

**PLUS
RESPONSABLES,
ENSEMBLE**

L'ESSENTIEL
DE L'ENGAGEMENT
DE L'ENTREPRISE

DES VALEURS PARTAGÉES PAR TOUS



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE





SOMMAIRE

La stratégie engagement BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE	04
- Les chiffres clés	05
- Les évènements marquants en 2018	05

RESPONSABILITÉ COMMERCIALE

Action N°1 : favoriser le crédit responsable	06
- Favoriser l'accès au crédit responsable	06
- Accompagner nos clients dans la durée	07
Action N°2 : contribuer à la transition énergétique	08
- Promouvoir des offres vertes	08

RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Action N°3 : s'engager pour une gestion responsable de l'emploi	10
- Egalité Femmes-Hommes	10
- Mixité des origines	10
- Good place to work	11
Action N°4 : agir contre le changement climatique	12
- Diminuer notre empreinte environnementale	12
Action N°5 : valoriser l'implication de nos collaborateurs	13
- Actions solidaires	13
- Mécénat de compétence	13
- Collectes solidaires	14
- Evènements solidaires	15

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Action N°6 : favoriser l'inclusion par le partage numérique	16
- Promouvoir le digital pour lutter contre les exclusions	16
- Dons de matériels informatiques	16
- Fondation Cetelem	17
Action N°7 : promouvoir l'éducation financière	18
- L'éducation budgétaire dans tous les pays	18

LA STRATÉGIE ENGAGEMENT

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

L'engagement des entreprises à contribuer au bien collectif est devenu une évidence, c'est pourquoi BNP Paribas Personal Finance, entreprise d'envergure mondiale, entend participer à la construction d'un avenir durable pour la société et l'environnement.

Avec près de 27 millions de clients dans le monde, BNP Paribas Personal Finance s'efforce d'exercer son métier dans le respect de ses valeurs, telles que l'éthique et l'accompagnement au quotidien de ses clients.

En tant qu'acteur de la société, BNP Paribas Personal Finance noue un dialogue permanent avec ses diverses parties prenantes : clients, partenaires, associations... Ces échanges permettent de co-construire un avenir durable pour les générations à venir.

Nous contribuons également à l'effort collectif de préservation de l'environnement en réduisant l'empreinte de notre fonctionnement propre et en adoptant une démarche d'accompagnement de nos clients à travers des solutions adaptées.

L'engagement de BNP Paribas Personal Finance étant un des programmes transversaux placés sous la responsabilité de la Direction Générale, nous avons développé une stratégie ambitieuse, intégrée à notre projet d'entreprise, pour évoluer vers des pratiques plus responsables.

Cette stratégie est portée par tous nos collaborateurs à travers le monde et s'articule autour de 3 responsabilités prioritaires :

- Notre responsabilité commerciale : bien faire son métier.
- Notre responsabilité d'entreprise : être une entreprise exemplaire en tant qu'employeur.
- Notre responsabilité sociétale : œuvrer pour le bien collectif en tant qu'acteur social et économique.

C'est justement l'ensemble des actions qui sont venues nourrir les axes de notre stratégie, que vous découvrirez en parcourant les pages de cet « Essentiel de la RSE chez BNP Paribas Personal Finance ».

➔ Les chiffres clés au 31 décembre 2018

Une présence dans

33
PAYS

27 MILLIONS
DE CLIENTS

19 500
COLLABORATEURS

➔ Les évènements marquants en 2018

Janvier 2018 / Journée nationale contre le sexisme

Objectif : l'entreprise se mobilise contre le sexisme

- Lancement d'une série « Le Sexisme mis à nu » sur les réseaux sociaux.

Juin 2018 / Semaine Européenne du Développement Durable

Objectif : promouvoir l'économie circulaire et le recyclage

- Rencontres, tables rondes, collectes téléphoniques, concours.

