

Workshop

Crédit à la consommation



**AGIR CHAQUE JOUR
DANS L'INTÉRÊT DE
NOS CLIENTS ET DE LA
SOCIÉTÉ**

PRÉSENTATION INVESTISSEURS

8 DÉCEMBRE 2020



Avertissement

L'information financière de Crédit Agricole S.A. et du Groupe Crédit Agricole pour le troisième trimestre et les neuf premiers mois 2020 est constituée de cette présentation, des annexes à cette présentation et du communiqué de presse attachés, disponibles sur le site <https://www.credit-agricole.com/finance/finance/publications-financieres>.

Cette présentation peut comporter des informations prospectives du Groupe, fournies au titre de l'information sur les tendances. Ces données ne constituent pas des prévisions au sens du règlement délégué UE 2019/980 du 14 mars 2019 (chapitre 1, article 1,d).

Ces éléments sont issus de scénarios fondés sur un certain nombre d'hypothèses économiques dans un contexte concurrentiel et réglementaire donné. Par nature, ils sont donc soumis à des aléas qui pourraient conduire à la non-réalisation des projections et résultats mentionnés. De même, les informations financières reposent sur des estimations notamment lors des calculs de valeur de marché et des montants de dépréciations d'actifs.

Le lecteur doit prendre en considération l'ensemble de ces facteurs d'incertitudes et de risques avant de fonder son propre jugement.

Les chiffres présentés au titre de la période des neuf mois clos au 30 septembre 2020 ont été établis en conformité avec le référentiel IFRS tel qu'adopté par l'Union européenne et applicable à cette date, et avec la réglementation prudentielle en vigueur à ce jour. Ces informations financières ne constituent pas des états financiers pour une période intermédiaire, tels que définis par la norme IAS 34 « Information financière intermédiaire » et n'ont pas été auditées.

Note : Les périmètres de consolidation des groupes Crédit Agricole S.A. et Crédit Agricole n'ont pas changé de façon matérielle depuis l'enregistrement auprès de l'AMF du Document d'enregistrement universel 2019 de Crédit Agricole S.A. et de l'amendement A.01 de ce Document d'enregistrement universel 2019 comprenant les informations réglementées pour le Groupe Crédit Agricole.

La somme des valeurs contenues dans les tableaux et analyses peut différer légèrement du total en raison de l'absence de gestion des arrondis.

NOTE

Le périmètre de consolidation du Groupe Crédit Agricole comprend :

les Caisses régionales, les Caisses locales, Crédit Agricole S.A. et leurs filiales. Il s'agit du périmètre qui a été privilégié par les autorités compétentes notamment lors des exercices de Stress tests (2016 et 2018) pour apprécier la situation du Groupe.

Crédit Agricole S.A.

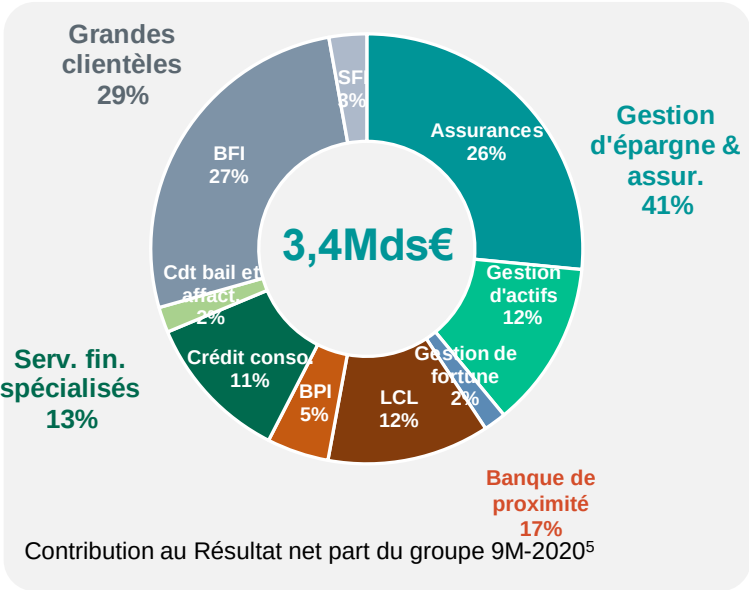
est l'entité cotée, qui détient notamment les filiales métier (Gestion de l'épargne et Assurances, Banque de proximité en France et à l'international, Services financiers spécialisés, ainsi que Grandes clientèles)

INTRODUCTION

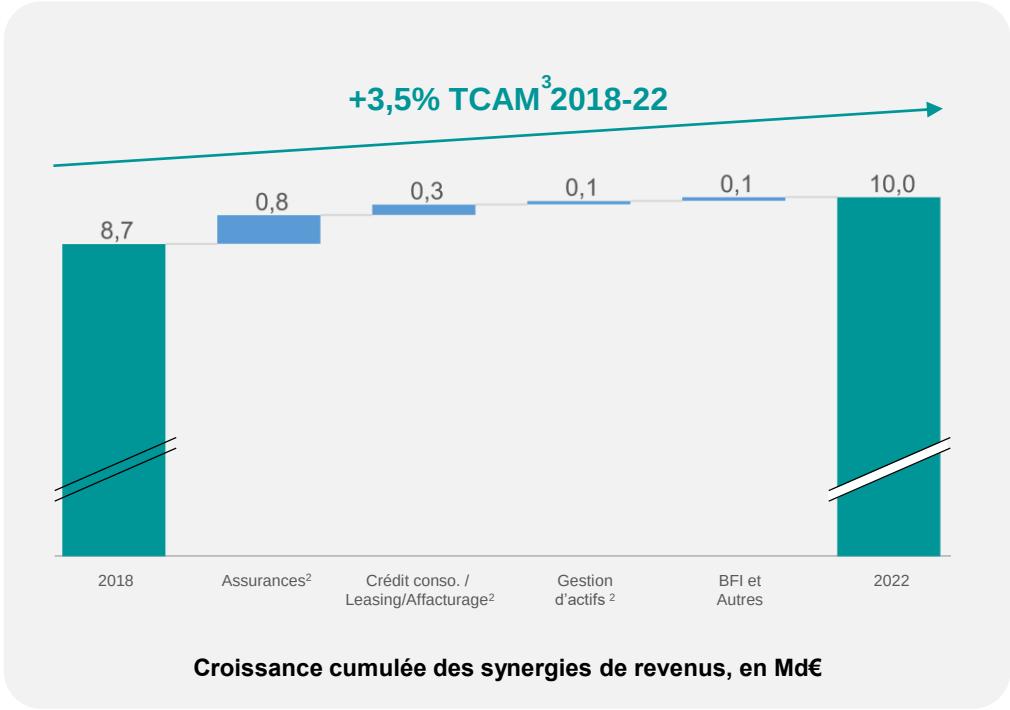
SFS

Un métier clé dans le modèle de Banque Universelle de Proximité

En moyenne 12,8%¹ des résultats de Crédit Agricole S.A.



Près du quart de la hausse des synergies Groupe attendue entre 2018 et 2022



Une rentabilité résiliente

13,9%
Moyenne du RONE⁴ de SFS depuis 2016

1 - Moyenne calculée sur la période courant de 2014 à 09/2020. Hors AHM 2- Revenus incluant les commissions reçues par les banques de proximité.
3 – TCAM : Taux de Croissance Annuel Moyen 4 - Allocation des Fonds propres : 9,5% des Emplois Pondérés 5 - Hors AHM

INTRODUCTION

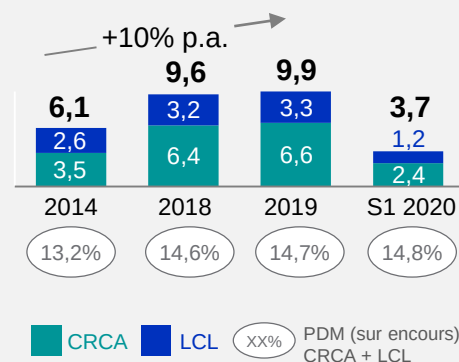
CA Consumer Finance :

Un métier rentable, au service du développement du Groupe CA



Accompagnement des Banques de Proximité du Groupe CA

Prod. pour les CRCAs & LCL (Md€)



Tremplin et synergies pour les autres activités du Groupe CA

CA Assurances

Distribution des produits
d'assurance
579M€ de primes en 2019

CA Payments & Services

Développement des activités de
paiement
~1 million de cartes bancaires

**Interactions avec les autres
métiers** : CACIB, Amundi,...



Excellence sur la relation client & l'innovation

Parcours 100% digitaux
(ex. DigiConso)

Ecosystèmes innovants :
collaboration avec des
solutions Groupe (ex. Linxo)

**Renforcement des
compétences et outils data**,
partage de nouveaux cas
d'usage de la donnée
(notamment scoring)

17,7%
RONE 2019
(13,7% au
T3-2020
en sous-jacent)

79%
RNPG du pôle
SFS
(2019)

9%
RNPG Groupe CA
(2019)

~15%
contrib. CA CF
à la hausse
de synergies,
2018-2022

Sommaire

Stéphane Priami

Directeur Général Adjoint de Crédit Agricole S.A. en charge des Services Financiers Spécialisés
Directeur Général de CA Consumer Finance



Valérie Wanquet

Directrice Générale Adjointe de CA Consumer Finance – Crédit, Finance, Juridique et Secrétariat Central



Jérôme Hombourger

Directeur Général Adjoint de CA Consumer Finance – Développement et Stratégie



Richard Bouligny

Directeur de CA Consumer Finance – Partenariats Automobiles Internationaux



01

Un leader européen

02

Des activités diversifiées et rentables

03

Robuste pendant la crise COVID-19

04

Priorité à la croissance

05

Objectifs financiers à 3 ans

06

Conclusion

07

Annexes

Sommaire

01

Un leader européen

05

Objectifs financiers à
3 ans

02

Des activités
diversifiées et
rentables

06

Conclusion

03

Robuste pendant
la crise COVID-19

07

Annexes

04

Priorité à la croissance

UN LEADER EUROPÉEN

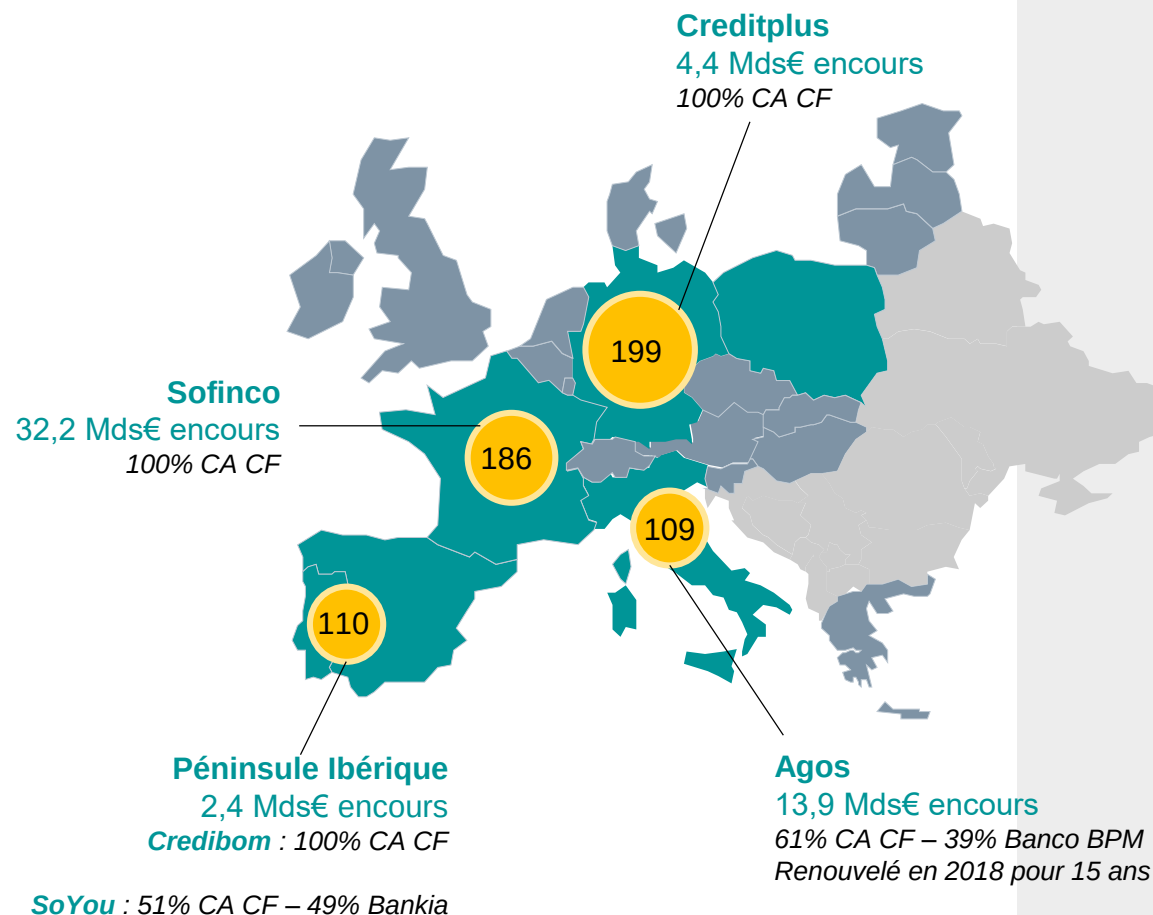
Un leader sur les marchés clés du crédit conso en Europe

**89,2
Mds€**

encours gérés
au 30/09/2020 ¹

~15 m
clients

Top 3
crédit à la
consommation
en Europe



Encours totaux du
marché, 2020 (Md€)



Pays d'implantation
de FCAB



Encours gérés,
sept. 2020

1. Dont 32,9 Mds€ d'encours consolidés (12,4 Mds€ en France) et y compris 1,8 Md€ d'encours gérés par CA CF NL (retrait en cours)

2 JVs Automobiles

FCA Bank (Europe)

25,3 Mds€ encours
50% CA CF – 50% FCA.
Renouvelé en 2019 pour 5 ans
Dans 19 pays

GAC-Sofinco (Chine)

5,8 Mds€ encours
50% CA CF – 50% Guangzhou Auto Corporation.

