

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



**PRÉSENTATION INSTITUTIONNELLE
DE BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE**

MARS 2024



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



DOCUMENT AGRÉÉ POUR DIFFUSION EN EXTERNE

SOMMAIRE

Notre entreprise

1

Nos chiffres clés

2

Nos pôles opérationnels

3

Notre stratégie

4

Notre gouvernance

5

Notre approche innovation

6

Nos engagements

7

En savoir plus

8

| NOTRE ENTREPRISE



LE GROUPE : UN BUSINESS MODEL DIVERSIFIÉ ET INTÉGRÉ

RÉPARTITIONS DES MÉTIERS DU GROUPE

COMMERCIAL, PERSONAL BANKING & SERVICES

BCEF • BNL • BNP Paribas Fortis • BGL BNP Paribas • International Retail Banking • Arval • BNP Paribas Leasing Solutions • Nickel
BNP Paribas Personal Finance • BNP Paribas Personal Investors

INVESTMENT & PROTECTION SERVICES

BNP Paribas Cardif • BNP Paribas Asset Management
BNP Paribas Wealth Management • BNP Paribas Real Estate
BNP Paribas Principal Investments

CORPORATE & INSTITUTIONAL BANKING

Corporate Banking • Global Markets • Securities Services

LES TROIS PÔLES OPÉRATIONNELS GROUPE



BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

ENTREPRISE RESPONSABLE, ACTIVATEUR D'HISTOIRES DEPUIS 70 ANS

Filiale à 100% du groupe BNP Paribas, nous sommes **acteur majeur du financement aux particuliers en Europe** au travers de nos activités de crédit à la consommation. Depuis 70 ans, nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs, écrivent l'histoire de notre entreprise.

Présent dans **28 pays**, nous accompagnons chaque jour plus de **23 millions de clients** pour qu'ils mènent à bien leurs projets grâce à nos solutions de financement. Au-delà des aspects commerciaux, être implanté dans de nombreux pays apporte de **réelles perspectives d'évolutions à nos 18 500 collaborateurs** qui, chaque jour dans le monde, **contribuent au développement de notre entreprise**.

