



# La lettre des actionnaires

AVRIL 2016

## LES RÉSULTATS ANNUELS 2015

Bonne performance d'ensemble en 2015 dans un contexte de reprise progressive de la croissance en Europe.

### L'ESSENTIEL

**+ 9,1%**  
par rapport à 2014

**PROGRESSION DES REVENUS**  
dans tous les pôles opérationnels.

**54 PB<sup>1</sup>**

**COÛT DU RISQUE**  
stable à un niveau modéré (-3 pb/2014)

**+ 13,0%**  
par rapport à 2014

**RÉSULTAT AVANT IMPÔT**  
Bonne croissance des pôles opérationnels

**6,7 Md€**

**RÉSULTAT NET**

157 M€ en 2014

**DIVIDENDE EN  
NUMÉRAIRE<sup>2</sup>**

**ACTIF NET COMPTABLE  
PAR ACTION**

**2,31 €**

Taux de distribution: 45 %

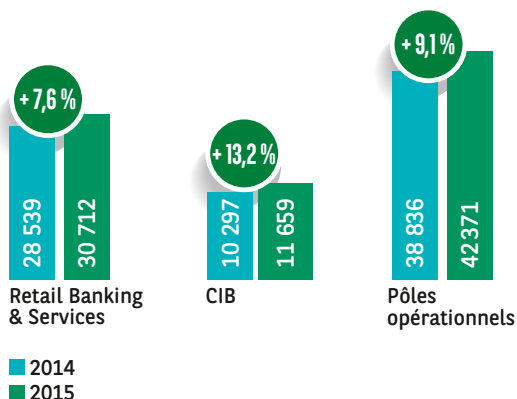
**70,9 €**

**+ 6,5%**

par an en moyenne depuis  
le 31 décembre 2008

### L'ACTIVITÉ

#### REVENUS DES PÔLES OPÉRATIONNELS (EN M€)



### LE BILAN

#### SOLIDE GÉNÉRATION ORGANIQUE DE CAPITAL

Ratio "Common Equity Tier 1" de Bâle 3 plein<sup>3</sup> **10,9%** + **60 pb/** 31 déc. 2014

Ratio de levier Bâle 3 plein<sup>4</sup> **4,0%** + **40 pb/** 31 déc. 2014

Réserve de liquidité<sup>5</sup> immédiatement disponible **266 Md€** au 31 déc. 2015

1. Dotations nettes/encours de crédit à la clientèle. 2. Sous réserve de l'approbation de l'Assemblée Générale du 26 mai 2016. 3. Ratio tenant compte de l'ensemble des règles de la CRD4 sans disposition transitoire. 4. Ratio tenant compte de l'ensemble des règles de la CRD4 à 2019 sans disposition transitoire, calculé conformément à l'acte délégué de la Commission Européenne du 10 octobre 2014 sur l'ensemble des fonds propres Tier 1, y compris au 31/12/2014 remplacement à venir des instruments hybrides Tier 1 devenant non éligibles par des instruments équivalents éligibles. 5. Actifs liquides de marché ou éligibles en banques centrales ("Counterbalancing capacity") tenant compte des règles prudentielles, notamment américaines, et diminués des besoins intra-journaliers des systèmes de paiement.

**Jean Lemierre**  
Président



**Jean-Laurent Bonnafé**  
Administrateur  
Directeur Général

## LA BONNE PERFORMANCE D'ENSEMBLE DU GROUPE EN 2015 ILLUSTRE LE DÉROULEMENT SATISFAISANT DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT 2014-2016

### **Le produit net bancaire s'élève à 42,9 Md€ en progression de 9,6 % par rapport à 2014.**

Dans les pôles opérationnels, nos revenus sont en hausse de 9,1% avec une progression dans tous les pôles : performance solide de Domestic Markets<sup>1</sup> (+1,6%), forte hausse d'International Financial Services (+14,5%) et de CIB (+13,2%). Ils bénéficient de l'impact positif des acquisitions réalisées en 2014 et d'un effet de change significatif. Ils sont en hausse de 3,5% à périmètre et change constants.

Les frais de gestion sont en augmentation de 10,3% à 29,3 Md€. Les frais de gestion des pôles opérationnels sont en hausse de 9,3% (+3,2% à périmètre et change constants), notamment du fait de la mise en œuvre des nouvelles réglementations, du renforcement de la conformité et de la finalisation des plans de développement, partiellement compensés par le succès du plan d'économies "Simple & Efficient".

Grâce à la forte diversification du Groupe, le coût du risque est stable à un niveau modéré à 54 points de base des encours de crédit à la clientèle (-3 points de base par rapport à 2014).

Le Groupe met en œuvre activement le plan de remédiation décidé dans le cadre de l'accord

global avec les autorités des États-Unis et poursuit le renforcement de son système de contrôle interne et de conformité.

Les comptes enregistrent à ce titre une provision opérationnelle complémentaire de 100 M€ pour industrialiser les dispositifs mis en place. Le résultat avant impôt s'établit à 10,4 Md€ (contre 3,2 Md€ en 2014) : il progresse de 13,0% pour les pôles opérationnels. Le résultat net part du Groupe s'élève à 6,7 Md€ : hors éléments exceptionnels, il est en hausse de 7,3%<sup>2</sup>. Le bénéfice net par action s'établit à 5,14 €. Le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée Générale le paiement en numéraire d'un dividende de 2,31 €, soit un taux de distribution de 45%, conforme aux objectifs du Plan de développement 2014-2016.