Autres vecteurs d'expansion

Wafasalaf (Maroc)

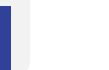
3,4 Mds€ encours
49% CA CF – 51% Attijariwafa Bank

Credit Agricole Bank Polska (Pologne)

~1,5 Md€ encours
100% CASA (BPI)

UN LEADER EUROPÉEN

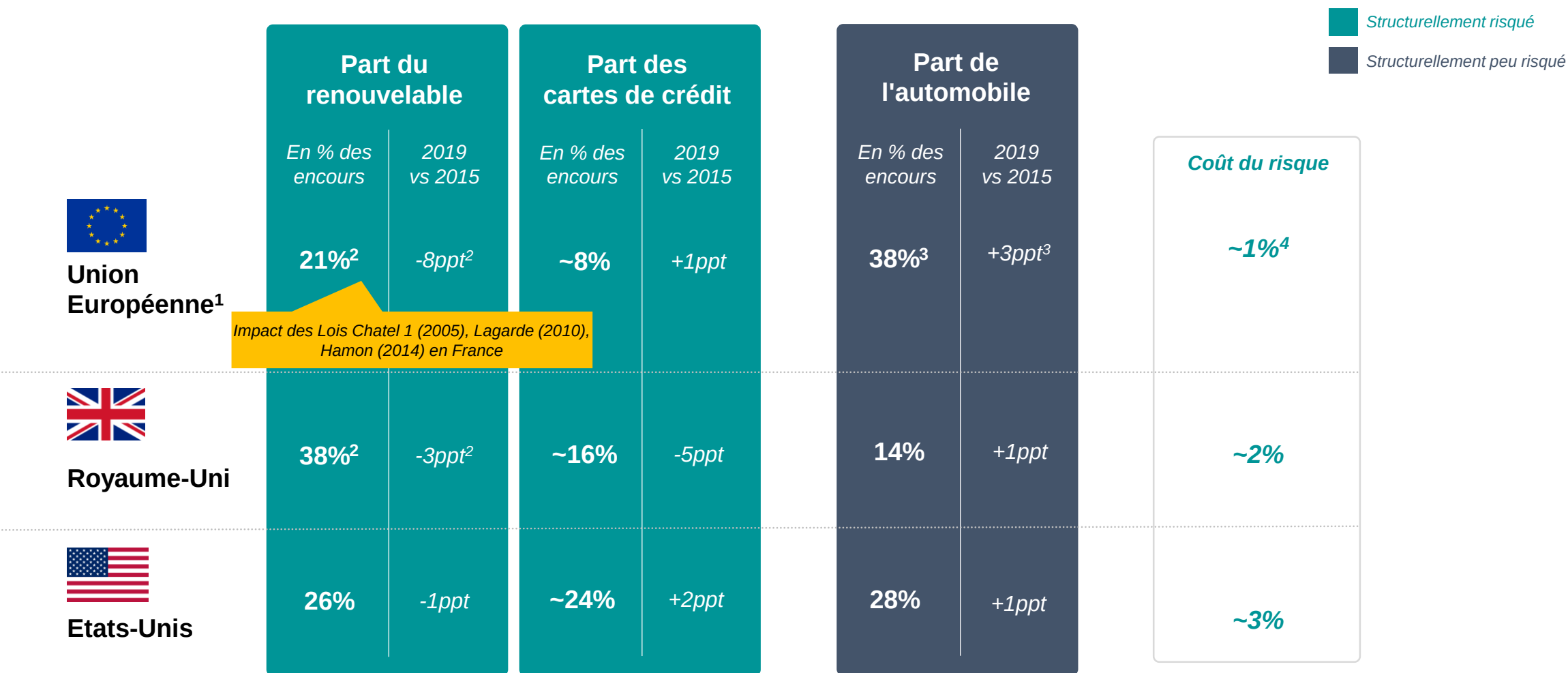
Panorama des entités du groupe CA CF

								
								
	Leader en France avec un modèle tous produits tous canaux	Leader en Italie *; une expertise sur le circuit long et le cross-sell	Tête de pont pour développer l'Allemagne	Leader du financement auto au Portugal	Jeune co-entreprise lancée en 2020	Joint Venture Financière * du Groupe automobile Fiat Chrysler	Joint Venture Financière du constructeur Guangzhou Automobile	Leader du crédit conso au Maroc
Parts de Marché 09/2020 Var vs 12/2019	12,9% +0,7 ppt (ASF)	10,5% +0,5 ppt (ASSOFIN)	2,5% +0,6 ppt (Bundesbank)	15,1% +4,5 ppt (ASFAC)		45,3% (taux de pénétration 2019)	21,3% (taux de pénétration 2019)	34,2% -1,8 ppt (APSF)
IRC	# 2	# 2	# 1	#1			-	-
Répartition Activité 2019	<u>Production</u> Circuit Long 66% Circuit Court 34%	<u>Production</u> Circuit Long 54% Circuit Court 46%	<u>Production</u> Circuit Long 53% Circuit Court 47%	<u>Production</u> Circuit Long 82% Circuit Court 18%	Circuit Long	<u>Encours</u> Retail & Rental 74% Dealers 26%	<u>Encours</u> Retail 82% Dealers 18%	<u>Production</u> Circuit Long 63% Circuit Court 37%

* N°1 du crédit à la consommation en Italie – Agos et FCA Bank (ASSOFIN)

UN LEADER EUROPÉEN

Une implantation sur un marché européen moins risqué



1. Pays considérés : France, Allemagne, Italie, Espagne 2. Donnée 2018 3. Donnée 2017, part de l'automobile dans la production

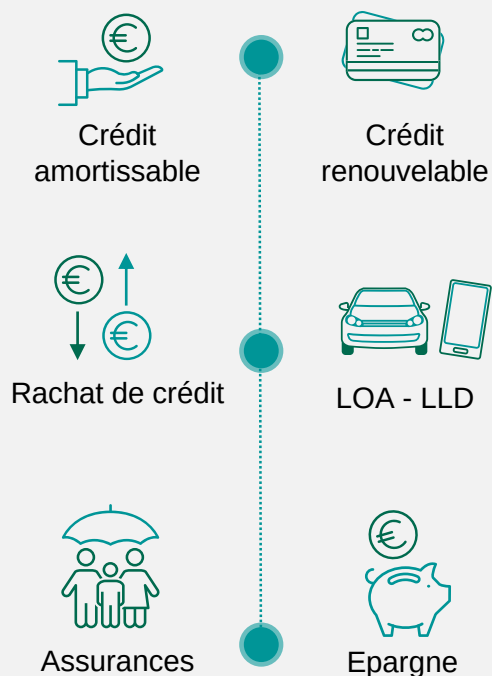
4. Moyenne des coûts du risque pondérée des encours de chaque pays

Note : Répartition des encours non cumulative

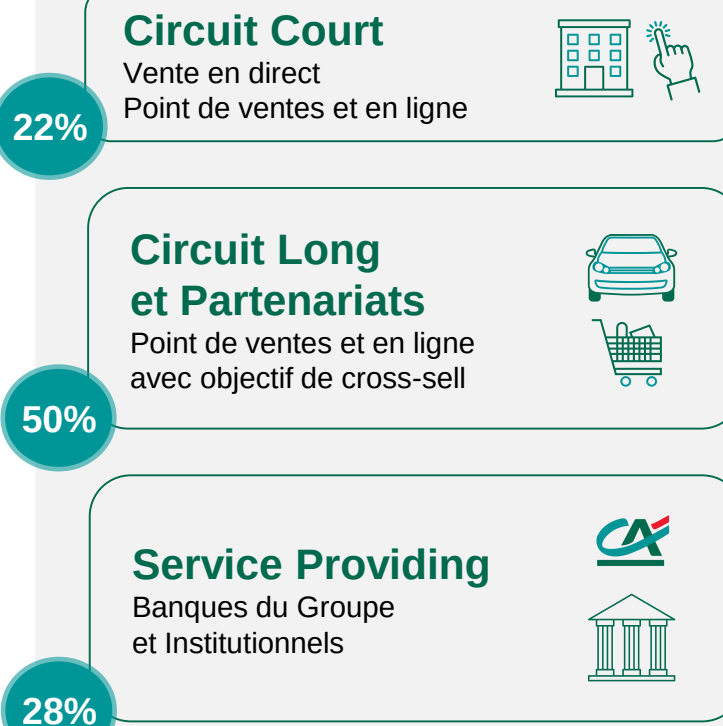
Données 2019, Source : EBA, Banque de France, Bank of England, FED, Euromonitor, Astères : "Le crédit à la consommation en Europe", S&P Global Ratings

CA CF, un modèle complet, omnicanal et efficient au service du développement

Une offre complète



Une distribution omnicanale



xx% Poids dans les encours gérés

Une avance reconnue sur le digital, le marketing et la data

+200 cas d'usage
marketing digital actifs grâce à notre
DMP ⁽¹⁾

1^{er} acteur finance
en Europe certifié Google Measurement
Protocol

63%
part de la production digitalisée
(en # dossiers²)

1- DMP : Data Management Platform
2- Comme communiqué par nos concurrents

Sommaire

01

Un leader européen

02

**Des activités
diversifiées et
rentables**

03

Robuste pendant la
crise COVID-19

04

Priorité à la croissance

05

Objectifs financiers à
3 ans

06

Conclusion

07

Annexes

DES ACTIVITÉS DIVERSIFIÉES ET RENTABLES

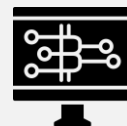
Cinq dynamiques, piliers de la rentabilité et du leadership de CA CF



**Une base
clientèle solide
avec des
niveaux de
conquête
élevés**



**Des
partenariats
nombreux et
diversifiés
pour
accompagner
notre
développement**



**Une expertise
digitale et une
démarche
innovation
différenciantes**



**Un modèle
performant de
JVs
automobiles**



**Une activité
assurance et
services
fortement
créatrice de
valeur**



Engagement des équipes

Mobilisées au service du client et de la société



**Performance financière
2014-2019**

Une amélioration de la rentabilité portée par le pilotage du CoEx, la maîtrise du risque et la performance des JVs.

