



AGIR POUR UN IMPACT POSITIF

NOTRE RAPPORT
D'ENGAGEMENT
D'ENTREPRISE 2020



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



01.

INTRODUCTION

**EN ROUTE VERS
UN IMPACT POSITIF** — 3

**NOS PRINCIPALES
RÉALISATIONS EN 2020** — 4-5

02.

ÊTRE EXEMPLAIRE COMME
ENTREPRISE ET EMPLOYEUR

**CRÉER UN ENVIRONNEMENT
DE TRAVAIL PÉRENNE,
ÉQUITABLE ET INCLUSIF** — 8

**AVOIR UN IMPACT
NEUTRE SUR
L'ENVIRONNEMENT** — 12

03.

TRANSFORMER NOS ACTIVITÉS, NOS MODÈLES
DE FONCTIONNEMENT ET NOS OFFRES

**CONSTRUIRE UNE RELATION
DURABLE ET INCLUSIVE AVEC
NOS PARTIES PRENANTES** — 16

**AIDER NOS CLIENTS
À PROTÉGER
L'ENVIRONNEMENT** — 18

04.

AVOIR UN IMPACT POSITIF AU-DELÀ DE NOS
ACTIVITÉS DANS NOS DOMAINES D'EXPERTISE

**SOUTENIR LES PLUS
VULNÉRABLES PENDANT
LA CRISE SANITAIRE** — 22

**DÉVELOPPER L'ÉDUCATION
FINANCIÈRE DES
PLUS JEUNES** — 24

**RENFORCER L'INCLUSION
ET L'ÉDUCATION
NUMÉRIQUES** — 25

EN ROUTE VERS UN IMPACT POSITIF

D'après notre Observatoire Cetelem 2020, 3 Européens sur 4 pensent que les ressources de la planète continueront d'être épuisées si les habitudes de consommation ne changent pas. Chez BNP Paribas Personal Finance, nous sommes convaincus que la consommation est au cœur des défis auxquels fait face notre planète, et que les consommateurs souhaitent être des acteurs du changement. Animés par ces convictions, nous avons dévoilé notre raison d'être en 2020: «Au service de nos clients et de nos partenaires, favoriser l'accès à une consommation plus responsable et plus durable». En tant qu'entreprise de financement aux particuliers, membre d'un Groupe dont la volonté est d'être le leader de la finance durable, nous avons un rôle à jouer pour permettre au plus grand nombre de personnes d'avoir un impact positif à travers leurs choix quotidiens. Pour réussir la transformation profonde de notre entreprise, nous avons défini notre manifeste. Cette feuille de route claire incarne notre raison d'être à travers 7 engagements concrets. Nous avons aussi fait de notre raison d'être la pierre angulaire de notre plan stratégique. Ainsi, nous nous sommes engagés à mesurer notre succès par notre capacité à concilier performance économique et impact positif. Nous savons que ce chemin de transformation est long. Au début



de cette aventure, nos entités du monde entier ont apporté de nombreuses preuves de leur solidarité et de leur capacité à s'adapter afin d'accompagner nos clients les plus vulnérables et de protéger nos collaborateurs dans un contexte pandémique inédit. Ce rapport témoigne de notre détermination à toute épreuve. Et ce n'est que le début!

Charlotte Dennerly,

Administratrice Directrice Générale
de BNP Paribas Personal Finance

Jean-Marie Bellafiore,

Membre du conseil d'administration et
Directeur Général Délégué de BNP Paribas
Personal Finance



«L'impact positif commence avec moi.» Cette devise traduit notre conviction profonde: seule l'implication de tous permet de faire bouger les lignes. Le chemin de la transformation de notre entreprise sera long, et nous savons que chaque étape et chaque personne comptent. Se demander soi-même «comment puis-je avoir un impact positif?» est un premier pas vers le changement.»

Véronique Berthout,

Responsable de l'Engagement d'Entreprise pour un Impact Positif

NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2020

RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL



880KG
de GES (Gaz à Effet de Serre) émis

ÊTRE EXEMPLAIRE
COMME ENTREPRISE
ET EMPLOYEUR



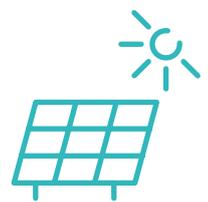
2 TRANSFORMER NOS ACTIVITÉS, NOS MODÈLES DE FONCTIONNEMENT ET NOS OFFRES

AIDER NOS CLIENTS À RÉDUIRE LEUR EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE



2,4Md€
d'encours de crédit pour accompagner la transition énergétique dans l'habitat

Dont **1,6Md€** pour financer les énergies renouvelables (9% de l'objectif du Groupe de 18Md€)



CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL JUSTE, DURABLE ET INCLUSIF

90%
des collaborateurs autorisés à télétravailler

30%
de femmes dans les comités exécutifs locaux



83%
de taux d'engagement des collaborateurs



35 000
voitures vertes financées (hybride, électrique, hydrogène)

CHIFFRES CLÉS 2020

UN LEADER EUROPÉEN DU FINANCEMENT AUX PARTICULIERS

25M
de consommateurs



22 000
collaborateurs



3

AVOIR UN IMPACT POSITIF AU-DELÀ DE NOS ACTIVITÉS, DANS NOS DOMAINES D'EXPERTISE

SOUTIEN AUX PERSONNES LES PLUS VULNÉRABLES

630 000 €

de dons pour soutenir les hôpitaux
et les associations pour faire face
à la crise sanitaire

ÉDUCATION FINANCIÈRE



40 000

jeunes sensibilisés
à l'éducation financière

Budget
RESPONSIBLE
Éducation financière pour les jeunes

41 540

heures de bénévolat



INCLUSION NUMÉRIQUE



+1 700

appareils numériques donnés

1 169

bénéficiaires de formations numériques



CONSTRUIRE DES RELATIONS DURABLES AVEC NOS PARTIES PRENANTES



+1,3 M

de clients soutenus
pendant la crise sanitaire
du Covid-19 grâce au report
des remboursements
(moratoires publics et privés)



100%

de nos entités
proposent un PROGRAMME
D'ACCOMPAGNEMENT
DES CLIENTS FRAGILES



présence dans

32

pays

91,8 Mds €

d'encours consolidés
moyens



5,485 Mds €

de revenus bancaires nets soit
12% des activités opérationnelles
du Groupe BNP Paribas







ÊTRE EXEMPLAIRE COMME ENTREPRISE ET EMPLOYEUR

ENGAGEMENT N°1

Créer un environnement de travail pérenne, équitable et inclusif, en atteignant une égalité totale entre les genres et en incluant toutes les diversités au sein de nos équipes; en déployant des processus et actions de management et de développement exemplaires et en s'appuyant sur une organisation du travail flexible qui répond aux attentes et modes de vie des collaborateurs.

