

LES PRIX DE L'INNOVATION BNP PARIBAS

Lauréats 2008

Les Prix de l'innovation récompensent chaque année l'innovation sous toutes ses formes : l'innovation d'entreprise, d'une part, qui résulte d'initiatives prises par les salariés ou les équipes dont la mission professionnelle est précisément d'innover dans leurs domaines d'activité ; l'innov@ction, d'autre part, qui provient des suggestions formulées par les salariés, de manière individuelle ou collective, quelles que soient leurs missions, pour améliorer les produits, les services ou les processus et contribuer à la satisfaction des clients.

Catégories	Innovation d'entreprise	Innov@ction
Développement Durable	Le prêt "Photovoltaïque" <i>IRS - BNP Paribas Personal Finance</i>	Loan Syndication Charity Offsite <i>CIB - Structured Finance</i>
Marque	GABI <i>BDDF</i>	Partenariat en vitrine <i>BDDF - Groupe de Cannes</i>
Performance des Processus	Mobile Banking Services <i>IRS - TEB</i>	
Démarche Managériale Favorisant l'Innovation	Innovation Day <i>AMS - BNP Paribas Securities Services</i>	
Re-Use	Western Campaign <i>IRS - UkrSibbank</i>	
Satisfaction Clients	Approche commerciale des clients débiteurs <i>BDDF</i>	Clefs de contact <i>BDDF - Groupe Paris XV</i>
Satisfaction Collaborateurs	AMS Network <i>AMS - Communications</i>	
Ventes Croisées	Easy ETF <i>AMS - BNP Paribas Asset Management & CIB - Equities and Derivatives</i>	

	BDDF - Conduite du Changement	L'école du Commerce
	BNL	Concorso "Vinci la tua casa"
	CIB - ECEP & Commodity Derivatives	Carbon Trading & Finance
	IRS - TEB	Mobile Branch

Le prêt « Photovoltaïque » BNP Paribas Personal Finance - International Retail Services Innovation d'Entreprise - Développement Durable

Cette innovation concerne le financement de l'installation, sur le toit des maisons individuelles, d'un système de cellules photovoltaïques et de tout le matériel nécessaire à la production d'électricité. Le montage financier est tel que l'opération est gratuite pour le client. Domofinance, filiale de Personal Finance et EDF commercialise le même produit dans le cadre de la rénovation de l'habitat.

Ce crédit est à échéance annuelle avec un différé total de 24 mois qui permet l'installation du système de production sans que le client ait à déboursier un euro. Pendant cette période de différé le client va percevoir des subventions de l'état et un remboursement de TVA qu'il va utiliser pour rembourser sans indemnité une partie de son crédit. La production d'électricité sera revendue à EDF et le montant perçu couvrira le montant de l'échéance qui sera prélevée.

Loan Syndication Charity Offsite - Structured Finance - Corporate and Investment Banking - Innovation - Développement Durable Responsabilité Sociale

Loan Syndications & Trading holds a bi-annual off-site meeting which traditionally has been a team-building exercise in a pleasant location. In 2007, it decided to break away from this "comfort zone" and to focus rather its team energy around a Social Responsibility theme. Through the UK Prince's Trust, it was introduced to a Bulgarian charity which carries out great work with orphanages. 65 members of LS&T from offices across Europe attended the off-site and put all their heart into the unusual work, for them, of refurbishing and improving an orphanage for severely mentally handicapped children in the town of Mezdra. It involved transforming a very badly run-down children's play area into a safe and modern one with new equipment, completing the painting and decoration of a corridor (80 metres) including 15 hand-painted murals, repairing the steps and pavements of the entrance and tiling and decorating an art room. Needless to say, the team came back with an overwhelming sense of achievement, having found new meaning in a collective experience with an enhancing social purpose.

GABI : l'automate interactif et communicant - Banque de Détail en France Innovation d'Entreprise - Marque

Dans le cadre de son programme Accueil et Services, BNP Paribas offre un nouveau look à ses 5 000 automates avec Gabi : Guichet Automatique de Billets Interactif.

Un nouvel habillage des écrans avec un personnage animé et sympathique, GABI, vous accueille et vous accompagne dans votre transaction de retrait ou de gestion de compte sur automate. Il utilise un langage plus simple, clair et convivial et ses écrans sont plus lisibles et modernes.