DES ACTIVITÉS DIVERSIFIÉES ET RENTABLES



Une base clientèle solide avec des niveaux de conquête élevés

DONNÉES 2019

	 Conquête directe de clients particuliers	 Conquête via Circuit Long
Sofinco	20 K	715 K
Agos	26 K	436 K
Credibom	6 K	43 K
CreditPlus	49 K	127 K

DONNÉES 2019

15 M
de clients

270 K

clients cross-sellés du Circuit Long vers le Canal Direct
entre 2016 et 2019 en France et en Italie

DES ACTIVITÉS DIVERSIFIÉES ET RENTABLES



Des partenariats nombreux et diversifiés pour accompagner notre développement

Distribution Directe

Sofinco

Agos

CreditPlus

Credibom

So you
Dania

Wafasalaf

Banques de Proximité du Groupe Crédit Agricole

CRÉDIT AGRICOLE
CARIPARMA | FRIULADRIA | CARISPEZIAمصرف المغرب
CRÉDIT DU MAROC

BOOBANK

JVs & Partenariats Automobiles



Autres partenaires



TRIUMPH

PILOTE

RAPIDO

POLARIS
OFF-ROAD VEHICLESZERO
MOTORCYCLES

Distributeurs de biens de consommation



La Redoute

castorama

PRINTEMPS

Piscines
waterair
Tout commence par le bon choix

FNAC DARTY

rochebobo

DECATHLON

Mondo
Convenience

unieuro



ligne roset

Institutionnels

BANCO BPM

Amundi
ASSET MANAGEMENT

AG2R LA MONDIALE



fastt

CHECK24

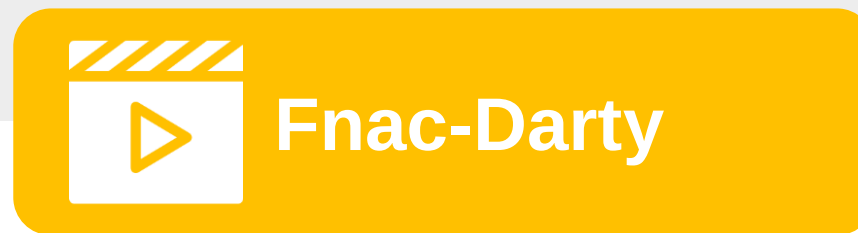
Bankia

44 Mds€ d'encours avec nos partenaires Circuit Long

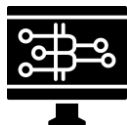
(hors prestations aux Banques de Proximité et Partenariats Institutionnels)



Fnac-Darty



Enrico Martinez
CEO FNAC - Darty



Une expertise digitale et une démarche innovation différenciantes (1/2)

Parcours digitaux

- Des outils de souscription **100% en ligne et *mobile first***, dont la simulation et la signature

90 %

Signatures électroniques
déployées sur le Circuit Court dans
toutes nos entités

- Des applicatifs et des processus permettant un **télétravail généralisé**, y compris dans les fonctions commerciales

95 %

Télétravail déployé

Compétences autour des data froides et data chaudes

- Data froides** : des outils analytiques et prédictifs intégrés dans un Datalake et pilotés par des équipes de *data scientists* CA CF



- Data chaudes** : des DMP au cœur de l'anticipation du besoin client :
 - Modules de targetting et retargetting
 - 50 %** de la production réalisée en ligne via la DMP



Ecosystèmes innovants

- Une **communauté d'innovation** et un concours de start-up

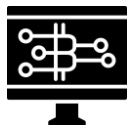


- Collaboration avec **des partenaires innovants**



- Collaboration avec des **universités**

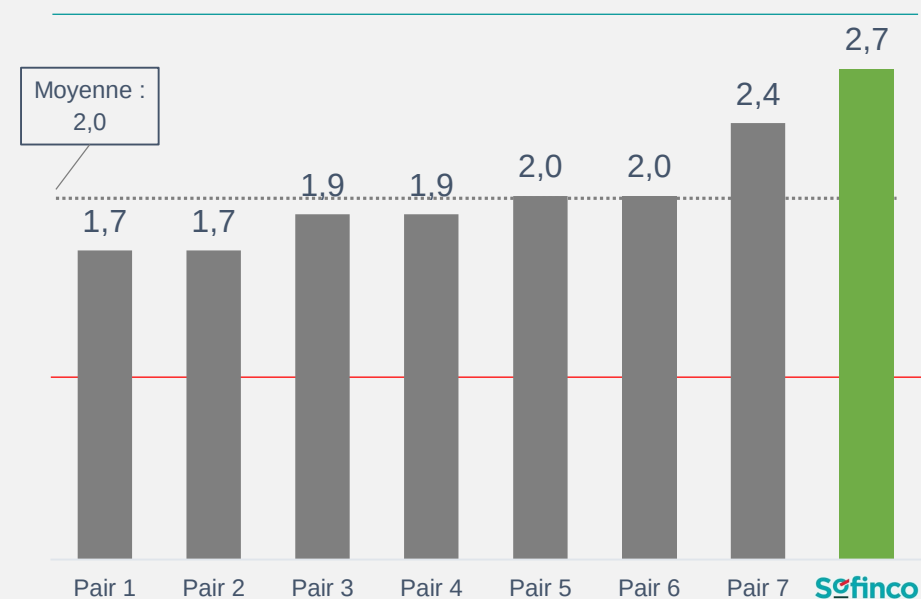
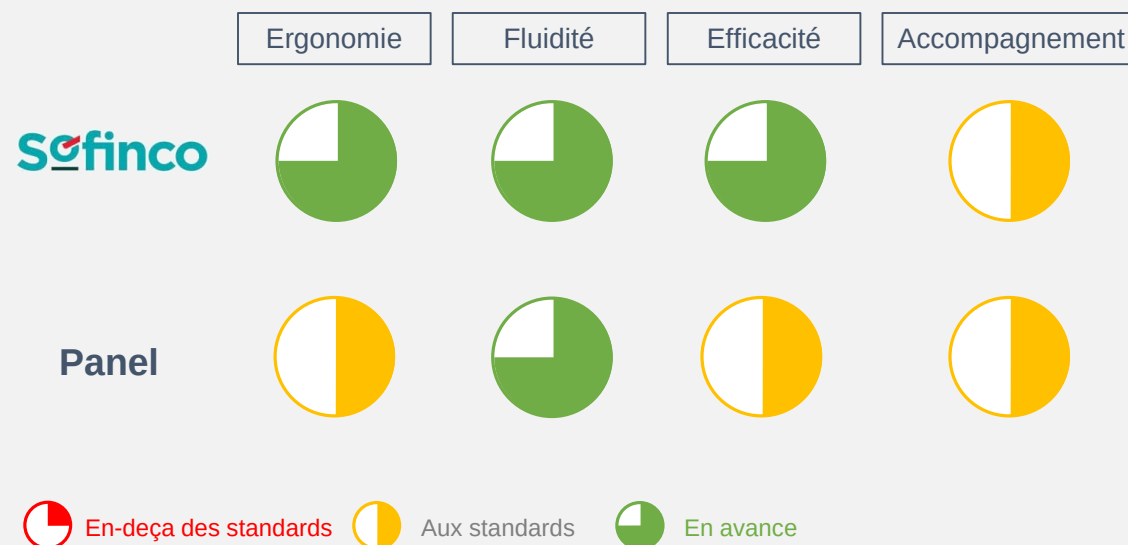




Une expertise digitale et une démarche innovation différenciantes (2/2)

Des parcours client digitaux de référence en France*

Moyenne des notes données sur les 4 dimensions des parcours de pré-souscription, souscription et utilisation/gestion



* Source : Conclusion Benchmark réalisé par un cabinet indépendant – Octobre 2020



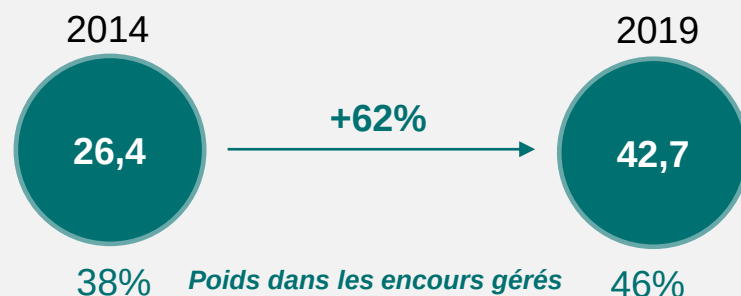
Un modèle performant de JVs automobiles (1/2)

Une forte progression des encours automobiles y compris des JVs Automobiles

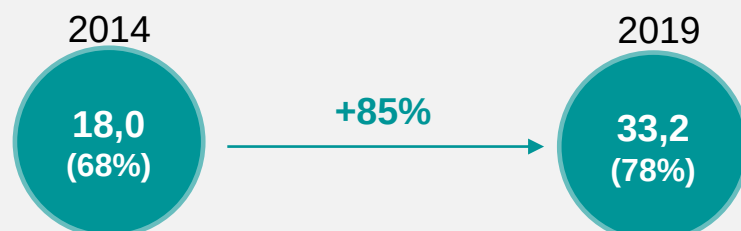


2 JVs Automobiles Un modèle aux fondamentaux solides & sains²

Encours Automobiles (Mds€)



Encours JV Automobiles (Mds€)



Contribution des JVs Autos

+18% p.a.
TCAM RNPG¹,
2014-2019

4,3%

PNB / encours

30%

Coefficient d'Exploitation

30 bp

CdR / encours

2,7%

Résultat avant IS / encours

1 – TCAM : Taux de Croissance Annuel Moyé. RNPG : Résultat Net Part du Groupe

2 - FCA Bank + GAC-Sofinco – Données 2019



Un modèle performant de JVs automobiles (2/2) Leasys, une pépite au sein du groupe FCA Bank

Une large gamme d'offres innovantes qui répond aux deux tendances majeures de la mobilité

Deux tendances clés du marché de la mobilité

- Hausse de la part des véhicules électriques & hybrides
- Nouveaux usages (solutions de location, autopartage,...)

Leasys idéalement positionnée via son portefeuille d'offres



Location longue durée et gestion de flotte en B2C et B2B



Location à court et moyen terme



Offre dédiée pour l'électrification (ex. *My Dream Garage*)

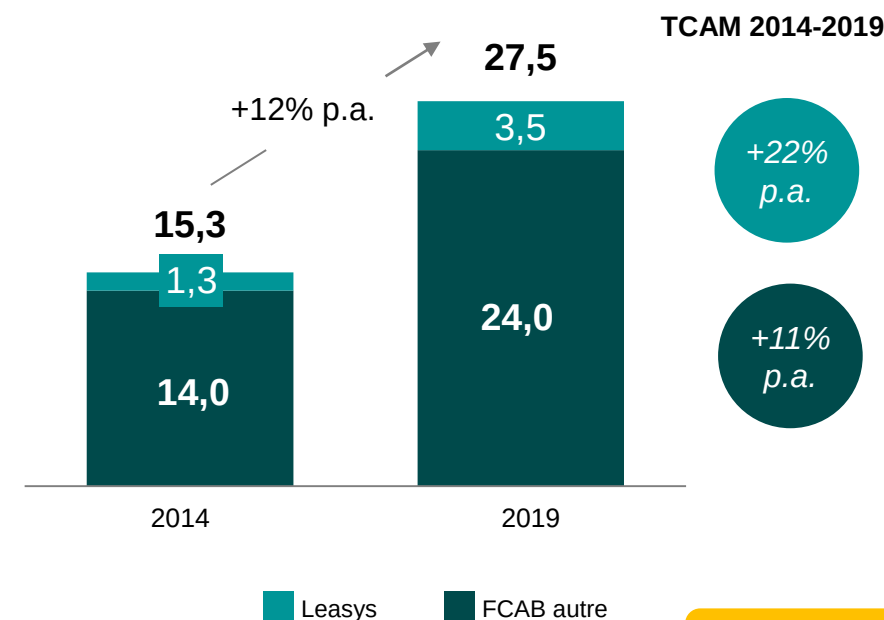


Services de mobilité (ex. Autopartage)

Leasys, une structure européenne, ouverte au multi-marques, loueur de quelques heures à toute la vie

Une contribution importante à la croissance de FCA Bank sur les dernières années

Encours gérés, 2014-2019 (Mds€)



Leasys



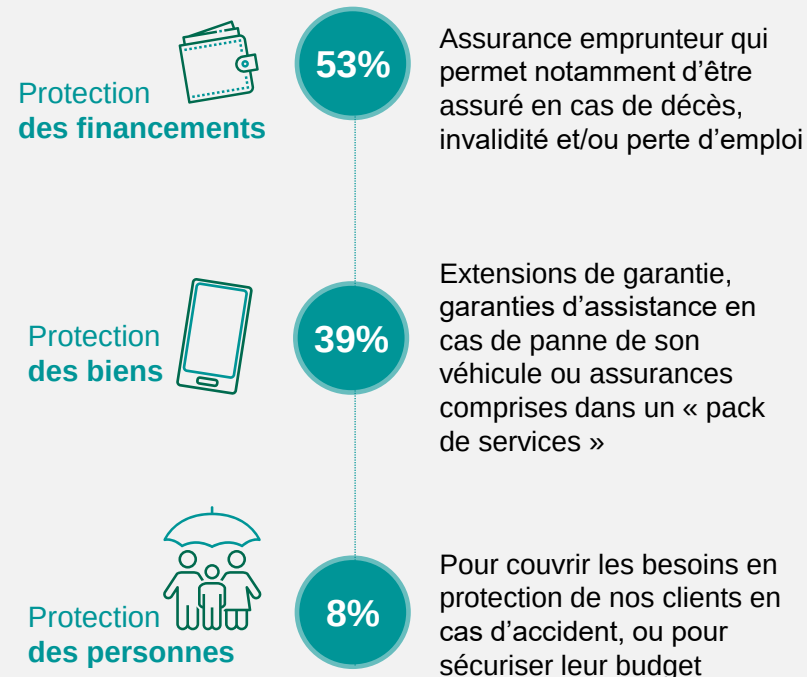
Leasys

Giacomo Carelli
CEO FCA Bank



Une activité assurance et services fortement créatrice de valeur

Une gamme de produits d'assurance diversifiée pour répondre aux besoins des clients



xx% Poids dans les primes totales

Une progression importante des primes distribuées par le groupe CA CF

Primes d'assurances

+5% p.a.
Total Primes
d'assurance
TCAM 2014-2019

1,2 Md€
Primes
d'assurance

→ Une forte dynamique de notre activité d'assurance autour d'un mix produits plus équilibré

