

Notre plan stratégique

Le plan stratégique 2019-2023 *ensemble#nouveaumonde*, plus vite, plus loin !, révisé en 2020 dans le contexte de crise sanitaire, est un véritable accélérateur de développement et de transformation au service d'une performance durable et responsable.



RELATION

Être la banque relationnelle de référence, dans un monde omnicanal

Un **conseiller dédié** au rôle renforcé, pivot d'une relation omnicanale en constante accélération : physique, téléphonique ou numérique, au choix du client

Des **réseaux de proximité** optimisés pour une réponse adaptée aux attentes des clients et une efficacité opérationnelle accrue dans chaque territoire

La poursuite du **développement d'offres** en propre (assurance, crédit-bail...) et le lancement d'une plateforme de services proposés aux clients avec des entreprises partenaires

Une organisation encore **plus efficace** pour commercialiser l'offre multiservice

Le **renforcement** des synergies entre les réseaux de proximité et l'ensemble des métiers et fonctions support du groupe



ENGAGEMENT

Être une banque engagée et adaptée au nouveau monde

Des engagements renforcés pour **soutenir et protéger** les sociétaires et clients fragilisés par la crise, et accompagner les acteurs du développement des territoires

Des **engagements sociaux, sociétaux et environnementaux forts**, accentués dans le cadre d'une politique exigeante de « responsabilité sociale et mutualiste »

Une **formation accrue** des élus et salariés pour accompagner l'évolution des métiers, dans un dialogue social confiant et responsable

La mise en commun de moyens pour une **efficacité collective** accrue



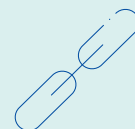
INNOVATION

Être une banque multiservice innovante

Un renforcement de l'**orientation client** dans la gestion des projets informatiques

Des offres et des process **simplifiés**, portés par des outils cognitifs performants

Le maintien de notre **avance technologique** au service du développement, de la sécurité et de la protection des données (intimité numérique)



SOLIDITÉ

Mettre la solidité au service du développement du modèle mutualiste

Le renforcement de la **sélectivité** dans l'allocation du capital et de la liquidité

Un **développement** centré sur la bancassurance et les services financiers et technologiques dans la zone euro, notamment autour de ses filiales Targobank et Cofidis

L'accroissement de la **rentabilité** par le développement de nouvelles synergies métiers au service des réseaux

Nos ambitions 2023

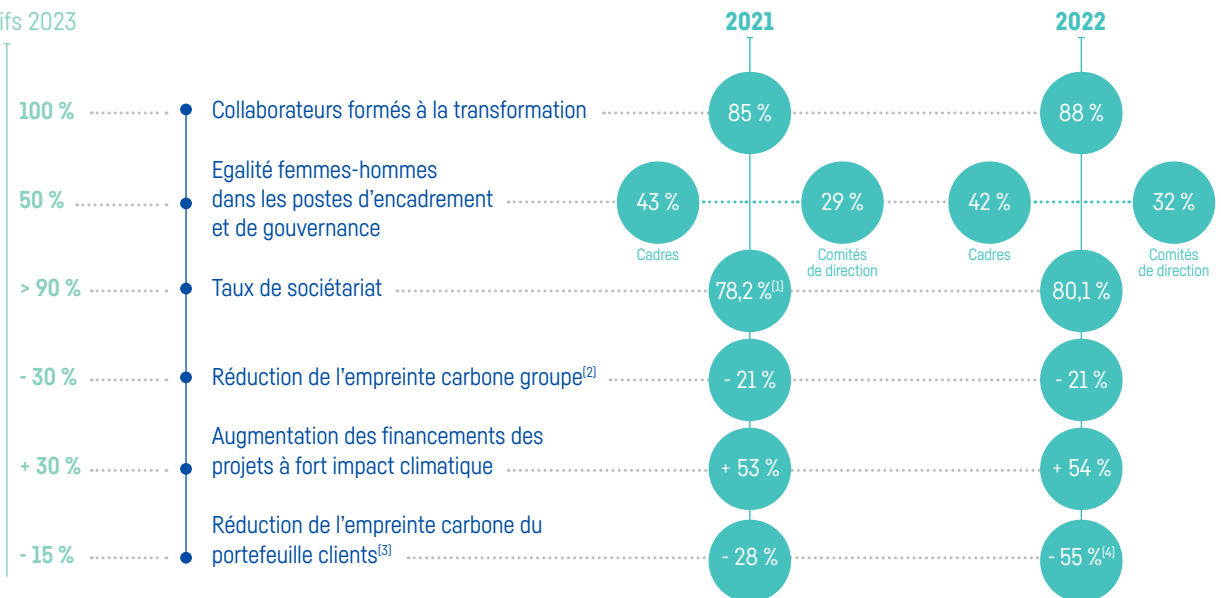
OBJECTIFS FINANCIERS

Objectifs 2023



AMBITIONS DE DÉVELOPPEMENT HUMAIN ET MUTUALISTE

Objectifs 2023



INDICATEURS TECHNOLOGIQUES



[1] Reputilié.
 [2] Périmètre France, émissions liées à la consommation énergétique, aux fuites de gaz réfrigérants, aux déplacements professionnels et à la flotte automobile au 31/12/2021.
 [3] Portefeuille clients corporate, gestion d'actif et assurance.
 [4] La baisse indiquée concerne l'empreinte carbone du portefeuille clients corporate. Les calculs ont été effectués sur la base des émissions de gaz à effet de serre 2020 qui étaient fortement impactées par la crise Covid.