant d'optimisation des coûts sont les enjeux majeurs auxquels les acteurs des services financiers doivent faire face.

La capacité à adapter son modèle devient une condition nécessaire pour se développer et innover sur l'offre, de fidéliser les clients et conserver un avantage concurrentiel.

Le secteur souffre cependant de la banalisation de ses services : les acteurs devront ainsi redoubler d'efforts pour se rapprocher de leurs clients et créer un lien durable. *Comment repenser les modèles existants et replacer le client au coeur du dispositif ? Comment revoir l'organisation des activités pour être au plus proche des clients ?*

Le contexte post-crise est marqué par une perte de confiance envers les établissements de services financiers. *Comment rétablir cette confiance mise à mal et renforcer la responsabilité vis-à-vis du client ?*

Le comportement de tous les clients est depuis deux ans marqué par une aversion au risque qui tend à durer, une certaine frilosité et une inquiétude montante face à l'avenir. Ces évolutions marquent un changement dans la mesure où elles touchent aussi de manière importante les classes moyennes et les clients fortunés, préférant désormais privilégier des actifs très liquides et plus sécurisés. Cette conférence sera ainsi l'occasion d'analyser ces nouveaux comportements et d'identifier les attentes du client de demain en termes d'épargne, de crédit et d'assurance. *Quels seront les services et produits pertinents, quels nouveaux arbitrages pour chaque typologie de clients ?*

Le positionnement prix des établissements peut devenir un élément de différenciation et aider à la conquête de nouveaux clients. *A l'heure où les pratiques tarifaires des établissements sont regardées à la loupe et où l'on assiste à une montée en puissance des modèles low cost, est-on à l'aube d'une véritable réforme de la tarification des produits et services bancaires ? L'appréciation commune selon laquelle les établissements pratiquent des tarifs abusifs a des répercussions directes sur la relation client. Comment dans ce contexte améliorer la transparence et la lisibilité des frais bancaires ?*

Depuis plusieurs années, les établissements ont adopté des stratégies de distribution multicanal, marquant une véritable volonté de rapprochement du client et d'optimisation des modèles. Les réseaux se modernisent, innovent mais ont encore de nombreux défis à relever, à la fois financiers, réglementaires et comportementaux. *Quelles sont les conséquences de cette multiplication des points de contact pour le client ? Développement de nouveaux canaux, complémentarité des zones de synchronisation, adaptation des points de ventes, redéfinition du parcours client : comment concilier optimisation et approche personnalisée ? En quoi les nouveaux usages de technologies modifient-ils l'expérience client ?*

Internet réinvente les services financiers qui accèdent à une nouvelle dimension. *Réseaux sociaux, mobile banking, site de financement en peer-to-peer, jusqu'où faut-il pousser ces expérimentations pour créer une rupture avec le monde traditionnel des services financiers ? Sont-ils le nouveau graal de l'innovation et du rapprochement avec le client ?* Dans la continuité du débat sur la complémentarité des canaux de distribution, cette conférence sera ainsi l'occasion de faire le point sur les axes de développement possibles qu'offre l'univers web.

Cette cinquième conférence annuelle s'appuiera sur de nombreux exemples concrets et s'intéressera aux principaux enjeux stratégiques pour le secteur des services financiers aux particuliers. Elle constitue un rendez-vous majeur pour tous les acteurs de la banque de détail, de l'assurance, des mutuelles, des sociétés de gestion, de crédit, courtiers, et pour tous ceux qui sont concernés par les services financiers aux particuliers...

Programme

Débats animés par Ninon RENAUD et Réjane REIBAUD, Journalistes, **Les Echos**

8h30 > 9h00 **Accueil des participants**

9h00 > 9h30 **Introduction**

Georges PAUGET, Président, **Economie, Finance et Stratégie**

9h30 > 10h30

**Repenser les modèles existants : quelles évolutions à 5 ans ?
Comment replacer le client au coeur du dispositif ?**

- Comment faire face aux changements comportementaux, réglementaires et technologiques ?
- Quelle réorganisation du portefeuille d'activités ?
- Image de l'entreprise et importance du réseau : comment tenir la promesse client ?