→ Un modèle économique qui s'appuie sur une structure de rémunération mixant commissions et participations aux bénéfices

→ Un potentiel de développement via l'innovation autour des services
Détail en Annexe 4

DES ACTIVITÉS DIVERSIFIÉES ET RENTABLES



Engagement des équipes (1/2)
Mobilisées au service des clients et de la société

L'IER ¹ de CA CF surperforme par rapport au benchmark

		CA CF	vs dernière étude	vs norme ¹
	La fierté d'appartenance	91	+ 5	+ 8
	L'orientation client	79	+ 8	+ 4
	La confiance à l'égard des dirigeants	82	+ 10	+ 13
	L'efficacité de l'organisation	69	+ 10	+ 22
	La compréhension de la stratégie	87	+ 9	+ 18

81%
IER
+ 7 pts vs 2019
+ 8 pts vs norme ²

1 - IER : Indice d'Engagement et de Recommandation

2 Institutions financières en France

DES ACTIVITÉS DIVERSIFIÉES ET RENTABLES



Engagement des équipes (2/2)

Un projet sociétal répondant aux enjeux de la société et favorisant l'engagement des collaborateurs

3 axes

Des avancées

Etre une banque inclusive

- **Elargir l'accès au crédit à l'ensemble des clientèles**
- **Accompagner nos clients les plus fragiles**
- **Sensibiliser à l'éducation budgétaire**
- **Baisse des dossiers de surendettement en France**
- **Ateliers d'éducation budgétaire** dans 4 pays

Nous engager pour la société

- **Soutenir les engagements de nos collaborateurs**
- **Mettre nos expertises – notamment digitales – au service de projets pour la société**
- **Entraîner nos fournisseurs et partenaires dans notre dynamique RSE**
- **Déploiement du mécénat de compétences** pour les collaborateurs en France
- **Dons aux soignants et aidants pendant la crise Covid-19** (en France et en Italie notamment)

Favoriser la transition énergétique

- **Accompagner nos clients dans leur transition énergétique (mobilité, logement)**
- **Agir pour l'économie circulaire**
- **Réduire notre empreinte carbone**
- **Offres mobilité douce** (avec LCL, Décathlon...)
- **Offres panneaux solaires** (Sofinco, Ikea et Voltalia en France ; Agos et Engie en Italie)
- **Empreinte carbone mesurée** (directe et indirecte)

-15%

Dossiers de surendettement en France ¹

> 1,5 M€

Dons aux soignants et aidants

¹ Selon la dernière enquête, publiée jeudi 6 février 2020 par la Banque de France, le nombre de dossiers de surendettement déposés à ses guichets en 2019 a diminué de 12 % par rapport à l'année précédente



Performance financière (1/3)

Une amélioration de la rentabilité portée par le pilotage du CoEx, la maîtrise du risque et la performance des JVS

DONNÉES 2019

(var. 2014-2019)

Encours bruts gérés	92 027 M€ +6,0% p.a.
Production	44 963 M€ +9,0% p.a.
Contribution des Meq ¹	295 M€ +18% p.a.
RNPG ²	644 M€ +28% p.a.
Charges Exploitation / PNB (CoEx – hors FRU)	49,3% stable
Coût du risque / Encours	128 bp -1,6ppt.
ROME ³	17,7% +10,2ppt.

1 – Meq : Mise en équivalence (FCA Bank, GAC-Sofinco, Wafasalaf, SoYou)

2 – RNPG : Résultat Net Part du Groupe 3 – Allocation des Fonds propres : 9,5% des Emplois Pondérés

→ Un développement de notre activité porté par les JV automobiles et les assurances

+18% p.a.
TCAM RNPG des
JV auto.
2014-2019

17%
part de
l'assurance dans
le PNB (2019)

→ Un Coefficient d'Exploitation maîtrisé, dans un contexte de transformation digitale, et malgré une baisse des taux

→ Une démarche volontariste d'optimisation du profil de risque, avec une normalisation du Coût du risque d'Agos (-2,6 ppt entre 2014 et 2019).

Détail de la production et des encours par entité en Annexe 1.
Evolution de la production et des encours entre 2014 et 2019 en Annexe 2

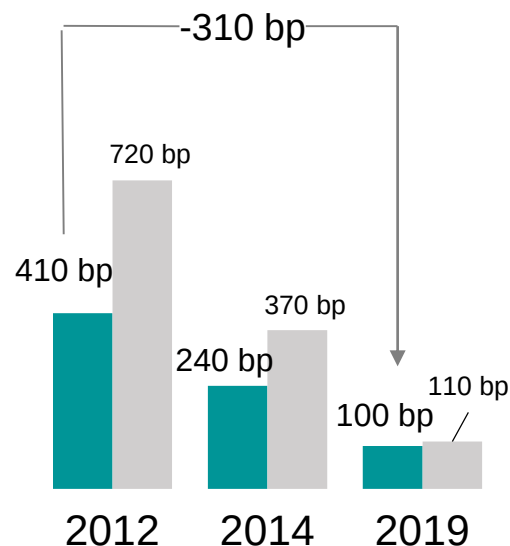
DES ACTIVITÉS DIVERSIFIÉES ET RENTABLES



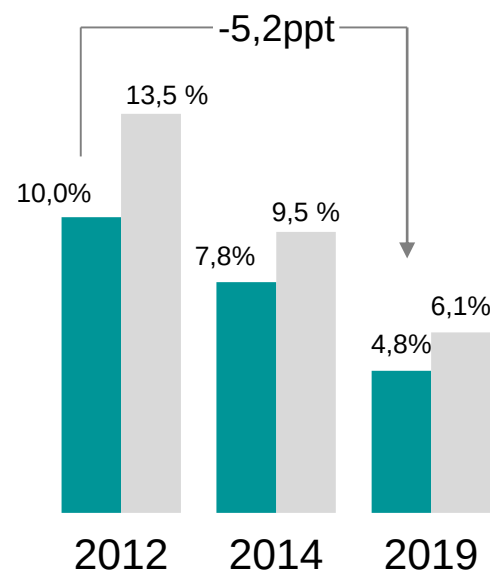
Performance financière (2/3)

Une amélioration structurelle du coût du risque

Coût du risque / encours, 2012-2019



Taux d'encours NPL 2012-2019



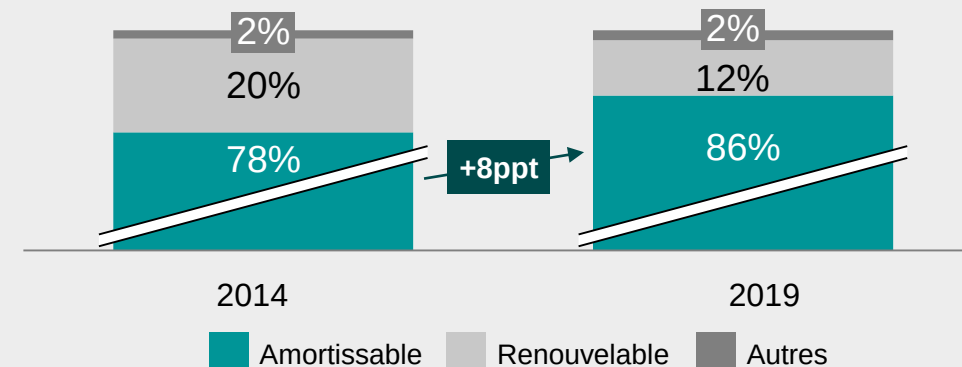
■ Groupe CACF (y.c. JV ligne à ligne)
■ Agos

Note : 2012 et 2014 : norme IAS39, 2019 : norme IFRS9

Une optimisation structurelle du coût du risque suite à la crise (2012-2019)

- **Traitement efficace du risque d'Agos**
- **Resserrement des scores d'octroi**
- **Investissement dans des outils de lutte contre la fraude**
- **Optimisation du recouvrement**
 - Accompagnement de la clientèle la plus fragile
 - Mise en place d'agences de recouvrement
 - Politique de cession de créances
- **Un profil mix produits plus équilibré**

Répartition des encours consolidés, 2014-2019



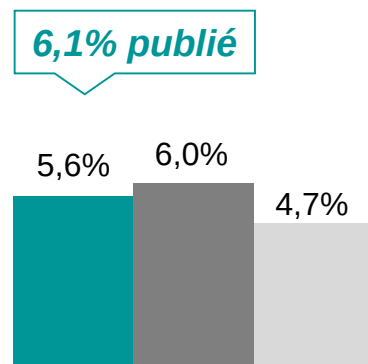
DES ACTIVITÉS DIVERSIFIÉES ET RENTABLES



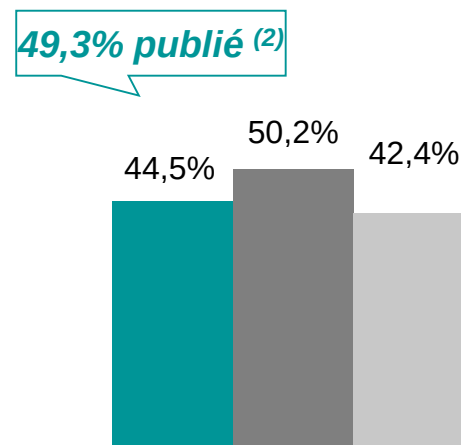
Performance financière (3/3)

Des performances solides

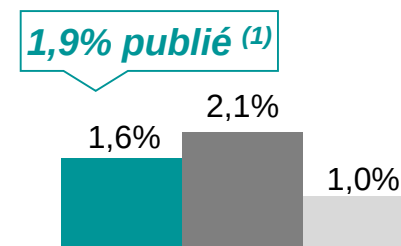
PNB / Encours, Sept-2020



Charges d'exploitation / PNB (CoEx), Sept-2020



Coût du risque / encours, Sept-2020

CRÉDIT AGRICOLE
CONSUMER FINANCE

Pair 1



Pair 2

* Indicateurs financiers calculés après intégration ligne à ligne des 4 JVs pour CA CF (FCA Bank, GAC-Sofinco, Wafasalaf, SoYou)

Données publiées calculées par la méthode de la mise en équivalence

1 – Calcul sur 9 mois annualisés

2 – CoEx CA CF calculé hors FRU

→ Un retraitement de la contribution des JV consolidées par mise en équivalence * qui montre un positionnement du Groupe CA CF similaire au Pair 1

Détail en Annexe 3

→ Un écart avec le Pair 2 sur le coût du risque qui s'explique par la prédominance de l'automobile au sein de ce Groupe

Sommaire

01

Un leader européen

02

Des activités
diversifiées et
rentables

03

**Robuste pendant la
crise COVID-19**

04

Priorité à la croissance

05

Objectifs financiers à
3 ans

06

Conclusion

07

Annexes

ROBUSTE PENDANT LA CRISE COVID-19

Une mobilisation forte de CA CF pendant la crise, au service des clients et de la sécurité des collaborateurs

Capitalisation sur nos outils innovants

Des outils innovants et digitaux qui offrent des capacités de production à distance pour les clients directs et pour les salariés en télétravail

>95%

taux de télétravail dès les premiers jours, y compris sur les fonctions commerciales

54%
prod.
online

en avril
vs 31% février

Réallocation des ressources en interne

Une adaptation très rapide des canaux de communication et des moyens humains au profit de nos clients, notamment en France et Italie

~380.000
moratoires

accordés depuis la crise

Satisfaction client renforcée en sortie de confinement

- Une proximité appréciée par nos clients à travers des pauses et reports accordés aux clients professionnels et particuliers
- Un impact positif constaté dans les résultats d'IRC Stratégique sur nos marchés