ENGAGEMENT N°2

Avoir un impact neutre sur l'environnement, en réduisant les émissions de carbone de nos activités directes et en diminuant notre consommation d'énergie; en compensant nos émissions de carbone résiduelles.

CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL PÉRENNE, ÉQUITABLE ET INCLUSIF

Alors que la pandémie de Covid-19 a frappé le monde en 2020, BNP Paribas Personal Finance a renforcé sa politique d'accompagnement des collaborateurs avec de nombreuses mesures, afin de protéger notre personnel des conséquences de la crise et de garantir les meilleures conditions de travail possibles.

PRÉSERVER LES EMPLOIS ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Notre préoccupation première a été de préserver la santé, les emplois et les conditions de travail de nos collaborateurs en déployant les mesures sanitaires et le télétravail. Les managers ont bénéficié d'un accompagnement pour mettre en place le travail à distance et soutenir les collaborateurs grâce à des formations et des recommandations spécifiques. Malgré une conjoncture économique difficile, nous n'avons pas eu recours au chômage partiel et avons préservé les emplois de tous au sein de nos entités.

● **90%** de nos collaborateurs autorisés à télétravailler au niveau mondial

● **2 À 5** enquêtes « pulse » déployées par entité dans le monde pour mesurer le moral des collaborateurs

● **30 COMMUNICATIONS** en trois mois (en France) pour informer les collaborateurs et partenaires sociaux en continu



VEILLER AU BIEN-ÊTRE DE NOS COLLABORATEURS

Plusieurs entités ont mis en place des dispositifs d'écoute des collaborateurs (sondages...) afin de garantir un environnement de travail approprié, d'identifier les besoins des collaborateurs et de mieux les accompagner au quotidien.

FRANCE

5 sondages ont été menés pour mesurer le moral et le bien-être des collaborateurs pendant le confinement, avec un taux de participation de 60%. À la suite des résultats du sondage, nous avons mis en œuvre des plans d'action pour répondre aux besoins exprimés (combattre l'isolement, école à la maison, sophrologie, etc.)

● PAYS NORDIQUES

● sur l'application **MoodStories**, lancée en 2019, nos collaborateurs peuvent évaluer leur moral anonymement, deux fois par semaine. En 2021, 88% des collaborateurs l'ont adoptée.



● EN ITALIE

● Findomestic a lancé **WellMAKERS Academy**. Ce programme de formation permet aux collaborateurs de tirer pleinement parti de WellMAKERS, une plate-forme conçue pour leur bien-être.



RENFORCER LA PROTECTION SOCIALE

Dans des pays où les systèmes de protection sociale sont insuffisants, notre politique de protection sanitaire s'est avérée plus utile que jamais pour préserver nos collaborateurs des conséquences de la crise.

● AFRIQUE DU SUD

● 100% de nos collaborateurs permanents (1500) sont couverts par des assurances maladie et vie, et disposent d'une assurance retraite.



● MEXIQUE

● Le programme d'aide aux collaborateurs a été renforcé en 2020 afin de soutenir nos salariés et leurs familles en cas de maladie ou d'accident de la vie.



ADAPTER LA FORMATION AU TRAVAIL À DISTANCE



- **+1 000 collaborateurs** ont bénéficié d'un accompagnement numérique en France afin de gagner en aisance dans leur nouvel environnement de travail hybride

Pour que les talents de nos collaborateurs s'épanouissent, des formations régulières sont nécessaires. Dans le nouveau contexte du télétravail, nos entités ont pris un certain nombre de mesures pour faciliter l'adoption des outils de travail numériques et continuer à développer les compétences des collaborateurs.



«Même pendant la crise sanitaire du COVID-19, nous conservons la volonté d'aider nos collaborateurs à développer leurs compétences et de cultiver leur sentiment d'appartenance à une communauté. Nous avons créé un catalogue de formation interne avec une large offre de formations en ligne sur des thèmes tels que le leadership, les ventes ou la gestion du stress et des conflits. Nous avons lancé 4 modules de formation sur le leadership et douze jours de formation en ligne.»

Petra Turoczi

UN EMPLOYEUR RECONNU

Grâce à sa politique de protection des salariés et à ses actions de longue date en faveur de l'expérience collaborateur, BNP Paribas Personal Finance a enregistré un taux d'engagement de 83% parmi ses équipes. Le classement Speak & Act nous place parmi les 10 premières entreprises du secteur bancaire à offrir la meilleure expérience candidat. En 2021 et pour la première fois, **nous avons reçu le prix «Top Employer» dans cinq pays européens, ce qui nous a valu de remporter la certification «Top Employer Europe».**



- **83% de taux d'engagement des collaborateurs,** d'après le sondage GPS (+9 points par rapport à 2019)

NOS PRIX COLLABORATEURS EN 2021



Italie – 5^e année consécutive
Belgique – 2^e année consécutive
Portugal – 4^e année consécutive
Espagne – 7^e année consécutive
Afrique du Sud – 4^e année consécutive
Royaume-Uni – 1^e année



Brésil – 3^e année consécutive
Italie – 4^e année consécutive + palmarès Best Workplace
Mexique – 3^e année consécutive

RENFORCER L'ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES, ANNÉE APRÈS ANNÉE

Fidèles à notre engagement en faveur de l'égalité femmes-hommes, nous avons pris de nouvelles mesures pour accroître la représentation des femmes à tous les niveaux de l'entreprise. Signée par les membres du Comité exécutif de BNP Paribas Personal Finance, **la charte «jamais sans elle»** les engage à ne plus participer à des forums, des tables rondes ou des panels d'experts qui ne comptent pas au moins une femme parmi leurs intervenants. À l'occasion de son 10^e anniversaire, notre réseau professionnel dédié aux femmes «PF Au Féminin» a dévoilé son **livre blanc**. Fruit de la collaboration de 11 entités, ce livre blanc propose 20 initiatives concrètes pour augmenter la parité dans toute l'entreprise.

