



## BNP Paribas : notre métier, notre responsabilité



Vous attendez de votre banquier le respect de principes fondamentaux en matière de services et d'éthique. Nous souhaitons aujourd'hui expliquer davantage ces principes qui guident notre action en tant que banque responsable au Luxembourg et dans les pays où le Groupe BNP Paribas est présent.

Client BGL BNP Paribas, vous êtes directement concerné par nos engagements :

- **Rester fidèles à notre mission première : le service à nos clients dans la durée**
- **Accepter de prendre des risques tout en les contrôlant étroitement**
- **Respecter une éthique commerciale rigoureuse**
- **Être une banque responsable**

Nous sommes heureux de partager avec vous ces valeurs et notre vision de la banque, acteur de l'économie locale au service de ses clients, en consultant notre charte dans les pages qui suivent.

**Carlo Thill**  
Président du Comité de Direction

**Eric Martin**  
Président du Comité de Direction  
Responsable Pays



**BGL  
BNP PARIBAS**

| La banque d'un monde qui change

Le Groupe BNP Paribas est le résultat du rapprochement de banques ayant marqué l'histoire économique européenne depuis le XIX<sup>ème</sup> siècle. Animé par une forte tradition de services aux particuliers et aux entreprises, profondément ancré dans ses territoires d'origine, BNP Paribas est en même temps la banque d'un monde qui change.

**Construite au fil du temps, la confiance de nos clients constitue le premier capital de BNP Paribas. Nous, dirigeants, conduisons notre Groupe dans le respect d'engagements essentiels pour mériter cette confiance.**

## 1/ RESTER FIDÈLES À NOTRE MISSION PREMIÈRE : LE SERVICE À NOS CLIENTS DANS LA DURÉE

**BNP Paribas a pour mission première de servir ses clients, d'instaurer une relation dans la durée avec eux, de les aider à réussir leurs projets personnels et professionnels. La banque accompagne les particuliers dans la gestion de leurs finances et de leur épargne au quotidien ; elle est un partenaire de choix pour les entreprises de toutes tailles, ainsi que pour les institutions.**



BNP Paribas dispose de trois grandes familles d'activités qui œuvrent quotidiennement, ensemble, pour le succès de ses clients.

- **La banque de détail** (qui représente plus de 50% des activités du Groupe) se compose de réseaux multicanaux de proximité (agences, Internet, mobile...), fortement enracinés dans leur pays, avec des équipes ayant une solide connaissance de la culture et de l'économie locale. La banque de détail consacre au crédit - aux particuliers, aux entreprises, aux associations... - l'intégralité des dépôts qu'elle collecte. Outre ces activités, le Groupe développe également des services spécialisés de banque de détail distribués en appui du commerce et des industriels : crédit à la consommation, leasing ou encore location avec services.

- **La banque de financement et d'investissement** (qui représente environ 1/3 des activités du Groupe) est implantée dans le monde entier. Sa raison d'être, c'est de servir ses clients (grandes entreprises, PME, compagnies d'assurance, gouvernements, banques et investisseurs), pour qui elle est un partenaire de long terme. Elle les accompagne dans leur stratégie de développement comme dans la gestion quotidienne de leurs flux financiers. Elle répond concrètement - y compris via les marchés de capitaux - à leurs besoins de financement et d'investissement, de conseil et de gestion de leurs risques.

- **« Investment Solutions »** Présent dans une soixantaine de pays, cet ensemble se compose de métiers complémentaires centrés sur l'assurance, la gestion de l'épargne, les services immobiliers et les services techniques aux investisseurs. « Investment Solutions » développe des produits et des services innovants pour les clients des autres activités du Groupe. Cet ensemble possède également ses propres canaux de distribution.

Afin de remplir toutes ces missions dans le cadre d'exigences réglementaires en capital considérablement accrues, BNP Paribas a doublé le montant de ses fonds propres entre 2009 et 2012. Tout en rémunérant régulièrement ses actionnaires, BNP Paribas réinvestit chaque année la majorité de ses bénéfices, afin de renforcer sa solidité financière et sa capacité à répondre aux demandes de crédits de ses clients. ■

## 2/ ACCEPTER DE PRENDRE DES RISQUES TOUT EN LES CONTRÔLANT ÉTROITEMENT

**Financer l'économie, accompagner des projets, aider les clients à gérer leurs expositions aux changes ou aux taux d'intérêt, c'est accepter de prendre des risques. La force de BNP Paribas, c'est justement de savoir gérer ces risques.**

Le Groupe considère que les contrôler étroitement relève de sa responsabilité tant vis-à-vis de ses clients que du système financier dans son ensemble. Les engagements du Groupe sont donc décidés au terme d'un processus collégial et contradictoire, s'appuyant sur une forte culture du risque partagée à tous les niveaux de la banque. Ceci vaut tant pour les risques de crédit liés aux

prêts – acceptés après analyse approfondie de la situation des emprunteurs et de leurs projets – que pour les risques de marchés résultant des transactions avec les clients : ceux-ci sont évalués chaque jour, soumis à des scénarios de tension et encadrés par un système de limites.

