



Présentation Institutionnelle

de BNP Paribas Personal Finance

Filiale à 100% de BNP Paribas SA

Mise à jour : 1er septembre 2025

**DOCUMENT AGRÉÉ POUR
DIFFUSION EXTERNE**

Sommaire



Notre entreprise	3
Nos chiffres clés	9
Nos activités de financement	11
Notre stratégie	15
Notre gouvernance	18
Nos engagements	21
En savoir plus	29

Notre entreprise qui sommes-nous ?

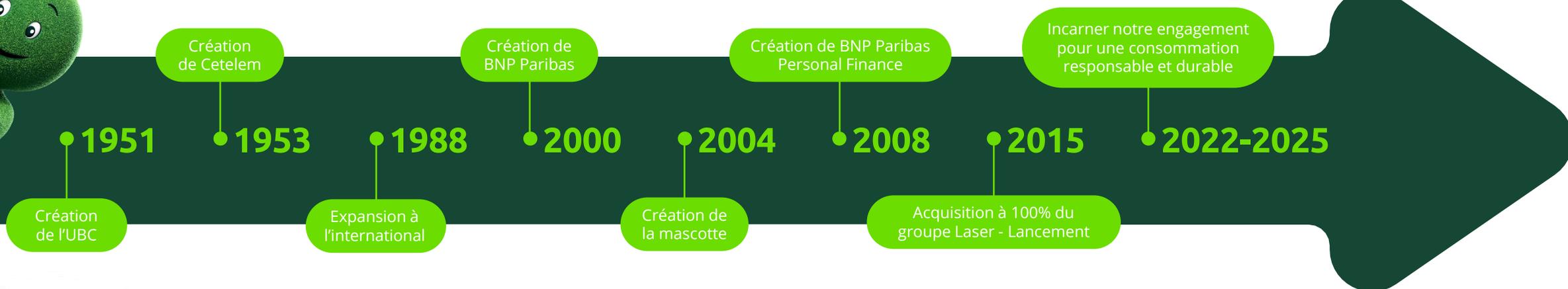


Notre entreprise

Entreprise responsable, activateur d'histoire 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 **21 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 près de 16 500 collaborateurs qui, chaque jour dans le monde, contribuent au développement de notre entreprise.**



