



Devenir le principal fournisseur de services financiers au Royaume-Uni

Avril 2014

Ordre du jour

- Notre patrimoine en matière de services financiers
- Les services financiers aujourd'hui
- Notre vision pour 2020

Notre patrimoine en matière de services financiers

- La présence du service postal dans le monde des services financiers ne date pas d'hier.
- À titre de chancelier de l'Échiquier, William Gladstone a créé la Caisse d'épargne postale en 1861.
- Que de chemin parcouru depuis le compte d'épargne pour arriver aujourd'hui à une offre multiplateforme qui répond aux besoins actuels des clients.
- Intérêt marqué de la part des clients pour l'offre d'une vaste gamme de services financiers dans les bureaux de poste.



Et plus récemment



Création de Services financiers, en coentreprise avec la Banque d'Irlande. Occupent un créneau sans cesse grandissant grâce à l'offre de produits simples et utiles, comme le compte d'épargne instantanée, les obligations indexées sur la croissance et l'assurance-automobile.



Élu meilleur détaillant de cartes prépayées pour les voyageurs sept années consécutives.



Élu meilleur fournisseur d'assurance-voyage huit années consécutives.

2002

2003

2004

2005

2006

2007

2013



Création de services de change de premier ordre (FRES) à titre de coentreprise entre Post Office et la Banque d'Irlande. Croissance rapide basée sur un taux de commission de 0 %.



Assurance-voyage créée en 1999 (en partenariat avec Aon), mais le lancement de « Kids go free » en 2004 modifie progressivement le marché de l'assurance-voyage.



Lancement du compte courant. Mise en place de vente de prêts hypothécaires par des conseillers en face-à-face.



Survol des Services financiers de Post Office

- Secteur de croissance clé pour Post Office
- Gamme complète de produits, dont les suivants :
 - Épargne
 - Assurances : automobile, habitation et voyage
 - Prêts (hypothécaires et cartes de crédit)
 - Compte courant (lancé à titre de projet pilote en 2013)
 - Carte de débit prépayée
- Post Office : principal détaillant de devises étrangères au RU
 - détient 25 % du marché
 - récipiendaire de prix pour sa carte prépayée à l'intention des voyageurs (Travel Money Card) (Euro, US\$, C\$, Aus\$, CHF, SA Rand)
- Post Office : services de paiement traditionnels, dont les suivants :
 - Paiement au comptoir et paiement de factures
 - Services bancaires aux particuliers et aux partenaires commerciaux
 - Guichets automatiques (2 300)

Survol des Services financiers de Post Office

- Les produits de Services financiers sont offerts grâce à de solides partenariats avec des fournisseurs tiers, principalement la Banque d'Irlande, avec qui il existe un partenariat fructueux depuis 2003.
- En 2012-2013, les Services financiers ont réalisé des revenus de 281 millions £ – une augmentation de 6,4 % par rapport à l'année précédente.
- En 2014, les Services financiers ont déployé une centaine de spécialistes en prêts hypothécaires, offrant des conseils dans ce marché réglementé (une nouvelle réglementation est entrée en vigueur en avril 2014).
- Quelque 250 spécialistes financiers sont affectés à des services-conseils et à la vente de produits auprès des clients.
- Dans quelque 2 000 succursales, le personnel peut discuter de notions de base avec les clients et effectuer la vente de produits non visés par la réglementation.
- Dans les autres succursales, le personnel remet des dépliants et dirige les clients vers des centres d'appels ou une autre succursale.

Notre vision pour 2020

Devenir le principal fournisseur de services financiers au Royaume-Uni, bénéficiant de la confiance de ses clients pour la vente de produits et la prestation de services qui répondent à leurs besoins



Valeur client :

« Transparence, équité, bon rapport qualité-prix et vaste accès aux services »

Comment réaliser notre vision? Passer d'une entreprise basée sur les transactions à une entreprise axée sur la clientèle

Investir dans **l'image de marque** des Services financiers pour mieux les faire connaître.

Améliorer le **modèle de vente** pour fidéliser la clientèle et accroître la part moyenne du produit.

Offrir un **accès** inégalé à la gamme complète de produits sans que le client ait à se déplacer.

Offrir des produits réputés pour **leur transparence, leur équité et leur bon rapport qualité-prix.**

Utiliser **l'analyse de données** pour comprendre les besoins des clients et augmenter leur part de portefeuille.