L'automate GABI devient un nouveau canal de communication, parfaitement complémentaire des autres canaux (internet, téléphone, affichage agence, etc.) Il permet de diffuser des campagnes de communication valorisant l'image de BNP Paribas (ex. : Roland Garros, ...) ou des produits (ex. : 'Terceo Fête des mères', Nouvelle carte Jump, ...). Les campagnes peuvent être nationales, régionales ou locales valorisant l'ancrage des agences. Cette innovation présente une rupture avec les automates bancaires classiques premiers liens de la banque avec les clients et les prospects. "

Partenariat en vitrine - Groupe de Cannes - Banque de Détail en France Innovation - Marque

Mise en évidence, sur la vitrine du commerçant qui accepte le principe, pendant ou après les travaux, un sticker ou affichette indiquant que BNP Paribas finance le projet et ainsi de promouvoir

le Groupe sur le marché des professionnels. Cette idée suggérée en 2007 sera concrétisée courant 2008.

Initiative qui permet de rendre visible l'implication de BNP Paribas sur le marché des professionnels.

Mobile Banking Services- TEB - International Retail Services Innovation d'Entreprise - Performance des processus

TEB Mobile Banking channel lets customers to do their banking related transactions with the help of a mobile phone. SMS banking and WAP banking are two services offered under this channel. The scope of offered functions currently includes "account related information gathering, money transfers, payments, credit card transactions and information on bank services". Regardless of being a bank customer, access to ATM / Branch, domestic market and TEB services information is possible from wap.teb.com.tr adress.

Mobile Banking Channel is designed to perform as a complete campaign management tool. All products, service related information and campaign updates can be done in WAP banking in relation to other delivery channels. WAP banking interface supports 4500 handset models and all handset types. WAP interface automatically adapts itself to the handset screen and gives the best screening experience. WAP banking service is designed with the current best security standards in its field. TEB is the pioneer bank in Turkey, offering a complete mobile banking channel and related services such as SMS banking and WAP services, supported with Mobile Signature safety and ease.

Innovation Day - BNP Paribas Securities Services - Asset Management and Services Innovation d'Entreprise - Démarche managériale favorisant l'innovation

L'innovation : une des valeurs phare de BNP Paribas Securities Services.

Pour la promouvoir et l'encourager, le management et l'équipe innovation ont créé le BP2S Innovation Day.

Ce 1er événement interne entièrement dédié à l'innovation repose sur un principe simple : innover c'est partager, informer, comprendre et valoriser.

Tous les collaborateurs ont découvert les 20 projets les plus innovants de l'année (pré-sélectionnés parmi plus de 75 candidats du monde entier). Ils ont échangé avec les innovateurs autour des bonnes pratiques avant d'assister à une conférence sur les leviers de la créativité.

Une cérémonie de remise des Prix a clôturé en beauté un après-midi d'échanges et de rencontres.

Western Campaign - UkrSibbank - International Retail Services Innovation d'Entreprise - Re-Use

Pour le lancement de sa nouvelle campagne de communication à l'attention des PME et des Entrepreneurs Individuels, UkrSibbank a réutilisé les éléments de la campagne du réseau France (BDDF) "Portes ouvertes aux Professionnels" sur le thème du Western. Une campagne sur le thème du Western est relativement novatrice en Ukraine, notamment pour une banque. En outre, au-delà des supports classiques utilisés pour la communication (TV, presse, affichage), UkrSibbank a complètement habillé des stations de métro à Kiev et Kharkov aux couleurs de cette campagne : il s'agissait d'une première en Ukraine.

Approche commerciale des clients débiteurs - Banque de Détail en France Innovation d'Entreprise - Satisfaction clients

Cette démarche commerciale vise à satisfaire les clients en toutes circonstances même dans les moments difficiles de débits en compte.

Elle s'articule à partir de 2 grands axes :

1/ Une évolution d'offres liées à la gestion du compte de chèques :

- Création d'un guide pour dédramatiser le découvert et sensibiliser les clients aux solutions de gestion d'un compte débiteur

- Refonte des bibliothèques de lettres dites "Scrivener" avec une approche plus commerciale, enrichies de courriers spécifiques dédiés aux -30 ans.
- Evolution de l'Offre Esprit Libre pour les - 30 ans intégrant : un mini relevé de compte hebdomadaire gratuit par SMS et un remboursement des agios durant la 1ère année d'Esprit Libre aux jeunes ayant respecté leur facilité de caisse.

2/ Des évolutions techniques des outils de suivi et de gestion des débiteurs irréguliers.

Une appréhension plus fine du risque contribue en effet à une meilleure satisfaction des clients du fait de l'intervention du conseiller mieux ciblée, donc plus adaptée, donc mieux vécue par le client.