Top 2
IRC ¹

#1 Allemagne, Portugal
#2 France, Italie

Forte mobilisation des équipes

Un fort sentiment d'appartenance des collaborateurs CA CF, renforcé durant la crise avec un IER surperformant par rapport au benchmark

81%
IER

+7 ppt en 2020 vs 2019



Pilier Humain

1. IRC : Indice de Recommandation Client



Pilier humain

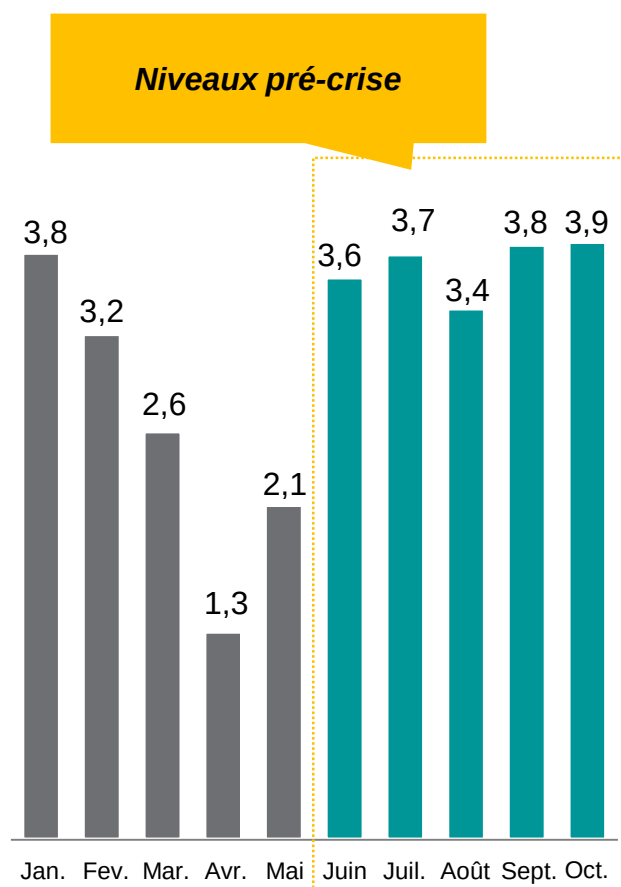
Cédric Postel-Vinay
DRH CACF Groupe

Etienne Epitalon
DRH CACF France

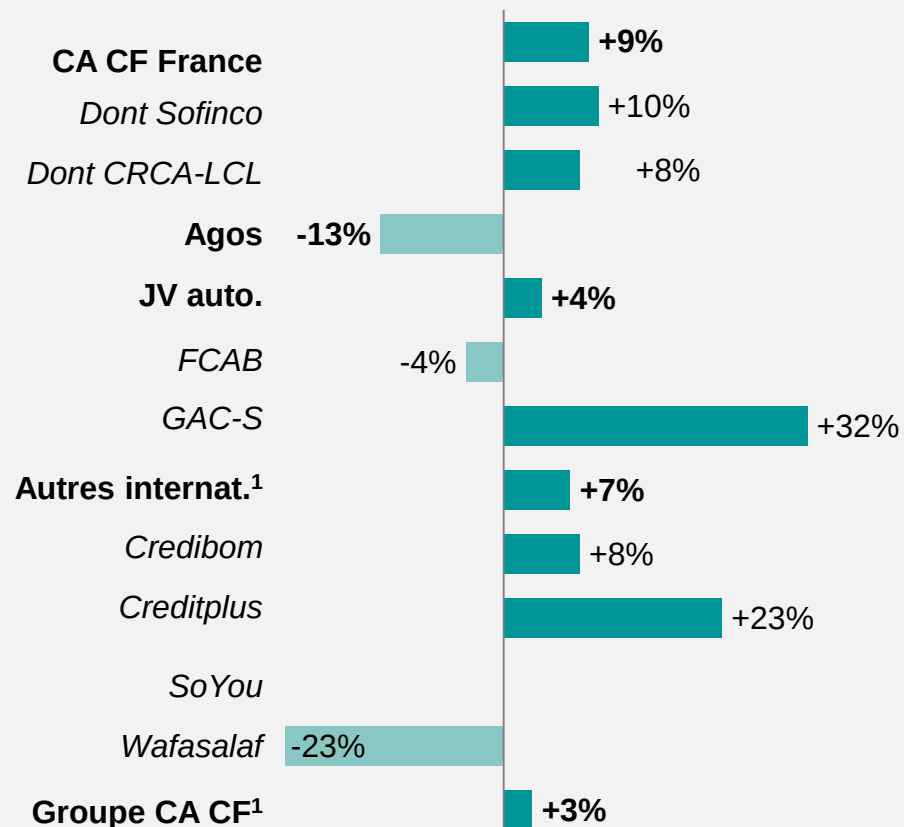
ROBUSTE PENDANT LA CRISE COVID-19

Une capacité de rebond démontrée

Production mensuelle, 2020 (Mds€)



Production trimestrielle, T3 2020 vs T3 2019



1. Y compris CA CF NL (retrait en cours)

Une 2^{ème} vague moins forte en France

1^{ère} vague – Avril 2020

-65% vs avril 2019



2^{ème} vague – Nov. 2020

~ -10% vs nov. 2019

ROBUSTE PENDANT LA CRISE COVID-19

Un impact du coût du risque maîtrisé

Une hausse marquée du coût du risque au S1-20
incluant un provisionnement renforcé des encours
sains

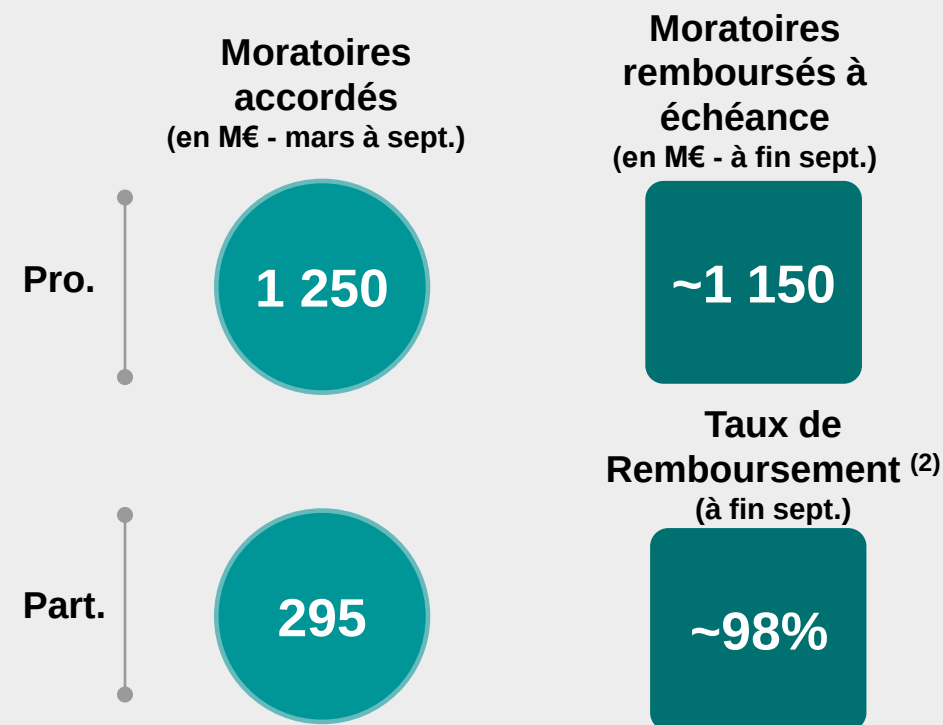


Evolution du coût du risque trimestriel 2019-2020 en Annexe 5.

* Tx Couverture = Provisions B1+B2+B3 / Encours B3. Baisse de 15 ppt au T3-2020 par rapport au T2 2020 en lien avec la mise en place de la nouvelle définition du défaut.

Un soutien massif auprès de nos clients
avec > 1,5 Md€ ⁽¹⁾ de moratoires accordés
grâce à la mobilisation des équipes de
recouvrement.

Une gestion excellente de ces reports a
permis de limiter les taux de récidives à
un niveau bas.



(1) Montant des échéances reportées

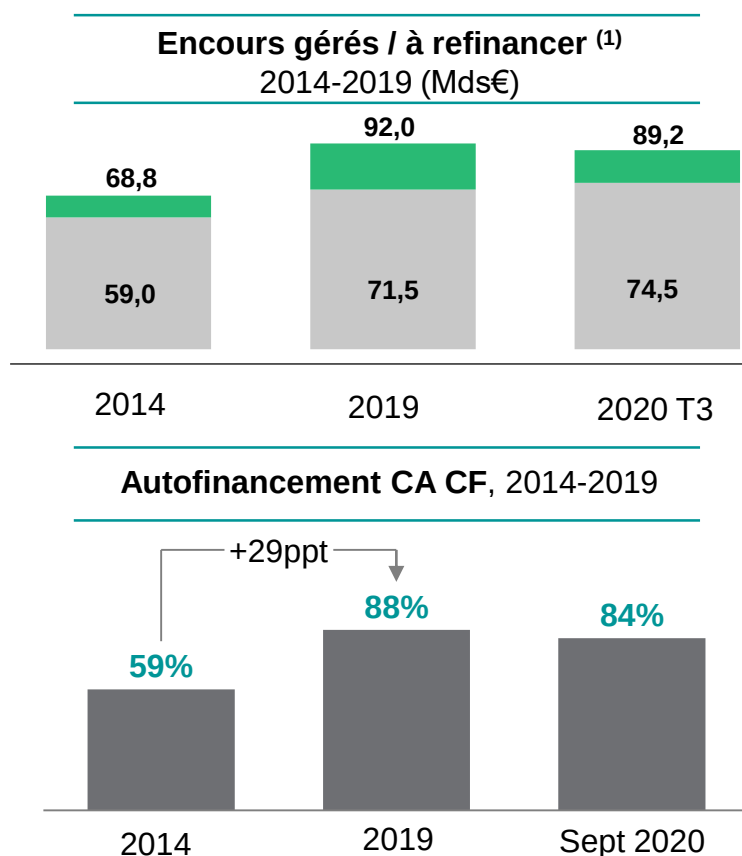
(2) Moratoires arrivés à échéance

ROBUSTE PENDANT LA CRISE COVID-19

Refinancement : un auto-financement élevé, gage d'autonomie

Auto-financement

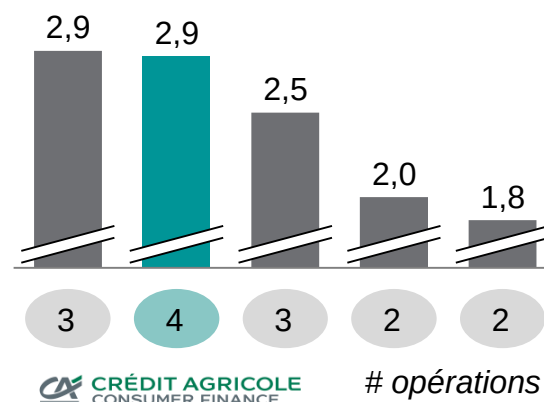
La diversification des sources de financement.



Titrisation

1^{er} acteur européen du marché de la titrisation de crédits à la consommation (en nombre d'opérations).

Titrisation de crédit conso vs Pairs, 2019 (Mds€)



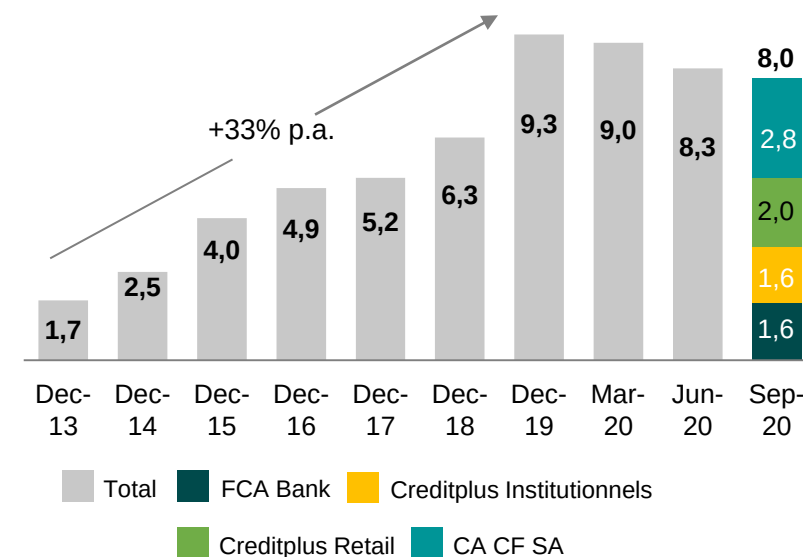
Source : JP Morgan International ABS & CB, Titrisations publiques placées et libellées en euros et en nombre d'opérations (2^{ème} en montant).