La diversification de BNP Paribas, tant sur le plan géographique que sur celui de ses métiers, permet d'équilibrer les risques et leurs conséquences lorsqu'ils se matérialisent. Le Groupe est organisé et géré de manière que les éventuelles difficultés d'un de ses métiers ne mettent pas en péril les autres domaines d'activité de la banque. ■

## 3/ RESPECTER UNE ÉTHIQUE COMMERCIALE RIGOUREUSE

**La loyauté envers les clients est une notion essentielle pour BNP Paribas. Tout collaborateur du Groupe œuvre sincèrement pour la réussite de ses clients, en veillant sur leurs intérêts avec autant d'attention que sur ceux de BNP Paribas. Épargne, crédit, assurance, moyens de paiement : un collaborateur ne propose pas une transaction dont il sait qu'elle ne sera pas dans l'intérêt du client.**

BNP Paribas s'efforce d'accompagner ses clients avec une attention particulière lorsqu'ils rencontrent une difficulté et, au-delà de la crise, de regarder vers l'avenir. Il se reconnaît un rôle particulièrement important dans l'économie de certains pays, notamment sur ses marchés domestiques – France, Belgique, Italie et Luxembourg.

Le Groupe mesure la satisfaction de ses clients dans tous ses métiers, et sa politique de qualité est

régulièrement adaptée pour être au meilleur niveau dans ce domaine. Mais l'erreur est humaine. Une banque, ce sont des femmes et des hommes qui mobilisent toute leur compétence mais peuvent parfois se tromper : lorsque c'est le cas, BNP Paribas reconnaît ses erreurs et s'efforce d'en réparer les éventuelles conséquences pour ses clients.

L'éthique commerciale de BNP Paribas, c'est aussi le refus de travailler avec tout client ou organisation dont l'activité est liée à la fraude, à la corruption ou à des commerces illicites. BNP Paribas s'est retiré de tous les paradis fiscaux qualifiés comme tels par l'OCDE. ■





## 4/ ÊTRE UNE BANQUE RESPONSABLE

Dans l'ensemble de ses territoires, le Groupe s'engage envers la collectivité, dont il est partie prenante. Il s'engage d'abord par sa **responsabilité économique**, déjà précisée – assurer le financement des projets de ses clients – mais au-delà, en se reconnaissant trois autres responsabilités :

- **Une responsabilité sociale**, par des pratiques loyales à l'égard des 190 000 collaborateurs du Groupe et l'attachement à un dialogue social de qualité. BNP Paribas recrute et forme jusqu'à plusieurs dizaines de milliers de nouveaux collaborateurs chaque année, dont plusieurs milliers en France. Le Groupe fait de la diversité sous toutes ses formes, un engagement fort et évalué ; il se fixe des objectifs précis quant à la promotion des femmes. En matière d'emploi, BNP Paribas s'attache à toujours donner la priorité au reclassement, en favorisant la mobilité interne et la formation. Nous avons une responsabilité particulière dans nos quatre marchés domestiques, où notre taille et la diversité de nos activités nous ont toujours permis d'exclure les départs contraints grâce à une gestion sociale innovante.

- **Une responsabilité civique**, dans la lutte contre l'exclusion et la promotion de l'éducation et de la culture. Le Groupe s'implique fortement au bénéfice de la société dans des projets qui prolongent son action bancaire : aide aux

banlieues et quartiers sensibles, microcrédit, soutien aux associations et à l'économie sociale et solidaire. L'engagement sociétal se traduit aussi par l'action de mécénat de la Fondation BNP Paribas dans les domaines de la solidarité, l'éducation, la culture et la santé. Un budget annuel global supérieur à 25 millions d'euros est alloué à ses activités, dont au moins la moitié est consacrée à la solidarité et à l'éducation.

- **Une responsabilité environnementale.** Partout dans le monde, BNP Paribas veille à l'impact environnemental, tant de son activité bancaire – via des politiques détaillées dans les domaines à risques – que de son fonctionnement propre. Elle soutient, à travers la Fondation BNP Paribas, des actions pour l'environnement.

Animées par des valeurs d'engagement, d'ambition, de créativité et de réactivité, dirigées selon des principes de management clairs - focus client, entreprendre en conscience des risques, valorisation des personnes et exemplarité -, inspirées dans leur éthique par le code de conduite de l'entreprise, les équipes de BNP Paribas œuvrent chaque jour pour que la banque contribue à la réussite de tous ceux qui lui font confiance et aux progrès de la société. Être une banque responsable, c'est l'honneur et la fierté de notre métier. C'est notre projet d'entreprise. ■