**NOUS REMERCIONS TRÈS  
SINCÈREMENT LES ACTIONNAIRES  
INDIVIDUELS DE LEUR CONFIANCE  
ET DE LEUR FIDÉLITÉ.**

1. Intégrant 100 % des Banques privées des réseaux domestiques (hors effets PEL/CEL).

2. Hors première contribution au Fonds de Résolutions Unique.

## RÉSULTATS ANNUELS COMPARÉS

En millions d'euros	2015	2014	2015/ 2014	2015/2014 pôles opérationnels
<b>Produit net bancaire</b>	<b>42 938</b>	<b>39 168</b>	+9,6%	+9,1%
Frais de gestion	- 29 254	- 26 524	+ 10,3%	+9,3%
<b>Résultat brut d'exploitation</b>	<b>13 684</b>	<b>12 644</b>	+8,2%	+8,7%
Coût du risque	- 3 797	- 3 705	+ 2,5%	+2,4%
Coûts relatifs à l'accord global avec les autorités des États-Unis	- 100	- 6 000	- 98,3%	
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>9 787</b>	<b>2 939</b>	n.s.	+11,0%
<b>Éléments hors exploitation</b>	<b>592</b>	<b>211</b>	n.s.	+61,4%
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>10 379</b>	<b>3 150</b>	n.s.	+13,0%
Impôt sur les bénéfices	- 3 335	- 2 643	+ 26,2%	
Intérêts minoritaires	- 350	- 350	n.s.	
<b>Résultat net part du Groupe</b>	<b>6 694</b>	<b>157</b>	n.s.	
<b>Coefficient d'exploitation</b>	<b>68,1%</b>	<b>67,7%</b>	+0,4 pt	

## LES PÔLES OPÉRATIONNELS

### RETAIL BANKING & SERVICES

#### DOMESTIC MARKETS

Le produit net bancaire<sup>1</sup> est en hausse de 1,6% à 15,9Md€, avec une bonne performance de BDDB et des métiers spécialisés, partiellement compensée par l'environnement de taux bas persistant. Domestic Markets poursuit le développement de l'offre digitale et la transformation du parcours client (cf. article p. 6). Hello bank! connaît une augmentation rapide du nombre de ses clients (2,4 millions). Compte tenu de la baisse du coût du risque, notamment en Italie, le résultat avant impôt<sup>2</sup> de Domestic Markets, à 3,6Md€, enregistre une progression de 6,4%.

#### INTERNATIONAL FINANCIAL SERVICES

Le produit net bancaire à 15,3Md€, est en hausse de 14,5% (+5,3% à périmètre et change constants) avec une bonne progression dans tous les métiers en lien avec la croissance de l'activité. Les frais de gestion sont en hausse de 15,0% (+4,9% à périmètre et change constants), permettant de dégager un effet de ciseau positif. Le résultat avant impôt d'IFS s'établit ainsi en forte hausse à 4,8Md€ (+14,2%/2014 et +7,3% à périmètre et change constants).

1. Intégrant 100% de la Banque Privée, hors effet PEL/CEL.
2. Intégrant 2/3 de la Banque Privée, hors effet PEL/CEL.

### CORPORATE & INSTITUTIONAL BANKING

En 2015, les revenus de CIB, à 11,7Md€ augmentent de 13,2% par rapport à 2014: +18,1%<sup>3</sup> pour Global Markets où BNP Paribas reste n° 1 pour l'ensemble des émissions obligataires en euros, +14,1% pour Securities Services qui est n° 1 en Europe et n° 5 mondial et +5,7%<sup>4</sup> pour Corporate Banking qui confirme sa place de n° 1 en Europe sur les financements syndiqués. Les frais de gestion augmentent de 11,5% du fait de la hausse du dollar (+3,4% à périmètre et change constants) et des coûts réglementaires. Le métier dégage un effet de ciseau positif de 1,7 point; le coefficient d'exploitation s'établit à 71,0%. Le résultat avant impôt de CIB progresse de 17,9% à 3,3Md€ (+7,6% à périmètre et change constants). Pour tenir compte des contraintes déjà partiellement supportées par le Groupe ou de celles liées aux évolutions réglementaires à venir, CIB annonce la mise en œuvre d'un plan de transformation dont l'objectif est de générer 8 points de rentabilité sur ses fonds propres d'ici 2019<sup>5</sup>.

