

Levallois-Perret, le 22 mars 2017

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

3^{ème} attestation Vigeo Eiris pour le caractère responsable du crédit renouvelable Cetelem et de sa commercialisation

BNP Paribas Personal Finance France, une démarche continue d'amélioration



BNP Paribas Personal Finance France poursuit l'engagement pris en 2013 auprès de Vigeo Eiris dans sa démarche d'amélioration continue au service de ses clients. Elle reçoit pour la 3^{ème} fois l'attestation Vigeo Eiris sur le caractère responsable du crédit renouvelable Cetelem et de sa commercialisation dans les centres de relations clients. Les points forts sont enrichis, les points à améliorer déjà en cours de traitement. A date, Cetelem reste le seul établissement de crédit à la consommation à avoir fait appel à une agence internationale indépendante de recherche et services ESG (Environnement, Social et Gouvernance) et surtout à avoir accepté l'ensemble des modalités demandées par l'audit, à s'être engagé sur le long terme, et à suivre les axes d'amélioration et de progrès

recommandés par Vigeo Eiris, comme à prendre en compte les points de vigilance. BNP Paribas Personal Finance, pour Cetelem, s'engage à renouveler l'audit dans 18 mois.

BNP Paribas Personal Finance, une réelle maturité sur ses enjeux RSE cœur de métier

De l'avis de l'auditeur, les résultats, en ligne avec les moyens déployés, traduisent une **maturité grandissante de l'entreprise** sur ses enjeux de RSE avec une culture de l'amélioration continue fortement ancrée à tous les niveaux de management de l'origine de la démarche à aujourd'hui.

Vigeo Eiris adosse son opinion sur la maturité de BNP Paribas Personal Finance, exerçant sous sa marque Cetelem en France, à une méthodologie robuste qui permet une évaluation fine des objectifs de RSE.



**BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE**



Dans son analyse, l'auditeur garantit que la plupart des **engagements pris par l'entreprise sont établis à un niveau probant, voire avancé pour l'un d'entre eux**. Ceci a été possible grâce à une politique structurée et des objectifs partagés par toute la chaîne managériale, y compris bien sûr la direction générale fortement impliquée.

Vigeo Eiris a identifié cinq points forts au service des clients de Cetelem :

- **Accompagnement de proximité des collaborateurs**
- **Forte attention sur les notions de clarté et de complétude auprès des clients**
- **Culture de l'amélioration continue**
- **Accompagnement des clients en potentielle situation de fragilité**
- **Montée en puissance du programme Collaborateurs Citoyens**

Les quatre points d'amélioration de la précédente évaluation ont été traités, quatre nouveaux sont à l'ordre du jour et déjà en cours de traitement :

- **Renforcer la transparence sur les conditions tarifaires**
- **Favoriser l'appropriation par les clients des fonctionnalités de gestion budgétaire du produit**
- **S'assurer des mêmes exigences de découverte et de transparence sur le canal web que par les conseillers au téléphone**
- **Intégrer les enjeux d'accessibilité pour les personnes handicapées**

Le déploiement, évalué par l'agence à un niveau probant également pour la majorité **des enjeux**, montre la cohérence entre les engagements pris et leur développement dans les opérations et les actes managériaux.

Au-delà de la méthode d'évaluation basée sur 3 items, 9 angles d'analyse et 4 niveaux de maturité, Vigeo Eiris s'est appuyée sur :

- ⇒ Des rencontres avec plus de 60 personnes, y compris des parties prenantes (associations de consommateurs).
- ⇒ 4 Centres de relations audités : 29 entretiens dont 21 individuels et 8 collectifs.
- ⇒ Des entretiens en double écoute.
- ⇒ Plus de 100 documents exploités.

Contacts presse BNP Paribas Personal Finance / Cetelem

Claude Martin-Franz - 01 46 39 97 93 - claude.martin-franz@bnpparibas-pf.com

Valérie Baroux-Jourdain - 06 43 95 60 23 - valerie.baroux-jourdain@bnpparibas-pf.com



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



A propos de BNP Paribas Personal Finance

BNP Paribas Personal Finance est n°1 du financement aux particuliers en France et en Europe au travers de ses activités de crédit à la consommation et de crédit immobilier. Filiale à 100 % du groupe BNP Paribas, BNP Paribas Personal Finance compte plus de 20 000 collaborateurs et opère dans une trentaine de pays. Avec des marques comme Cetelem, Cofinoga, Findomestic ou encore AlphaCredit, l'entreprise propose une gamme complète de crédits aux particuliers disponibles en magasin, en concession automobile ou directement auprès des clients via ses centres de relation client et sur Internet.

BNP Paribas Personal Finance a complété son offre avec des produits d'assurance et d'épargne pour ses clients en Allemagne, Bulgarie, France, Italie.

BNP Paribas Personal Finance a développé une stratégie active de partenariat avec les enseignes de distribution, les constructeurs et les distributeurs automobiles, les webmarchands, et d'autres institutions financières (banque et assurance) fondée sur son expérience du marché du crédit et sa capacité à proposer des services intégrés adaptés à l'activité et à la stratégie commerciale de ses partenaires. Il est aussi un acteur de référence en matière de crédit responsable et d'éducation budgétaire.

www.bnpparibas-pf.com - www.moncreditresponsable.com - www.fondation.cetelem.com
www.jegermesfindemois.com - www.touslesbudgets.com



A propos de Vigeo Eiris

Vigeo Eiris est une agence internationale indépendante de recherche et services ESG (Environnement, Social et Gouvernance) à destination des investisseurs et des organisations privées et publiques.

Elle évalue le niveau d'intégration des facteurs de durabilité à la stratégie et aux opérations des organisations, procède à une revue des risques pour l'aide à la décision des investisseurs comme des entreprises.

Vigeo Eiris est structurée en deux départements spécialisés :

- **Vigeo Eiris rating** propose des bases de données, des analyses sectorielles, des notations, des benchmarks, des screening de portefeuilles, au service de toutes les approches d'investissement éthique et responsable.
- **Vigeo Eiris enterprise** réalise, pour des organisations de toutes tailles et de tout secteur, des prestations d'aide à l'intégration et à la valorisation de facteurs ESG à leurs fonctions managériales et à leurs opérations stratégiques et de financement.

Les méthodologies et services de recherche de Vigeo Eiris sont en ligne avec les normes de qualité les plus avancées et sont certifiées ARISTA®. Vigeo Eiris est vérificateur approuvé par le Board du Climate Bond Initiative (CBI).

La recherche de Vigeo Eiris est référencée dans plusieurs publications académiques de caractère international.

L'agence, constituée d'une équipe de 200 collaborateurs est implantée à Paris, Londres, Boston, Bruxelles, Casablanca, Milan, Montréal, Santiago & Tokyo. Elle s'appuie sur un réseau de partenaires exclusifs présents sur tous les continents « Vigeo Eiris Global Network ».

Pour plus d'information : www.vigeo-eiris.com



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