Le Groupe : un business model diversifié et intégré

COMMERCIAL, PERSONAL BANKING & SERVICES

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

INVESTMENT & PROTECTIONS SERVICES

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

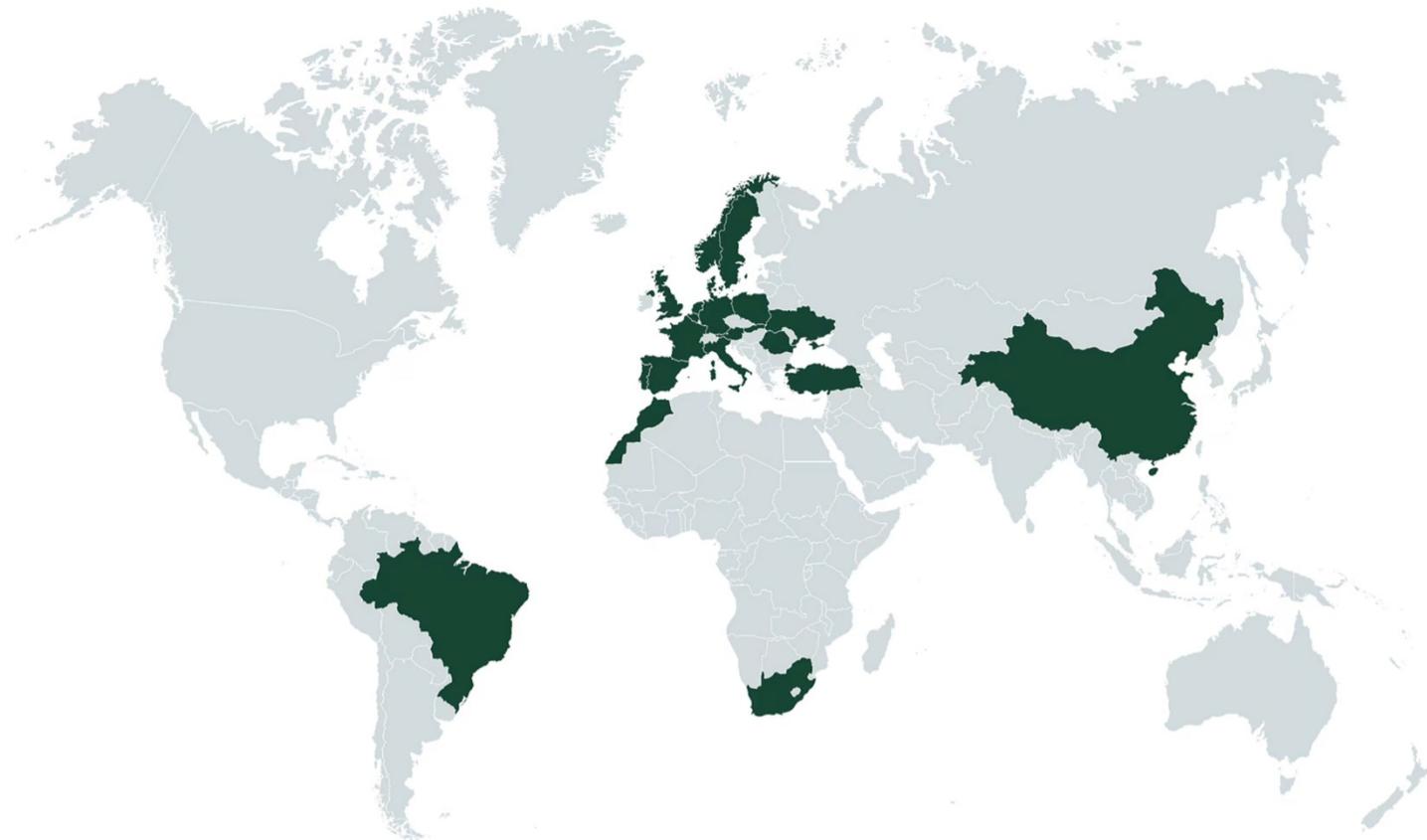
CORPORATE & INSTUTIONAL BANKING

Corporate Banking
Global Markets
Securities Services

Répartitions des métiers du Groupe en 3 pôles opérationnels



Une présence à l'international



21 pays



16 500

collaborateurs dans le monde



+23 millions

de clients dans le monde

Notre entreprise

Portefeuille de marques



Notre entreprise

L'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 :

- **Les Observatoires Cetelem**
- **Le Baromètre**



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).



Le Baromètre Observatoire Cetelem analyse la perception et la réaction des européens face aux crises actuelles, et plus particulièrement face à l'inflation.

Des indicateurs clés pour mesurer et anticiper les perspectives d'épargne et de consommation en 2024 en Europe.

Nos chiffres clés

année 2024



Nos chiffres clés

Résultats financiers 2024

**Produit net
bancaire**

5 075 M€

-1,7%
vs 2023¹

+0,8%
à PCC²

Croissance liée aux volumes
de Stellantis Bank et du B2C
en Italie

Frais de gestion

-2 779 M€

-1,7%
vs 2023¹

+0,8%
à PCC²

Bonne maîtrise des coûts
dans un contexte difficile

Coût du risque

-1 573 M€

-1,7%
vs 2023¹

+0,8%
à PCC²

L'ensemble des équipes
Corporate et Pays a été
mobilisé dès le mois de
janvier 2024

**Résultat net
avant impôt**

822 M€

-1,7%
vs 2023¹

+0,8%
à PCC²

La baisse graduelle du coût
de refinancement a été un
facteur d'amélioration des
Résultats 2024

À CHANGE CONSTANT EXCEPTÉ POUR LES MENTIONS SUIVANTES :

¹ Variation exprimée à périmètre et change historique | ² Variation exprimée à périmètre et change constant