Christophe ANGOULVANT, Senior Partner, **Roland Berger Strategy Consultants**

Thierry MARTEL, Directeur général assurances France, **Groupama S.A.**

Vincent TAUPIN, Directeur général, **Crédit du Nord**

10h30 > 11h00 Pause

11h00 > 12h15

Nouveaux comportements et arbitrages : quel sera le client de demain ? Quels seront les produits et services pertinents ?

- Quels bouleversements face à des clients mieux informés et plus exigeants en terme de conseil et de réactivité ?
- Epargne, crédit, assurance, quelles tendances ? Quels nouveaux arbitrages pour quels segments de clientèle ?
- Rôle des services additionnels et extra-bancaires dans la satisfaction et la confiance du client

Martin CORIAT, Directeur général, **LeLynx.fr**

Nicole GOURMELON, Directeur général adjoint, **Predica**

Annie JULOU DAUDIN, Directeur commercial et marketing, **Mondial Assistance**

Nathalie LEAUTE, Directrice du département finance, **TNS Sofres**

Hugues LE BRET, Président-directeur général, **Boursorama Banque**

Anne-Sophie MENANT, Directrice pôle prépayé, **LaSer**

12h15 > 12h45

Frais bancaires : quelle remise en question et comment redonner confiance au client ?

- Frais bancaires : une vraie réforme en perspective en faveur du client ?
- Comment améliorer la transparence et la lisibilité des frais bancaires ?
- Quelle pertinence du modèle low cost ? Quelles nouvelles approches de tarification ?

Emmanuel CONSTANS, Médiateur du **Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi** ; Président, **Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF)**
Nicole PEREZ, Administratrice, **UFC-Que Choisir**

12h45 > 14h30 **Déjeuner – débat**

Patrick WERNER, Président du directoire, **La Banque Postale**

14h30 > 15h00

La fin de la crise ?

Christian de BOISSIEU, Président, **Conseil d'Analyse Economique**

15h00 > 15h45

Comment les évolutions multicanal modifient l'approche client ?

- En quoi les nouveaux usages des technologies et leur intégration dans la stratégie multicanal modifient l'expérience client ?
- Quels impacts en terme de croissance d'activité et de maîtrise des coûts ?
- Comment industrialiser et répliquer le modèle multicanal à l'international ?

Dominique CHEVILLON, Directeur vie et placements financiers, **MAAF Assurances**
Fabrice KAHN, Senior Partner, **Roland Berger Strategy Consultants**
Philippe LAULANIE, Responsable DMS Retail Banking, **BNP Paribas**
Corinne OREMUS, Conseil distribution services financiers et NTIC

15h45 > 16h30

Comment adapter les services financiers à l'heure du Web et de l'e-banking ?

- Réseaux sociaux, mobile banking, applications iPhone, blogs communautaires, site de financement en peer to peer...
- Quelles sont les initiatives les plus prometteuses ?

Bertrand BORE, Directeur du département E-Business, **Generali France**
Virginie FAUVEL, Directrice de la banque en ligne, **BNP Paribas**
Sophie HELLER, Vice-présidente marketing & communication, **ING Direct**

Cette conférence s'adresse aux :

Au sein des banques de détail, compagnies d'assurance, mutuelles, sociétés de gestion, établissements de crédit, courtiers, cgpi...

- › Présidents-directeurs généraux, présidents, directeurs généraux, secrétaires généraux
- › Directeurs du marché des particuliers, de la banque de détail
- › Directeurs marketing, de la stratégie, du développement
- › Directeurs produits et marchés
- › Directeurs réseaux, distribution, partenariats
- › Directeurs de la communication
- › Directeurs organisation et qualité
- › Directeurs d'exploitation et de gestion
- › Directeurs innovation
- › Directeurs développement
- › Directeurs commerciaux, des ventes et de la clientèle
- › Responsables monétiques
- › Directeurs des services à la personne

Et à tous ceux qui sont concernés par les secteurs de la banque de détail et de l'assurance...