Septembre 2018 / Semaine Européenne de la Mobilité Urbaine Durable

Objectif : favoriser les transports alternatifs à la voiture individuelle

- Covoiturage, transports en commun, marche, vélo.

Novembre 2018 / Semaine du Handicap

Objectif : se mobiliser en faveur de l'emploi des personnes handicapées

- Ateliers, rencontres, témoignages, déjeuners thématiques...

Décembre 2018 / Journée internationale de l'Engagement

Objectif : présenter le bilan 2018, la nouvelle vision de l'engagement chez BNP Paribas Personal Finance et le nouveau dispositif de mécénat de compétence

- Ateliers, rencontres, conférences...



ACTION 1 : FAVORISER LE CRÉDIT RESPONSABLE

« Plus d'accès, moins d'excès »

BNP Paribas Personal Finance s'engage à **agir de manière éthique et responsable** et à **faciliter l'accès au crédit à la consommation** tout en accompagnant ses clients rencontrant des difficultés.

Pour mener à bien cette mission, BNP Paribas Personal Finance s'est fixé 2 engagements :

- Favoriser l'accès au crédit responsable
- Accompagner ses clients dans la durée

➔ Favoriser l'accès au crédit responsable

BNP Paribas Personal Finance renforce ses actions de prévention contre le surendettement tout en favorisant l'accès au crédit au travers d'offres spécifiques.

Des offres de crédit ciblées

BNP Paribas Personal Finance a mis en place des offres de crédits ciblées pour permettre aux clients de réaliser leurs projets.

L'accès au microcrédit

- Nous poursuivons notre action de développement du microcrédit personnel accompagné auprès des exclus du système bancaire traditionnel.
- En apportant notre expertise aux équipes de l'Adie, nous l'aidons à accompagner les entreprises grâce au microcrédit professionnel.



AU MEXIQUE

Nous avons lancé 2 nouvelles offres de crédit « KIA Trust » (18-75 ans) et « Kia College Starters » (18-25 ans) qui permettent aux clients d'acheter une voiture avec l'aide d'un conseiller spécialisé.



EN ITALIE

Nous avons lancé des offres spécifiquement dédiées aux Jeunes de 18 à 34 ans (y compris en CDD), aux résidents étrangers (durée de financement jusqu'à 24 mois) et aux seniors.



EN RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

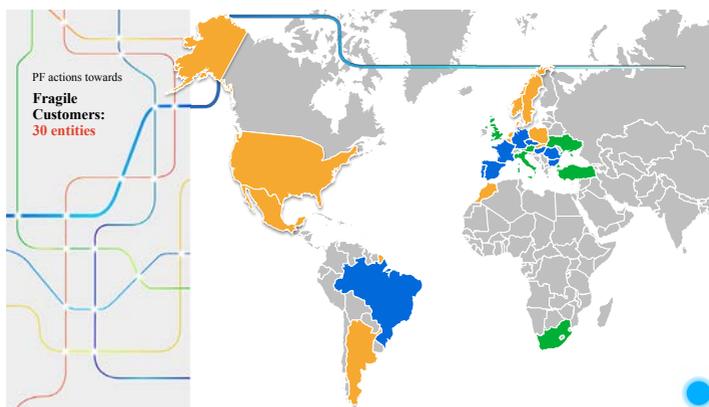
Nous avons étendu les financements existants pour les jeunes, pour les seniors (augmentation de l'âge minimum du client à l'octroi) et pour les CDD.

Accompagner nos clients dans la durée

BNP Paribas Personal Finance construit une relation de confiance avec ses clients fondée sur la responsabilisation et l'efficacité. En cas de difficulté, nos conseillers sont à la disposition des clients. Nous apportons un soin particulier à l'accompagnement des personnes en situation de fragilité financière.

Parce que chaque situation mérite une réponse adaptée :

- notre ambition d'ici 2020 est que toutes les géographies de BNP Paribas Personal Finance se soient dotées d'un dispositif de détection et d'accompagnement pour prévenir les impayés.
- Où en sommes-nous en 2018 : 30 entités ont un traitement des clients fragiles.