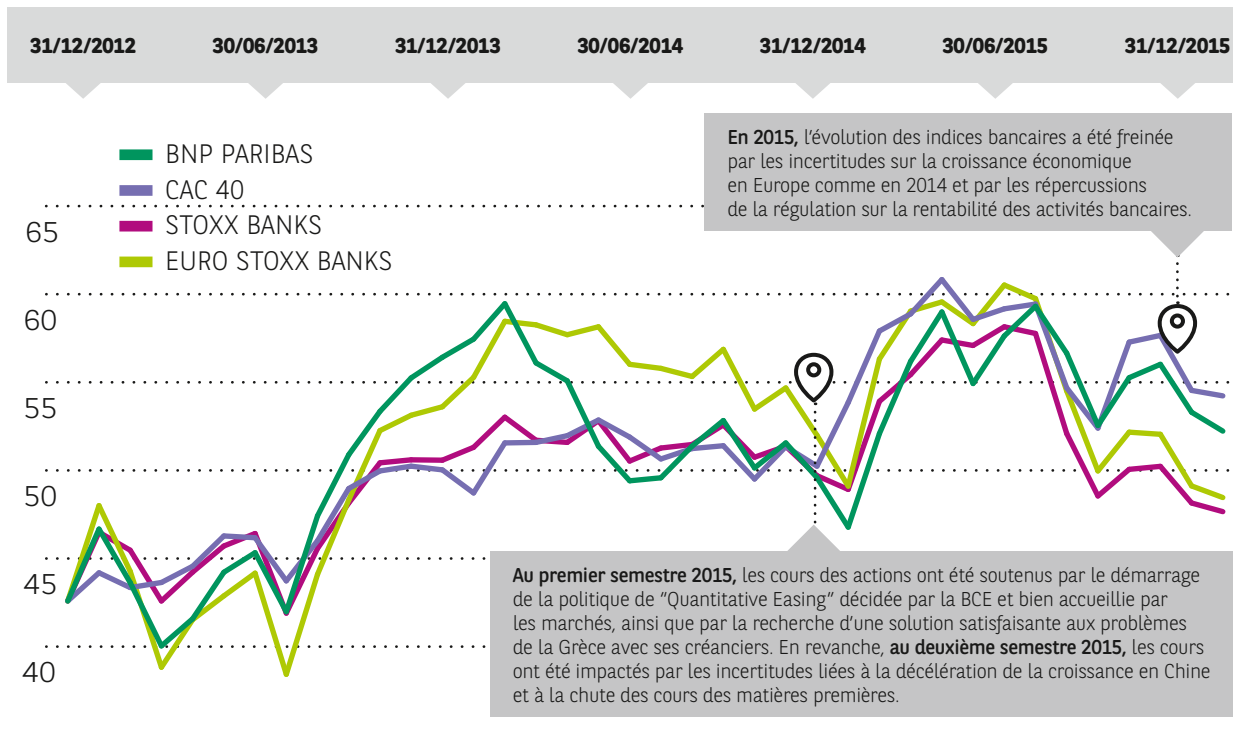
3. +14,4% hors introduction de la FVA en 2014 (-166M€).
4. +11,1% sans l'impact de la politique de réduction du métier Énergies & Matières Premières menée depuis 2013.
5. Avant impôt, calculé sur la base de l'allocation actuelle de capital aux pôles opérationnels (9%) et hors contraintes déjà partiellement supportées par le Groupe et non encore allouées aux métiers et contraintes potentielles à venir.

### Ralentissement de la croissance économique en Asie et baisse du prix du pétrole

La Banque suit de près l'évolution des activités liées à l'Asie et au pétrole. En 2015, le coût du risque de CIB-Corporate Banking, susceptible d'être impacté par le ralentissement économique en Asie et par la baisse du prix du pétrole est resté inchangé par rapport à l'année précédente à un niveau faible, 12 points de base. Seul un segment restreint de la chaîne de valeur du secteur pétrolier est particulièrement sensible à la baisse des cours. La Banque a sensiblement réduit son activité de financement des secteurs des matières premières et de l'énergie depuis 2013.

# DONNÉES BOURSIÈRES

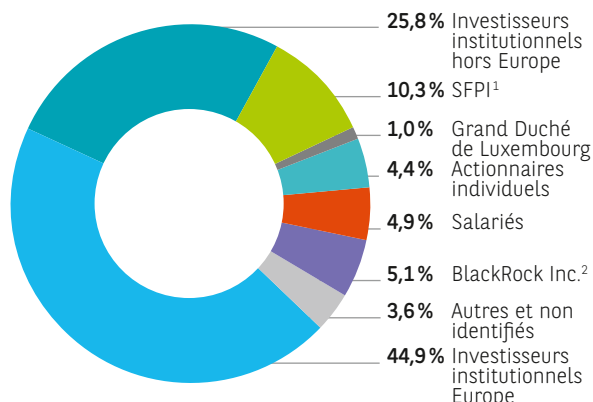
Du 31 décembre 2012 au 31 décembre 2015 (Indices rebasés sur le cours de l'action - en euros)



**Sur une période de trois ans (31/12/2012-31/12/2015),** le cours de BNP Paribas est passé de 42,59 € à 52,23 €, soit une augmentation de +22,6%, supérieure à celle des banques de la zone euro (Eurostox Banks: +13,8%), meilleure que celle des banques européennes (Stox Banks: +11,9%) et légèrement inférieure à celle du CAC 40 (+27,4%). En 2015, le titre BNP Paribas a progressé de +6,0%, soit une performance supérieure à celles des banques de la zone euro (Eurostox Banks: -4,9%) et des banques européennes (Stox Banks: -3,3%) et légèrement inférieure à celle du CAC 40 (+8,5%). Depuis le début de l'année 2016 jusqu'à ce jour (12 février), l'action BNP Paribas est en baisse de -24,2%, soit une performance légèrement meilleure que celle des indices Eurostox Banks (-25,8%) et Stox Banks (-24,6%) et inférieure à celle du CAC 40 (-13,8%).