(1) Encours à refinancer : Encours portés par les entités du groupe + réserves de liquidité

Stocks d'épargne

Une activité de collecte de dépôts dynamique servie par des outils digitaux.

Stocks d'épargne, 2013-2020 (Mds€)



Sommaire

01

Un leader européen

02

Des activités
diversifiées et
rentables

03

Robuste pendant la
crise COVID-19

04

Priorité à la croissance

05

Objectifs financiers à
3 ans

06

Conclusion

07

Annexes

Ambition 2022 : quatre facteurs de développement soutenus par le digital



Digitalisation

Déployer le fruit des investissements récents dans le digital et l'innovation, au service de nos clients



Partenariats & cross-sell

Développer les partenariats en nous appuyant sur le digital et renforcer le taux de cross-sell

X 2
sur le taux de
cross-sell
en 2022 en France



Automobile

Nous positionner au cœur de l'évolution du monde de la mobilité, forts de notre expertise automobile

+500 M€ / an
prod. auto add. (hors JV)
en 2022

+4,5 Mds€
évolution des encours JVs
Auto - 2022 vs 2018



Servicing

Déployer l'expertise reconnue dans l'ensemble des pays.

**+10 partenaires
bancaires**
à horizon 2022

+1 ppt
PdM Banques du Groupe
en France vs 2018



Financements verts

Devenir le premier acteur crédit consommation sur les financements verts

1 Md€ / an
prod. générée par les
financements verts en 2022

Digitalisation |

Déployer le fruit des investissements récents dans le digital et l'innovation, au service de nos clients

Poursuivre la digitalisation des parcours clients

- Généraliser auprès de tous nos partenaires nos meilleures pratiques (ex. Ikea, Tesla, sofinco.fr, DigiConso, Pisca Pisca)
- Poursuivre le déploiement du **Mobile First** et de l'**omnicanalité** des parcours clients associant web, call et agences



déployées dans toutes nos entités à fin 2021

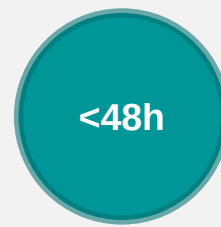
Simplifier et automatiser nos processus internes

Réviser et automatiser les processus d'entrée en relation et d'octroi pour réduire les délais de traitement

Time To Yes réduits



Circuit Long Partenariats



Circuit Court & Autos

Renforcer la satisfaction client

Optimiser nos interactions après-vente

- Automatisation de nos campagnes marketing
- Généralisation de l'écoute clients et prospects



KPIs de satisfaction client suivis mensuellement par le ComEx



>70%

production digitalisée fin 2021 vs 63% en 2019

<15 min

« Time to Yes » sur le Circuit Long Partenariats (France, Italie, Allemagne) dès fin 2021

<48h

« Time to Yes » sur le Circuit Court & Auto dès fin 2021 (France, Italie, Allemagne)

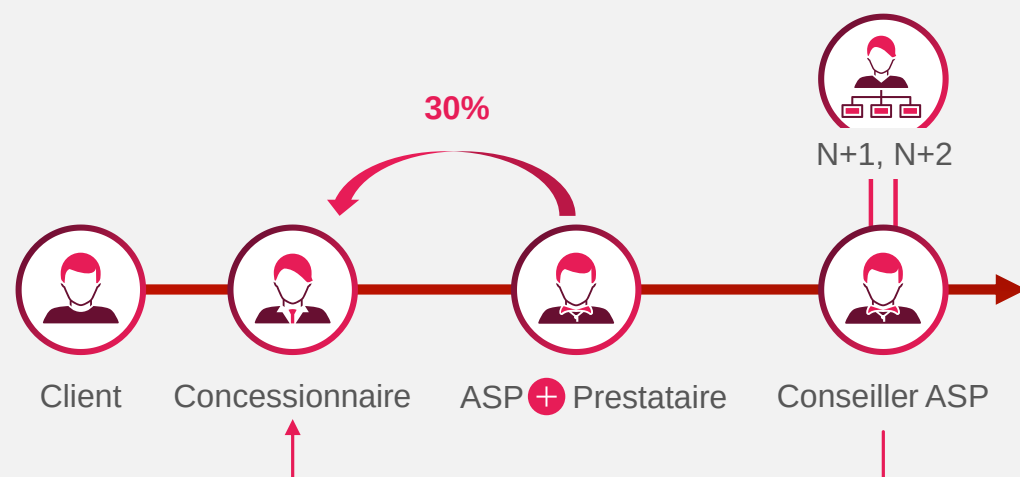
#1

IRC stratégique dans tous nos marchés (vs #2 en 2020)

Digitalisation |

Exemple en France : Le Projet Humain au service de la simplification de l'octroi auto-moto-loisirs

Un processus d'octroi long et une sous-optimisation des ressources



120k

dossiers
/ an

108

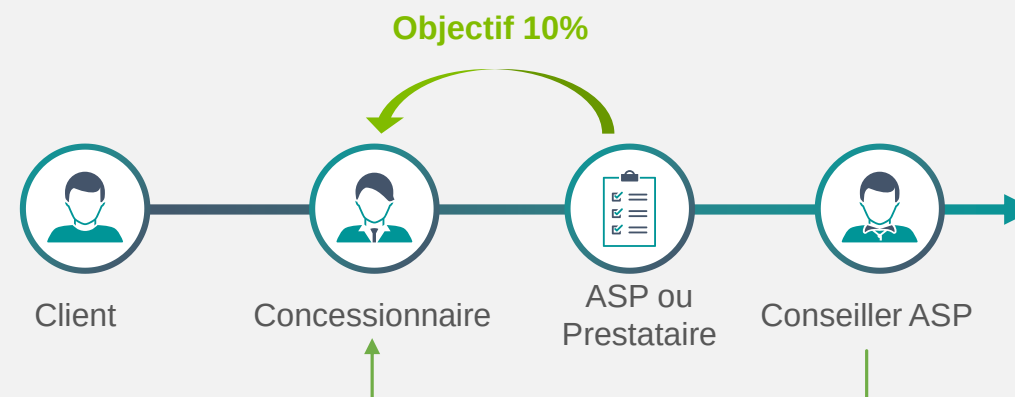
ETP

10j

Time
to Yes

- ✗ Manque d'autonomie des conseillers
- ✗ « Bureaucratisation » des processus
- ✗ Capacité de production saturée

Un nouveau processus co-construit "bottom-up" par les collaborateurs



+10%

volume de
dossiers-10
ETPréorientés
vers le
commerce

48h

Time
to Yes

- ✓ Responsabilisation des conseillers
- ✓ Délégation assumée
- ✓ Conduite du changement

PRIORITÉ À LA CROISSANCE

Partenariats & cross-sell |

Développer les partenariats en nous appuyant sur le digital et renforcer le taux de cross-sell

Soutenir la conquête de nouveaux partenaires

Renforcer l'approche pan-européenne

- Poursuivre l'accompagnement de nos partenaires à l'international
- Conquérir de nouveaux partenaires pan-européens

Poursuivre la digitalisation pour soutenir la croissance du canal web

Accélérer le développement de nos offres de paiement, notamment le paiement fractionné pour nos partenaires

Accélérer sur les nouvelles tendances d'Equiperment de la Maison : location, abonnement

Mieux rentabiliser les clients acquis grâce aux partenaires

Moderniser notre marketing, par les métascores et l'utilisation de la data

- Mise en place d'un DataLab au niveau de CA CF et d'une gouvernance de la donnée
- Déploiement d'un outil de pilotage rapproché de la performance sur le cross-sell.



X 2

sur le taux de cross-sell en 2022 en France

PRIORITÉ À LA CROISSANCE

Partenariats & cross-sell |

Nouvel outil de pilotage rapproché de la performance sur le cross-sell

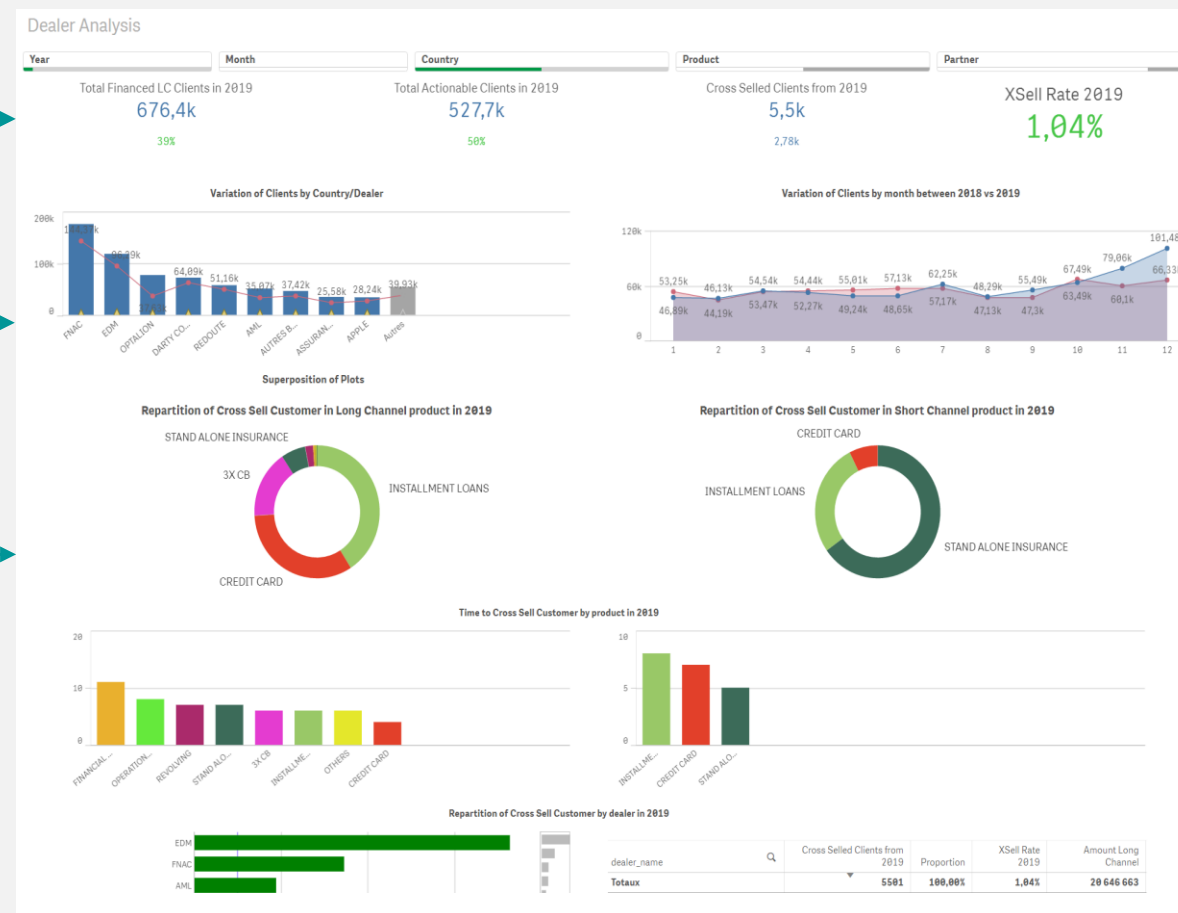
Un outil d'analyse **dynamique et modulable** pour un suivi en fonction des entités, du partenaire ou de la période

Un suivi de l'évolution du **portefeuille clients**

Des clés de lecture pour identifier le **potentiel de cross-sell** (vision produits, partenaires ou durée de transformation)

Une **plateforme de pilotage** du cross-sell mise en œuvre par notre **équipe Data** pour l'ensemble de nos entités nous permettant ainsi de :

- partager les **meilleures pratiques**
- mettre en œuvre des **actions concrètes et ciblées**
- et d'atteindre ainsi nos **ambitions**



Automobile |

Nous positionner au cœur de l'évolution du monde de la mobilité, forts de notre expertise automobile

Dynamiser notre gamme de produits et services

Adaptation aux tendances de mobilité

- De la propriété vers l'usage : extension de notre offre LLD => **Création de « CA Rent »**
- Amplifier les financements et services pour véhicules électriques & hybrides

Accélération sur l'occasion notamment via le « business on line » (ex. market place « Pisca Pisca » - Credibom)

Développement de la gamme des services

- Liés au financement, aux biens financés et aux personnes

Amplifier le développement de notre modèle de « captive »

Soutien de nos constructeurs partenaires

- Parcours digital offert par nos outils innovants (ex. Tesla)
- Outil paneuropéen de financement des réseaux (ex. Mazda France)

Accompagnement des groupes de distribution partenaires

- Levier de satisfaction et de fidélisation (culture « customer centric »)
- Transformation du parcours clients dans l'achat automobile (dématérialisation, signature électronique...)