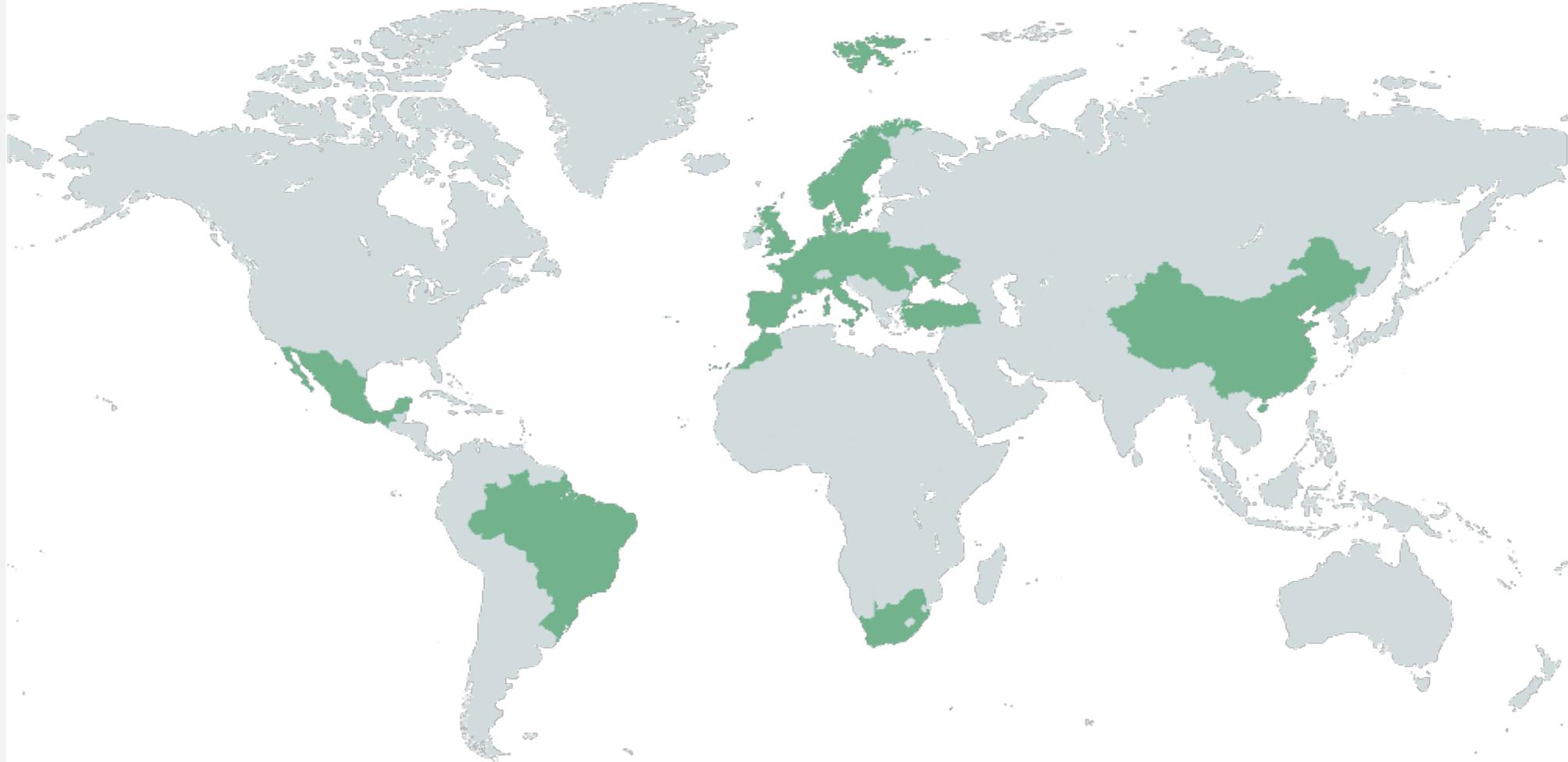
NOTRE PRÉSENCE À L'INTERNATIONAL

18 500

COLLABORATEURS

Dans

28 PAYS ET
TERRITOIRES





1951

Création de l'UBC

1953



Création de Cetelem (Crédit à l'Équipement **T**ÉLEctro**M**énager)

1955

Cetelem se dote d'un service interne de recouvrement pour ses clients en difficulté

1971 - 1976

Lancement du crédit automobile
Mise en place du scoring.
Lancement du crédit direct aux particuliers
Premier plan d'épargne en partenariat avec Cardif

1984 - 1986

Création de Findomestic
Lancement de la carte Aurore



1988 - 1991

Expansion à l'international

1992

Création de la Fondation Cetelem

1993 - 1998

Poursuite de l'expansion internationale
Ouverture des premières plateformes téléphoniques

2000

Création de BNP Paribas :
Fusion entre Banque Nationale de Paris et Paribas

2004

Création de la mascotte





2005 - 2006

Expansion à l'international
Alliance avec LaSer

2008

Création de BNP Paribas Personal Finance suite à la fusion entre Cetelem et UCB

2015

BNP Paribas Personal Finance devient actionnaire à 100% du groupe LaSer
Lancement du crédit responsable

2017 - 2019

BNP Paribas Personal Finance se dote d'une stratégie de marque et d'une nouvelle mascotte



2022 - 2025

Lancement du plan PF Impulse "Incarner notre engagement pour favoriser une consommation plus responsable et plus durable"