## ÉVOLUTION DE L'ACTIONNARIAT

Composition de l'actionnariat au 31 décembre 2015 (en pourcentage de droits de vote)

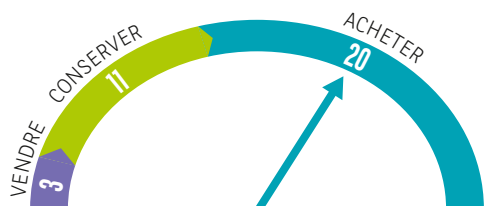


**La structure actionnariale est stable par rapport à celle du 31/12/2014.** La part du capital détenue par les actionnaires individuels baisse très légèrement (-0,1 point). La participation des investisseurs institutionnels incluant BlackRock atteint 75,8% contre 76,1% à la fin de l'année 2014.

1. Société Fédérale de Participation et d'Investissement: société anonyme d'intérêt public agissant pour le compte de l'État belge.  
2. BlackRock Inc.: acteur majeur de la gestion globale d'actifs.

## OPINION DES ANALYSTES

Au 10 février 2016, après la parution des résultats annuels 2015 (source Bloomberg)



### BANK OF AMERICA MERRILL LYNCH / ACHETER

BNP Paribas a livré des résultats conformes à ses objectifs.

### RBC CAPITAL MARKETS / SURPERFORMER

BNP Paribas est sur le bon chemin.

### NOMURA / NEUTRE

Les objectifs du nouveau plan de CIB sont ambitieux.

## FISCALITÉ

### Régime fiscal des dividendes

Les indications ci-dessous sont applicables aux distributions mises en paiement en 2015 (déclaration de revenus déposée en 2016 et impôt dû en 2016). Les dividendes versés à des contribuables résidents de France sont soumis au barème progressif de l'impôt sur le revenu. Le régime d'imposition est le même, que l'actionnaire opte pour le paiement en numéraire ou en actions (quand cette possibilité est offerte par la Banque).



### Prélèvements sociaux de 15,5%

En outre, lors de la perception des dividendes, une retenue au titre des prélèvements sociaux est applicable au taux de 15,5% (CSG : 8,2%, CRDS : 0,5%, prélèvement social de 4,5%, contribution additionnelle de 0,3%, prélèvement de solidarité de 2%).



### Imposition sur le revenu

Lors de l'établissement de la déclaration n° 2042, le contribuable doit s'assurer que le montant des dividendes perçus est correctement reporté sur sa déclaration préremplie.

L'imposition s'établit ensuite comme suit :

- abattement annuel de 40% sur le montant des revenus distribués ;
- déduction des droits de garde ;
- déduction d'une fraction de la CSG (5,1%) sur le revenu global – calculée par l'administration ;
- calcul de l'impôt sur le revenu au taux progressif ;
- imputation de l'acompte de 21%.



### Modification de la fiscalité applicable aux plus ou moins-values

Par décision du 12 novembre 2015, le Conseil d'État a invalidé la doctrine administrative selon laquelle il convenait d'appliquer un abattement pour durée de détention aux moins-values<sup>1</sup>. En conséquence, pour les revenus 2015 imposables

en 2016, les moins-values sont imputées sur les plus-values de même nature (celles réalisées au cours de la même année et des 10 années suivantes en cas d'excédent mais jamais sur le revenu global) et ce, avant application de tout abattement. La plus-value nette fait ensuite l'objet d'un abattement de 50% ou de 65% lorsque les titres objets de la plus-value nette ont respectivement été détenus au moins deux ans ou au moins huit ans. La plus-value nette après abattement est ensuite soumise au barème progressif de l'impôt sur le revenu.



### ISF 2016 : cours à retenir

Vous avez le choix de prendre en compte :

- soit le dernier cours connu au 31 décembre 2015 : 52,23 euros ;
- soit la moyenne des derniers cours des 30 derniers jours de Bourse de l'année 2015 : 53,75 euros.

### Acompte d'impôt sur le revenu de 21%

Lors du versement des dividendes, un acompte d'impôt sur le revenu de 21% est prélevé à la source par l'établissement payeur.

Ce prélèvement est obligatoire :

il est imputable sur le montant de l'impôt sur le revenu. Les contribuables dont le revenu fiscal de référence est inférieur à 50 000 € (contribuables célibataires, divorcés ou veufs) ou 75 000 € (contribuables soumis à imposition commune) peuvent demander à être dispensés du prélèvement. La demande de dispense doit être formulée, sous la responsabilité du contribuable, au plus tard le 30 novembre de l'année précédant celle du versement. Elle prend la forme d'une attestation sur l'honneur par laquelle le contribuable indique à son intermédiaire financier que son revenu fiscal de référence figurant sur l'avis d'imposition reçu l'année précédant le versement (établi au titre des revenus de l'année antérieure) est inférieur selon le cas à 50 000 € ou 75 000 €.

30/11/2016

Date limite de la demande de dispense du prélèvement forfaitaire au titre des dividendes versés en 2017.

