



PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE

15 avril 2015

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

***Vigeo entreprise* renouvelle l'attestation sur le caractère responsable du Crédit Renouvelable Cetelem et de sa commercialisation**

En accord avec la démarche initiée en juin 2013, *Vigeo entreprise* a réalisé le nouvel audit du crédit renouvelable de Cetelem et atteste pour une nouvelle période de 18 mois le caractère responsable de son offre ainsi que ses conditions de commercialisation. Les évaluations des points forts sont maintenues et les actions engagées sur les axes de progrès identifiés lors de la Phase I ont permis de remonter la note au niveau maximal de l'audit.

Un engagement formalisé sur la responsabilité

Faire attester par une agence de notation sociale indépendante les éléments du produit et sa commercialisation illustre les valeurs et les engagements de responsabilité de Cetelem envers ses clients :

- Assurer une information et un conseil transparent sur son offre de crédit renouvelable, pour permettre une prise de décision éclairée
- Adapter les offres à la situation de chacun en vérifiant la solvabilité
- Accompagner le client tout au long de la vie du contrat dans le respect de leurs intérêts et prévenir des situations de potentielles difficultés

L'attestation 2015 souligne les progrès réalisés sur la clarté et la compréhension des informations fournies aux clients et permet à cet item de recevoir la note maximale. La présentation des critères financiers de l'offre a été améliorée.

Une démarche sur le crédit renouvelable qui demeure unique en France

L'audit de *Vigeo entreprise* couvre la distribution du crédit renouvelable Cetelem réalisée dans ses Centres de Relation Clients. Pour réaliser l'audit, *Vigeo* a construit un référentiel ad hoc adossé à la norme ISO 26000¹, référence en matière de RSE. L'audit de renouvellement a été réalisé de novembre 2014 à janvier 2015. *Vigeo* a examiné les documents contractuels et les supports marketing du produit ainsi que les outils internes de formation de la force commerciale. L'agence a également interrogé des parties prenantes internes et externes et s'est rendue dans quatre Centres de Relation Client (CRC) pour vérifier les modalités de commercialisation par les conseillers.

Le 16 février, *Vigeo entreprise* a délivré le renouvellement de l'attestation, avec la note maximale de 3/3 sur l'ensemble des 7 items de la procédure. Conformément aux engagements qu'elle a pris en 2013, BNP Paribas Personal Finance renouvellera cet audit dans 18 mois.

¹ La norme ISO 26000 présente des lignes directrices pour tout type d'organisation cherchant à assumer la responsabilité des impacts de ses décisions et activités et en rendre compte.



PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE

Le crédit renouvelable, une solution de financement pour répondre à des besoins spécifiques

Selon l'étude réalisée par l'Institut BVA pour Cetelem en 2014 sur la gestion budgétaire des français, ceux-ci sont devenus plus avisés depuis le début de la crise en 2008 ; 84% surveillent régulièrement leurs comptes et 43% plébiscitent une gestion prévoyante. Ce sont donc des gestionnaires prudents.

« *Cependant, le besoin demeure de financements pour de petits projets ou des dépenses imprévues et le crédit renouvelable, accessible et souple, remboursable sur de courtes durées répond à ces problématiques* », explique **Laurent David**, Directeur Général Délégué de BNP Paribas Personal Finance en charge des activités en France.

« *Conformément à nos engagements, nous avons fait renouveler l'attestation de notre Crédit Renouvelable par Vigeo entreprise après 18 mois. Cet audit réalisé par une agence de notation sociale indépendante est un outil qui nous permet de nous challenger et nous pousse à l'excellence. Cette année, nous avons maintenu notre niveau d'exigence à son maximum et amélioré encore la transparence des conditions financières. Cependant les efforts ne s'arrêtent pas là, bien au contraire. Nous poursuivons nos initiatives dans l'accompagnement de nos clients par nos conseillers pour les former à une utilisation optimale de leur crédit et renforcer leur autonomie, les axes de progression identifiés par Vigeo entreprise pour 2015 et 2016* »

Cetelem travaille en permanence à la conception d'outils d'information et de gestion accessibles à tous, de programmes de culture financière – comme le programme « *collaborateurs citoyens* » -, mais également d'offres spécialement conçues pour répondre aux nouveaux besoins identifiés.