Nos activités de financement

partenaires et particuliers



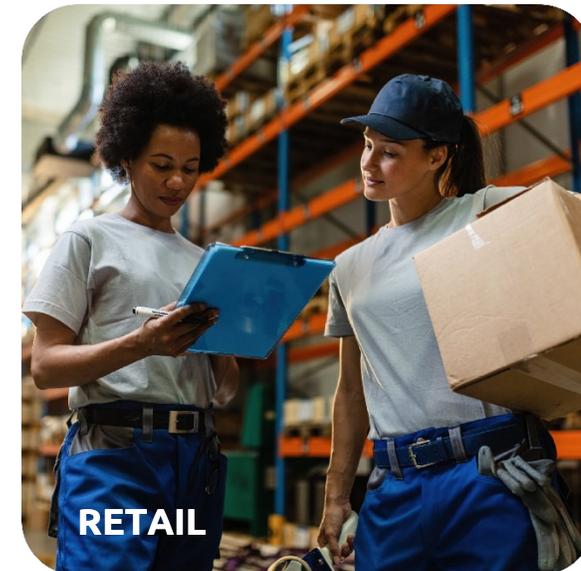
Nos activités de financement

Partenaires

Dans les 21 pays dans lesquels nous travaillons, nous sommes **partenaires des grandes enseignes** de la **distribution**, du **e-commerce de l'équipement de la maison**, de **l'équipement de la personne** et des loisirs ainsi que des grands acteurs de la **mobilité**, constructeurs et concessionnaires automobile notamment, ainsi que de la **banque-assurance**.

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

Nos activités de financement

Particuliers

Dans les **21 pays** où nous sommes présents, nous proposons une gamme complète de produits de crédit, d'épargne et d'assurance, clairs et transparents, afin d'accompagner les particuliers dans leurs différents projets.

Leader européen du crédit sur Internet, **nos solutions** sont aussi accessibles sur mobile, en magasin, en concession automobile ou directement via nos centres de relation client.

NOTRE GAMME DE PRODUITS



Crédits

Crédit renouvelable, prêt personnel (véhicule, travaux, voyage, rénovation énergétique), prêt sur le lieu de vente, regroupement de crédits



Paielements

Paieement fractionné, paieement comptant, solutions de paieement



Locations

Location véhicules avec Option d'Achat (LOA), Location véhicule Longue Durée (LLD)



Assurances

Assurance des emprunteurs, assurance véhicule, assurance décès, frais d'obsèques, assistance

NOS AXES DE DÉVELOPPEMENT



Transition énergétique de l'habitat



Mobilité durable



Inclusion financière



Économie circulaire

Notre stratégie

en phase avec le plan GTS du Groupe



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 CŒUR 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

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.

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



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 Bonnafé
Administrateur Directeur Général

Notre gouvernance

organisation et fonctions globales



Notre gouvernance

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'Administration 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



SYVLIE DAVID-CHINO

Administratrice de BNP Paribas Personal Finance - Head Regulatory Compliance Group



CHARLOTTE CHEVALIER

Administratrice de BNP Paribas Personal Finance - Directrice de la zone EMEA (Europe, Moyen Orient, Afrique) - Membre du Comité Exécutif de BNP Paribas Cardif



HUGUES MAISONNIER

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



CAROLINE TCHEKHOFF

Administratrice indépendante de BNP Paribas Personal Finance



BRUNO SALMON

Administrateur indépendant de BNP Paribas Personal Finance



ALAN VAN GROENENDAEL

Administrateur BNP Paribas Personal Finance - Président et Directeur Général Arval

Notre gouvernance

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.



GILLES ZEITOUN
DGD - Supervision pays



VINCENT SUSSFELD
DGD - Lignes de Métiers Int.



CHARLOTTE DENNERLY
Direction Générale

FONCTIONS GLOBALES VERTICALES

FONCTIONS GLOBALES INTÉGRÉES



ANAÏS RAYNAUD
Royaume-Uni, Nordiques & Portugal



PAUL MILCENT
Mobilité



CARINE IVANENKO
CIO - IT



ADELINE LECOQUIL
Finance



CÉCILE POUYET
Risk



MARIA RUIZ MANAHAN
Espagne



REBECCA DOUCET
Retail & Customers Business



MARCO MOLINARO
Operations & Business Support



FRÉDÉRIC THORAL
Ressources Humaines



ETHEL PARAUD
Conformité



FRANCK VIGNARD
France



BEYZA KOYAS
MICA



ISABELLE WOLFF
Marque, Communication & Publicité



JEAN-FRANÇOIS SIMON
Juridique



MARCO TARANTOLA
Italie



GAËTAN VERCRUYSE
Benelux



MICHEL THEBAULT
Allemagne & Autriche

Nos engagements

être acteur du changement





NOTRE RAISON D'ÊTRE

Au service de nos clients et de nos partenaires, favoriser l'accès à une consommation plus responsable et plus durable.