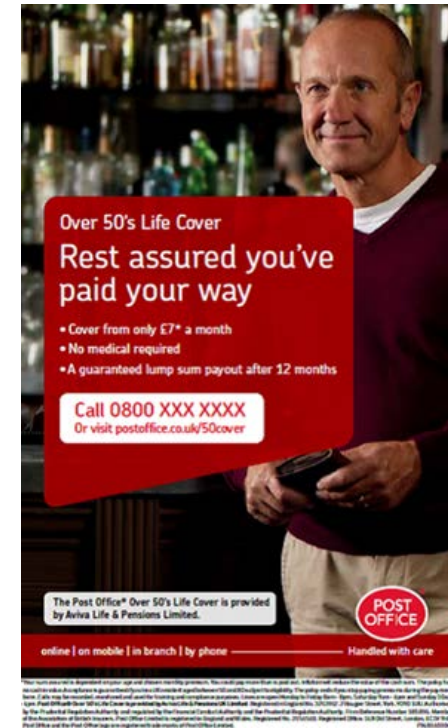
Élargir nos segments de clientèle grâce à des produits et services pertinents et concurrentiels.

Perfectionner les compétences du personnel grâce à de la formation exclusive aux Services financiers, soutenir la création d'une association professionnelle et élargir les possibilités d'avancement.

Une importante campagne est en cours. Son objectif : faire des succursales postales une destination de choix en matière de services financiers



- Lancement en janvier 2014 d'une importante campagne multiplateforme visant à promouvoir les Services financiers.
- Le message de la campagne mise sur l'image de marque et vise à promouvoir les services et leur crédibilité.
- Des campagnes de marketing direct viendront s'ajouter à la campagne principale pour faire connaître les services de prêts hypothécaires, d'épargne, de cartes de crédit et d'assurance-habitation.
- La campagne aura un effet de halo positif sur les Services financiers en général.



Quelques-uns des prix remportés récemment



Moneynet Personal Finance Awards

WINNER - Most Consistent Fixed Rate Bond Provider –
TRIPLE GOLD 2011/12/13



Your Money Direct Awards 2013

Best Direct Savings Account Provider
Best Direct Life Insurance Provider
Best Overall Direct Provider



What Mortgage Awards 2013

Best Fixed Rate Mortgage Provider
Best Lender Website

Sommaire

- Les Services financiers sont un secteur de croissance clé pour Post Office.
- Intérêt marqué des clients pour les services financiers offerts dans le réseau de point de vente au détail de Post Office.
- Post Office investit dans son personnel et dans sa capacité à accroître sa valeur commerciale.
- D'importants piliers sont déjà en place et d'autres viennent s'y ajouter.
- La nouvelle réglementation offrira de nouvelles possibilités et de nouveaux défis.

Annexe

Produits des Services financiers

Post Office Savings

- Instant Saver
- Reward Saver
- Online Saver
- Premier Cash ISA
- Junior ISA
- Cash ISA
- Online Bond
- Growth Bond
- Fixed Rate ISA
- [Investment ISA – closed book]
- [Inflation Linked Bond – no live issue]
- [5-Year Saver – closed book]
- [Guaranteed Equity Bond – closed book]
- Online Reserve (loyalty offer)
- Easy Saver
- Online Easy Saver
- Loyalty Bond

Post Office Travel

- Currency – Branches
- Currency – Direct
- Travel Money Card
- International Payments
- MoneyGram

Partner Banking

- Personal Banking
- Business Banking

Post Office Transactional Accounts

- Packaged Account
- Standard Account
- Basic Bank Account

Post Office ATMs

Post Office Mortgages

- Fixed Rate
- Tracker
- Standard Variable
- Buy to Let
- [Self Certification – no live issue]

Post Office Credit Cards

- Classic
- Platinum

Post Office Personal Loans

- Unsecured Personal Loans

Payment Services

- Bill Payment - Wholesale
- Bill Payment - Direct
- Post Office Budget Card
- Post Office Christmas Club
- Post Office Gift Card
- Pre-Paid Card Servicing
- Post Office Payout
- Ticketing & Travel
- Postal Orders
- Payment Services Provider
- Post Office Prepaid Card

Post Office Insurance

- Car
- Van
- Motorbike
- Home
- Life (Term)
- Over 50s Life
- Over 50s Life + Funeral Care
- Pet (Cats & Dogs)
- Business Insurance
- Business Insurance for SPMs
- Travel Insurance – Annual
- Travel Insurance – Single Trip