En partenariat avec :



Groupe *LesEchos*

Informations pratiques :

- **Pour tout renseignement sur le contenu du programme :**
 - › Margot LAURENT › Tél. : 01 49 53 66 16 › mlaurent@lesechos.fr
- **Pour toute inscription :**
 - › Isabelle GUILLET › Tél. : 01 49 53 67 48 › iguillet@lesechos.fr
- **Contact presse :**
 - › Sonia KHATCHADOURIAN › skhatchadourian@lesechos.fr
- **Contact partenariat :**
 - › Caroline LEFEVERE-AUBRY › Tél. : 01 49 53 63 96 › clefevere@lesechos.fr

ATTENTION Règlement impératif avec votre bulletin d'inscription

Coordonnées du participant :

Merci de vous munir d'une carte de visite le jour de la conférence.

- M Mme Mlle
- Nom :
 Prénom :
 Pour le suivi de votre inscription,
 e-mail :
 Fonction :
 Société :
 Adresse :
 Code postal :
 Ville :
 Téléphone :
 Fax :
 Secteur d'activité :
 Code NAF :
 N° SIRET :
 Effectifs : 1 à 49 50 à 199 200 à 499
 500 à 999 1 000 et +
- Je souhaite recevoir des informations du Groupe Les Echos et de ses partenaires
- Tarifs :

- 950 € HT par personne **(soit 1 136,20 € TTC)**
 20% de réduction à partir de la deuxième inscription d'une même société.

Le prix indiqué comprend la participation à l'ensemble de la journée et la documentation.

Dossier d'inscription suivi par :

- Nom :
 Prénom :
 Téléphone :
 Email :

Facture à établir à l'ordre de :

- Nom :
 Prénom :
 Fonction :
 Société :
 Adresse :
 Code postal :
 Ville :
 Téléphone :
 Fax :

Pour toute inscription, renvoyez ce formulaire accompagné de votre règlement à :
Isabelle GUILLET - Les Echos Conférences • 16, rue du Quatre Septembre • 75112 Paris CEDEX 02
 Tél. : 01 49 53 67 48 • Fax : 01 49 53 68 71 • e-mail : iguillet@lesechos.fr • www.lesechos-conferences.fr

Attention règlement : Votre règlement doit nous parvenir impérativement avec votre bulletin d'inscription. Dans le cas contraire, Les Echos Formation se réserve le droit de vous refuser l'accès le jour de la conférence.

Pour tout mode de règlement, précisez le titre et la date de la conférence :

- Par chèque à l'ordre des ECHOS FORMATION, société filiale des Echos habilitée à dispenser de la formation professionnelle.
 Par virement à l'ordre des ECHOS FORMATION
 Banque BNP, compte n° RIB 30004/00804 00010331433/36 BNP Champs Élysées.
N° TVA intracommunautaire : FR 314 375 679 44

Merci de m'envoyer : une convention de formation une attestation de présence

Annulation : Toute annulation devra être faite par écrit et envoyée par fax ou par e-mail. En cas d'annulation effectuée moins de 14 jours avant la date de la conférence ou en cas d'absence le jour de la conférence, le paiement de l'inscription restera pleinement dû et ne donnera lieu à aucun remboursement. En cas d'annulation effectuée plus de 14 jours avant la date de la conférence, l'inscription vous sera remboursée, déduction faite d'un montant de 180 € HT pour frais de dossier. Vous pouvez vous faire remplacer en nous communiquant par écrit les noms et coordonnées du remplaçant.

Votre inscription doit être obligatoirement signée et tamponnée

Je soussigné(e) accepte les modalités de règlement et d'annulation

Date : / /

Signature :

Cachet de l'entreprise (obligatoire)