NOTRE PORTEFEUILLE DE MARQUE





NOS CHIFFRES CLÉS

CHIFFRES CLÉS

LEADER EUROPÉEN DU FINANCEMENT AUX PARTICULIERS



23 MILLIONS

CLIENTS DANS
LE MONDE

Décembre 2023



18 500

COLLABORATEURS
DANS LE MONDE

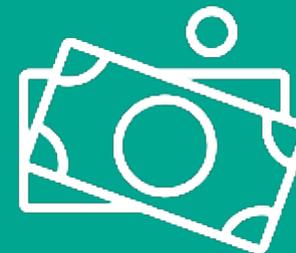
Décembre 2023



103,6 Mds€

ENCOURS MOYENS
CONSOLIDÉS

Décembre 2023



5,15 Mds€

PRODUIT NET
BANCAIRE

Décembre 2023



0,63 Mds€

RÉSULTAT NET
AVANT IMPÔT

Décembre 2023



NOS PÔLES OPÉRATIONNELS



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



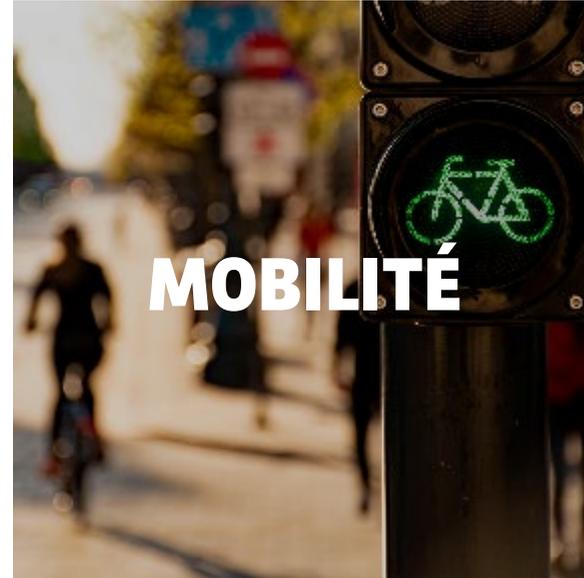
NOS PARTENAIRES

NOS SECTEURS D'ACTIVITÉ

Dans les 28 pays dans lesquels nous travaillons, nous sommes partenaires des grands acteurs de la mobilité et des grandes enseignes de la distribution, du retail et des loisirs.

Les solutions développées pour et avec nos partenaires sont co-construites en fonction du modèle économique qui leur correspond : **un développement en nom propre ou en marque blanche, une acquisition d'activité existante, un partenariat bancaire.**

Aujourd'hui, et toujours plus demain, nous **promouvons l'innovation digitale pour favoriser des expériences client simples, faciles et en complémentarité de nos équipes d'experts pour un service client de qualité.** BNP Paribas Personal Finance développe son programme de satisfaction client sur l'ensemble de ses activités à l'international.



POURQUOI DEVENIR PARTENAIRE ?



Nous vous accompagnons pour développer votre chiffre d'affaires et votre marge, ainsi qu'à fidéliser vos clients.

Nous mettons à disposition une gamme complète de solutions de financement, adaptée aux ressources et modes de vie des consommateurs.

Nos avantages pour vous :

- Développer votre chiffre d'affaires
- Conquérir de nouveaux clients et les fidéliser
- Augmenter votre panier moyen
- Améliorer l'expérience client



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



NOS FINANCEMENTS

NOTRE OFFRE

BNP Paribas Personal Finance propose une offre structurée autour de 2 piliers :

- **Particuliers** → être au service des projets et du budget des ménages
- **Partenaires** → répondre aux besoins spécifiques des entreprises partenaires

Avec une gamme complète de produits de crédit, d'épargne et d'assurance, clairs et transparents, afin d'accompagner les particuliers dans leurs différents projets à travers nos solutions de financement :

- **Paiement** : Paiement, Paiement Fractionné, FLOA
- **Location** : Location avec Option d'Achat (LOA), Location Longue Durée (LLD)
- **Assurance** : Assurances des Emprunteurs, Assurance Chien et Chat

Et ce, dans 4 secteurs d'activités :

- **Retail**
- **Mobilité**
- **Habitat**
- **Partenariats bancaires**

LEADER EUROPÉEN DE CRÉDIT SUR INTERNET, NOS SOLUTIONS SONT AUSSI ACCESSIBLES SUR MOBILE, EN MAGASIN, EN CONCESSION AUTOMOBILES OU DIRECTEMENT VIA NOS CENTRES DE RELATION CLIENT.

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE MET ÉGALEMENT AU SERVICE DE SES PARTENAIRES SON EXPERTISE EN MATIÈRE DE SERVICES FINANCIERS ET DE CONNAISSANCE CLIENT ET CONSOMMATEUR AFIN D'ACCOMPAGNER LEUR DÉVELOPPEMENT DANS LA DURÉE.

NOS AXES DE DÉVELOPPEMENT



TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DE L'HABITAT

Offrir à nos clients l'accès à des solutions d'habitat plus durables et plus abordables, en développant ces solutions avec des partenaires partageant nos convictions.



INCLUSION FINANCIÈRE

Comprendre les personnes que nous servons mal aujourd'hui et lancer des « offres inclusives » afin d'ouvrir l'accès à nos services financiers à un plus grand nombre de clients.