<sup>1</sup> La décision du Conseil d'État ouvre, aux contribuables qui auraient appliqué l'abattement aux moins-values réalisées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, la voie à des réclamations à déposer, auprès de leur centre des impôts, respectivement avant le 31 décembre 2016 ou 2017 selon qu'elles concernent les revenus 2013 ou 2014.

## NOMINATIF PUR

### Des prestations attractives

- Gratuité des droits de garde.<sup>1,2</sup>
- Invitation systématique à l'Assemblée Générale, sans nécessité d'établissement d'une attestation de participation; possibilité de recevoir par courrier électronique les documents de participation aux Assemblées Générales.
- Possibilité de voter par Internet.
- Expédition automatique de toutes les publications destinées aux actionnaires de BNP Paribas.

### Des conditions d'opérations étudiées

- Un commissionnement préférentiel de 0,30% HT sans autres frais du montant brut de la négociation jusqu'à 300 000€, avec un minimum par transaction de 7€ HT. Dégressif pour les négociations de montants supérieurs.
- Le remboursement, dans la limite de 35€, et sur production de la présente lettre, des éventuels frais de transfert qui pourraient être perçus par votre intermédiaire financier actuel.

 **N° Vert 0 800 600 700**

(appel gratuit), et +33 (0)1 4014 8037 pour tout renseignement, si vous résidez à l'étranger.

Pour vos négociations:  
<https://planetshares.bnpparibas.com>

1. La détention au nominatif pur d'actions comptabilisées sur un PEA n'est pas conseillée. L'intermédiaire, gestionnaire du PEA, peut être amené à prélever des frais imputables aux charges de sa propre gestion. 2. Les actionnaires dont les actions BNP Paribas sont déposées au porteur ou au nominatif administré dans l'une de nos agences BNP Paribas, Fortis ou BNL ne supportent pas de droits de garde pour ces titres.

## GLOSSAIRE

Quelques définitions pour comprendre les documents que nous vous remettons et mieux décoder les notions financières.



### Actif net par action

Part de l'actif de la Banque qui appartient en propre aux actionnaires, c'est-à-dire la totalité de l'actif moins le passif exigible divisé par le nombre d'actions.



### Blackrock Inc

Un des plus importants gérants globaux d'actifs du monde. Il agit pour le compte de très grandes sociétés, fonds de retraite, fondations et institutions publiques ainsi que de millions de clients individuels.



### Common Equity Tier 1

Ratio de solvabilité ne prenant en compte que les fonds propres constitués du capital social ainsi que des primes et réserves, à l'exclusion de tout "hybride". Parfois dénommé aussi "Core Tier 1".

### Coût du risque

Il s'exprime en points de base de l'encours moyen des crédits sur la période considérée.



### Marchés domestiques

(ou Domestic Markets) Regroupe les réseaux de banque de détail en France (BDDF), en Italie (BNL bc), en Belgique (BDDB opérant sous la marque BNP Paribas Fortis) et au Luxembourg (BDEL opérant sous la marque BGL BNP Paribas) ainsi que trois métiers spécialisés: Arval, BNP Paribas Leasing solutions et BNP Paribas Investor Solutions.



### Point de base

(pb ou bp pour "basis point"): centième de pourcent, ou 0,01%.



## CONTACTS ACTIONNAIRES

- BNP Paribas Actionnariat individuel **3, rue d'Antin 75002 Paris.** Fax: 01 42 98 21 22.
- Par e-mail: [relations.actionnaires@bnpparibas.com](mailto:relations.actionnaires@bnpparibas.com)
- Par téléphone: 01 40 14 63 58 ou 01 55 77 95 54
- [www.invest.bnpparibas.com](http://www.invest.bnpparibas.com) Cliquer sur "recevoir notre actualité financière".
- Nominatif pur  **N° Vert 0 800 600 700** (appel gratuit).

# TRANSFORMER NOS RÉSEAUX POUR MIEUX SERVIR NOS CLIENTS

Avec des clients de plus en plus exigeants et informés, les réseaux de banque de détail de BNP Paribas en Europe ont lancé des programmes de transformation. Objectif: créer une nouvelle relation avec nos clients. Pour cela, la banque mise sur le digital et sur de nouveaux formats d'agence.



## UNE NOUVELLE RELATION AVEC NOS CLIENTS

**Des clients de plus en plus informés, exigeants et aux demandes pointues.** Tel est le constat des collaborateurs de la banque de détail en Europe. « *Les évolutions technologiques ont créé chez nos clients la perception que les possibilités de services sont décuplées* », explique Pierre-Marie Dussart, responsable Networks chez Retail Development & Innovation. « *Que le contact ait lieu par téléphone, par Internet ou en agence, aux yeux du client, nous sommes une seule banque. La frontière entre le digital et les réseaux physiques s'estompe. Nos clients veulent*

*se sentir libres d'évoluer d'un canal à l'autre sans rupture* », poursuit-il. Pour répondre à ces nouvelles demandes, BNP Paribas a lancé des programmes de transformation dans ses quatre grands marchés : France, Italie, Belgique et Luxembourg. Convaincu de la révolution des usages portée par l'explosion de l'Internet mobile, BNP Paribas a lancé en juin 2013, Hello bank!, la banque en ligne nouvelle génération, pour offrir l'ensemble de ses produits et services aux clients utilisant régulièrement les services en ligne.

