

## **Crédit Agricole Consumer Finance**

### **Un nouveau plan stratégique pour agir chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société**

**Crédit Agricole Consumer Finance, acteur majeur du crédit à la consommation en Europe, achève son plan à moyen terme CA CF 2020, dont la plupart des objectifs ont été atteints avec un an d'avance, et détaille aujourd'hui sa nouvelle feuille de route stratégique, CA CF 2022.**

**CA CF 2022 s'inscrit au cœur du Projet du Groupe Crédit Agricole et de son plan à moyen terme présentés en juin dernier. Capitalisant sur ses réalisations, accélérant et amplifiant ses initiatives, CA Consumer Finance incarne, avec son nouveau plan, la raison d'être du Groupe Crédit Agricole, « Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ».**

#### **CA CF 2020 : la plupart des objectifs sont atteints avec un an d'avance**

*« Nous avons atteint la plupart des objectifs de notre plan stratégique CA CF 2020, avec un an d'avance, alors même que nos principaux marchés ralentissent, introduit Philippe Dumont, Directeur général de CA Consumer Finance. Au cours des quatre années de durée de notre plan, notre entreprise a réalisé d'excellentes performances, aux plans commercial et financier, et a parfaitement mis en œuvre sa stratégie. »*

Au plan commercial, les encours gérés par CA Consumer Finance ont progressé de 27%, à 90,5 milliards d'euros, entre la fin de l'année 2015 et le 30 juin 2019, dont 20,3 milliards gérés pour le compte des banques de proximité du Crédit Agricole, en France, en Italie et au Maroc (+48%).

Au plan financier ensuite, le produit net bancaire (PNB des joint-ventures automobiles inclus à 50%) a augmenté de 3,3% par an entre 2015 et 2018, et le résultat net part du Groupe de 15,5% par an sur la même période, fruit de la bonne maîtrise des charges de fonctionnement et d'une tendance favorable du coût du risque.

Au plan stratégique enfin, plusieurs réalisations emblématiques. Les Caisses régionales de Crédit Agricole ont gagné 1,2 point de pourcentage de part du marché du crédit à la consommation. CA Consumer Finance a créé une co-entreprise avec Bankia, la quatrième banque espagnole. Ce partenariat exclusif va lui permettre d'accélérer son implantation en Espagne, quatrième marché de la zone euro pour le crédit à la consommation, et d'y accompagner ses partenaires. L'accord entre CA Consumer Finance et Banco BPM, la troisième banque italienne, a été renouvelé et étendu. Signé pour quinze ans, il conforte le leadership de leur filiale Agos en Italie et lui donne accès au 1 750 agences du réseau de Banco BPM. Le partenariat entre CA Consumer Finance et Fiat Chrysler Automobiles a été renouvelé pour une durée allant jusqu'au 31 décembre 2024, donnant à leur joint-venture FCA Bank tous les moyens de poursuivre son développement rentable. Enfin, CA Consumer Finance est dans le top deux de la recommandation client<sup>1</sup> dans chacun de ses pays d'exercice.

#### **CA CF 2022 : un plan alliant continuité et rupture**

Dans un contexte économique exigeant et confronté à de nouveaux enjeux, CA Consumer Finance a travaillé à un nouveau plan stratégique, CA CF 2022, alliant continuité et rupture, s'appuyant sur les forces issues de CA CF 2020 et visant à répondre aux évolutions rapides du marché et des attentes des consommateurs.

---

<sup>1</sup> Indice de recommandation client, mesuré par Ipsos – septembre 2019

Avec CA CF 2022, CA Consumer Finance s'inscrit dans la raison d'être du Groupe Crédit Agricole (« Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société ») et contribue aux trois projets de son plan stratégique : le Projet Client, le Projet Sociétal et le Projet Humain.

## **CA CF 2022 : six orientations stratégiques pour répondre aux projets du Groupe Crédit Agricole et aux enjeux métiers de CA Consumer Finance**

CA CF 2022 s'organise autour des trois projets du Groupe Crédit Agricole et de trois projets métiers.

### **A. Projet Client : rehausser l'expérience client par la personnalisation de la relation, l'innovation et la digitalisation**

CA Consumer Finance place ses clients et ceux de ses partenaires au cœur de ses actions car leur satisfaction est sa priorité. Son objectif ? Être numéro un de la recommandation client. Pour ce faire, CA Consumer Finance vise à offrir la meilleure expérience client, en capitalisant sur sa capacité d'innovation et le potentiel de la data.

