



BNP PARIBAS

**ASSEMBLEE
GENERALE
MIXTE**

14 mai 2024

QUESTIONS ECRITES POSEES PAR M. CHRISTOPHE ZELLER

En préambule, je voudrais vous signaler que de nombreuses sociétés cotées indiquent dans l'avis de convocation une adresse mails pour pouvoir envoyer des questions écrites. Pourriez-vous faire cela à compter de la prochaine AG ?

Réponse du Conseil d'administration :

Cette information se trouve effectivement déjà dans l'avis de réunion puis les avis de convocation parus dans les journaux d'annonces légales.

Contexte : la presse se fait de plus en plus l'écho de fonds dit verts commercialisés par tous les opérateurs, banquiers, CIF et assureurs, au travers de réseaux multimodaux et qui, en fait, au bout de quelques années ne le seraient pas ou plus. On imagine immédiatement les multiples recours voire les « class actions » des épargnants vis-à-vis des distributeurs et solidairement des sociétés de gestion de fonds. Les autorités de tutelle commencent à alerter dans leurs publications. Par ailleurs, on a vu que le nucléaire avait intégré la taxonomie et qu'à l'inverse des ONG ayant le statut de défenseuses de l'environnement de plusieurs pays européens avaient fait une pétition auprès de la cour de justice de l'union européenne pour demander l'exclusion des ENR non pilotables (éoliennes) de la taxonomie. Si la CJUE fait droit à la pétition de ces ONG il y aura des conséquences certaines sur de nombreux fonds verts dont ceux de notre Groupe.

1^{ère} question : Comment notre groupe appréhende-t-il ces risques et a-t-il déjà provisionné dans ses comptes ces risques ?

Réponse du Conseil d'administration :

Il convient tout d'abord de rappeler que la dénomination des fonds de BNP Paribas Asset Management (quant à leurs attributs de durabilité : « sustainable », ESG, Green, impact...) et des instruments qui les composent se fait dans le respect des réglementations et normes (pour les fonds labellisés) en vigueur.

Concernant le volet appréhension des risques :

- le nommage des fonds répond à des règles strictes, qui sont définies par des procédures dédiées et qui font l'objet de contrôles réguliers ;
- de la même manière, les instruments à l'actif de nos fonds font l'objet de contrôles quotidiens de premier niveau (opérés par les équipes de gestion) et de second niveau (opérés par la fonction indépendante RISK). En outre, l'Inspection Générale de la Banque intervient en troisième niveau.

Par ailleurs, lorsque les réglementations ou leurs interprétations par les régulateurs ou les juridictions sont amenées à évoluer (comme cela a été le cas pour le label ISR ou les fonds dits « article 9 »), nous nous y conformons bien entendu systématiquement.

Concernant le volet provisions :

Les normes comptables IFRS adoptées par l'Union européenne demandent une comptabilisation de provision selon les principes détaillés dans la note 1.m annexée aux comptes consolidés de BNP Paribas, dont extrait ici (cf : page 201 du Document d'enregistrement universel et rapport financier annuel 2023) : « Une provision est constituée lorsqu'il est probable qu'une sortie de ressources représentative d'avantages économiques sera nécessaire pour éteindre une obligation **née d'un événement passé** et lorsque le montant de l'obligation peut être estimé de manière fiable. Le montant de cette obligation est actualisé pour déterminer le montant de la provision, dès lors que cette actualisation présente un caractère significatif ».

A date nous n'avons pas recensé de tel sujet.

BNP Paribas Asset Management prend néanmoins en compte, de manière prospective, dans ses exercices de cartographie, le risque de fourniture d'une information qui serait estimée « peu claire ». De manière générale cependant, BNP Paribas Asset Management s'attache à faire preuve d'une totale transparence vis-à-vis des investisseurs en leur expliquant clairement ce dans quoi ils sont investis. Cette transparence s'applique notamment aux aspects extra-financiers communiqués dans les rapports périodiques sur la gestion des fonds et dans les documents commerciaux ; BNP Paribas Asset Management a mis en place des règles et des contrôles stricts pour en garantir la précision.