L'originalité de ce programme d'Innovations repose sur la volonté de contribuer à la « satisfaction clients », dans le contexte délicat de régularisation de débit en compte. Cette démarche s'inscrit dans le prolongement de nombreuses actions qui visent à tisser des liens encore plus étroits avec nos clients via une personnalisation plus soutenue des offres et des échanges.

Cette démarche a été relayée par la publicité « Ta + K rentrer » avec Eric et Ramzy incluant les volets « zéro agio » et « SMS gratuits ».

Clefs de contact - Groupe Paris XV - Banque de Détail en France Innov@ction - Satisfaction clients

Afin d'aider les Directeurs d'Agence dans la prise de connaissance de leur marché et de leur fond de commerce, un classeur « les clés de contact » leur est remis. Celui-ci comprend 2 parties : le marché et le secteur et le fond de commerce

AMS Network - Asset Management and Services Innovation d'Entreprise - Satisfaction des Collaborateurs

AMS Network inaugure une nouvelle façon de travailler ensemble au sein du pôle. Jusqu'alors, chacun des 6 métiers organisait son propre séminaire et le pôle réunissait de son côté les membres du top management. AMS Network a rassemblé pour la première fois l'ensemble des cadres dirigeants afin de leur délivrer un message stratégique commun, et de les aider à prendre conscience du très fort potentiel de business du "collectif" AMS. Pour sa première édition, AMS Network a réuni 3 jours à Paris plus de 1100 collaborateurs, avec 3 temps forts :

- Un séminaire commun AMS, divisé en temps de plénière et en Forum encourageant échanges, partages d'expertises et découvertes de l'univers d'AMS.
- 6 séminaires des métiers autour de leurs enjeux business spécifiques
- Une soirée grand format dédiée à l'innovation, où ont été décernés les prix de l'innovation AMS 2007.

Cette 1ère convention AMS Network originale a été plébiscitée par l'ensemble des collaborateurs, ravis d'avoir pu appréhender de plus près les enjeux de leur pôle"

EasyETF - BNP Paribas Asset Management (Asset Management and Services) et Equities and Derivatives (Corporate and Investment Banking) Innovation d'Entreprise - Ventes croisées

La Joint-Venture mise en place entre BNP Paribas Asset Management et Equities and Derivatives permettra de mettre en commun les ressources de deux métiers en s'appuyant sur la complémentarité des moyens, savoir-faire, et infrastructures pour devenir un leader européen sur le marché des ETF. Cette JV complètera la gamme existante avec de nouveaux indices géographiques et permettra d'accéder à de nouveaux marchés avec des indices innovants.

Ecole du Commerce - Banque de Détail en France
Innovation d'Entreprise - Produits et Services

Création d'une école de formation pour les métiers du commerce, à l'appui d'un apprentissage très complet (alliance et équilibre entre la théorie et la mise en pratique) et qui s'exerce au sein d'une structure entièrement reconstituée selon le modèle commercial en vigueur.

"Gagne ta maison" concours à prix réservé à qui souscrit un prêt de la gamme BNL

Innovation d'Entreprise - Produits et Services

Première fois sur le marché italien de l'industrie bancaire où l'on unit une mécanique promotionnelle "grand public" (un concours) et la souscription d'un prêt immobilier dont le prix à remporter correspond à la valeur du logement.

On devient "concurrent" (de façon automatique) dès la souscription d'un prêt immobilier de la gamme BNL pour l'achat ou l'aménagement du logement (maximum 350 000 euros).

"Gagne ta maison" est le claim de la campagne publicitaire télévision, presse, cinéma et internet.

Le spot publicitaire utilise un langage cinématographique devenu, désormais, un code distinctif de la communication de BNL. BNL a ici adopté le genre "comedy" et le style "cartoon retro". Le spot publicitaire montre un paquet et sa magnifique surprise : une maison. Le nouveau couple de propriétaires pour fêter l'heureux événement, se rend dans une agence BNL. Musique et effets spéciaux encouragent la "fête".

La campagne presse, internet et le matériel de PLV sont déclinés à partir du même univers cinématographique et expliquent de façon détaillée les caractéristiques du concours.

Cette campagne publicitaire a été réalisée par l'agence TBWA/Italia.

Carbon Finance and Emission Trading - Banque de Financement et d'Investissement

Innovation d'Entreprise - Produits et Services

A new market is emerging in the context of the Kyoto Protocol. A carbon team was created in August 2006 by a joint decision of ECEP and Commodity Derivatives, in order to best serve BNP Paribas clients and generate new opportunities across the Bank.

The Team have as objective to :

- Be THE Emissions team for BNP Paribas, become a focal point for the Bank, in charge of developing this business across the Bank, at the service of all business lines
- Become one of the key players in this key field of activity