● **30%**

de femmes dans les comités exécutifs locaux

● **50%**

de nos jeunes talents sont des femmes

● **5**

entités comptent plus de 50% de femmes dans leurs comités exécutifs (Algérie, Chine, Ukraine, Slovaquie, Turquie)

● **88/100**

score à l'Index de l'égalité femmes-hommes en France



● **RÉDUIRE L'ÉCART DE RÉMUNÉRATION LIÉ AU GENRE**

● **400 000 €**

consacrés à la réduction de l'écart de rémunération femmes-hommes en France

● **128**

femmes bénéficiaires



● **RÉSEAUX FAVORISANT LE LEADERSHIP FÉMININ**

● **7**

entités disposent de réseaux professionnels féminins (France, Italie, Afrique du Sud, Royaume-Uni, République tchèque, Mexique et Brésil)

● **1 600 membres**



LUTTER CONTRE LE SEXISME ET LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Dans le cadre de notre programme de lutte contre le sexisme et le harcèlement, une application web a été lancée en France afin d'aider nos collaborateurs et collaboratrices à auto-évaluer leurs biais et stéréotypes de genre et à reconnaître les situations de sexisme ordinaire et de harcèlement. À l'occasion de la journée internationale pour l'élimination de la violence envers les femmes, **le programme e-learning «comment les violences conjugales impactent le monde du travail»** a été lancé pour sensibiliser les collaborateurs à ce sujet. En Italie, ce programme compte plus de 1 200 participants.

RENFORCER LA DIVERSITÉ AU SEIN DE NOS ÉQUIPES

Déterminés à donner leur chance à des individus talentueux issus d'horizons divers, nous avons mis en place plusieurs mesures pour promouvoir la diversité et l'inclusion de tous au sein de nos équipes, particulièrement en France.

● **Un concours d'éloquence sur la diversité**

● Inégalités sociales ou liées à l'origine, handicap : ce concours d'éloquence en ligne a permis à nos collaborateurs de s'exprimer et de sensibiliser leurs collègues aux questions de diversité.



● **Diversifiez Vos Talents**

● BNP Paribas s'est associée au cabinet Mozaïk RH et à sa plate-forme de recrutement «Diversifiez vos talents» pour attirer des jeunes candidats issus de milieux sociaux divers.



● **Programme APELS**

● L'association française soutient les jeunes athlètes de haut niveau pas ou peu diplômés et favorise leur réinsertion professionnelle grâce aux valeurs du sport.

UNE POLITIQUE HANDICAP RENFORCÉE

Avec la signature du 4^e accord sur le handicap en novembre 2020, BNP Paribas Personal Finance réaffirme son engagement à attirer, retenir et intégrer des collaborateurs en situation de handicap. Une application web a été mise en ligne sur la plate-forme «**Meandyoutoo**» pour aider nos collaborateurs en France à auto-évaluer leurs connaissances et préjugés sur le handicap et pour partager les mesures clés de l'accord.

● **4%**

de collaborateurs handicapés chez BNP Paribas Personal Finance (14 entités)



● **En Hongrie**, un partenariat avec la fondation Salsa Vita a vu le jour afin d'augmenter le recrutement de candidats handicapés



● **En France, 18 collaborateurs** ont bénéficié d'une adaptation de leur environnement de travail à domicile



DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET L'EMPLOYABILITÉ

Cette année, plus que jamais, il était nécessaire de développer les compétences des collaborateurs et de les aider à s'adapter à un contexte en évolution. BNP Paribas Personal Finance propose plusieurs parcours de requalification pour aider ses collaborateurs à acquérir de nouvelles compétences ou à préparer leur reconversion professionnelle.

● **489**

collaborateurs impliqués dans des programmes de requalification

En Afrique du Sud, plus de 433 collaborateurs ont appris un nouveau métier pendant la crise sanitaire du Covid-19. Les équipes de ventes ont rejoint les équipes de conseil dédiées aux paiements afin de préserver leurs emplois dans ce nouveau contexte.



● **Le parcours professionnel de Sibahle**

Sibahle a rejoint RCS en 2012. Son parcours professionnel l'a amenée à travailler au sein de cinq équipes différentes : une mobilité qui lui a permis d'enrichir ses compétences et ses connaissances. En avril 2021, elle est retournée au télémarketing pour vivre sa passion pour la vente.



WE ENGAGE

un programme international de formation pour renforcer les compétences des collaborateurs du Groupe sur la finance durable, l'environnement et les questions sociales, avec un cours en ligne organisé en six modules.



Tilia certifiée entreprise sociale

Lancée en 2018 en France grâce à un programme d'intrapreneuriat, la start-up Tilia est la première «**entreprise sociale**» de BNP Paribas Personal Finance et la deuxième au sein du Groupe BNP Paribas. Créée pour faciliter le quotidien des aidants, la plate-forme s'est élargie à travers un partenariat avec Responsage et a publié un livre blanc avec 10 propositions pour améliorer la situation des aidants en France.



AVOIR UN IMPACT NEUTRE SUR L'ENVIRONNEMENT

Depuis 2012, nous mesurons notre empreinte carbone dans sept pays (Brésil, Allemagne, Espagne, France, Royaume-Uni, Italie, Portugal). Quatre indicateurs sont mesurés: Les émissions de CO₂ par collaborateur dues aux bâtiments et aux trajets professionnels, la consommation de papier, le taux d'utilisation de papier écoresponsable et le recyclage des déchets. Grâce à la forte baisse des déplacements professionnels et l'efficacité énergétique des bâtiments de tous nos nouveaux sites, nous avons réduit de 28% nos émissions de gaz à effet de serre (GES) par rapport à 2019.

● **880 KG**
● **d'émissions de GES**
● **(Gaz à Effet de Serre)**
● par collaborateur à temps plein

-28%
comparé à 2019



AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE NOS BÂTIMENTS

Le Concours Usages Bâtiment Efficace (CUBE), organisé en France, est une action d'intérêt général visant à aider les utilisateurs de bâtiments tertiaires ou d'habitations collectives à diminuer efficacement leurs consommations. La 5^e édition du concours CUBE, qui s'est déroulée en 2020, a révélé les remarquables performances du Groupe BNP Paribas. BNP Paribas Personal Finance a participé avec deux immeubles en France: Merignac et Lille, ce dernier étant médaillé avec une diminution de 18,7% de sa consommation énergétique. Avec près de 17% d'économies d'énergie réalisées au cours de l'année, le groupe BNP Paribas a décroché la deuxième place dans la catégorie « Meilleure progression du parc ».