Par exemple, l'offre "Je gère mon projet" a été créée pour financer un projet à moyen terme sur le principe de l'association d'un apport, d'une épargne avec un crédit. Elle s'inscrit dans le même esprit de planification des dépenses que la nouvelle offre "prêt réservé" qui permet de prévoir un financement six mois à l'avance.

Une offre de prêt personnel a été développée spécifiquement pour répondre aux attentes des personnes en contrat à durée déterminée qui représentent une proportion de plus en plus importante des salariés. Elle est complétée par un service gratuit d'aide à la recherche d'emploi élaboré en collaboration avec Mondial Assistance.

Pour en savoir plus sur le nouveau crédit renouvelable Cetelem : www.cetelem.fr

Contacts presse

BNP Paribas Personal Finance / Cetelem

Valérie Baroux Jourdain

Tél : 01 46 39 15 88

valerie.baroux-jourdain@bnpparibas-pf.com

Claude Martin-Franz

Tél : 01 46 39 97 93

claudemartinfranz@bnpparibas-pf.com

Vigeo

Anita Legrand

Tél : 01 55 82 32 44

anita.legrand@vigeo.com



PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE

A propos de BNP Paribas Personal Finance et de sa marque commerciale Cetelem

Au sein du groupe BNP Paribas, BNP Paribas Personal Finance est le spécialiste des financements aux particuliers au travers de ses activités de crédit à la consommation et de crédit immobilier. Avec plus de 20 000 collaborateurs dans 25 pays et sur 4 continents, BNP Paribas Personal Finance est N°1 en France et en Europe. BNP Paribas Personal Finance offre, essentiellement via ses principales marques, Cetelem, Findomestic et AlphaCredit, une gamme complète de crédits aux particuliers accessibles soit sur le lieu de vente (magasins, concessions automobiles), soit directement par ses centres de relation client et Internet. En France, sous marque Cetelem, l'entreprise propose également une offre de produits d'épargne, de prévoyance et d'assurance. Il est l'acteur de référence en matière de crédit responsable®

En outre, BNP Paribas Personal Finance a fait du partenariat un métier à part entière fondé sur son savoir-faire pour proposer tout type d'offres de crédits et de services intégrées et adaptées à l'activité et la stratégie commerciale de ses partenaires. Ainsi BNP Paribas Personal Finance est un partenaire de référence des enseignes du monde du commerce, des services, ainsi que des banques et des sociétés d'assurances.

Pour plus d'information :

www.bnpparibas-pf.com - www.moncreditresponsable.com - www.jegeremesfinsdemois.com
www.fondation.cetelem.com - [@cetelemfrance](https://twitter.com/cetelemfrance)

A propos de Vigeo

Fondée en 2002 par Nicole Notat, Vigeo est l'agence leader en Europe de l'évaluation de la responsabilité sociale des organisations au regard de six domaines : comportement sur les marchés, droits de l'homme, engagement sociétal, environnement, gouvernance d'entreprise et ressources humaines.

Vigeo offre deux types de services à travers deux marques métiers :

- Vigeo rating – the way to responsible investment – offre une large gamme de produits et services destinés aux investisseurs et gestionnaires d'actifs aspirant à une performance durable et responsable de leurs investissements sur plus de 3 000 émetteurs : entreprises, régions et Etats;
- Vigeo entreprise – the way to responsible management – intervient auprès des organisations de toute taille, des secteurs publics et privés, dans l'audit et le benchmark des organisations, l'accompagnement des équipes et l'intégration de critères RSE/ESG dans les fonctions d'entreprises et les opérations stratégiques.

La recherche de Vigeo rating répond à des standards de qualité exigeants et bénéficie depuis 2009 de la certification externe ARISTA®, norme de qualité de référence pour la recherche en investissement responsable. Vigeo est présent à Paris, Casablanca, Bruxelles, Milan, Londres, Tokyo et Santiago du Chili et compte plus de 120 collaborateurs.

<http://www.vigeo.com>