+500 M€ / an
production
automobile
(hors JVs)
en 2022 vs 2019 ¹

+4,5 Mds€
évolution des
encours JVs Auto
2022 vs 2018

1. Production Automobile (hors JVs) 2019 : 3,6 Mds€

Servicing |

Déployer notre expertise reconnue dans l'ensemble des pays

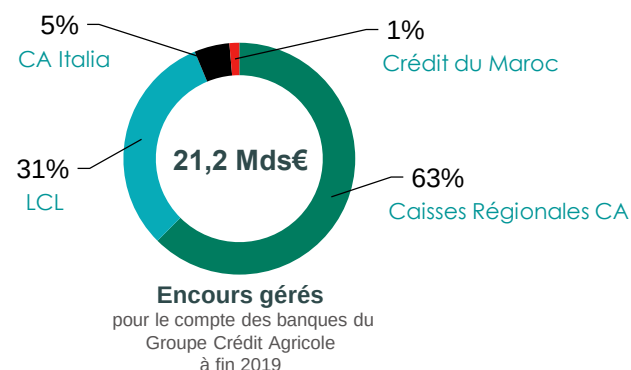
Une expertise reconnue de CA CF

Une position d'acteur majeur du crédit à la consommation en Europe.

Une expertise sur l'ensemble de la chaîne de valeur, qui permet de proposer des offres ciblées

- Ex. compétences de marketing et d'octroi qui s'appuient sur l'animation d'une large base de clients en Europe, qualités de recouvrement

Un savoir-faire sur l'accompagnement des Banques de Proximité en Europe depuis plus de 15 ans : Caisses Régionales CA et LCL, CA Italia



Développement de notre activité servicing

- Conquérir de nouvelles cibles directement ou avec l'appui du Groupe CA
- Développer de nouvelles offres en innovant sur les produits de crédit et d'assurance
- Optimiser l'équipement des clients des partenaires bancaires



+10
partenaires bancaires
à l'horizon 2022

+ 1ppt
PdM des Banques de
Proximité du Groupe
en France vs 2018

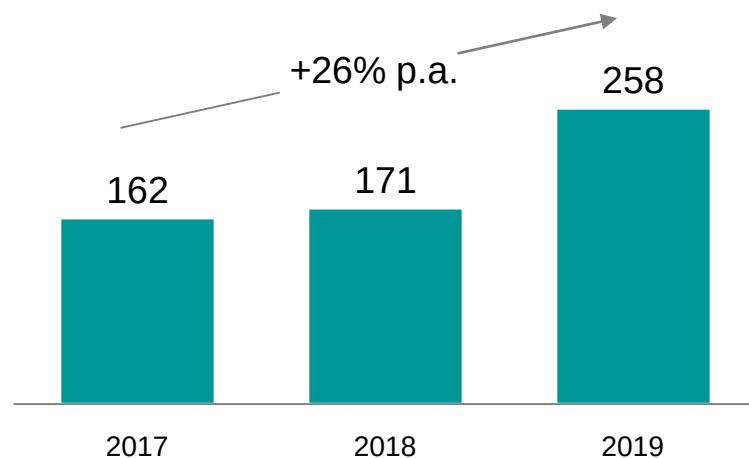
PRIORITÉ À LA CROISSANCE

Financements verts |

Devenir le premier acteur crédit consommation sur les financements verts

Une forte hausse des financements verts dans l'économie mondiale au cours des dernières années

Volume des prêts et obligations
« verts » dans le monde, 2017-2019
(Mds\$)¹



1. Source: the Climate Bonds Initiative – rapport 2019

CA CF bien positionné pour capturer la croissance des financements verts

Positionnement de CA CF dans des secteurs clés de l'économie verte :

- mobilité via le financement de véhicules électriques
- travaux d'isolation / énergie verte

Dans le cadre de la **Charte Faire** signée avec les pouvoirs publics français en 2020, développement par CA CF d'une offre attractive de **financement pour la rénovation énergétique**

Financement des véhicules électriques ou à faible consommation CO₂ (< 95g CO₂ / km) de nos partenaires (ex., GAC New Energy), partenariats avec de pure players.



1 Md€ / an
production
générée par les
financements verts
en 2022

Sept-20
~0,5 Md€ *
(9 mois)

* Financements Automobiles : véhicules électriques ou émettant < 95g CO₂/km

PRIORITÉ À LA CROISSANCE

Une ambition 2022 portée par toutes les entités de CA CF



Croissance organique

- **Amplifier les synergies au sein du Groupe CA :**
 - Généralisation de DigiConso
 - Soutenir l'assurance
- **Améliorer les processus et optimiser les charges pour faire baisser le CoEx**
- **Prioriser le canal partenaire** (en particulier auto), l'utiliser comme un vivier pour le canal direct en **optimisant le taux de cross-sell, élargir les offres et services**



Croissance organique, en circuit court (**canal web**), comme **en circuit long** (servicing, leasing et financement de véhicules d'occasion), développer **l'assurance et le service**



Deux axes prioritaires

- développement du **servicing**,
- élargissement de la gamme (ex. lancement d'une offre de **crédit renouvelable**)



Croissance de l'activité en péninsule Ibérique

- Maintien du leadership sur le marché de l'auto au Portugal
- Diversifier l'activité via des partenariats, notamment bancaires



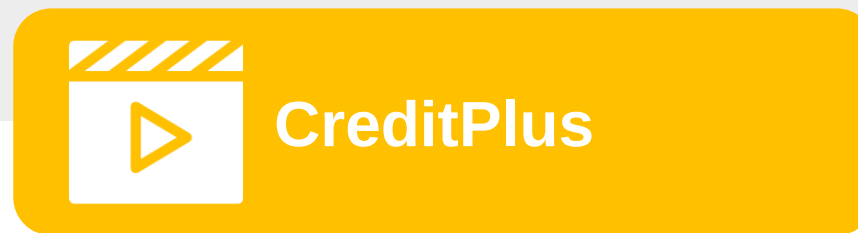
Valoriser ce partenariat stratégique, dans le contexte de consolidation, et **développer Leasys sur les nouvelles mobilités**



Développement des offres nouvelles (ex. leasing)



CreditPlus



Belgin Rudack
CEO Creditplus Bank

Sommaire

01

Un leader européen

02

Des activités
diversifiées et
rentables

03

Robuste pendant la
crise COVID-19

04

Priorité à la croissance

05

**Objectifs financiers
à 3 ans**

06

Conclusion

07

Annexes

OBJECTIFS FINANCIERS À 3 ANS

Malgré la crise sanitaire, CA CF a montré sa capacité de résilience et de rebond, permettant des objectifs financiers ambitieux à trois ans

	2018	2019	PMT 2022 (objectifs pré-Covid)	Sept 2020	Cible à 3 ans
Encours bruts gérés (Md€)	88	92	108 (+20 ¹)	89	108
<i>CoEx (hors FRU) Publié</i>	48,9%	49,3%	<46%	49,3%	46%
<i>Coût du Risque / Encours</i>	118 bp	128 bp	<160 bp	188 bp ⁽²⁾	<160 bp
<i>RoNE ⁽³⁾</i>	18,5%	17,7%	~15%	13,7%	15%

1- Objectifs et trajectoire retraités de CA CF NL (2 Mds€ - en cours de cession)

2 - Y compris les pertes non provisionnées ; le CDR sur encours est calculé sur la base du coût du risque enregistré sur les neuf premiers mois annualisés auquel est rapportée la moyenne des encours de début de période des trois premiers trimestre (y compris les prêts aux sociétés commerciales).

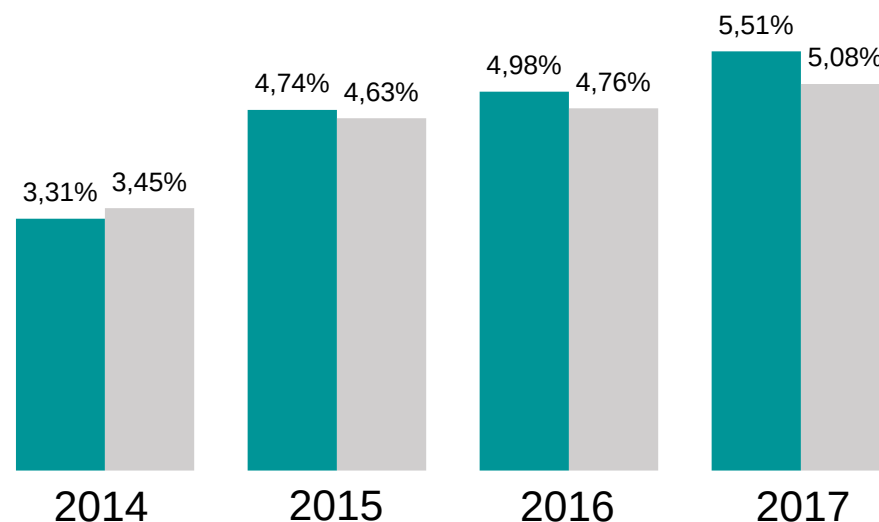
3 - Allocation des Fonds propres : 9,5% des Emplois Pondérés.

OBJECTIFS FINANCIERS À 3 ANS

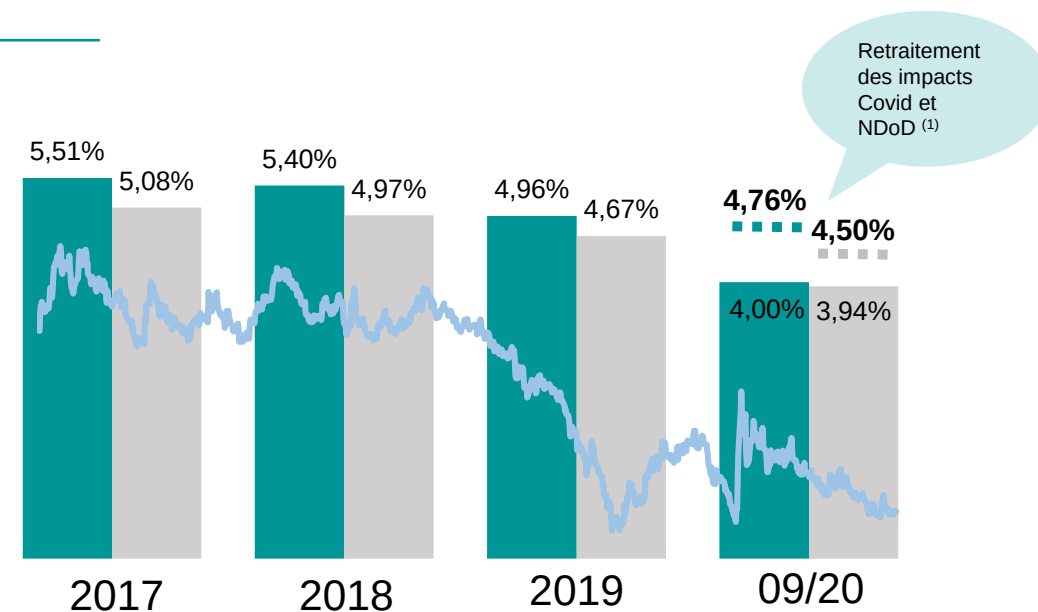
Marge nette sur encours

Une qualité de portefeuille de crédit optimisée et robuste face à la baisse des taux et à la crise Covid

Evolution des marges sur encours ajustées
du coût du risque
2014- 09/2020



- Normalisation du portefeuille d'Agos à compter de 2015
- Amélioration structurelle du coût du risque



- Résilience du modèle face à la baisse des taux

— Evolution de l'OAT 10 ans

(1) Retraitement de 76 bp sur le périmètre consolidé publié et 56 bp sur le périmètre retraité des JV. Impact lié au coût du risque relatif à la crise Covid enregistré au S1-20 et à l'impact NDoD – Nouvelle Définition du Défaut – du T3-20.

■ Périmètre consolidé *

■ Périmètre retraité *, yc entités mises en équivalence

* hors entités cédées : Credicom, Credium, Forso

OBJECTIFS FINANCIERS À 3 ANS

Charges opérationnelles |**Un programme transverse d'optimisation des charges pour poursuivre la baisse du CoEx**

Des axes transverses d'optimisation identifiés dans le cadre du programme d'excellence opérationnelle BEST...