Nos engagements

Manifeste

Notre monde est confronté à des défis sans précédent – dérèglement climatique, épuisement des ressources naturelles et augmentation des inégalités – alors que nos façons de vivre et de travailler évoluent en profondeur.

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**.

Les consommateurs sont de plus en plus désireux **d'avoir un impact positif à travers leurs choix quotidiens**. Mais changer ses habitudes est difficile et les solutions durables ne sont pas accessibles à tous. À ce titre, **contribuer à une finance plus inclusive** et permettre au plus grand nombre de participer au changement représente un enjeu important pour nous.

Accompagner les choix de consommation des particuliers en période de grands bouleversements est dans l'ADN de BNP Paribas Personal Finance depuis sa création. En tant **que leader du financement de la consommation** et défenseur déterminé de la **responsabilité en matière de gestion budgétaire**, nous pensons avoir un rôle clé à jouer pour aider les particuliers à **adopter des habitudes de consommation plus durables** et à mieux gérer leur finance personnelle.

Souvent plus exposés à la vulnérabilité économique, certains de nos clients seront particulièrement touchés par les défis mondiaux à venir.

Nous pensons que nous pouvons les aider à accéder à une consommation plus durable. Animés par ces convictions et notre forte volonté d'agir, nous avons défini la raison d'être de notre entreprise : **« au service de nos clients et de nos partenaires, favoriser l'accès à une consommation plus responsable et plus durable »**.

Ce manifeste témoigne de la **transformation à long terme** de notre entreprise et de nos activités . Une transformation soutenue par des **engagements concrets, significatifs et mesurables** qui seront contrôlés régulièrement pour suivre nos progrès.

À travers notre objectif et nos engagements, nous voulons contribuer à l'ambition du groupe BNP Paribas de **devenir le leader de la finance durable pour nos clients, nos partenaires et le monde** dans lequel nous vivons.

Aux côtés de nos clients chaque jour, nos collaborateurs sont les principaux moteurs de ce changement.

Téléchargez le manifeste

Nos engagements

Rapport d'engagement d'entreprise 2024



Au service de nos clients et partenaires, favoriser l'accès à une consommation plus durable et plus responsable.

Vous retrouvez dans cette édition 2024 du Rapport de Développement Durable, une synthèse « **Pour une transition juste** » de nos actions et de nos engagements : ensemble, poursuivons nos efforts dans cette direction.

BNP Paribas Personal Finance renouvelle ainsi son engagement d'être l'acteur qui favorise l'accès à une consommation plus responsable et plus durable.

Téléchargez le rapport engagement 2024

Accédez à la plateforme interactive du rapport engagement 2024

Développement Durable : retour sur les engagements 2024



Nos engagements

Chiffres clés à fin 2024



10 milliards €

d'encours de crédits pour financer
les énergies renouvelables



1,3 tonnes

de GES émis par
collaborateur à temps plein



41%

de femmes au Comex



47 406

jeunes sensibilisés à
l'éducation financière

À la fin de 2024, le montant total de nos encours en finance durable s'élève à 10 milliards d'euros. Dont 4,2 milliards d'euros en transition énergétique et 5,8 milliards d'euros en mobilité durable.

Nos engagements

Podcast On The Way



Nous sommes heureux de vous proposer **On The Way**, 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**.

Disponible sur toutes les plateformes de podcasts : [Apple Podcast](#), [Deezer](#), [Spotify](#), ou encore [Castbox](#). N'hésitez pas à nous laisser une note ou un commentaire !

Bienvenue et bonne écoute !

Découvrez nos épisodes d'On The Way !

Nos engagements

Programme 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 soit l'équivalent d'un peu plus d'une demi-journée d'heures solidaires payées par collaborateur et par an.

