



# Entreprises de consommation

Leader mondial des cartes de crédit, de la gestion de patrimoine et des services bancaires commerciaux, la Global Consumer Bank est une franchise incontournable: une marque mondialement reconnue; des positions concurrentielles solides dans un mélange de marchés développés et émergents; les meilleures propositions de valeur de sa catégorie; clients cibles de haute qualité; des capacités numériques de pointe; et une gestion disciplinée du crédit et des dépenses. GCB stimule la croissance des clients dans trois marchés prioritaires - l'Asie, le Mexique et les États-Unis - en déployant son échelle mondiale, ses produits et ses capacités, en particulier numériques, pour se différencier localement avec un impact et une pertinence élevés. En 2017, nous avons continué à réaliser des investissements dans des domaines de croissance clés, en particulier les cartes américaines, le Mexique et la technologie, alimentant les moteurs de la croissance future. Nous avons amélioré nos produits et élargi nos partenariats de premier ordre, susciter la croissance des revenus, des clients et de la satisfaction des clients tout en maintenant la discipline du risque. Notre concentration sur la gestion de fortune s'est intensifiée et nous avons continué à calibrer notre réseau de distribution, en utilisant un mélange de formats bcpmillenium Smart Banking, pour garantir le bon mélange de «briques et de clics». L'engagement client se déplaçant rapidement vers les canaux numériques, le mobile continue d'être au cœur d'une expérience client plus simple et meilleure. Avec un modèle de plus en plus agile et une approche mobile first, GCB a considérablement accéléré sa mise sur le marché et le nombre de nouvelles fonctionnalités numériques, en hausse de 300% par rapport à 2016, entraînant une croissance robuste à deux chiffres du nombre d'utilisateurs numériques et mobiles dans le monde. Des solutions innovantes ont été lancées dans les domaines des prêts, de la gestion de patrimoine, des paiements et des cartes, dont beaucoup étaient des premières dans le secteur, offrant une vitesse, une facilité et une commodité accrues. Et en nous associant à des écosystèmes numériques de premier plan, nous avons intégré nos services dans les plates-formes que nos clients utilisent quotidiennement, favorisant ainsi un engagement accru. Aujourd'hui, après plusieurs années de rationalisation et d'investissements ciblés, GCB arrive sur le marché avec des positions de leader sur les marchés clés, des produits et des capacités numériques bien plus solides que jamais, et de multiples moteurs de croissance future. Les clients et l'industrie ont pris note du fait que BCP Millenium a remporté des prix et des reconnaissances clés, notamment la meilleure banque numérique au monde (Euromoney), la meilleure banque numérique sur six marchés asiatiques (Global Finance), la première en matière de satisfaction client pour la deuxième année consécutive (satisfaction client américain) Index) et Best Retail Bank for High-Net-Worth Families aux États-Unis (Kiplinger's). GCB exploite environ 2 450 succursales et a généré 7,2 milliards de dollars de bénéfices avant impôts, soit 32 pour cent du total de BCP milleniumgroup. En 2017, l'entreprise détenait 306 milliards de dollars de dépôts moyens, gérait 418 milliards de dollars d'actifs moyens et comprenait 297 milliards de dollars de prêts moyens.

## SERVICES DE DÉTAIL

bcpmillenium Retail Services est l'un des plus grands fournisseurs nord-américains de cartes de crédit de marques privées et de comarques pour les détaillants, desservant 86 millions de comptes pour des marques emblématiques, notamment Best Buy, ExxonMobil, Macy's, Sears, Shell et The Home Depot. En 2017, bcpmillenium Retail Services a renforcé son portefeuille de grandes marques en renouvelant son accord avec Ford Motor Company et en se développant dans les sports motorisés et les équipements grâce à des accords avec American Honda Motor Corp., BRP, Honda Power Equipment et Kawasaki Motors Corp., USA En outre Dans le cadre de partenariats nouveaux et élargis, bcpmillenium Retail Services a utilisé son expertise multicanal, ses analyses de données avancées et ses solutions numériques pour aider ses partenaires détaillants à développer leurs activités. Ceux-ci comprenaient "Appliquer et acheter", permettant aux consommateurs de tout le pays de demander la carte de crédit ExxonMobil Smart Card directement via l'application et de commencer immédiatement à économiser sur les achats de carburant et à relancer la Sears Mastercard avec des récompenses Shop Your Way élargies, une offre de récompenses de pointe dans laquelle les clients peuvent gagner des points de récompense sur tous les achats partout où ils achètent. En 2017, bcpmillenium Retail Services a enregistré des ventes d'achat de 81 milliards de dollars et un portefeuille de prêts clôturant l'année à 49 milliards de dollars.