MOBILITÉ DURABLE

Développer des offres financières afin de faciliter l'accès à des véhicules verts en partenariat avec les fabricants et les distributeurs.



ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Grâce à nos services, augmenter la durée de vie des biens et optimiser leur utilisation tout en limitant leurs impacts environnementaux et sociaux négatifs.

NOTRE STRATÉGIE

EN PHASE AVEC LE PLAN GTS DU GROUPE BNP PARIBAS



PLAN STRATÉGIQUE 2025

Growth • Technology • Sustainability

DES AMBITIONS FORTES

GROWTH

La poursuite d'une croissance rentable en prenant appui sur les positions de leader européen du Groupe.

TECHNOLOGY

La technologie au profit d'une amélioration continue de l'expérience client / collaborateur et de l'efficacité opérationnelle.

SUSTAINABILITY

L'accélération et la mobilisation de l'ensemble des métiers du Groupe autour des enjeux de la finance durable.

SERVIES PAR UN MODÈLE PUISSANT

Des plateformes métiers leaders en Europe...

...stratégiquement alignées pour servir les clients et les partenaires...

...avec le plein apport du modèle opérationnel intégré et transformé.

ET S'APPUYANT SUR TROIS AXES

TECHNOLOGIE ET INDUSTRIALISATION AU COEUR DE NOTRE MODÈLE

DÉPLOIEMENT DE LA FINANCE DURABLE ET DE LA RSE À L'ÉCHELLE

DÉVELOPPEMENT DU POTENTIEL ET DE L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

PERMETTANT DE

- Favoriser une croissance organique.
- Gagner des parts de marché.
- Développer de nouvelles opportunités.
- Générer des économies d'échelle.

3

Le plan stratégique 2022 - 2025 de BNP Paribas Personal Finance « PF Impulse » est aligné sur le plan stratégique du groupe BNP Paribas « GTS ».

Consolider notre **leadership européen** pour accélérer la transition de nos clients vers une **économie durable**

En synthèse

Solidement positionné, le Groupe entend accélérer sa dynamique de transformation et renforcer ses positions, pour poursuivre sa croissance et construire un nouveau chapitre ambitieux de son développement.

EXPÉRIENCE CLIENT

Servir les usages et attentes des clients particuliers, institutionnels et entreprises avec des solutions innovantes et de confiance.

LEADERSHIP EUROPÉEN

Soutenir et faire rayonner l'économie européenne, en accompagnant dans le monde entier les clients institutionnels et entreprises qui en sont le moteur.

CAPITAL HUMAIN

Développer les talents et optimiser l'expérience collaborateur, au cœur de notre performance collective.

ENVIRONNEMENT

Proposer à nos clients les solutions de finance durable pour accélérer l'action contre le changement climatique et pour la protection de la biodiversité.

SOCIÉTÉ

Pour une société plus inclusive, agir en faveur de l'accessibilité aux services financiers, de la diversité et de l'égalité des chances.

Grâce au talent de nos équipes, à l'innovation technologique et à la solidité financière de notre Groupe, nous accélérerons notre transformation et renforcerons notre leadership européen au service de nos clients. Avec cette ambition 2025, en répondant toujours mieux aux nouvelles attentes et en amplifiant notre impact positif sur la société, nous pouvons réussir la transition collective vers un nouveau modèle d'économie durable.



Jean-Laurent Bonnafe
Administrateur Directeur Général



NOTRE GOUVERNANCE

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration de BNP Paribas Personal Finance assure ses orientations stratégiques et veille à leur mise en œuvre par la Direction Générale.

Il s'attache à promouvoir la création de valeur à long terme de BNP Paribas Personal Finance, en cohérence avec les enjeux sociaux et environnementaux auxquels nous sommes confrontés.



