

**BNP PARIBAS  
PERSONAL FINANCE**



**PRÉSENTATION INSTITUTIONNELLE  
DE BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE**

NOVEMBRE 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 **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 16 500 collaborateurs** qui, chaque jour dans le monde, **contribuent au développement de notre entreprise**.

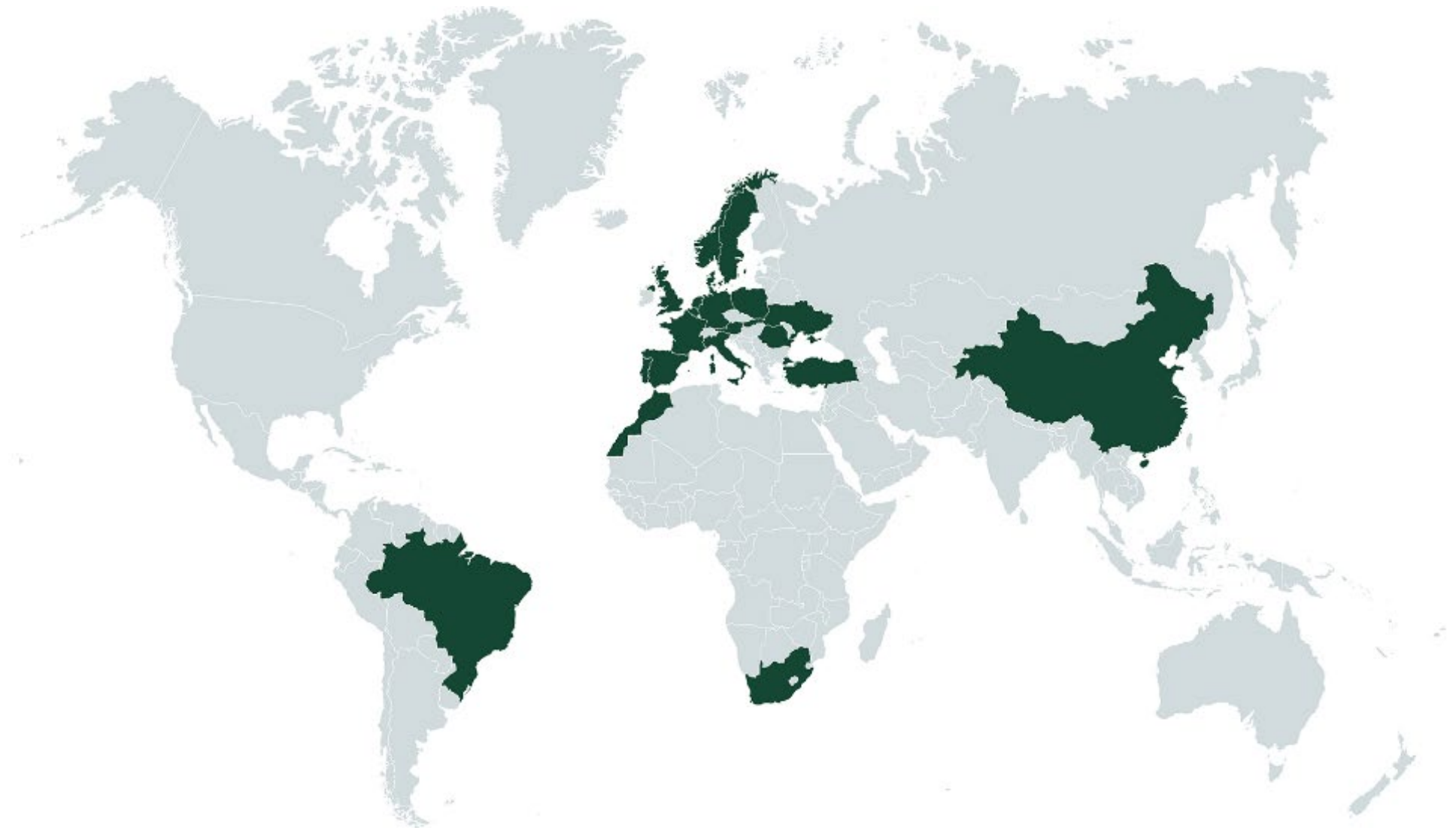
# NOTRE PRÉSENCE À L'INTERNATIONAL

**16 500**

COLLABORATEURS

Dans

**21** 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



**16 500**

COLLABORATEURS  
DANS LE MONDE

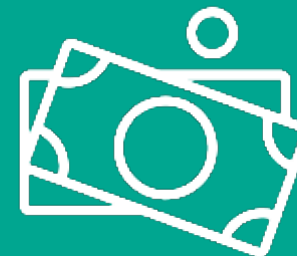
Septembre 2024



**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 21 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.



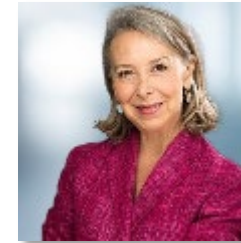
**THIERRY LABORDE**  
Administrateur  
& Président du Conseil d'Adm.  
de BNP Paribas Personal Finance