En 2014, parce que le monde continue de changer et que les clients souhaitent une relation différente avec leur banque, BNP Paribas a lancé "Préférence Client 2016", un programme ambitieux de transformation de la relation client et du réseau d'agences autour de quatre piliers: une relation enrichie par + de service, + d'expertise, et des agences + transparentes et + connectées. « *Nous souhaitons créer la nouvelle référence bancaire de la relation client* », précise Didier Gresse, en charge du programme Préférence Client en France.

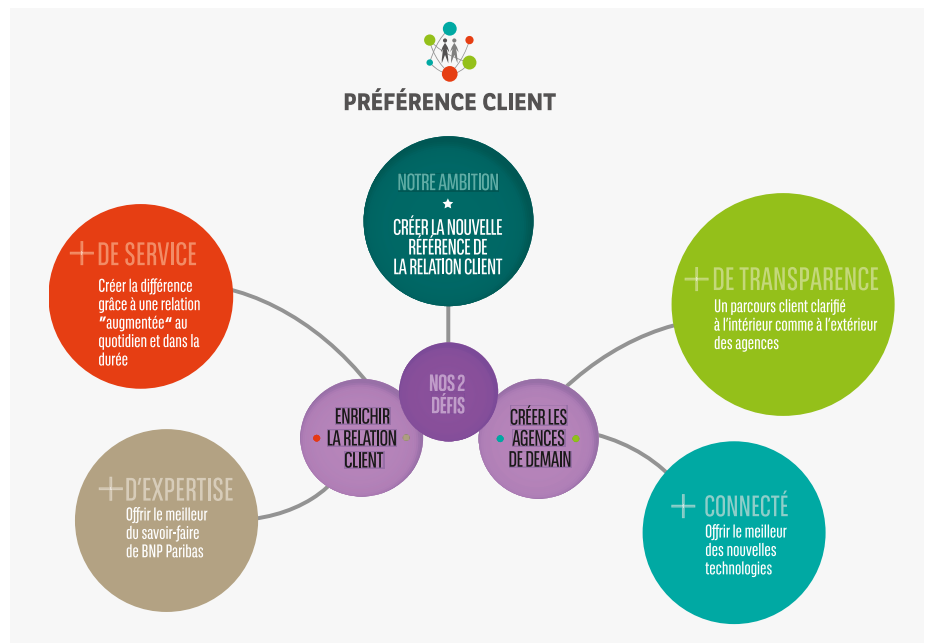
**Le rôle central du conseiller**  
La banque mise avant tout sur ses collaborateurs et plus particulièrement sur les conseillers qui sont les pivots de la relation client. En effet, si les rendez-vous en face-à-face sont moins fréquents, l'intensité de la relation demeure. Les contacts réguliers se digitalisent via les e-mails et les espaces client en ligne. En France, 70% des clients considèrent la relation avec un conseiller comme indispensable, notamment lors des moments clés de la vie commune, par exemple lors d'un achat immobilier.



## LA NOUVELLE RÉFÉRENCE BANCAIRE DE LA RELATION CLIENT

### + de service : créer la différence grâce à une relation "augmentée" au quotidien, dans la durée

BNP Paribas s'est engagé en 2016 à répondre aux quatre besoins essentiels des clients particuliers et professionnels via dix nouveaux engagements (voir page 9). Pour les tenir, BNP Paribas développe les compétences et la capacité d'action des 30000 collaborateurs au service des clients dans son réseau. La Banque a lancé un important programme de formation et de conduite du changement, soutenu dès la rentrée 2014 par la création de la "Service Academy", une plateforme en ligne pour notamment échanger les bonnes pratiques entre les équipes. L'adaptation de la nouvelle promesse de service au plus près du terrain se traduit en outre par la mise en place d'un "Projet de Service Agence". Piloté par le Directeur d'agence et co-construit avec l'ensemble de son équipe, il permet d'intégrer les initiatives



locales pour personnaliser le service de chaque agence.

### + d'expertise: offrir le meilleur du savoir-faire de BNP Paribas

BNP Paribas renforce le niveau d'expertise mis à disposition de ses clients

en créant 700 à 1000 postes de conseillers spécialisés sur trois ans. Accessibles par différents canaux au choix des clients, ces conseillers spécialisés interviennent en complément du conseiller de clientèle, qui reste le pivot de la relation.

### + de transparence dans les agences de demain

Le parcours client est clarifié à l'extérieur comme à l'intérieur des agences, avec trois nouveaux formats d'agence complémentaires et des agences dédiées à certaines communautés





telles que les professions de santé, les avocats ou les étudiants, et à l'innovation.

• **Les agences Express, "pour aller vite":**

le client est accueilli par un conseiller qui l'accompagne dans la zone automates pour qu'il effectue ses transactions bancaires simples (retraits d'espèces, dépôts de chèque) ou dans la zone express où il a accès à des tablettes pour la réalisation d'opérations rapides et simples telles qu'un virement en ligne. L'ouverture de comptes est également réalisée.

• **Les agences Conseil, "pour être accompagné":**

en plus des opérations simples du quotidien, les clients peuvent avoir un rendez-vous avec un conseiller, avec la possibilité d'un entretien en visio-conférence avec un conseiller spécialisé.