THIERRY LABORDE
Administrateur
& Président du Conseil d'Adm.
de BNP Paribas Personal Finance



CHARLOTTE DENNERLY
Administratrice
& Directrice Générale
de BNP Paribas Personal Finance



FRANCINE CALVET
Administratrice
de BNP Paribas Personal Finance
Responsable R.H des Cadres Dirigeants
de BNP Paribas SA



SYLVIE DAVID-CHINO
Administratrice
de BNP Paribas Personal Finance
Head Regulatory Compliance Group



JEAN-BERTRAND LAROCHE
Administrateur de BNP Paribas Personal Finance
Directeur Général Adjoint
et Dirigeant Effectif de BNP Paribas Cardif
Responsable des Marchés Internationaux



HUGUES MAISONNIER
Administrateur
de BNP Paribas Personal Finance
CRO RISK GROUP – Senior Advisor



BRUNO SALMON
Administrateur Indépendant
de BNP Paribas Personal Finance



CAROLINE TCHEKHOFF
Administratrice Indépendante
de BNP Paribas Personal Finance



ALAIN VAN GROENENDAEL
Administrateur
de BNP Paribas Personal Finance
Président et Directeur Général Arval

NOTRE COMITÉ EXÉCUTIF

Le Comité Exécutif est composé des quatre membres de la Direction Générale et des 20 membres responsables de métiers ou de fonctions centrales.

Porté par une dynamique collective, le Comité Exécutif se nourrit des expertises de chacun de ses membres pour assurer le pilotage opérationnel de BNP Paribas Personal Finance.



CHARLOTTE DENNERY
Administratrice & Directrice Générale
de BNP Paribas Personal Finance



GILLES ZEITOUN
DGA - Supervision
pays Zone Euro,
Nordiques,
Royaume-Uni et
Pays PF Inside