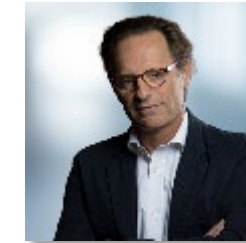
**CHARLOTTE DENNERLY**  
Administratrice  
& Directrice Générale  
de BNP Paribas Personal Finance



**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 DENNERLY**  
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



**ANAIS RAYNAUD**  
CEO UK, Nordiques Portugal



**PAUL MILCENT**  
Mobilité



**CARINE IVANENKO**  
Systèmes d'information



**ADELINE LE COQUIL**  
Finance



Terence **Mc CORMICK**  
Risque



**MARIA RUIZ MANAHAN**  
CEO Espagne



**REBECCA DOUCET**  
Distribution & métiers Clients



**MARCO MOLINARO**  
Adjoint DGA - Opérations  
et Business Support



**FRÉDÉRIC THORAL**  
Ressources Humaines



**ETHEL PARAUD**  
Conformité



**FRANCK VIGNARD - ROSEZ**  
CEO France



**CAROLINE SOULIÉ**  
Marketing, Innovation,  
Expérience Clients &  
Analytique



**ISABELLE WOLFF**  
Marque, Communication  
& Publicité



**JEAN-FRANÇOIS SIMON**  
Juridique



**MARCO TARENTOLA**  
CEO Italie



**BART VERVENNE**  
CEO BENELUX



**MICHEL THEBAULT**  
CEO Allemagne & Autriche