### **B. Projet Sociétal : se mobiliser pour la société et l'environnement**

Entreprise responsable et engagée, CA Consumer Finance va continuer à élargir l'accès au crédit à l'ensemble des clientèles, et leur proposer un accompagnement adapté. Elle va notamment poursuivre l'accompagnement personnalisé qu'elle a mis en place dès 2013, pour ses clients les plus fragiles. CA Consumer Finance va amplifier sa coopération avec les écosystèmes innovants, comme le Village by CA, et renforcer son ancrage à Paris-Saclay. L'entreprise va soutenir la transition énergétique de ses clients, qu'elle concerne leur mobilité ou l'équipement de leur maison.

Objectif : un milliard d'euros de financements « verts » accordés en 2022.

### **C. Projet Humain : accroître l'engagement et la responsabilisation des collaborateurs**

CA Consumer Finance va aider ses 9 540 collaborateurs dans ses 19 pays d'exercice à s'engager encore plus pour leurs clients et leurs partenaires. L'entreprise va mettre en place de nombreuses actions pour devenir durablement un employeur de référence, simplifier son organisation pour mieux responsabiliser ses collaborateurs et digitaliser ses processus RH.

Objectif : porter l'indice d'engagement et de recommandation de ses collaborateurs 2 points au-dessus de la moyenne du secteur financier en Europe.

### **D. Contribuer au leadership des banques de proximité du Groupe Crédit Agricole en crédit à la consommation et amplifier les synergies**

CA Consumer Finance continuera d'accompagner le développement des banques de proximité du Groupe Crédit Agricole, en France, en Italie, au Maroc et en Pologne, en renforçant son apport d'expertise, en accélérant la digitalisation de ses offres et en proposant de nouvelles solutions innovantes, qui, répondant aux attentes des consommateurs, sont autant de leviers de croissance pour ces banques. Objectif : aider les banques de détail du Crédit Agricole en France à gagner un point de pourcentage de part du marché du crédit à la consommation à l'horizon 2022.

En parallèle, CA Consumer Finance continuera à développer son activité d'assurance, avec l'aide de Crédit Agricole Assurances.

## **E. Se renforcer auprès de ses partenaires et tirer parti des nouvelles tendances de consommation**

CA Consumer Finance va capitaliser sur ses dernières réalisations : démarrer l'activité de sa filiale avec Bankia en Espagne, déployer toute la puissance des partenariats avec Banco BPM en Italie et avec Fiat Chrysler Automobiles. En parallèle, l'entreprise va adapter ses offres et en développer de nouvelles pour répondre aux nouvelles tendances de consommation (usage vs propriété, convergence des paiements et du financement). Sur le marché du financement automobile, CA Consumer Finance va compléter son offre de produits et ses canaux de distribution pour encore mieux accompagner les constructeurs. Objectif : de 5 à 6 milliards d'euros d'encours dans la location automobile. Dans l'e-commerce, CA Consumer Finance va lancer de nouveaux produits et services répondant aux besoins des acteurs de ce secteur.

## **F. Transformer ensemble notre modèle opérationnel pour le rendre plus efficace et agile**

CA Consumer Finance vise l'excellence opérationnelle, la gestion maîtrisée de ses ressources rares et des sources de refinancement toujours plus diversifiées.

Objectif : un coefficient d'exploitation inférieur à 46%.

*« En ligne avec le positionnement du Groupe Crédit Agricole, ce nouveau plan stratégique, ambitieux et reposant sur l'engagement et l'expertise de nos collaborateurs, nous permettra de continuer à agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients, de nos partenaires et de la société », conclut Philippe Dumont.*

**Service presse de CA Consumer Finance** : +33 (0)1 87 38 15 87 - [presse@ca-cf.fr](mailto:presse@ca-cf.fr)

### **À propos de Crédit Agricole Consumer Finance :**

Crédit Agricole Consumer Finance, filiale spécialisée en crédit à la consommation de Crédit Agricole S.A., distribue (en France, principalement via ses marques commerciales Sofinco, Viaxel et Creditlift Courtage), une gamme étendue de crédits aux particuliers et de services associés sur l'ensemble des canaux de distribution : vente directe, financement sur le lieu de vente (automobile et équipement de la maison) et partenariats. Aux côtés de grandes enseignes de la distribution, de la distribution spécialisée et d'institutionnels dans les 19 pays où il est présent, CA Consumer Finance propose à ses partenaires des solutions souples, responsables et adaptées à leurs besoins et à ceux de leurs clients. L'excellence relationnelle, la responsabilité en proximité et l'engagement sociétal sont les piliers qui font de CA Consumer Finance un groupe qui agit chaque jour dans l'intérêt de ses clients et de la société. Au 31 décembre 2018, CA Consumer Finance gérait 88,5 milliards € d'encours de crédit. Pour en savoir plus : [www.ca-consumerfinance.com](http://www.ca-consumerfinance.com)