• **Les agences Projets, "pour réaliser ses projets":**

en plus des services proposés au sein de l'agence

Conseil, les clients peuvent rencontrer un conseiller spécialisé pour mener à bien leurs projets nécessitant plus d'expertises.

**Des agences + connectées, pour offrir aux clients le meilleur des nouvelles technologies**

En 2016, toutes les agences Conseil et Projets seront équipées d'un dispositif de visio-conférence qui permet aux clients d'avoir accès aux spécialistes partout en France.

Par ailleurs, l'affichage devient digital pour relayer des informations adaptées au contexte local et le WiFi est disponible.

**En investissant dans la formation de ses collaborateurs et dans le développement du digital, BNP Paribas réaffirme le rôle central en matière de relation bancaire de ses agences, de ses conseillers et de la technologie.**



## QUATRE BESOINS ESSENTIELS, DIX ENGAGEMENTS

### Immédiateté des réponses envers nos clients

1. Donner un rendez-vous dans les deux heures avec un conseiller, dans les 48 heures avec un conseiller spécialisé.
2. Répondre en 30 secondes sur le chat.
3. Marquer un accord immédiat pour un crédit de trésorerie professionnel inférieur à 10 000 €, sous réserve d'éligibilité à la facilité de caisse en ligne.

### Prise en charge du besoin des clients et résolution de tout sujet bancaire

4. Dépanner immédiatement nos clients pour tous leurs problèmes de banque au quotidien.
5. Soutenir nos clients dans les moments difficiles.

### Simplification et recherche du "sans effort" pour nos clients

6. Faciliter toutes leurs démarches courantes.
7. Les tenir informés de l'évolution du traitement de leurs demandes par SMS.
8. Connaître nos clients et suivre toutes leurs demandes, quel que soit le mode de contact choisi : bnpparibas.net, téléphone, visio-conférence ou face-à-face.

### Reconnaissance et personnalisation

9. Proposer à nos clients d'adapter nos contrats à leurs besoins réels.
10. Les reconnaître en leur offrant des tarifs et des avantages exclusifs.

### GRAND PRIX DE LA RELATION ACTIONNAIRES

Le Grand Prix de la Relation Actionnaires 2015 des Échos, Investir et Mazars a été remis le mercredi 4 novembre 2015 à Jean-Laurent Bonnafé par Henri Lachmann, président d'honneur du jury. Le Grand Prix de la Relation Actionnaires récompense les sociétés cotées qui, à travers la communication qu'elles ont mise en œuvre, se sont illustrées par une démarche responsable et transparente vis-à-vis de leurs actionnaires, individuels, institutionnels et salariés. La Banque avait déjà été distinguée en 2012 avec le Prix spécial du jury.



### PROJET BANLIEUES & CONNECT

**BNP Paribas ouvre son action en faveur des banlieues à ses clients Entreprises de Taille Intermédiaire (ETI)** pour renforcer son soutien aux associations. BNP Paribas propose, en 2016, à une quarantaine de ses clients ETI de rejoindre ce projet. À la fin de l'année, 17 "clubs entreprises" seront créés en France, composés de deux à trois clients ETI, des directeurs de groupes d'agences engagés sur leurs territoires et des directeurs des centres d'affaires. Ces clubs entreprises se réuniront deux à trois fois par an lors de comités d'orientation locaux, qui permettront aux ETI de choisir le projet qu'elles souhaitent soutenir et les modalités de leur intervention (subvention, don de matériel, bénévolat ou mécénat de compétences).



### DÉVELOPPEMENT DURABLE

**BNP Paribas, première banque en France à proposer à tous ses clients un dispositif complet pour favoriser leur transition énergétique**

La plateforme [monprojetrenovation.com](http://monprojetrenovation.com) propose aux clients de BNP Paribas et de Hello bank! de réaliser un diagnostic pour estimer les performances énergétiques de leur logement, puis de le faire évoluer en fonction des travaux d'amélioration. Un simulateur financier en ligne permet d'estimer, en fonction du logement et du profil du client, les aides financières (crédit d'impôt pour la transition énergétique, aides de l'Agence nationale de l'habitat) auxquelles il est éligible. Il peut construire un plan de financement de son projet de travaux incluant son apport personnel et les prêts proposés par BNPParibas (Éco-Prêt à taux zéro et Prêt Travaux).

Les clients particuliers pourront également trouver sur le site un artisan qualifié pour réaliser leurs travaux.



### CIB

**BNP Paribas conseille Air Liquide pour l'acquisition d'Airgas**

BNP Paribas conseille Air Liquide en vue de l'acquisition de son concurrent américain Airgas pour une valeur d'entreprise de 13,4 Md\$ via une transaction payée entièrement en numéraire. Cette opération permettra à Air Liquide de devenir le n°1 mondial incontesté des gaz industriels. BNP Paribas a participé à la mise en place d'un crédit relais de 12 Md\$. BNP Paribas agit en tant que conseiller, co-souscripteur et teneur de livre dans cette opération.

### PERSONAL FINANCE

**Personal Finance renforce sa présence auprès des constructeurs automobiles.** En France, Cetelem renouvelle son partenariat avec Aramis et devient le partenaire financier de Volvo. Au Mexique, Personal Finance signe un accord commercial avec Kia Motors. En Pologne, Bank BGZ BNP Paribas remporte l'appel d'offres de Mitsubishi Motors.