Contexte : Est-ce que les différentes entités du groupe ont parmi les objectifs celui de s'apporter du chiffre d'affaires additionnel notamment entre les BU banques et les BU assurances ? Votre réponse sera vraisemblablement affirmative.

Le séquençage sur les opérations d'assurance distribuées par les réseaux bancaires est de nature à aboutir à la rupture de la relation d'affaire entre la banque et le client-assuré.

En effet dans le cadre de la vente d'un produit d'assurance (ex BNPP sécurité) le commercial est un salarié d'Hello Bank et l'on constate rapidement d'une part que son niveau de technicité assurantiel est relativement basique et d'autre part que le script de souscription est très insuffisant pour pouvoir délivrer une recommandation explicite sur le bon produit (exemple choix entre BNPP sécurité et BNPP sécurité PLUS) au regard i) du contrat de mariage (séparation de bien) ii) des comptes bancaires HB séparés etc. L'entité distributrice Hello Bank peut être mise en cause pour erreur dans le conseil.

Mieux encore, l'externalisation par Cardif de la gestion sinistre au courtier gestionnaire SPB aboutit à des situations non conformes au contrat : le gestionnaire sinistres de SPB interprète les conditions générales : A titre d'exemple, il exige pour indemniser un vol de clé, alors que cela ne figure pas au contrat, que la carte grise soit au nom de l'assuré. Or, dans la vraie vie lorsqu'il y a plusieurs véhicules dans un foyer les cartes grises peuvent être soit toutes au nom de M ou toutes au nom de Mme ou un mixte des deux et lorsque l'assuré utilise un véhicule c'est plus en fonction de l'usage qu'il compte en faire ou de la praticité que de la carte grise.

Au-delà de l'indemnisation proprement dite, le recours à des plateformes sans n de téléphone, avec des délais anormalement longs et la demande renouvelée plusieurs fois de renvoyer l'intégralité des pièces du dossier est de nature à détériorer fortement l'image de marque d'Hello Bank pouvant amener à remettre en cause la relation bancaire. Et la force de persuasion et le niveau technique assurantiel plus que faible du manager (c'est d'abord un banquier) d'Hello Bank ne permet pas de redorer l'image de marque de sa structure.

2^{ème} question : Qui supervise la qualité de la prestation de service fournie par une entité du groupe (exemple Cardif) à une autre entité du groupe (exemple Hello Bank) et plus particulièrement le recours à un tiers gestionnaire extérieur au groupe (ex SPB) ?

3^{ème} question : Pourquoi externalisez-vous auprès de courtier gestionnaire la gestion de sinistre pour des contrats dit de poche de Cardif au risque de perdre les clients de longue date ?

Réponses du Conseil d'administration :

La distribution de produits d'assurance est encadrée par la réglementation européenne IDD (*Insurance Distribution Directive*), qui impose un certain nombre d'obligations à l'Assureur comme au Distributeur, notamment :

- pour l'Assureur : information du Distributeur quant aux caractéristiques des produits, communication du marché cible, contrôle et surveillance des produits ;
- pour le Distributeur : volume minimal d'heures de formation des conseillers commerciaux.

L'externalisation de la gestion de certains contrats constitue une pratique courante sur le marché de l'assurance. Ceci permet de bénéficier de l'expertise et du savoir-faire ainsi que des outils industriels d'acteurs reconnus. Cette externalisation est le résultat d'un processus de sélection rigoureux (ex : appel d'offres auprès de prestataires externes) et s'accompagne de la mise en place d'un dispositif de gouvernance.

Le recours par un Assureur à un tiers gestionnaire est soumis aux dispositions de la Directive SOLVABILITY 2, qui demandent, entre autres, un pilotage et un suivi de la qualité de la gestion des tiers gestionnaires par l'Assureur. Au sein de BNP Paribas Cardif, ce pilotage et ce suivi sont assurés par une Direction dédiée. Pour ce faire, cette équipe s'appuie sur les contrats et les indicateurs de niveau de service (SLA) définis.

