



BNP PARIBAS

**ASSEMBLEE
GENERALE**

18 mai 2021

QUESTIONS ECRITES POSEES PAR MONSIEUR BERNARD DELPECH

1^{ère} question :

La distribution de prêts garantis par l'Etat génère-t-elle une marge et si oui de combien en moyenne ?

Réponse du Conseil d'administration :

Pour les prêts garantis par l'Etat, le taux d'intérêt facturé au client en 2020, soit la première année du prêt, est égal au prix de la garantie, soit :

- 50 points de base pour les clients ayant plus de 250 employés en France ou un chiffre d'affaires supérieur à 50 million d'euros ou un total d'actifs supérieur à 43 millions d'euros en France ;
- 25 points de base pour les autres clients petites et moyennes entreprises (moins de 250 employés en France, un chiffre d'affaires inférieur à 50 million d'euros et un total d'actifs inférieur à 43 millions d'euros en France).

La banque comptabilise la quote-part de la commission de garantie sur la part du prêt qui n'est pas couverte par la garantie de l'Etat et reverse à la BPI (Banque Publique d'Investissement) la quote-part de la commission de garantie sur la part du prêt qui est garantie par l'Etat.

Le prix facturé au client par la banque a été fixé pour compenser l'ensemble des coûts, y compris les coûts de liquidité, les coûts de financement et les coûts administratifs liés au prêt.

2^{ème} question :

Des ONG ont constaté une augmentation de vos financements aux énergies fossiles. Pour l'avenir, quelle est votre politique dans ce domaine et comment la quantifiez-vous ?

Réponse du Conseil d'administration :

BNP Paribas encadre ses soutiens aux énergies fossiles et a mis en place de longue date des politiques de financement et d'investissement dans ce secteur, qui font l'objet de mises à jour régulières ; ainsi :

- BNP Paribas a renforcé ses engagements en 2020 et demande désormais à ses clients actifs dans la chaîne de valeur du charbon thermique (mines de charbon, centrales électriques au charbon et infrastructures liées au charbon) d'avoir un plan de sortie du charbon d'ici 2030 dans les pays de l'Union Européenne et de l'OCDE, et d'ici 2040 dans le reste du monde. En 2020, le Groupe a d'ores et déjà engagé la sortie de relation avec ses clients qui continuent de développer des capacités additionnelles de charbon ou qui n'ont pas l'intention de sortir de cette énergie, soit environ la moitié de son portefeuille de clients producteurs d'électricité, se traduisant par une perte de revenus annuels de plus de 50 millions d'euros. Par ailleurs, BNP Paribas n'a financé aucun projet de centrale électrique au charbon ou de mine de charbon dans le monde depuis 2017 ;
- BNP Paribas a adopté dès 2017 une politique ambitieuse pour restreindre ses financements et investissements dans les secteurs du pétrole et du gaz non conventionnels. Celle-ci exclut les entreprises spécialisées dans les hydrocarbures non conventionnels ainsi que les projets majoritairement dédiés à leur transport et leur exportation. Aux Etats-Unis, l'impact de cette politique s'est traduit par la perte de 100 millions d'euros de revenus annuels. Notre exposition de crédit aux spécialistes des hydrocarbures non conventionnels, qui s'élevait à plus de 4 milliards de dollars US en 2016, est ainsi tombée à zéro en 2020.

Pour mesurer les effets de ces politiques, BNP Paribas suit depuis plusieurs années la répartition, par source d'énergie, de ses portefeuilles de crédits dans les secteurs de l'extraction (charbon, pétrole et gaz) et de la production d'électricité et s'assure qu'elle évolue en ligne avec la trajectoire du Sustainable Development Scenario (SDS) de l'Agence Internationale de l'Energie (AIE). A titre d'exemple, dans le portefeuille de crédits du Groupe lié à la production d'électricité, à fin 2020, la part des sources fossiles s'établit à 42,2% (-4,5% par rapport à 2019) contre 63% dans le mix mondial tandis que la part des énergies renouvelables s'établit à 34,7% (+3,7% par rapport à 2019) contre 26,6% dans le mix mondial.

De plus, BNP Paribas travaille sur l'alignement de son portefeuille de crédits dans le secteur des énergies fossiles afin de s'assurer que ses activités dans ce secteur soient en ligne avec son objectif de financer une économie neutre en carbone en 2050. Un renforcement des politiques du Groupe est ainsi intervenu en mai 2021, puisque conformément à son engagement de piloter la trajectoire climatique de son portefeuille de crédits avec la méthodologie PACTA et à sa récente adhésion en avril à la Net-Zero Banking Alliance, BNP Paribas s'est fixé un premier objectif de réduction de 10% d'ici à 2025 de son exposition de crédit aux activités d'exploration et de production de pétrole et de gaz. Cet objectif sera progressivement complété grâce au développement d'autres outils, par exemple de mesure des émissions de CO₂ et un dialogue en profondeur se poursuivra avec les clients producteurs d'hydrocarbures afin de les accompagner vers des activités moins émettrices de gaz à effet de serre.