# NOTRE APPROCHE INNOVATION



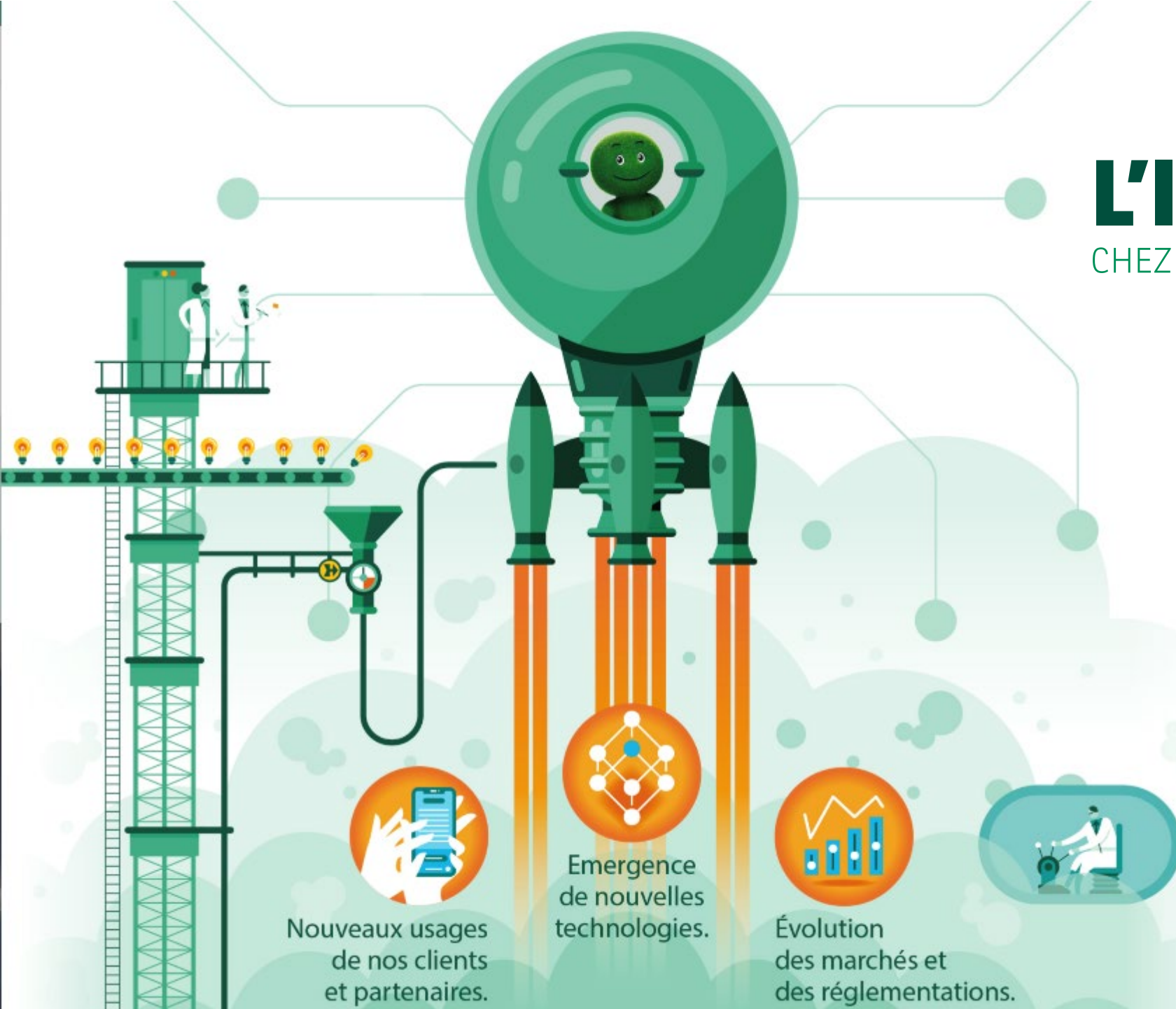


“

**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.



## LE BAROMÈTRE

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.

DÉCOUVREZ AUSSI  
**NOS HISTOIRES !**



**BNP PARIBAS**  
PERSONAL FINANCE



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

ACTIVONS  
NOS HISTOIRES !







# | 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 2023](#)

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





## 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**.

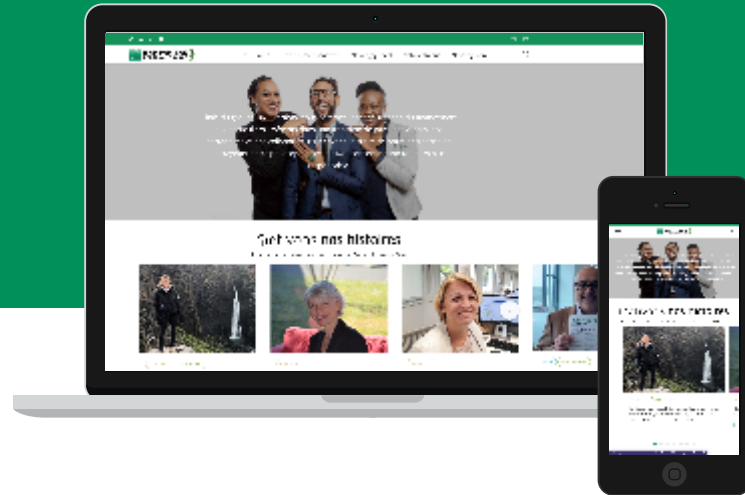
Entrepreneurs, acteurs du monde de l'entreprise ou encore chercheurs : **On The Way** donne la parole à ceux qui **agissent** jour après jour pour **construire une consommation plus durable**.



**EN SAVOIR  
PLUS**



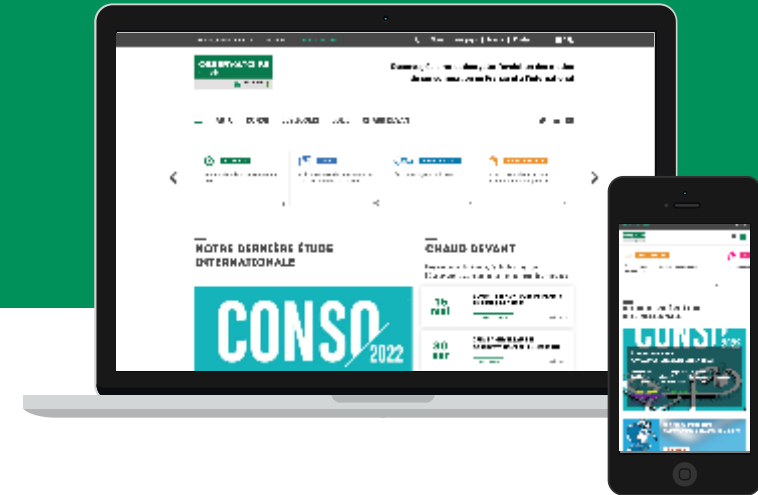
## BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE



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](https://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](https://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