## SALON ACTIONARIA

### Plus de 25 000 actionnaires individuels

ont été accueillis au Palais des Congrès les 20 et 21 novembre 2015 à Paris. BNP Paribas participait comme chaque année à cette manifestation importante. Les membres du Comité de liaison des actionnaires de la Banque, les équipes Relations Investisseurs et Information Financière, celles du Cercle des actionnaires et de la Banque Privée ont ainsi rencontré et dialogué avec plusieurs milliers d'actionnaires et de clients.

## BICICI REMPORTE L'APPEL D'OFFRES DE CFAO-CARREFOUR

**La Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie de la Côte d'Ivoire (BICICI)**, filiale du Groupe BNP Paribas, a remporté le mandat stratégique de services Cash Management et des financements du premier hypermarché et centre commercial CFAO-Carrefour en Afrique subsaharienne, basé à Abidjan. L'appel d'offres comprend principalement l'ouverture d'une agence bancaire au cœur du centre commercial, l'installation de DAB (distributeurs automatique de billets), la mise en services de 75 TPE (terminaux de paiement électronique) pour l'hypermarché et les magasins, le ramassage du cash, une proposition de cartes fidélité et les financements des mobiliers et besoins en fonds de roulement.

## BNP PARIBAS ACCOMPAGNE ALTICE DANS SON DÉVELOPPEMENT

**La relation avec Altice s'est significativement renforcée grâce à un accompagnement sans faille au cours de quatre acquisitions majeures menées par Altice dans les dix-huit derniers mois.**

La première était en 2014 en France: le rachat de SFR à Vivendi pour une valeur d'entreprise de 17 Md€. En 2015, la Banque a structuré trois grands rachats: Portugal Telecom pour 7 Md€, puis aux États-Unis Suddenlink pour 9 Md\$ et CableVision pour 17 Md\$ en septembre dernier. Ces deux derniers rachats ont permis à Altice de pénétrer le marché américain et de devenir le 4<sup>e</sup> opérateur sur le marché du câble. Le financement de l'acquisition de CableVision, rendu possible grâce aux expertises des équipes de CIB, a été structuré, souscrit et distribué en Europe et aux États-Unis.

## BNP PARIBAS REAL ESTATE PRÉSENTE #CURVE



### Un programme de 24 000 m<sup>2</sup> de bureaux

en ossature bois à La Plaine Saint-Denis (93). À l'occasion du SIMI 2015, le Salon de l'immobilier d'entreprise, BNP Paribas Real Estate a dévoilé ce projet situé rue du Landy, dans la ZAC de la Montjoie à Saint-Denis, à 450 m de la station Stade de France du RER B. Ce programme est développé par les équipes Promotion de BNP Paribas Real Estate dans le cadre d'un projet mixte comprenant également 332 logements du studio au 5 pièces, dont 268 logements en accession à la propriété et 64 logements locatifs sociaux, ainsi que 500 m<sup>2</sup> de commerces.



## BNP Paribas Actionnariat individuel

3, rue d'Antin - 75002 Paris.  
Tél. : 01 40 14 63 58 - 01 55 77 95 54.  
Fax : 01 42 98 21 22.



## TROIS RÉCOMPENSES POUR BNP PARIBAS WEALTH MANAGEMENT

### BNP Paribas Wealth Management a été élue<sup>1</sup>:

- Meilleure banque privée en France, pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, avec 87,5 milliards d'actifs sous gestion en France au 30 juin 2015;
- Meilleure banque privée en Europe, pour la 2<sup>e</sup> année consécutive;
- Meilleure banque privée pour son offre ISR, pour la 2<sup>e</sup> fois.

1. Lors de la 7<sup>e</sup> édition de la cérémonie Global Private Banking Awards organisée par Professional Wealth Manager et *The Banker* le 4 novembre 2015.

## LE CERCLE DES ACTIONNAIRES

### Le Cercle a fêté son vingtième anniversaire

et a convié en décembre 2015 deux cents de ses membres à un concert de jazz organisé dans l'Orangerie, siège historique de la Banque, en partenariat avec la Fondation BNP Paribas et en présence de Jean Lemierre, Président de la Banque. Par ailleurs, plus de 3500 places de cinéma gratuites ont été distribuées dans toute la France.



## AGENDA

3

MAI

Résultats du premier trimestre

26

MAI

Assemblée Générale

Palais des Congrès de la porte Maillot (Paris)

28

JUILLET

Résultats du second trimestre

Les dates et lieux des prochaines rencontres avec les actionnaires seront consultables sur le site [invest.bnpparibas.com](http://invest.bnpparibas.com)

## LA FONDATION BNP PARIBAS

### La Fondation BNP Paribas renouvelle son engagement en faveur de l'art

à travers la restauration de différentes œuvres, et notamment celle de statuettes du XVIII<sup>e</sup> siècle de la Manufacture de Sèvres. Celles-ci servaient de modèles aux fameux biscuits de porcelaine de Sèvres. Elles ont été présentées pour la première fois au public dans le cadre de l'exposition "La Manufacture des Lumières" à la Cité de la céramique, à Sèvres.