VINCENT SUSSFELD
DGD
Lignes de Métiers
Internationales



GILLES DE WAILLY
DGA
Lignes de Services
Internationales



ANAIIS RAYNAUD
CEO UK, Nordiques Portugal



PAUL MILCENT
Mobilité



CARINE IVANENKO
Systèmes d'information



ADELINE LE COQUIL
Finance



Terence **Mc CORMICK**
Risque



SERGE LE BOLÈS
CEO France



REBECCA DOUCET
Distribution & métiers Clients



CLAIRE LAUZERAL
Adjoint DGA - Opérations
et Business Support



FRÉDÉRIC THORAL
Ressources Humaines



ETHEL PARAUD
Conformité



MARCO TARENTOLA
CEO Italie



CAROLINE SOULIÉ
Marketing, Innovation,
Expérience Clients &
Analytique



ISABELLE WOLFF
Marque, Communication
& Publicité



JEAN-FRANÇOIS SIMON
Juridique



MICHEL THEBAULT
CEO Allemagne & Autriche



Franck VIGNARD
CEO Espagne

NOTRE APPROCHE INNOVATION

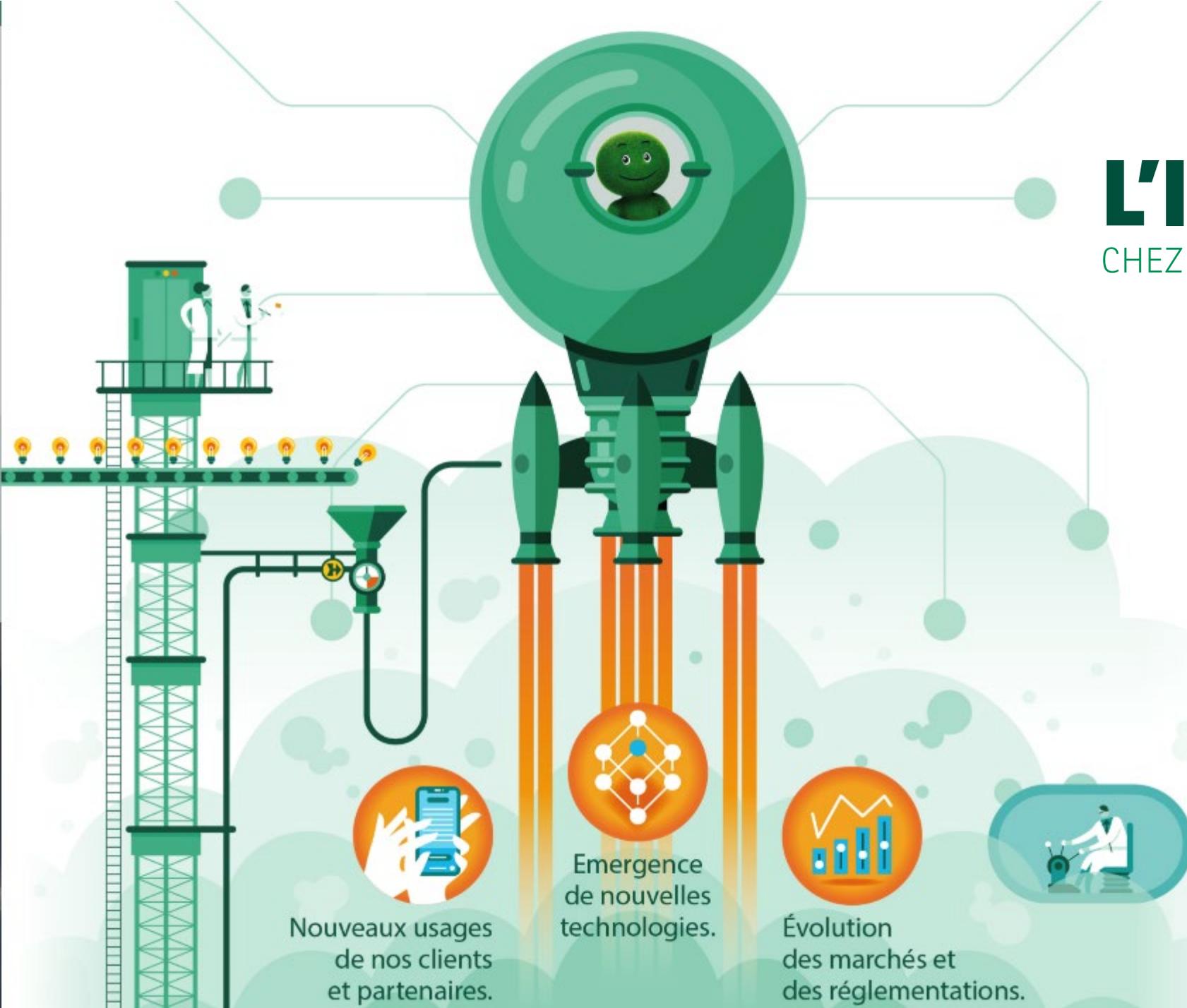




“

**L'innovation, c'est un état
d'esprit, une démarche qui
permet d'anticiper les
changements et les transformer
en opportunités de croissance.**

”



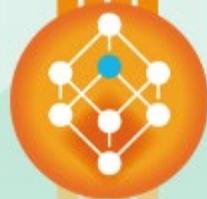
L'INNOVATION

CHEZ BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Identifier de nouvelles idées
et les transformer en solutions à
valeur ajoutée pour nos clients,
nos partenaires et notre
organisation.



Nouveaux usages
de nos clients
et partenaires.



Emergence
de nouvelles
technologies.



Évolution
des marchés et
des réglementations.



Voir l'infographie





**Notre démarche structurée implique
l'ensemble de l'Entreprise afin :**



Prospective

Innovation

D'anticiper et décrypter
les tendances
de marché.

data lab

digital lab

D'analyser et prototyper
de nouveaux concepts.



digital factory

De faciliter
l'industrialisation
de solutions.

OBSERVATOIRE CETELEM

OBSERVER, ÉCLAIRER ET DÉCRYPTER L'ÉVOLUTION DES MODES DE CONSOMMATION
EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

L'Observatoire Cetelem est une **structure d'études et de veille économique** de BNP Paribas Personal Finance, créée en 1985 et dirigée par Flavien Neuvy.

Sa vocation est **d'observer, éclairer et décrypter l'évolution des modes de consommation en France et à l'international**. Pour répondre à cette exigence, l'Observatoire Cetelem a mis en place un dispositif fondé sur la diversité et la complémentarité de contenus avec les publications ci-dessous.

[En savoir plus sur
l'Observatoire Cetelem](#)



NOS PUBLICATIONS #OBSERVATOIRE CETELEM

DES ÉTUDES POUR TOUS LES GOÛTS

OBSERVATOIRE
Cetelem



LES OBSERVATOIRES

Les Observatoires Cetelem sont nos deux études de référence grand public annuelles. L'une sur l'automobile à l'échelle mondiale (17 pays), l'autre sur la consommation au niveau européen (17 pays).



LES ZOOMS

Les zooms de l'Observatoire Cetelem, *les modes de vie en vue* proposent d'explorer un grand thème (tourisme responsable, télétravail, place des animaux dans la société...) en 3 temps, sollicitant l'avis des Français au travers 3 vagues de sondages.

