

Communiqué de presse

Massy, le 15 mars 2018.

Plan stratégique et transformation digitale de Crédit Agricole Consumer Finance Des avancées majeures en 2017

Crédit Agricole Consumer Finance, acteur majeur du crédit à la consommation en Europe, a réalisé de solides performances commerciale et financière en 2017 et livré des projets importants de son plan stratégique CA CF 2020. Parmi eux, le développement des synergies avec les Caisses régionales de Crédit Agricole, LCL, Cariparma et l'ensemble des banques de proximité du Crédit Agricole, des avancées dans le domaine du digital et de l'innovation au service du Projet Client du Groupe et la modernisation de ses méthodes de travail, avec notamment son nouveau siège.

Des performances record en 2017

2017 aura été une nouvelle année de performance pour CA Consumer Finance. L'an dernier, sa production s'est élevée à 40,8 milliards d'euros, en hausse de +6% sur un an, ses encours gérés à 82,6 milliards d'euros (+6,9%) et son produit net bancaire à 2 721 millions d'euros (+2,8%). A 585 millions d'euros (+21%), son résultat net part du Groupe a franchi un nouveau record, après celui de 2016.

« Au-delà de cette dynamique commerciale et financière très forte, l'année 2017 a aussi vu la livraison de projets importants du plan stratégique CA CF 2020, sur l'ensemble de ses dimensions », précise Philippe Dumont, Directeur général de CA Consumer Finance.

Le développement des synergies avec les banques de proximité du Groupe Crédit Agricole

Les synergies entre CA Consumer Finance et les autres entreprises du Groupe Crédit Agricole se sont renforcées. Les encours gérés pour le compte des banques de détail du Groupe en France, en particulier avec les Caisses régionales de Crédit Agricole, en Italie et au Maroc, s'établissaient à 17,6 milliards d'euros (+1,9 milliard d'euros) à fin décembre 2017, en hausse de 12,4% sur 2016.

Des avancées dans le digital et l'innovation, au service du Projet Client du Groupe

La transformation digitale de CA Consumer Finance s'est accélérée. Une organisation dédiée a été mise en place. Un nouveau plan digital a été lancé, qui permettra à CA Consumer Finance de renforcer sa proximité avec ses clients, de singulariser davantage encore la relation qu'il a avec eux et d'élargir ses offres.

De nouveaux partenariats dans l'e-commerce ont été noués : avec Amazon, qui propose les offres de Leasys, la filiale de location longue durée de FCA Bank, la joint-venture entre CA Consumer Finance et Fiat Chrysler Automobiles ; en France, avec Reezocar, spécialiste de l'achat de véhicules d'occasion sur internet ; au Maroc avec Le Bon Coin. FCA Bank a renouvelé son partenariat avec Jaguar Land Rover, Sofinco celui avec Mazda.

CA Consumer Finance renforce sa contribution au Projet Client du Groupe Crédit Agricole, en offrant à ses clients une expérience améliorée de ses services. Des applications de souscription et gestion des contrats 100% digitales ont été lancées en France, Italie, Allemagne et Pays-Bas. De nouveaux modes d'interaction ont été introduits auprès des clients, avec notamment la possibilité de mesurer leur satisfaction en temps réel. La

convergence des identités visuelles des différentes marques de CA CF en Europe a démarré avec le lancement des nouveaux logo et signature de Sofinco, en septembre 2017.

Un partenariat avec Bankia, quatrième banque espagnole, est en cours de construction en Espagne, quatrième marché de la zone Euro pour le crédit à la consommation. L'alliance de l'expertise de CA Consumer Finance dans le crédit à la consommation et la gestion des partenariats, au réseau de Bankia et à son modèle de banque multicanale, facilitera l'implantation de CA Consumer Finance en Espagne, et permettra à Bankia de disposer d'une filiale dédiée au crédit à la consommation.

Dans le cadre de son nouveau plan digital, CA Consumer Finance va renforcer son utilisation de la data pour élargir sa connaissance des clients et optimiser l'efficacité de son pilotage. Le plan digital prévoit en outre une démarche ambitieuse de coopération avec les clients, les écosystèmes innovants et les start-ups. Une illustration en est Start&Pulse, le concours que CA Consumer Finance a organisé avec les start-ups dans cinq pays d'Europe.

En parallèle, CA Consumer Finance va augmenter son efficacité opérationnelle, en développant les nouvelles solutions que sont les API (Application Programming Interface) et les RPA (Robotic Process Automation).

Une organisation et des méthodes de travail modernisées

CA Consumer Finance a entrepris de moderniser son organisation et ses modes de travail. La parfaite illustration en est le regroupement de ses équipes franciliennes dans un nouveau siège à Massy, au cœur de la communauté de Paris-Saclay, l'un des huit premiers pôles d'innovation mondiaux selon la MIT Review. Ce nouveau siège offre une excellente qualité de vie au travail et des outils de dernière génération aux collaborateurs, favorise leurs échanges et la transversalité des équipes, développe l'utilisation de méthodes de travail agiles, et enfin renforce le rayonnement CA Consumer Finance.

Poursuite de la transformation en 2018

En 2018, CA Consumer Finance va poursuivre sa transformation pour répondre aux évolutions de son environnement et aux nouvelles attentes de ses clients et partenaires. L'entreprise va continuer à investir dans le digital, notamment la data, et dans l'amélioration de la connaissance de ses clients. Elle va développer ses partenariats, en Espagne avec Bankia, dans l'e-commerce et dans le financement automobile.

CA Consumer Finance va en outre accélérer sur l'intelligence artificielle, développer les formules de location pour répondre aux besoins d'usage des clients, renforcer ses liens avec les écosystèmes innovants, en capitalisant notamment sur sa présence sur le plateau de Saclay.

« En 2018, nous continuerons à nous développer et à accélérer pour déployer notre ambition « 100% digital + 100% humain = 100% CA CF », au service de nos clients et de ceux de nos partenaires, au sein du Groupe Crédit Agricole et au-delà », conclut Philippe Dumont.

Service presse de CA Consumer Finance : +33 (0)1 60 76 93 99 / 88 60 - presse@ca-cf.fr

A 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 différents pays où il est présent, Crédit Agricole Consumer Finance est un partenaire incontournable du commerce.

Crédit Agricole Consumer Finance gérait 82,6 milliards d'euros d'encours de crédit au 31 décembre 2017.

En savoir plus : www.ca-consumerfinance.com