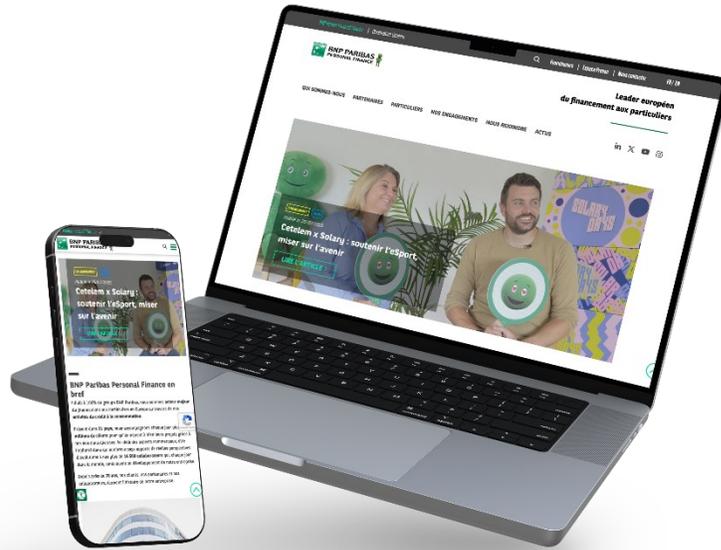
Chez BNP Paribas Personal Finance, nous souhaitons orienter le volontariat plus spécifiquement sur **4 thématiques chères à l'entreprise** et qui ont un sens profond au regard de notre métier : **l'inclusion numérique et sociale, l'éducation financière, les jeunes et la protection de l'environnement**.

Les volontaires peuvent réaliser des missions solidaires individuelles ou collectives comme **l'accompagnement des jeunes, la participation à des ateliers « Budget responsable »** dans le cadre de notre programme d'éducation budgétaire ou **le soutien à des associations œuvrant pour la protection de l'environnement**. Dans le monde entier, les collaborateurs du Groupe participent depuis de nombreuses années à de multiples **actions solidaires, en donnant de leur temps collectivement à diverses associations** comme **[l'Unicef](#), [l'Association des Paralysés de France](#), [La Mie de Pain](#), [Emmaüs](#)**, ou encore ***Read Write Fun*** à Hong Kong...

En savoir plus
et si on restait en contact ?

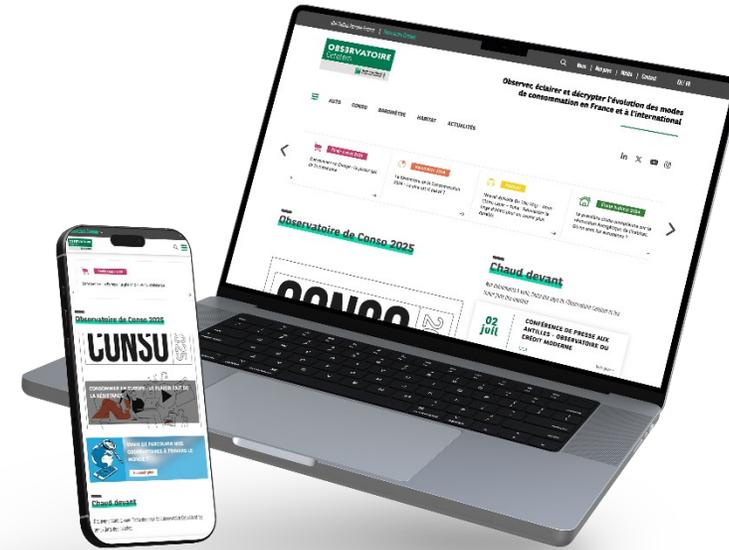


Sites web



BNP Paribas Personal Finance

Découvrez-y l'ensemble des informations, des histoires, des métiers et de l'actualité concernant BNP Paribas Personal Finance



Observatoire Cetelem

Découvrez-y l'ensemble des études, des événements à venir et de l'actualité concernant l'Observatoire Cetelem BNP Paribas Personal Finance

En savoir plus

Réseaux sociaux



Instagram

@bnpparibas_pf

4 183 abonnés



LinkedIn

@bnpparibas_pf

153 318 abonnés



YouTube

@bnpparibaspersonalfinance

1 570 abonnés



X (Twitter)

@bnpp_pf

8 430 abonnés

@obs_cetelem

3 948 abonnés

(sert uniquement à interagir avec d'autres comptes)





BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



Merci!