Une efficacité énergétique remarquable au Portugal

Notre entité au Portugal a enregistré une diminution significative de ses émissions de CO₂ par collaborateur, qui ont été divisées par trois. Cette baisse importante a été rendue possible grâce à ses nouveaux bâtiments certifiés BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method), et par le faible taux d'occupation des bâtiments qui a permis une réduction globale de la consommation électrique.



« Cette année encore, le défi de la Semaine de la mobilité a été accueilli avec enthousiasme par nos collègues de Findomestic, qui ont parcouru des centaines de kilomètres, un pas après l'autre ou bien à vélo! Nous ne nous sommes pas arrêtés en si bon chemin: suite au défi mobilité, 200 arbres supplémentaires ont été plantés dans la forêt Findomestic pour récompenser la mobilisation de nos collègues. C'est pour nous tous une occasion de plus de protéger notre planète. »

Adriana Moretti,
responsable RSE chez Findomestic

AIDER NOS COLLABORATEURS À RÉDUIRE LEUR EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Depuis 2018, le programme «Green Company for Employees», mis en place à l'échelle du Groupe, mobilise les collaborateurs afin de réduire nos impacts directs grâce à la mobilité, l'informatique et d'autres initiatives.

PROMOUVOIR LA MOBILITÉ DURABLE

BNP Paribas Personal Finance a poursuivi ses efforts afin de promouvoir la mobilité durable au sein de ses équipes, en encourageant financièrement à l'achat d'équipements de mobilité responsable et en sensibilisant ses équipes pendant la Semaine de la mobilité.

● FINANCER L'ACHAT D'ÉQUIPEMENTS

Au **Portugal**, plusieurs contributions financières sont proposées aux collaborateurs pour faciliter leur acquisition d'une voiture électrique ou hybride (taux d'intérêt de 0% pour l'acquisition d'une voiture électrique, 50% de réduction sur le taux trimestriel pour l'achat d'un véhicule hybride...).

En **France**, nous versons une indemnité kilométrique annuelle à nos collaborateurs qui se rendent au travail à vélo.

En **Allemagne**, une indemnité mensuelle de 23 € est offerte pour les contrats de location de vélo.

● DÉVELOPPER LES INFRASTRUCTURES

Deux nouvelles stations de chargement pour les véhicules électriques dans notre immeuble de Lisbonne, au Portugal

465 places de stationnement pour les vélos en France



● SENSIBILISER À L'OCCASION DE LA SEMAINE DE LA MOBILITÉ

En **Italie**, dans le cadre du défi lancé par la Semaine de la mobilité en 2020, les équipes de Findomestic ont parcouru 1360km à pied et à vélo, économisant ainsi 175,58kg de CO₂

En **Slovaquie**, notre équipe de cyclistes a parcouru plus de 1290km à l'occasion du challenge «Bike To Work»



POSITIVE IT STARTS WITH ME

Nous avons lancé le programme «Positive IT starts with me» avec l'ambition d'établir une responsabilité de notre stratégie informatique. Ce programme repose sur trois piliers (Green IT, Green by IT et Inclusive IT) pour réduire l'impact environnemental des technologies numériques et de leurs usages et développer leur accessibilité pour nos clients. En 2020, la signature de **la charte de l'Institut du Numérique Responsable** a marqué une étape importante dans cette stratégie.



«Nous travaillons à améliorer notre impact social, éthique et environnemental dans chaque aspect de notre politique IT: développement d'applications, mode de production des ordinateurs, pratiques de stockage, gestion de l'équipement et, plus généralement, notre utilisation de l'informatique, avec pour ambition de réduire notre empreinte carbone et d'améliorer l'inclusion sociale!»

Gilles de Wailly

directeur des systèmes d'information, BNP Paribas Personal Finance

Contribuer à l'économie circulaire

Dans toutes nos entités, notre nouvelle politique relative à l'équipement exige le prolongement du cycle de vie de l'équipement sur quatre ans et la maîtrise de son recyclage ou de sa «deuxième vie».

• Notre entité **en Roumanie** est le premier client professionnel de Fenix: cette start-up fournit des téléphones mobiles recyclés à nos collaborateurs, nous aidant ainsi à nous inscrire dans l'économie circulaire.





2025

2024

2023

2022

2021

2020



TRANSFORMER NOS ACTIVITÉS, NOS MODÈLES DE FONCTIONNEMENT ET NOS OFFRES

ENGAGEMENT N°3

Ouvrir l'accès à nos services financiers

à un plus grand nombre de clients, quel que soit leur âge ou leur profil socio-économique, à tout moment de leur vie, afin de leur permettre de mieux gérer leurs finances personnelles.

ENGAGEMENT N°4

Aider nos clients à réduire leur empreinte écologique

en les informant et en les guidant sur leur propre impact écologique; en leur offrant l'accès à des solutions d'habitat, de mobilité et d'équipement plus durables et plus abordables, en développant ces solutions avec des partenaires partageant nos principes et objectifs de durabilité.

ENGAGEMENT N°5

Construire une relation durable et inclusive

avec nos parties prenantes (clients, partenaires, collaborateurs et société civile) en accompagnant nos clients et en leur apportant des solutions en toutes circonstances; en co-crédant nos offres avec nos parties prenantes grâce à un dialogue continu.

CONSTRUIRE UNE RELATION DURABLE ET INCLUSIVE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Dans le contexte de la crise sanitaire, qui a plongé un grand nombre de nos clients dans l'incertitude économique, notre engagement à construire des relations durables avec nos parties prenantes a pris toute son importance. Nous nous sommes rapidement adaptés pour entretenir un contact étroit avec nos clients et pour proposer une solution lorsque nécessaire (par des moratoires publics ou privés, la suspension des remboursements, des assurances, etc.). À la fin de chaque période de suspension des remboursements définie, tous les clients ont été recontactés pour veiller à ce qu'ils ne rencontrent aucun problème pour reprendre le paiement de leurs échéances.