- **Dispositif de niveau 1** qui permet en cas d'événements exceptionnels (type catastrophes naturelles par exemple) d'identifier les clients concernés et de leur proposer des solutions d'aménagement de leurs crédits : 12 entités (Belgique/Pays-Bas/Slovaquie/Danemark/Norvège/Suède/Pologne/US/Maroc/Mexique/Argentine/Crédit Moderne Antilles Guyane)
- **Le dispositif de niveau 2** dit « réactif » permet à l'occasion d'un contact avec un client de proposer des solutions spécifiques d'accompagnement : 9 entités (Italie/Allemagne Veb/ Autriche/Royaume-Uni/Ukraine/Turquie/Afrique du Sud/Domofinance/Crédit Moderne Océan Indien)
- **Enfin, le dispositif de niveau 3** dit « approche proactive » qui permet grâce à un outil statistique de type score interne ou externe de détecter des difficultés en amont pour pouvoir proposer des solutions d'accompagnement : 9 entités (France/Espagne/Portugal/République Tchèque/Roumanie/Bulgarie/Hongrie/Allemagne CF/Brésil)

CHRISTOPHE TERRADE, RESPONSABLE RECOUVREMENT EN AFRIQUE DU SUD

« Nous avons mis en place un dispositif Clients-Fragiles en Afrique du Sud dans le cadre du plan de RSE. Perte d'emploi, maladie ou autre accident de la vie, depuis mars 2018, nous apportons des solutions personnalisées qui permettent à ces clients de surmonter leurs difficultés financières. »



ACTION 2 : CONTRIBUER À LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

BNP Paribas Personal Finance s'engage à accompagner particuliers et partenaires dans la transition énergétique, pour réduire leur impact sur l'environnement.

Pour relever ce défi à venir, BNP Paribas Personal Finance s'est fixé 2 orientations :

- Développer des offres de « crédit vert »
- S'allier aux fournisseurs d'énergie

➡ Promouvoir des offres vertes

Nous poursuivons notre contribution au financement de tous les projets d'économie d'énergie dédiés à la transition et la rénovation énergétique.

En France, Domofinance, filiale commune d'EDF et de BNP Paribas Personal Finance, a financé plus de **50 000 prêts** pour la rénovation énergétique de l'habitat de particuliers, incluant les prêts bonifiés par EDF et les prêts à taux zéro.

PATRICK ALEXANDRE, Deputy CEO D'ALPHACREDIT EN BELGIQUE

« Accompagner nos clients dans la transition énergétique est un objectif qui nous tient à cœur en Belgique, et nos offres spécifiques pour la rénovation énergétique de l'habitat, le financement de vélos électriques ou de véhicules propres rencontrent un réel succès. »







ACTION 3 : S'ENGAGER POUR UNE GESTION RESPONSABLE DE L'EMPLOI

Pionnier en matière de diversité et d'égalité, **BNP Paribas Personal Finance** poursuit une politique de Ressources Humaines responsable, inclusive et solidaire favorisant l'épanouissement et l'engagement de ses collaborateurs.

➡ Égalité Femmes-Hommes

Pour une gestion responsable de l'emploi, nous veillons à une répartition plus équilibrée entre femmes et hommes, notamment en matière de recrutement et de rémunération.

Les engagements de BNP Paribas Personal Finance en matière de recrutement :

- pas de discrimination sur les offres d'emploi et lors du recrutement,
- aucune discrimination positive,
- choix du candidat fondé sur les compétences.

MOBILISATION CONTRE LE SEXISME

Le succès en France de notre saga en 10 épisodes « **Le sexisme mis à nu** » témoigne de notre volonté de faire évoluer les mentalités et d'ouvrir le dialogue.

RÉMUNÉRATION ÉQUITABLE

L'enveloppe budgétaire visant à réduire l'écart des salaires entre les hommes et les femmes a été reconduite en 2018.

