



Novembre 2023

FO COM \ LA POSTE

BGPN



UNE BANQUE À 2 VITESSES...

MAIS QUI SE DIT CITOYENNE!

Depuis l'annonce de la mise en place des portefeuilles mutualisés, FO Com dénonce l'installation d'une banque à 2 vitesses.

Au fil des mois, force est de constater que la réalité nous donne raison.

- ▀ Des clients à potentiel gérés en portefeuille avec un conseiller et donc un interlocuteur dédié.
- ▀ Des clients appelés « grand public » rassemblés dans un même portefeuille, le 09. C'est sur l'ensemble du territoire, 11 millions de clients qui ne pourront connaître précisément leur propre conseiller.

En 2024, une nouvelle étape sera franchie.

Les formules de compte « simplicité » ne compteront dans le Contrat Annuel d'Objectif du bureau que si elles sont souscrites au sein de l'Espace Commercial donc par les Chargés de Clientèle. Dans certaines DEX, les formules « simplicité » peuvent représenter jusqu'à 40% de l'ensemble des formules souscrites.

C'EST DONC SUR LE SMARTÉO QUE POURRONT ÊTRE RÉALISÉES LES DIFFÉRENTES SOUSCRIPTIONS.

**UNE FORMATION
BIEN SOUVENT
PAS FINALISÉE**

**UN OUTIL
(SMARTÉO)
PAS ADAPTÉ**

**UNE MÉTHODE
INAPPROPRIÉE!**

QUELLES CONSÉQUENCES :

- Une clientèle que les CBP (Conseillers Bancaires de Proximité) ne verront plus. Alors que bien souvent une préconisation globale permettait d'équiper le client dès l'ouverture de son compte, le Chargé de Clientèle ne pourra le faire. À cette objection, La Poste répond que le client sera équipé par la suite puisqu'il intègrera le portefeuille 09. Qui a pratiqué le Conseil Bancaire sait bien pourquoi il est préférable de souscrire la prévoyance, l'IARD, la téléphonie mobile dès le premier rendez-vous...
- Une inquiétude des secteurs en ce qui concerne l'activité de leurs CBP.
- Un impact important sur les CBP pour lesquels la prise en charge des clients spontanés va être limitée.
- Une fuite des clients vers les filiales (dans ce cas vers Ma French Bank et pour les clientèles patrimoniales vers Louvre Banque Privée). Un certain nombre d'avantages à souscrire une French bank risque bien d'éloigner les clients de l'offre LBP. Le choix du compte à ouvrir sera à la main des Chargés de Clientèle.



▶ Pour FOCom, une attention toute particulière devra être portée lors de la fixation des objectifs 2024. Le « gâteau » se partage. Davantage d'acteurs pour ouvrir les comptes ne veut pas dire plus de clients potentiels.

▶ Dans un contexte où les résultats de La Banque de détail sont bien en deçà des attendus, cette évolution de l'entrée en relation ne nous semble pas pertinente sur le volet synergie des équipes, résultats et satisfaction client.

LBP,
LA BANQUE CITOYENNE QUI NE TRAITE PAS
TOUS SES CLIENTS DE LA MÊME MANIÈRE
ET LES ORIENTE VERS SES FILIALES...

Pour FO Com, c'est NON.



www.focom-laposte.fr

MOBILISÉS
AVEC VOUS !

POUR NOUS SUIVRE