X3
plus de contacts clients grâce à nos services clientèle et nos services de banque en ligne

1,3 MILLION
de clients soutenus à l'aide de solutions dédiées



7,3 Mds €
d'encours de crédit



ACCÉLÉRER LES SERVICES BANCAIRES EN LIGNE

Nos services de banque en ligne ont été indispensables pour accompagner nos clients à distance et les aider à réaliser de nombreuses opérations en autonomie. En Turquie et en Bulgarie, le chatbot du site web a été amélioré pour mieux guider les clients dans leurs demandes de report d'échéances ou de moratoires de crédit. Au Royaume-Uni, notre nouvelle application mobile a aidé plus de 50 000 clients à gérer leur situation financière de manière autonome.

RENFORCER LA PROTECTION DE CRÉDIT

Dans la plupart de nos pays, BNP Paribas Cardif a toujours fait **le choix d'inclure les risques de pandémie à ses contrats d'assurance**. Campagnes de communication, réduction de la période d'exclusion, prolongement de la couverture d'assurance pour la durée du moratoire: en fonction du contexte local, nos entités ont pris des mesures spécifiques pour aider les consommateurs à mieux affronter l'incertitude économique.

NOS CLIENTS ONT APPRÉCIÉ

ROYAUME-UNI

« Malgré le coronavirus, j'ai été très bien traité aujourd'hui, avec rapidité et efficacité. J'étais ravi, car l'attente est longue pour la plupart des services en ce moment. Merci beaucoup, vous faites du très bon travail. »



FRANCE

« J'ai demandé un report d'un mois car, à cause du Covid-19, j'ai dû fermer ma boutique et j'ai perdu mon salaire. Ils ont fait un geste généreux en reportant mes paiements mensuels de deux mois. Merci beaucoup. »



RENFORCER NOTRE DÉMARCHE CLIENTS FRAGILES

Lancé en 2012 dans le but d'identifier et d'aider nos clients en situation difficile, notre programme Clients Fragiles a pris tout son sens en apportant des solutions rapides et efficaces à ces clients.

63 574
clients contactés en 2020 (+41% par rapport à 2019)

24 062
clients ont bénéficié d'une solution (+46% en 2019)

Toutes les entités disposent d'un processus **en cas de catastrophe naturelle** ainsi que d'offres et d'équipes dédiées pour accompagner les clients qui manifestent un besoin.



SOUTENIR AUSSI NOS PARTENAIRES

Pour accompagner nos partenaires dans les secteurs de la distribution et de l'automobile, nous avons proposé **des aides financières et des solutions e-commerce dédiées**. Les soutiens financiers ont concerné notamment le report des paiements liés au financement des stocks pour les partenaires automobiles et les constructeurs, soit jusqu'à 284 millions d'euros d'encours.

ÉCOUTER NOS CLIENTS

Cette année, il était plus important que jamais d'écouter la voix de nos clients afin de comprendre leurs besoins et d'améliorer l'expérience que nous leur offrons. L'étude annuelle Net Promoter Score (NPS) a permis de récolter leurs retours sur l'assistance qui leur a été proposée pendant la crise et sur leurs attentes. **Des pays comme la Hongrie, le Royaume-Uni, le Brésil et la Pologne se sont particulièrement distingués en matière de qualité d'accompagnement de leurs clients.**

LA CAMPAGNE NPS EN 2020

10

pays (Portugal, France, Espagne, Pologne, Italie, Allemagne, Royaume-Uni, Hongrie, Brésil, Belgique)

+10 000

réponses de nos clients

+11 PTS

de recommandation en moyenne

50%

de nos clients attendent un accompagnement de notre part dans les mois à venir (en moyenne)



« Nous avons travaillé à une communication transparente et efficace avec les clients en clarifiant nos communications sur tous les canaux (banque en ligne, SVI, campagne d'appels sortants) pour distinguer les informations habituelles de celles liées au moratoire. Nous avons mis à jour toutes les informations au fil des décisions du gouvernement. »

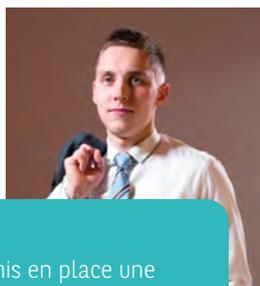
Tímea TAKÁCS,
Responsable de la plate-forme de vente,
Hongrie

ANALYSER LES RÉCLAMATIONS POUR NOUS AMÉLIORER

Comprendre les motifs de réclamations des clients est un excellent moyen pour améliorer nos pratiques. Grâce à un processus de suivi rigoureux dans toutes nos entités, nous identifions les insatisfactions de nos clients et analysons leurs causes en détail pour apporter les actions correctives nécessaires. **En République tchèque, des actions de formation régulières nous ont permis de réduire de 48% les réclamations liées aux informations sur la dette.**

18%

de réclamations
clients dans le
monde



« Nous avons mis en place une nouvelle formation annuelle pour tous les collaborateurs, dont une part significative est consacrée aux trois principaux motifs de réclamation. Le motif « Informations du site Hello bank! » a fait l'objet d'une analyse particulière avec l'aide de notre ACE Leader, et nous avons appliqué l'approche ACE pour réduire le volume de ce type de réclamations. »

Petr Štěpán,
responsable des services aux
entreprises, République tchèque

CONSTRUIRE NOS OFFRES AVEC NOS COMMUNAUTÉS

PROSUMERS en Bulgarie

Cette communauté en ligne rassemble 45 collaborateurs qui sont également nos clients et nous permet d'améliorer continuellement nos produits, services et processus en combinant l'expertise professionnelle de ses membres et leur expérience authentique en tant que clients.

Cetelem & Vous en France

Composée de membres à la fois clients et consommateurs, cette communauté agile nous aide à co-construire nos offres et services grâce à la conduite régulière d'études. En 2020, Cetelem & Vous a joué un rôle crucial dans l'amélioration d'une application mobile, en fournissant des retours utilisateurs précieux à chaque étape du développement de l'application.

201

membres
(50% de clients, 50%
de consommateurs)



18

études



AIDER NOS CLIENTS À PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT

En tant qu'entreprise de financement aux particuliers, nous souhaitons jouer un rôle actif pour aider nos clients à réduire leur empreinte écologique en les informant et en les guidant sur leur propre impact écologique; en leur offrant l'accès à des solutions d'habitat, de mobilité et d'équipement plus durables et plus abordables.