➡ Mixité des origines

Afin de favoriser la mixité professionnelle et l'inclusion sociale dans l'entreprise, nous multiplions les actions de sensibilisation auprès de nos collaborateurs.



EN FRANCE

Nous sommes partenaires de « Nos Quartiers ont des Talents », une association qui agit contre l'inégalité de l'emploi et permet à des milliers de jeunes de développer leur réseau professionnel.



EN GRANDE-BRETAGNE

BNP Paribas Personal Finance a décidé de lancer un programme pour l'inclusion des collaborateurs LGBT, visant un recrutement plus ouvert.



AU BRÉSIL

Tous les ans, nous participons à un programme initié par le gouvernement brésilien visant à encourager l'embauche de jeunes défavorisés, formés en atelier par des ONG locales. Cetelem Brésil leur offre un premier emploi.

TÉMOIGNAGE DE LYNDA BRENNAN (DRH BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, UK)
 « Fiers d'appartenir au « Stonewall UK Champion », nous accueillons la diversité, en créant un environnement où les collaborateurs peuvent être au plus haut de leurs performances tout en restant eux-mêmes. »

➔ Good place to work

Quand on rassemble **19 500 collaborateurs** aux 4 coins du monde, la qualité de vie au travail est une préoccupation constante. BNP Paribas Personal Finance poursuit une politique de Ressources Humaines responsable, inclusive, solidaire et engagée favorisant l'épanouissement, l'évolution de carrière et l'engagement de ses collaborateurs.

The Good place to work en 5 actions :

LUTTE CONTRE
LE STRESS

BIEN-ÊTRE
AU TRAVAIL

DROIT À LA
DÉCONNEXION

ACCORD
TÉLÉTRAVAIL

TEMPS DE
TRAVAIL PARTIEL

Convaincus que le **bien-être au travail** est un facteur d'amélioration de l'efficacité, la **prévention du stress** est un axe majeur de notre politique sociale.



EN FRANCE

le dispositif
télétravail 2018

1 176
COLLABORATEURS
DU SIÈGE

Soit

60%
D'EFFECTIF
CONCERNÉ

4 pays ont un dispositif
de télétravail pour
leurs collaborateurs :
la France, le Royaume-Uni,
le Danemark et la Belgique.

En France et en Italie :



Label Great
Place to Work,
en France,
depuis 2017

Best Workplaces™



Label Best
Workplaces,
en Italie
depuis 2018



Label diversité,
depuis 2018



Label Egalité
Professionnelle
entre les Femmes
et les Hommes,
depuis 5 ans

En Espagne, Portugal et Afrique du Sud :



Certification
" top Employer "

En Allemagne :

Label anti discrimination
AGG (Allgemeine
Gleichbehandlungsgesetz)



ACTION 4 : AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

➔ Diminuer notre empreinte environnementale

BNP Paribas Personal Finance participe activement à la réduction de l'empreinte environnementale dans l'entreprise : énergie, bâtiments, transports...

Partout dans le monde, nous incitons nos collaborateurs à adopter les éco-gestes au quotidien. Nous avons réduit de **39% notre consommation d'énergie** entre 2016 et 2017 dans 7 pays : la France, l'Italie, l'Allemagne, l'Espagne, le Portugal, le Royaume-Uni et le Brésil.

« Ensemble, partageons les meilleures pratiques »

4 initiatives écologiques pour faire des économies d'énergie :



AU BRÉSIL

le Challenge **#Bringyourmug** récompense les collaborateurs qui utilisent des tasses plutôt que des gobelets en plastique.



AU PORTUGAL

remplacer des gobelets en plastique par des tasses.



EN ALLEMAGNE

à chaque jour un effort : un jour sans ascenseur, un jour sans imprimante...



EN AFRIQUE DU SUD

une campagne pour la préservation de l'eau a été organisée.