Malgré les process et procédures mis en place, il peut arriver que des erreurs d'interprétation des conditions générales soient commises. Pour limiter au maximum ces situations, des contrôles de dossiers sont réalisés mensuellement pour vérifier la qualité de traitement. En cas d'écart, des actions correctrices sont mises en place.

Enfin, l'analyse régulière des réclamations clients permet également d'identifier et de traiter ces éventuels écarts.

C'est l'ensemble de ces dispositions qui a été mis en œuvre à l'occasion du sinistre dont vous avez été victime au début de cette année, pour lequel un geste commercial a d'ailleurs été fait par SPB.

Contexte : A l'occasion du transfert d'un important (750 K€) portefeuille titres à trois héritières (Agence Paris Ternes) je me suis fait la réflexion de savoir si l'objectif donné au service centraux des successions n'était pas d'agacer tellement les héritiers qu'ils n'ont plus comme objectif de liquider leurs portefeuilles. Naïvement je pensais qu'une succession pouvait être l'occasion pour notre banque de récupérer des héritiers clients d'autres banques.

4^{ème} question : Est-ce que les collaborateurs du service succession touchent un bonus en cas de rupture de la relation avec les héritiers ?

5^{ème} question : Est-ce que le délai de 18 mois est à vos yeux un délai normal pour transférer l'intégralité d'un portefeuille titre aux héritiers et ce au vue de la volatilité de la bourse ? On peut s'interroger en cas de crack boursier !!!

Réponses du Conseil d'administration :

Les collaborateurs du Service « Successions » de la banque Commerciale en France ou de Cardif sont mobilisés pour traiter au mieux les différentes successions dans les meilleurs délais et satisfaire les héritiers ou les bénéficiaires des capitaux-décès. Ces derniers sont parfois clients de la Banque ou peuvent le devenir à cette « occasion ». Des travaux sont menés pour améliorer les parcours de successions.

Les délais de traitement sont suivis avec attention et la satisfaction des héritiers ou bénéficiaires régulièrement mesurée.

Ces délais dépendent bien entendu de la complexité de la succession et des opérations à traiter. Il est utile de souligner qu'ils dépendent aussi, dans un certain nombre de cas, des délais de transmission des informations nécessaires par les héritiers ou les notaires.

Dans le cas particulier que vous évoquez, nous apprenons que vous avez pu avoir des échanges avec le Responsable de notre Agence « Successions » quant aux difficultés rencontrées.

Contexte : *Au-delà d'un cas particulier qui n'est sans doute pas un cas isolé loin de là on peut élargir la réflexion à la génération des trentas et des quadras qui sont des héritiers en puissance à des niveaux de patrimoines transmis jamais atteints...*

6^{ème} question : *Est-ce que notre groupe est suffisamment préparé et staffé pour faire face à cet afflux massif de transferts de fonds entre ascendants décédés davantage clients de la banque physique traditionnelle et descendants héritiers qui sont plutôt clients de plateforme en ligne type Qonto ou, si portefeuille titres, de Boursorama ou Banque directe sans oublier les bitcoins. Pour ma part, je trouve que vous connaissez mal la surface financière de vos clients multi-bancarisés.*

Réponse du Conseil d'administration :

Le Service « Successions » de la Banque Commerciale en France a déjà l'habitude de transférer des capitaux à des héritiers non clients de BNP Paribas. Cela ne pose pas de problèmes techniques particuliers. Les « néo-plateformes » que vous citez ont, elles aussi, des clients dont les héritiers sont clients de banques dites « traditionnelles ». Les volumétries de capitaux décès sont facilement prévisibles en fonction de la structure par âge de la clientèle. Les moyens de la Banque sont donc adaptés en fonction de ces volumétries attendues.