ACCÉLÉRER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DANS L'HABITAT

Les bâtiments génèrent près de 30% des émissions de gaz à effet de serre. À l'heure où 75% du parc immobilier européen est énergivore, la rénovation de l'habitat est un facteur clé de la lutte contre le changement climatique. Leader du financement de la transition énergétique dans l'habitat en France et en Belgique, nous nous associons à des fournisseurs d'énergies renouvelables et des prestataires de rénovation énergétique pour aider les particuliers à financer les travaux de rénovation de leur logement. En 2020, nous avons contribué à 9% de l'objectif du Groupe dans le secteur des énergies renouvelables.



- **2,4 Mds €**
d'encours de crédit pour financer la **transition énergétique**, dont **1,6 Md€ investis dans les énergies renouvelables**

● **POLOGNE**
20 000

installations de **panneaux solaires** financées en Pologne, soit 100 GWh d'électricité, l'équivalent de la consommation annuelle du tramway de Varsovie.



● **FRANCE**

● **+100 000**

logements rénovés grâce à Cetelem et Domofinance (joint venture BNP Paribas Personal Finance et EDF) **35 M€** pour soutenir près de 100 projets de rénovation de copropriétés avec Domofinance

● **Nouvelles offres et partenariats**

Offre « Coup de pouce » pour les **pompes à chaleur** en France, programme « Green House » pour les **panneaux solaires** en Roumanie, partenariat avec le fournisseur d'énergie italien Tate pour proposer une **offre d'énergie verte** aux clients de la banque

SOUTENIR DES MOBILITÉS PLUS DURABLES

Achat d'une voiture électrique ou hybride, d'un vélo électrique: les choix de mobilité durable peuvent peser lourds dans le budget d'un foyer. Pour faciliter l'accès de la mobilité durable au plus grand nombre, nous développons des offres financières spécifiques en partenariat avec des constructeurs et distributeurs. Par ailleurs, nous enrichissons nos contrats d'entretien pour prolonger la durée de vie des véhicules en collaboration avec notre entreprise d'assurance BNP Paribas Cardif.

- **35 000** **véhicules hybrides, électriques et hydrogènes** financés (France, Italie, Allemagne, Espagne, etc.)

- **70 M€** investis pour financer les vélos et scooters électriques
- **Des offres vertes** avec des taux de crédit attractifs en Belgique, en Italie et au Portugal

- Une offre de financement des **bornes de recharge** au Royaume-Uni
- **Une offre de financement tout compris**, comprenant l'assurance automobile et la wallbox, proposée avec Hyundai en Espagne

- **Des programmes d'incentives dédiés aux concessionnaires** pour les aider à mieux commercialiser des véhicules électrifiés en Allemagne
- Financement de **flottes de véhicules électriques partagés** en Belgique



GREEN CAR SIMULATOR: ÉCLAIRER LE CHOIX DU CONSOMMATEUR

Développé par notre Digital Lab en France, notre simulateur Green Car est un outil qui aide nos clients à trouver le véhicule qui répond le mieux à leurs besoins, tant en termes de budget que d'impact environnemental.



«Après quelques questions simples à propos de sa situation personnelle, de ses usages et de son budget, le Green Car Simulator guide le consommateur vers le choix de véhicule le plus responsable.»

Laurine Max,
chef de produit, Automotive Financial Services (AFS)

SENSIBILISER LES CONSOMMATEURS

L'adoption de comportements plus durables est également une question de sensibilisation. Avec nos partenaires, nous développons de nombreuses initiatives pour partager les bonnes pratiques et permettre à nos consommateurs d'avoir un impact positif dans leurs choix quotidiens.

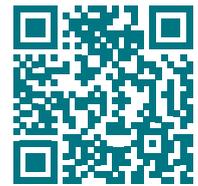


● IMPLIQUER LES CONSOMMATEURS DANS LA PROTECTION DE LA FORÊT

En Italie, un programme de fidélité a été mis au point pour impliquer les clients dans le projet Findomestic Forest.

● FAIRE ENTENDRE LES VOIX DE LA CONSOMMATION DURABLE

On The Way est un podcast en anglais et en français qui explore les chemins de la consommation responsable et donne la parole à ceux qui agissent pour faire la différence. En partageant leurs histoires, notre ambition est d'inspirer une série de changements positifs.



● QUAND BLACK FRIDAY RIME AVEC SOLIDARITÉ

Cetelem Espagne a fait du Black Friday un «**C Friday**» en soutien aux communautés touchées par la crise sanitaire. Les clients ont pu accéder à un crédit sans intérêt, chaque achat financé par ce crédit générant un don à la fédération espagnole des banques alimentaires.

● SOUTENIR LA CONSOMMATION LOCALE ET DURABLE

En Espagne, nous œuvrons en **partenariat avec la FAEL**, la plus grande association d'équipement électroménager, pour soutenir les acteurs impliqués au niveau local et en faveur de l'environnement. En Italie, Findomestic a lancé l'offre de crédit «**Speciale Prestito Green**» consacrée aux énergies renouvelables et aux économies d'énergie.



ÉTENDRE L'ACCÈS À NOS SERVICES FINANCIERS

Promouvoir l'accès aux services financiers est une mission inscrite dans l'ADN de notre entreprise. Déterminés à aller toujours plus loin, nous avons pour ambition d'offrir nos services à toujours plus de clients, à tous les moments de leur vie, quel que soit leur âge et leur profil socioéconomique. Sur ce long chemin, nous mettons au point des outils pour mieux identifier les profils de nos clients et évaluer leur situation financière, par exemple à travers notre initiative «**Credit Vitality**» en Afrique du Sud.

PROMOUVOIR L'ACCÈS À LA MOBILITÉ EN FRANCE

Forts de nos partenariats avec des constructeurs automobiles, nous avons lancé une nouvelle offre de location de voiture longue durée qui permet au client de rendre le véhicule pendant la période de leasing sans pénalités. Cette mesure vise à faciliter l'accès d'un plus grand nombre de personnes à des véhicules neufs et moins polluants.





AVOIR UN IMPACT POSITIF AU-DELÀ DE NOS ACTIVITÉS DANS NOS DOMAINES D'EXPERTISE

· Nous nous sommes engagés à soutenir
· les personnes les plus vulnérables dans
· deux domaines essentiels : la finance
· et le numérique.

· **ENGAGEMENT N°6**

· **Contribuer à l'éducation financière
· et à la sensibilisation à la consommation
· durable** d'un million de personnes dans
· le monde, afin de former des citoyens
· autonomes et responsables.

· **ENGAGEMENT N°7**

· **Contribuer à une meilleure inclusion
· et appropriation numériques**, facteurs clés
· de l'inclusion sociale et économique. Améliorer
· l'accès aux équipements numériques et
· en accompagner la maîtrise pour ceux qui
· en ont besoin.