ACTION 5

VALORISER L'IMPLICATION DE NOS COLLABORATEURS

Le mécénat de compétence et l'engagement solidaire dans l'entreprise sont au cœur de nos préoccupations.

➔ Actions solidaires

3 500
COLLABORATEURS

de BNP Paribas Personal Finance sont engagés dans des actions solidaires dans le monde.

➔ Mécénat de compétence

Entreprise offrant une gestion dynamique des carrières, nous croyons que le mécénat de compétence est un moyen de valoriser l'expérience des collaborateurs.

**MÉCÉNAT EN FIN DE
CARRIÈRE DEPUIS**

2016
EN FRANCE

un dispositif permet
aux seniors de transmettre
leur savoir-faire

24
MOIS

avant leur
départ
en retraite



Nous incitons l'engagement bénévole au sein d'associations :



EN FRANCE

Le programme **Benev'ALL** pour développer le bénévolat des collaborateurs.



EN ESPAGNE

Le programme "**Apoyamos tu Solidaridad**" soutient différentes initiatives locales auxquelles participent ses collaborateurs.



AU PORTUGAL

Le programme « **Tem tudo a ler** » permet de développer l'alphabétisation des enfants.

ISABELLE JACQUEMIN, CONSEILLÈRE CLIENTÈLE À MARSEILLE

« Je voulais m'investir dans du bénévolat et l'activité de microcrédit personnel dans la continuité de mon activité professionnelle. J'ai donc décidé de m'engager comme bénévole au sein de l'association des Restaurants du Cœur ».

➡ Collectes solidaires

Nous en appelons à la générosité des collaborateurs en faveur des populations en détresse au travers de collectes solidaires menées au sein du Groupe BNP Paribas.

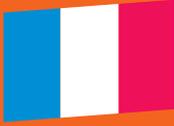
- Lancé en 2012, le **Fond Urgence et Développement** est un dispositif innovant de collecte de dons qui permet de réagir rapidement en cas d'urgence humanitaire. Chaque don réalisé par un client est doublé par BNP Paribas.

10 CAMPAGNES DE COLLECTE DE DONNS

1,65 MILLION D'EUROS

versé à 3 ONG partenaires :

- CARE
- La Croix-Rouge française
- Médecins sans Frontières



EN FRANCE

- Collecte en faveur des **Restaurants du cœur**
- Vente de cadeaux au profit du **Téléthon** (7000 € récoltés en 2018 en France)



EN BELGIQUE

- Collecte de fond pour l'**association Take OFF** au profit de la scolarisation des enfants hospitalisés.

➔ Evènements solidaires

BNP Paribas Personal Finance est partenaire de nombreux événements solidaires. Nous remercions l'implication de nos collaborateurs dans ces actions qui soutiennent de belles causes.

EN FRANCE

3 000 185

COLLABORATEURS

ont participé à la journée « **Mets tes Baskets dans l'entreprise** » organisée avec l'Association ELA pour lutter contre les leucodystrophies.

COLLABORATEURS

ont participé à la **Course Odyssea Paris** organisée pour financer la recherche contre le cancer du sein.

AFRIQUE DU SUD

45

COLLABORATEURS

ont participé à la **Reconciliation Day Race** pour commémorer la fin de l'Apartheid.

ROYAUME-UNI

27

COLLABORATEURS

ont participé à l'évènement **PRIDE UK** en soutien aux personnes LGBT.



ACTION 6 : FAVORISER L'INCLUSION PAR LE PARTAGE NUMÉRIQUE

BNP Paribas Personal Finance s'engage à mettre le digital au service de l'insertion économique et sociale des jeunes afin de développer leur capacité à utiliser les outils numériques et favoriser l'accès aux métiers de demain.