Dans le contexte particulier de la Covid-19, nos concours pour la période 2020 ont, dans une mesure importante, pris la forme d'un soutien conjoncturel à la liquidité des entreprises. Ils ont contribué à éviter de graves difficultés à de nombreux groupes de l'industrie, du commerce et des services en Europe et dans le monde et à stabiliser l'économie. Si la crise nous a conduits, comme l'ensemble du secteur bancaire, à renforcer nos soutiens aux acteurs du pétrole et du gaz, c'est toutefois dans une moindre mesure que nos soutiens aux autres secteurs de l'économie en 2020. Les entreprises pétrolières et gazières ne représentent que moins de 2% du total des crédits du Groupe à fin 2020.

3^{ème} question :

Vous aviez annoncé un plan d'économie de 3,3 Md€ entre 2017 et 2020, avec des économies récurrentes au-delà de 2020. Quel a été le montant effectif des économies réalisées et quel est le montant qui subsiste au-delà de 2020 ?

Réponse du Conseil d'administration :

L'objectif initial d'économies du plan de 2,7 milliards d'euros en 2020, annoncé en 2017, avait été porté à 3,3 milliards d'euros et le Groupe avait atteint 1,8 milliard d'euros d'économies récurrentes en 2019.

En 2020, dans le contexte exceptionnel de la crise sanitaire, le Groupe a réduit ses coûts de 1,1 milliard d'euros, malgré une augmentation de 0,3 milliard d'euros liée aux donations et aux mesures de sécurité pour le personnel liées à la crise ainsi qu'à une augmentation de taxes bancaires soumises à IFRIC 21.

Au-delà de 2020, l'apport de la transformation et l'accélération des usages digitaux engendrés par les effets de la crise sanitaire permettront de poursuivre l'ajustement des coûts tout en accompagnant les activités en développement dans un contexte de reprise par rapport à 2020. Ainsi, le Groupe devrait enregistrer en 2021 des frais de gestion stables (hors effet de changement de périmètre et taxes soumises à IFRIC 21).

Par ailleurs, le Groupe a démontré en 2020 l'efficacité de sa transformation digitale et industrielle au-delà des économies de coûts réalisées. En effet, cette transformation a permis à ses différentes plateformes de faire face pendant la crise à une forte augmentation des volumes de transactions dans certains métiers (par exemple les ordres de bourse, les services titres ou les marchés de capitaux) et à ses équipes de se mobiliser pour soutenir l'économie et servir les clients (généralisation du télétravail permettant une continuité de l'activité, mise en place rapide des prêts garantis par les réseaux, volume record de financements levés sur les marchés de crédits syndiqués, d'obligations et d'actions).

4^{ème} question :

Comment mesurez-vous la satisfaction de vos clients (NPS ?) et comment vous situez-vous par rapport à vos confrères ?

Réponse du Conseil d'administration :

Nos clients étant au cœur de notre stratégie, le Groupe déploie depuis 2017 le programme « Advocacy » via le système Net Promoter Score (NPS), qui permet d'être à l'écoute des clients tout au long de la relation et d'améliorer leur expérience. Opérationnel pour tous les types de clientèles, ce programme est utilisé au sein des entités *Retail Banking & Services* pour l'ensemble des marchés domestiques et pour tous les métiers et pays du pôle *International Financial Services*. Dans ce cadre, le NPS est l'indicateur commun au sein de BNP Paribas pour mesurer le niveau de recommandation des clients.

Le Groupe mesure le NPS de ses entités par rapport à leurs concurrents via un benchmark annuel par segment et par pays. Nous nous sommes fixés pour objectif de faire progresser chaque année notre positionnement NPS dans chaque marché. Selon notre benchmark en 2020, plus de 65% de nos entités-banques se positionnent au niveau de la concurrence ou au-dessus. Quelques exemples de progression récente : BNP Paribas Fortis Private Banking est ainsi devenu leader parmi les banques privées en Belgique, BNL et la Banque De Détail en France ont progressé significativement depuis 2017 sur le Retail.

Au-delà du benchmark et des mesures NPS internes pour prendre en compte la perception des clients sur l'ensemble des canaux et des parcours prioritaires, notre approche permet de systématiquement contacter celles de nos relations qui ont partagé leur retour d'expérience afin de mieux comprendre leurs besoins. À titre d'exemple en 2020, plus d'un million de feedbacks de la clientèle de détail ont été reçus et 88% des clients détracteurs (avec une note NPS de 0 à 6) ont ainsi pu être rappelés par les conseillers.

Tous les retours clients sont analysés afin d'identifier les irritants prioritaires. Le parcours d'entrée en relation pour les particuliers a ainsi été priorisé puis digitalisé et simplifié avec des résultats très positifs en France (+53 points sur le NPS transactionnel en un an). Nos clients peuvent désormais souscrire digitalement un crédit immobilier en Belgique, France et Italie.

Dans le contexte de la stratégie 2021-2025 et selon notre principe d'amélioration continue, le programme « Advocacy » continuera d'évoluer sur plusieurs plans : intégration de nouvelles sources de retours (réseaux sociaux, centres de service,...), généralisation de la prise en compte de la perception client pour compléter la connaissance du fonds de commerce et une meilleure mesure des impacts des actions.