SOUTENIR LES PLUS VULNÉRABLES PENDANT LA CRISE SANITAIRE

En 2020, la pandémie qui a touché le monde entier a fragilisé de nombreuses populations dans les pays où nous sommes présents, appelant à un élan de solidarité sans précédent. Nous avons renforcé notre soutien aux plus vulnérables avec des aides financières et des actions de bénévolat.

DONS COVID 19 ET FONDS D'URGENCE

BNP Paribas Personal Finance a fait don de 630 000€, la majorité provenait de l'enveloppe de réponse du groupe BNP Paribas à la crise sanitaire. Nos trois priorités ont été les suivantes: soutenir les hôpitaux, les populations vulnérables et la jeunesse à travers des projets menés dans plusieurs pays (Afrique du Sud, Brésil, Italie, Espagne, Royaume-Uni, Portugal, France). En outre, nous avons contribué au Fonds Urgence et Développement de BNP Paribas à hauteur de 41 900€. Cette somme a permis de soutenir les populations touchées par des crises humanitaires ou des catastrophes naturelles, notamment les feux de brousse en Australie et les explosions qui ont frappé Beyrouth en août 2020.

LE BÉNÉVOLAT POUR FAIRE LA DIFFÉRENCE

Malgré le confinement, nos programmes de bénévolat des collaborateurs se sont poursuivis en 2020, avec plus de 41 000 heures de bénévolat effectuées, incluant les heures de nos collaborateurs seniors du programme de mécénat de compétences. Dans le cadre du programme **1MillionHours2Help** (1MH2H), nous encourageons nos collaborateurs à mobiliser leurs compétences, pendant leurs heures de travail rémunérées, afin de soutenir des initiatives dans les domaines de l'éducation financière et de l'inclusion numérique.



41 540

heures de bénévolat dans 15 pays



DONNER LE SOURIRE AUX PERSONNES HANDICAPÉES AU PORTUGAL

« Privées de contacts interpersonnels, les personnes handicapées ont fait partie des populations les plus touchées par le contexte pandémique. En soutien à l'association AAPACDM, qui œuvre en faveur des enfants et des adultes présentant un handicap mental, nos équipes au Portugal ont réalisé un court-métrage amusant. De manière 100% numérique, nos collaborateurs ont mis leur créativité et leurs compétences au service d'une cause qui a du sens. »

Paul MILCENT,

directeur général de BNP Paribas Personal Finance Portugal

Une contribution de

630 000 €



JEUNESSE

EN **Afrique du Sud**, nos dons ont principalement contribué au fonds de solidarité nationale afin de soutenir les plus démunis. Nous avons également soutenu plusieurs ONG, telles que la **Whitaker Peace & Development Initiative**, afin d'encourager l'entrepreneuriat des jeunes via des formations.



HÔPITAUX

Au **Brésil**, les dons en réponse à l'épidémie de Covid-19 ont permis l'achat de matériel médical et l'ouverture de nouveaux lits de soins intensifs dans les hôpitaux de São Paulo.

POPULATIONS FRAGILES

En **Espagne**, au **Royaume-Uni** et au **Portugal**, les fonds ont été reversés à des banques alimentaires locales afin de soutenir les populations fragilisées par la crise.

PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT

Le climat et la protection de l'environnement représentent un défi dont l'urgence s'accroît chaque année. C'est pourquoi nos entités et équipes prennent part aux initiatives nationales de protection de l'environnement ou créent leurs propres programmes pour apporter leur contribution.

ENSEMBLE, NETTOYONS LA PLANÈTE !

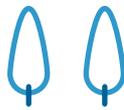
Chaque jour, huit millions de tonnes de plastique sont déversées dans nos océans, dont 80% proviennent des terres. En réponse au problème mondial posé par les déchets, plusieurs de nos entités ont participé à des opérations nationales de nettoyage de l'environnement. En Bulgarie, nos équipes ont été récompensées pour leur contribution notable au programme «**Let's Clean Bulgaria Together**», l'une des plus grandes initiatives citoyennes du pays. En Slovaquie, l'évènement «**Cetelem Enviro Run**» a fait d'une course de solidarité l'occasion de relever un défi de collecte des déchets. Pour chaque kilomètre parcouru et chaque kilogramme de déchets ramassés, l'entreprise a fait don d'un euro à une association caritative. L'impact positif de nos équipes a été double : engagées pour la protection de l'environnement, elles ont permis de récolter 800€ de dons pour la Pulmonary Hypertension Association.

SLOVAQUIE

• «**Cetelem Enviro Run**»
• **168 km parcourus**
• **136 kg de déchets ramassés**
• **800€ de dons** à la Pulmonary Hypertension Association

BULGARIE

• «**Let's Clean Bulgaria Together**»
• **137 kg de bouchons en plastique collectés** pour soutenir la campagne «**Caps for Future**»



QUAND LA REFORESTATION FAVORISE LA PROSPÉRITÉ LOCALE

Lancé en 2019 en Italie, le projet original **Findomestic Forest** mêle reforestation et entrepreneuriat local. Mené par Findomestic en partenariat avec Treedom, le projet finance de petites initiatives d'agroforesterie sur des parcelles reprises à la mafia, sur l'ensemble du territoire italien. La production de fruits issue de l'arboriculture est destinée aux coopératives et aux fermiers des régions locales, qui bénéficient d'une formation, d'un emploi et de revenus grâce au projet. Un outil de reporting en ligne permet à nos collaborateurs et clients de suivre chaque arbre planté dans le cadre du projet. Grâce à un programme de fidélité, nos clients peuvent soutenir financièrement la plantation des arbres. Mis en place dans les régions de la Sicile, de la Campanie et de la Basilicate, ce projet majeur s'étendra à d'autres régions de l'Italie.

• **1750**
• **arbres** plantés en 2019 (Sicile)

• **1020**
• **arbres** plantés en 2020 (Campanie et Basilicate)

DÉVELOPPER L'ÉDUCATION FINANCIÈRE DES PLUS JEUNES

En tant qu'établissement de crédit à la consommation, nous sommes convaincus que l'éducation financière est un moyen efficace d'éviter le surendettement et de favoriser l'inclusion. En 2018, seuls 10% des élèves atteignaient le plus haut niveau de culture financière, d'après l'évaluation PISA de l'OCDE. Nous développons des outils et programmes pédagogiques pour développer l'éducation financière parmi les plus jeunes.