Pour y parvenir, BNP Paribas Personal Finance s'est fixé 3 engagements :

Promouvoir le digital pour lutter contre les exclusions

BNP Paribas Personal Finance s'est engagé en France dans le programme Innov'Avenir porté par les Entreprises pour la Cité, visant à sensibiliser les jeunes des Réseaux d'Education Prioritaire aux métiers de demain.

- Un Jour Un Métier du Numérique : les jeunes participent à des ateliers de découverte des métiers du numérique dans l'entreprise.
- Déployons Nos Elles Numériques : nos collaborateurs interviennent en classe afin de partager leur expérience professionnelle et de déconstruire les stéréotypes liés au numérique.

« Les visites en collège dans le cadre du programme **Déployons Nos Elles Numériques** sont l'opportunité de montrer à des jeunes éloignés de la vie active que le numérique leur ouvre des perspectives d'avenir passionnantes », **Madeleine Jarasse**, chef de projet marketing digital.

Dons de matériels informatiques

Notre objectif est de faciliter l'accès au numérique et notamment de combler le retard en matière d'équipement en donnant une seconde vie au matériel informatique.

En France, en Italie, au Portugal et en Belgique :
dons d'ordinateurs inutilisés à des écoles et associations.



➡ Fondation Cetelem

« Pour l'inclusion par le partage numérique ».

La Fondation soutient des initiatives d'intérêt général autour de 3 axes majeurs : l'accès, le bon usage et le partage numérique.

En 2018, **12 nouveaux partenaires** ont rejoint la Fondation pour faire du numérique une opportunité pour tous.

274 000 € ont été alloués à ces associations par la Fondation pour soutenir des projets.

TÉMOIGNAGE DE L'ASSOCIATION PERMIS DE VIVRE LA VILLE :

« Le financement de la Fondation a permis d'acheter du matériel informatique et d'accompagner vers l'emploi des jeunes sans qualification ».





ACTION 7 : **PROMOUVOIR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE**

Acteur engagé pour la société en France et dans le monde, BNP Paribas Personal Finance accompagne chaque citoyen à devenir plus responsable. Pilier de son engagement sociétal, l'éducation financière est un levier indispensable pour se construire.

Pour y parvenir, BNP Paribas Personal Finance s'est fixé un engagement majeur : étendre les actions d'éducation financière dans toutes ses géographies.

➔ **L'ÉDUCATION BUDGÉTAIRE DANS TOUS LES PAYS**

BNP Paribas Personal Finance soutient de nombreux programmes de formation à la gestion budgétaire mis en œuvre par ses partenaires partout dans le monde.

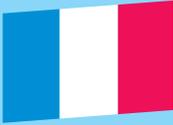
En 2018

22 000
JEUNES
en bénéficient déjà.

Notre ambition d'ici 2020, atteindre

100 000
BÉNÉFICIAIRES

En Europe, BNP Paribas Personal Finance développe un programme digital d'éducation budgétaire "Budget Responsable", en donnant l'autonomie nécessaire à chaque pays pour déployer ses propres initiatives, en fonction des priorités locales.



EN FRANCE

Programme Collaborateurs Citoyens : **118 collaborateurs** co-animent des ateliers ludiques autour de l'éducation budgétaire pour des jeunes en insertion professionnelle.



EN ITALIE

Programme PerCorsi Young : **64 ambassadeurs Findomestic** et **plus de 30 000 jeunes par an** ont été impliqués dans le programme d'éducation budgétaire qui leur apprend à évaluer, planifier et anticiper leur situation financière.

SILVIO DI GIORGIO, EN CHARGE DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE CHEZ FINDOMESTIC (ITALIE)

« En 2017/2018, PerCorsi Young a sensibilisé 783 écoles en Italie. 284 projets ont été soumis à un concours récompensé par la participation au Findomestic Camp à Florence. Au total, 2478 étudiants ont été rencontrés par nos ambassadeurs.



143, rue Anatole France 92300 Levallois-Perret Cedex
www.bnpparibas-pf.com



@bnpp_pf



LinkedIn BNP Paribas Personal Finance



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