DÉCOUVREZ AUSSI
NOS HISTOIRES !



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



L'INNOVATION CHEZ BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE RACONTÉE PAR NOS COLLABORATEURS

ACTIVONS
NOS HISTOIRES !

A photograph of a city street scene. In the foreground, several cyclists are riding on a paved road, their figures slightly blurred to suggest motion. A large, leafy tree stands on the left side of the road. In the background, a modern, multi-story building with a grid of windows is visible. The sky is bright with some light clouds. A large, semi-transparent green diagonal shape covers the left side of the image, containing the text.

NOS ENGAGEMENTS

« AU SERVICE DE NOS CLIENTS ET DE NOS PARTENAIRES, FAVORISER L'ACCÈS À UNE CONSOMMATION PLUS RESPONSABLE ET PLUS DURABLE »

Chez BNP Paribas Personal Finance, nous sommes convaincus que **la consommation est au centre de ces grands défis**, et qu'elle peut aussi y **apporter une réponse clé**. Grâce à **une consommation plus responsable**, chacun a la capacité de **préserver les ressources naturelles**, de **réduire son empreinte carbone** et de faire la différence à plus grande échelle. Nous pensons que **les consommateurs peuvent être des acteurs du changement**.



Nos actions réalisées sont présentées dans notre [rapport d'engagement 2022](#).

Notre [manifeste](#) témoigne de **la transformation à long terme de notre entreprise et de nos activités**.

En savoir plus sur la Raison d'être de
BNP Paribas Personal Finance



PLACER L'IMPACT POSITIF AU CŒUR DE NOS STRATÉGIES SUR 3 PILLIERS



1. Être exemplaire comme entreprise et employeur

en créant un environnement de travail pérenne, équitable et inclusif ;
en ayant un impact neutre sur l'environnement.



2. Transformer nos activités, nos modèles de fonctionnements et nos offres

en ouvrant l'accès à nos services financiers à un plus grand nombre ;
en aidant nos clients à réduire leur empreinte environnementale ;
et en construisant une relation durable et inclusive avec nos parties prenantes.



3. Avoir un impact positif au-delà de nos activités, dans nos domaines d'expertise

en contribuant à l'éducation financière et la sensibilisation à la consommation durable ;
en contribuant à une meilleure inclusion et appropriation numériques.

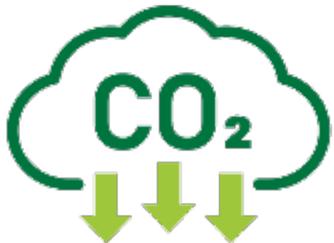
1

Être exemplaire comme entreprise et employeur

ENVIRONNEMENT

**901 kg
de GES**

(gaz à effet de serre)
contre 661 kg en 2021



ÉGALITÉ HOMMES-FEMMES

35 %

de femmes à des postes de
cadres dirigeants
(contre 28,6 % en 2021)



57 %

de nos jeunes talents
sont des femmes

2

Transformer nos activités, nos modèles de fonctionnement et nos offres

FINANCEMENT DURABLE

Un encours de
6 mds €*



6,2 % des
encours totaux*
(contre 4,3 % en 2021)

15 % de
l'objectif visé d'ici 2025

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

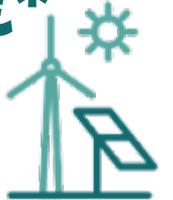
Un encours de
3,5 mds €*

pour financer la transition
énergétique dans l'habitat
(contre 2,9 mds € en 2021)



Dont un encours
de **2,3 mds €***

pour financer les
énergies renouvelables



MOBILITÉ VERTE

Un encours de
2,4 mds €*

pour financer les véhicules
électriques et la mobilité douce
(contre 1,0 mds € en 2021)



3

Avoir un impact positif au-delà de nos activités, dans nos domaines d'expertise

INCLUSION NUMÉRIQUE

587
appareils
donnés



2 000
bénéficiaires
de formations
numériques
(contre 1 472 en 2021)



ÉDUCATION FINANCIÈRE

59 000
jeunes sensibilisés
à l'éducation financière
dans 9 pays



#1MillionHours2Help

Le programme #1MillionHours2Help a pour objectif de permettre aux collaborateurs du Groupe BNP Paribas de **contribuer sur leur temps de travail à l'effort des associations** pour un monde plus inclusif et écologique.

