

Stratégie globale

Vision

Être la banque modèle en matière d'expérience client exceptionnelle.

Notre stratégie globale dans son contexte

Les stratégies de BMO sont établies en fonction de trois principaux éléments : nos clients, la rapidité d'exécution et une croissance soutenue.

Perspectives	Priorités stratégiques et progrès réalisés en 2008
La concurrence continue de s'intensifier dans le marché canadien des services bancaires aux particuliers, tant de la part des banques traditionnelles que des fournisseurs de produits et services spécialisés. Pour affronter cette concurrence accrue, il est important, sur le plan stratégique, que notre société de services bancaires aux particuliers soit solide et appuyée par un réseau de vente et de distribution dont les efforts sont bien ciblés. Une telle société doit pouvoir offrir aux Canadiens une expérience client qui la différencie de la concurrence et toute la clarté dont ils ont besoin pour simplifier la gestion de leurs finances.	<p>Bâtir au Canada une société de services bancaires aux particuliers de calibre supérieur afin de nous assurer de pouvoir répondre à tous les besoins financiers de nos clients</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous avons amélioré notre réseau de succursales en ouvrant 16 nouvelles succursales dans des régions à croissance élevée, en réorganisant 19 succursales et en en rénovant 15 autres. Les prêts aux particuliers ont augmenté de 18,7 % par rapport au dernier exercice, ce qui nous a permis d'accroître notre part de marché de 89 points de base. Nous avons renforcé la gestion du rendement en adoptant des grilles de performance qui relient les résultats individuels aux résultats de la succursale à l'échelle du Canada, améliorant la fidélisation de la clientèle, mesurée par le taux de recommandation net, dans toutes nos directions.
Le secteur en essor des services bancaires aux entreprises – et tout particulièrement aux petites entreprises – présente un bon potentiel de croissance. Une institution financière qui offre une expérience client distinctive et possède une équipe de vente chevronnée ainsi que des capacités de pointe en matière de crédit et de gestion des risques peut s'imposer comme chef de file des deux côtés de la frontière.	<p>Consolider nos activités dans le secteur des services bancaires aux entreprises afin de rester un acteur de premier plan dans tous nos marchés cibles</p> <ul style="list-style-type: none"> Au Canada, les prêts aux entreprises ont augmenté de 9,5 % et le taux de recommandation net a dépassé notre cible, grâce aux hausses enregistrées dans 90 % de nos entités de services aux entreprises. Aux États-Unis, le volume de prêts conclus a fait un bond de 62 % par rapport à l'an dernier et le nombre de clients a augmenté de 6 % dans le segment des moyennes entreprises. Nous avons également profité de l'agitation des marchés pour accroître notre équipe de vente de services aux entreprises.
L'évolution des données démographiques, la nouvelle répartition de la richesse et la demande accrue de services-conseils ouvrent d'intéressantes perspectives de croissance. Notre marque reconnue, l'importance accordée à l'expérience client, nos solides compétences et la vaste gamme de solutions que nous offrons nous confèrent des atouts uniques pour croître et nous démarquer dans ce marché.	<p>Intensifier nos activités de gestion de patrimoine afin d'accroître notre part de ce marché à forte croissance</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans un marché difficile, le groupe Gestion privée a dégagé un revenu net de 395 millions de dollars équivalent aux résultats records de 2007 et a augmenté sa part de marché dans la plupart des activités ciblées. Nous avons réalisé des investissements axés sur la croissance dans nos équipes de vente et nos activités, comprenant le lancement d'un logiciel de planification financière nous plaçant à l'avant-garde du secteur, et des acquisitions nous permettant d'accroître nos capacités en gestion d'actif. Ainsi, nous avons acquis Pyrford International plc et annoncé récemment notre investissement stratégique dans Virtus Investment Partners, Inc.
Afin d'offrir des rendements solides et stables dans le contexte actuel des marchés financiers, nous devons nous concentrer sur nos principaux clients et miser sur les secteurs où nous possédons un avantage concurrentiel, à l'intérieur d'un cadre rigoureux de gestion des risques.	<p>Dégager de solides rendements et afficher une croissance ordonnée dans nos activités liées aux marchés financiers en Amérique du Nord</p> <ul style="list-style-type: none"> Concentrer davantage les efforts sur les principaux clients en faisant valoir nos forces sur les marchés cibles en Amérique du Nord et dans le monde. Continuer d'optimiser nos activités afin de générer des rendements pondérés en fonction des risques appropriés. Nous avons investi dans des secteurs d'activité où nous pouvons nous démarquer de la concurrence, comme en témoigne l'acquisition de Griffin, Kubik, Stephens & Thompson qui double notre capacité de traitement des obligations municipales américaines.
Les institutions financières américaines qui peuvent compter sur des atouts tels que la fidélité de la clientèle, des bases financières solides et un modèle de gestion distinctif sont en excellente position pour saisir les occasions de croissance rentables découlant de la structure des services financiers aux États-Unis et des récents événements ayant marqué le marché et le secteur d'activité.	<p>Améliorer notre rendement aux États-Unis et étendre notre réseau afin d'occuper le premier rang parmi les banques offrant des services aux particuliers et aux entreprises dans le Midwest américain</p> <ul style="list-style-type: none"> Nous avons encore rehaussé l'expérience client et la productivité de notre force de vente, améliorant notre taux de recommandation net. Nous avons atteint notre cible à cet égard alors que le TRN de nos concurrents a reculé. Nous avons également inscrit une croissance annuelle de 21 % des indications de clients par représentant. Nous avons complété l'acquisition de la Ozaukee Bank et de Merchants and Manufacturers Bancorporation, contribuant ainsi à la croissance de 44 % de notre réseau de succursales au cours des trois dernières années.
Une expérience client exceptionnelle doit être soutenue par des processus efficaces, des technologies efficaces et des capacités de pointe en matière de gestion des risques. Notre engagement entier envers le client exige une excellente gestion du rendement et un leadership solide et axé sur les résultats.	<p>Bâtir une organisation à rendement élevé et orientée client, soutenue par une assise de classe internationale faisant appel à des technologies hautement productives, à des processus efficaces, à une gestion serrée du rendement, à une gestion rigoureuse des risques et à une saine gouvernance</p> <ul style="list-style-type: none"> Conformément à notre engagement envers les clients, nous avons adapté nos communications internes et externes afin de présenter plus clairement notre vision, nos valeurs et le positionnement de notre marque. Nous avons renforcé nos capacités de gestion des risques, ce qui signifie une plus grande transparence et une meilleure communication de l'information sur le risque.