● **40 000**
jeunes sensibilisés à l'éducation financière



DÉPLOIEMENT DE BUDGET RESPONSIBLE

Budget RESPONSIBLE
Education financière pour les jeunes

Afin de s'adapter au contexte sanitaire, notre plate-forme d'éducation financière « Budget Responsable », déployée dans 3 pays, propose désormais des programmes entièrement numériques. Avec son approche « serious game » et ses contenus attractifs (vidéos, quiz, etc.), Budget Responsable permet aux jeunes d'assimiler les notions budgétaires de base (gestion d'un budget, épargne, crédit, etc.) de façon ludique. En 2020, la plate-forme a enregistré un taux de participation encourageant parmi les plus jeunes avec 15 minutes de temps de connexion moyen.



● **21 949**
jeunes enregistrés



● **3 715**
enseignants enregistrés



BULGARIE

1200 élèves de 15 à 17 ans sensibilisés à l'éducation financière grâce à des programmes tels que « **Practical Finance** », en partenariat avec l'ONG **Junior Achievement** et le **Ministère de l'Éducation**.

PORTUGAL

Notre nouveau site web a été enrichi de nouveaux contenus présentant des conseils financiers et comprend désormais **NED4KIDS**. Destinée aux enfants et à leurs parents, cette section propose des récits pédagogiques sur la gestion budgétaire.

POLOGNE

3575 jeunes sensibilisés à travers le programme Bakcyl. Dans le cadre du projet **Misja Edukacja**, nos collaborateurs animent des ateliers d'éducation financière dans des écoles à l'aide d'un jeu conçu par nos soins et inspiré du Monopoly.



« La crise a prouvé que l'éducation financière est indispensable. Grâce à des programmes tels que "Practical Finance", les élèves apprennent à gérer leur budget personnel, à prioriser leurs projets et leurs dépenses... Ils sont mieux préparés pour l'avenir! »

Jose Saloio,
directeur général de BNP Paribas Personal Finance Bulgarie

SENSIBILISER À LA CONSOMMATION RESPONSABLE

Un concours scolaire en Hongrie

Depuis 2011, BNP Paribas Personal Finance Hongrie organise chaque année le projet **Green School en partenariat avec WWF Hongrie** afin de sensibiliser les élèves à la consommation responsable. En 2020, près de 40 classes d'école primaire ont participé au concours.

Un ambassadeur des ODD en Roumanie

Adoptés par les États Membres des Nations Unies en 2015, les 17 objectifs de développement durable (ODD) fournissent une feuille de route universelle pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous. Au sein de notre entité en Roumanie, notre directeur des ventes **Liviu Purcarea** a rejoint la communauté mondiale des « **TeachSDGs Ambassadors** » pour faire connaître les ODD auprès du plus grand nombre de jeunes possible. En 2020, il avait déjà sensibilisé plus de 150 élèves en 4 séances de formation.

RENFORCER L'INCLUSION ET L'ÉDUCATION NUMÉRIQUES

Entre l'école à la maison, le télétravail, les achats en ligne et les démarches administratives dématérialisées, la crise sanitaire a considérablement accéléré la numérisation de notre quotidien, faisant de l'accès aux outils et aux connaissances numériques une condition préalable à l'inclusion sociale et économique. En ce sens, notre engagement en faveur de l'inclusion et de l'éducation numériques s'articule autour de trois priorités : étendre l'accès au haut débit, rendre les appareils numériques abordables pour tous et former le plus grand nombre aux outils numériques.



FACILITER L'ÉCOLE À LA MAISON PAR LE DON DE MATÉRIEL INFORMATIQUE

Nos dons d'équipements informatiques ciblent particulièrement les jeunes élèves afin de rendre l'école à la maison accessible à tous.

+1 700
appareils numériques
donnés dans 7 pays

● FRANCE

- 800 nouveaux ordinateurs portables donnés à de jeunes élèves issus de familles modestes, en partenariat avec Conforama

● ROYAUME-UNI

- Nous avons financé l'accès à des ordinateurs portables et au Wi-Fi pour plus de 100 écoliers

● PORTUGAL

- 105 collaborateurs ont reçu des ordinateurs pour assurer la scolarité de leurs enfants à la maison

PARTAGER LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES POUR L'AVENIR

En **France**, en **Allemagne** et en **Pologne**, nos collaborateurs se sont mobilisés sur la base du volontariat pour partager leurs connaissances numériques avec des personnes éloignées du numérique. Entre autres initiatives, notre entité en Allemagne a coopéré avec la « Social Academy » pour transmettre des compétences numériques aux salariés d'organisations à but non lucratif. « Télétravail et médias numériques », « Comment numériser les réunions et événements » : les ateliers menés par nos volontaires ont permis d'aider plus de 100 employés d'ONG.

1 169
bénéficiaires
des formations
en compétences
numériques



« C'était gratifiant de pouvoir partager notre savoir-faire à des ONG en matière d'organisation de conférences numériques. »

Claudia Römischer et Sabine Wittmann,
Consors Finanz, Allemagne

FONDATION CETELEM

Cette année encore, la Fondation Cetelem pour l'inclusion par le partage numérique a contribué aux trois dimensions de l'inclusion numérique, avec un soutien à ses associations partenaires qui s'est traduit par du mécénat financier, le don de matériel et des actions de formation. La Fondation a notamment soutenu le **programme Innov'Avenir**. Son objectif ? Aider les jeunes issus de milieux défavorisés à acquérir les compétences numériques qui les prépareront aux métiers de demain.



270 479
bénéficiaires

295 000 €
de mécénat financier

14
associations soutenues

135
collaborateurs mobilisés
pour Innov'Avenir

**POUR EN SAVOIR PLUS
SUR NOS ENGAGEMENTS
D'ENTREPRISE**



personal-finance.bnpparibas

Conception-création: Agence Hippie,
Marie-Charlotte David-Brière
Crédits photos: DR BNP Paribas Personal Finance,
Pexels.com, Unsplash.com, IStock







BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



143 rue Anatole France
92300 LEVALLOIS PERRET

 @bnpp_pf |  [linkedin.com/company/bnp-paribas-personal-finance](https://www.linkedin.com/company/bnp-paribas-personal-finance) |  @bnpparibas_pf