Son ambition ? Atteindre collectivement **1 million d'heures de volontariat** effectuées par les collaborateurs dans le monde à horizon 2020 soit l'équivalent **d'un peu plus d'une demi-journée d'heures solidaires** payées par collaborateur et par an.

Chez BNP Paribas Personal Finance, nous souhaitons orienter le volontariat plus spécifiquement sur **4 thématiques** chères à l'entreprise et qui ont un sens profond au regard de notre métier : **l'inclusion numérique et sociale, l'éducation financière, les jeunes et la protection de l'environnement.**



NOS PODCAST #ENGAGEMENT

ÉCOUTEZ-LES, ENGAGEZ-VOUS !



NOS PODCASTS **ON THE WAY**

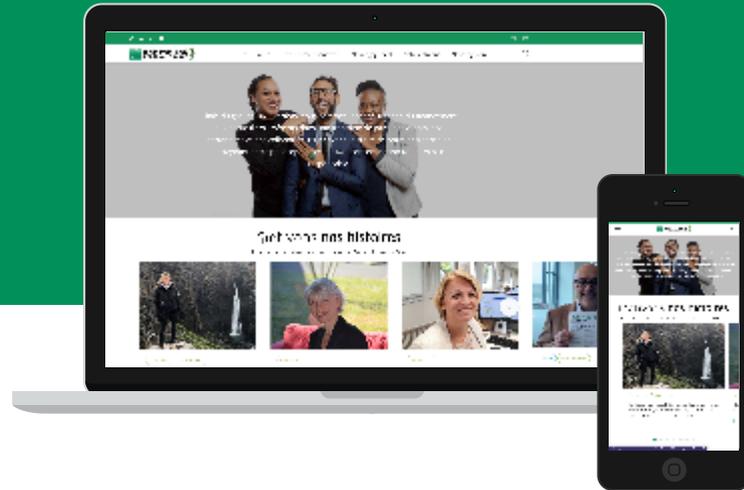
On The Way est le podcast qui explore **les chemins de la consommation responsable**.

Entrepreneurs, acteurs du monde de l'entreprise ou encore chercheurs : **On The Way** donne la parole à ceux qui **agissent** jour après jour pour **construire une consommation plus durable**.

**EN SAVOIR
PLUS**



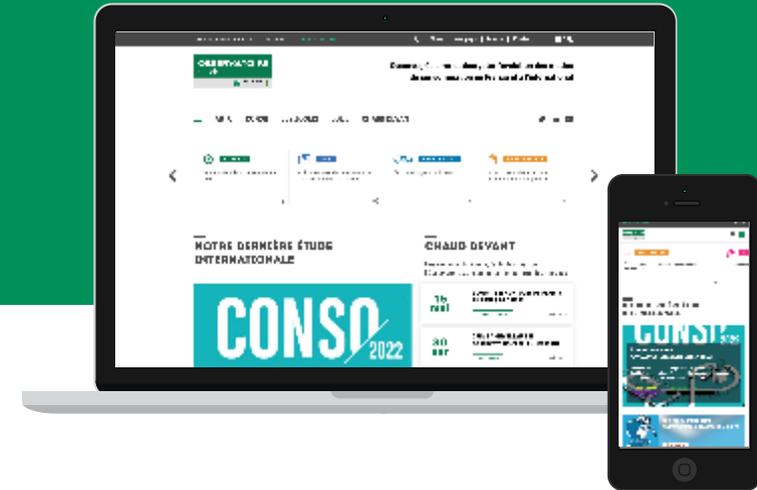
BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE



L'ensemble des informations, des histoires et de l'actualité concernant BNP Paribas Personal Finance et ses métiers est disponible sur le site corporate

personal-finance.bnpparibas

OBSERVATOIRE CETELEM



L'ensemble des études, des événements à venir et de l'actualité concernant l'Observatoire Cetelem BNP Paribas Personal Finance est disponible sur le site

observatoirecetelem.fr

NOS RÉSEAUX SOCIAUX



INSTAGRAM

@bnpparibas_pf : 2788 abonnés



LINKEDIN

@bnpparibas_pf : 121 772 abonnés

@obs_cetelem : 1 322 abonnés



TWITTER

@bnpp_pf : 8 620 abonnés

@obs_cetelem : 4 194 abonnés