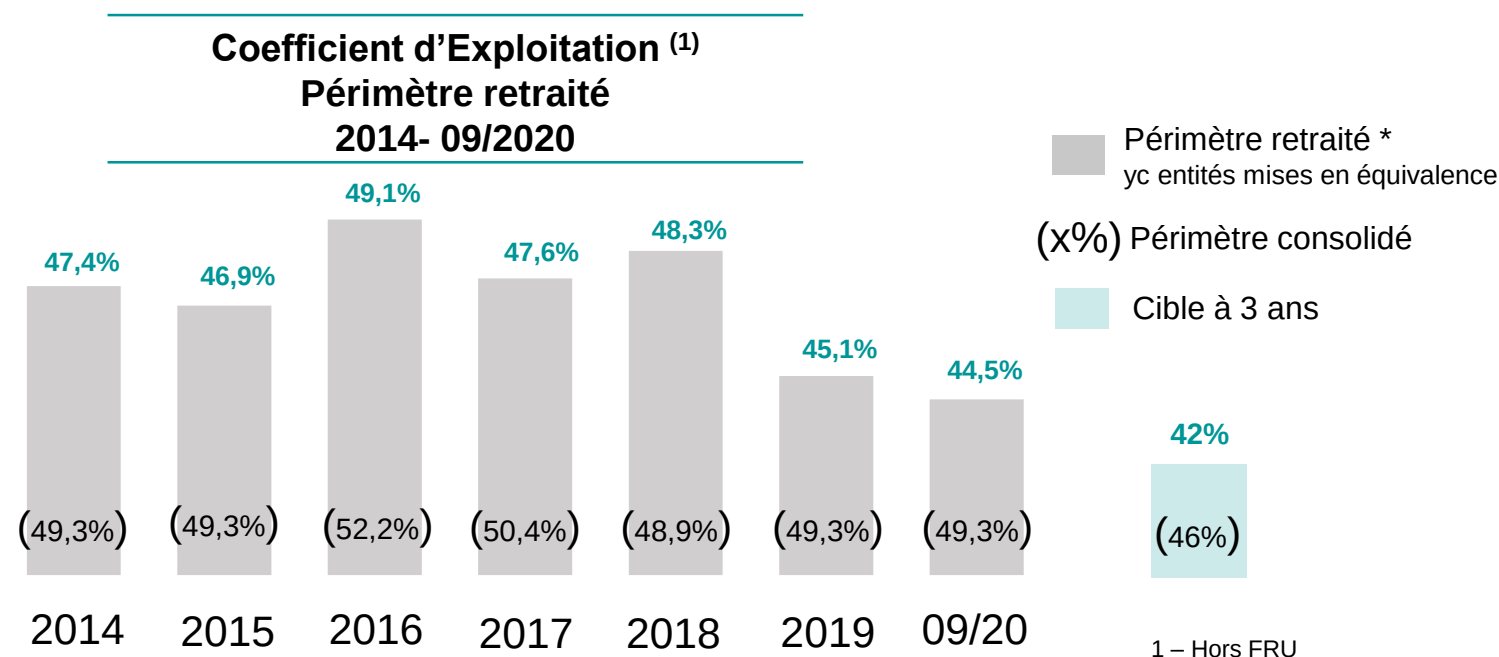
- Renégociation des achats et rationalisation des fournisseurs (ex. SI)
- Centralisation de certains processus
- Gestion transverse de la donnée & mutualisation des outils
 - Ex. automatisation de campagnes marketing
 - Réduction du "Time to Yes" par des actions ciblées
 - Optimisation des contrôles à l'octroi

...complétés par une démarche volontariste de **réduction de charges, pays par pays.**

Objectif : converger vers la cible de 46% de CoEx pour CA CF (soit 42% retraité des JV)

dont :

- **Sofinco : CoEx <50% à 3 ans vs 54% en 2019**
- **les JVs Automobiles : CoEx qui demeure bas (<30%)**



* Périmètre consolidé hors entités cédées : Credicom, Credium, Forso

OBJECTIFS FINANCIERS À 3 ANS

Coût du risque | Une amélioration des processus et outils pour garantir une bonne sélectivité des clients, maintenir un coût du risque sur encours bas et réduire le coût de la fraude



Amélioration de la connaissance client

- Adéquation de l'offre
- Déploiement d'outils de contrôle automatique (ex. identité, coordonnées, solvabilité financière)
- Réduction de la fraude

6 M€

Économies en France ¹
2022 vs 2019
(annexe 6)



Modernisation de nos outils de scorings

Evolution de nos scores d'octroi via l'open banking & refonte des outils par Machine Learning



Optimisation du recouvrement

Accélération du recouvrement commercial & amélioration du contentieux grâce à une meilleure segmentation client

7-20 M€

Économies en France
2022 vs 2019

1. Amélioration du coût du risque net de l'augmentation des charges nécessaires pour la mise en place des outils

Sommaire

01

Un leadere

02

Des activités
diversifiées et
rentables

03

Robuste pendant la
crise COVID-19

04

Priorité à la croissance

05

Objectifs financiers à
3 ans

06

Conclusion

07

Annexes

Conclusion



Une société leader sur les marchés clés du crédit conso en Europe, engagée et fière, mobilisée au service des clients et de la société.



90 Mds€ d'encours gérés avec une offre complète, omnicanale et digitale, à la pointe de la modernité.



Une excellente rentabilité fin 2019 et une résilience démontrée pendant la crise sanitaire, avec une forte capacité de réactivité et de rebond, auprès de nos clients et aux côtés de nos partenaires



Des ambitions de développement fortes, avec 4 leviers principaux soutenus par le déploiement des solutions digitales dans toutes nos activités :

- Partenariats & cross-sell
- Automobile et les solutions de mobilité
- Servicing
- Financements verts

X 2 sur le taux de cross-sell en 2022 en France

+500 M€ / an prod. auto add. (hors JV) en 2022

10 Partenariats supplémentaires d'ici 2022

1 Md€ / an production générée par les financements verts en 2022



Des objectifs financiers ambitieux à 3 ans. Un moteur du développement pour le Groupe CA, avec un RoNE cible de 15%.

Sommaire

01

Un leader européen

02

Des activités
diversifiées et
rentables

03

Robuste pendant la
crise COVID-19

04

Priorité à la croissance

05

Objectifs financiers à
3 ans

06

Conclusion

07

Annexes

ANNEXE 1

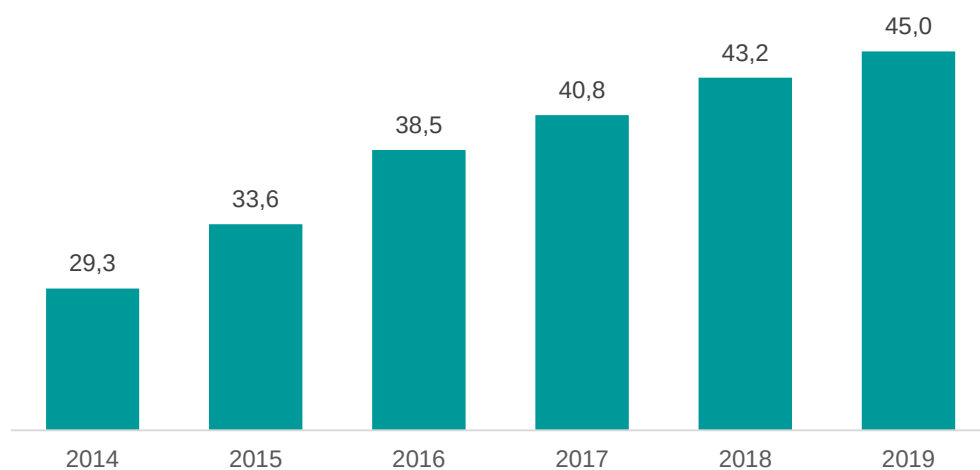
CA CF : un groupe qui gère 89,2 Mds€ d'encours dont 32,9 Mds€ sont consolidés

	   	 	 	 	 	 	 	 	  
Actionnariat CA CF	100% CA CF	61% CA CF – 39% Banco BPM Renouvelé en 2019 pour 15 ans	50% CA CF – 50% FCA Renouvelé en 2019 pour 5 ans	100% CA CF	100% CA CF	51% CA CF – 49% Bankia	50% CA CF – 50% Guangzhou Automobile Group Co. Ltd	49% CA CF – 51% Attijariwafa Bank	100% CA CF
Encours gérés (Mds€, T3-20)	32,2	13,9	25,3	4,4	2,3	0,1	5,8	3,4	1,8
Encours consolidés (Mds€ - T3-20)	12,4	13,8	-	4,4	2,3	-	-	-	-
Production totale (Mds€ 2019)	15,7	6,9	13,7	1,8	0,8	-	4,0	1,6	0,5

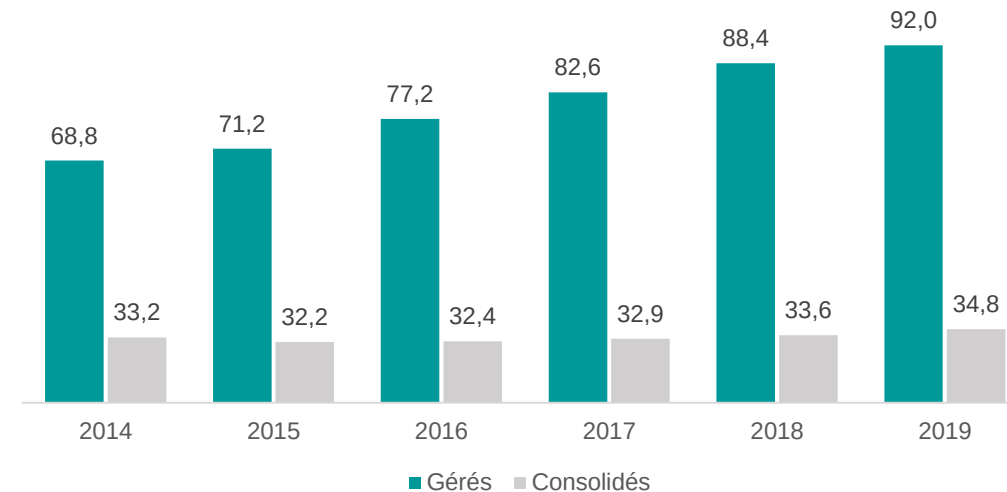
ANNEXE 2

Evolution de la production et des encours entre 2014 et 2019

Production Groupe CA CF



Encours Groupe CA CF



ANNEXE 3

Détermination du résultat « retraité » des entités mises en équivalence ¹

CA CF	Réel	Réel	Entités Mises en Equivalence	Réel	Réel	CA CF retraité	Proforma	Proforma
En M€	2019 (12 mois)	9M-2020 (9 mois)	En M€	2019 (12 mois)	9M-2020 (9 mois)	En M€	2019 (12 mois)	9M-2020 (9 mois)
PNB	2 143,9	1 490,8	PNB	671,0	496,2	PNB	2 814,9	1 987,0
<i>PNB / Encours moyens</i>	6,3%	6,1%	<i>PNB / Encours moyens</i>	4,4%	4,4%	<i>PNB / Encours moyens</i>	5,7%	5,6%
<i>PNB hors assurance / Enc. Moy.</i>	5,2%	5,1%	<i>PNB hors assurance / Enc. moy.</i>	3,7%	3,8%	<i>PNB hors assurance / Enc. moy.</i>	4,8%	4,7%
Charges d'Exploitation	-1 068,1	-744,7	Charges d'Exploitation	-213,0	-148,33	Charges d'Exploitation	-1 281,1	-893,0
Résultat Brut d'Exploitation	1 075,8	746,1	Résultat Brut d'Exploitation	458,0	347,9	Résultat Brut d'Exploitation	1 533,8	1 094,0
<i>Coefficient d'Exploitation (hors FRU)</i>	49,3%	49,3%	<i>Coefficient d'Exploitation (hors FRU)</i>	31,7%	29,9%	<i>Coefficient d'Exploitation (hors FRU)</i>	45,1%	44,5%
Coût du Risque	-450,7	-508,5	Coût du Risque	-51,7	-71,4	Coût du Risque	-502,4	-579,8
<i>CdR / Encours ²</i>	-1,3%	-1,9%	<i>CdR / Encours</i>	-0,3%	-0,6%	<i>CdR</i>	-1,0%	-1,6%
Contributions (mise en équivalence)	295,5	204,3	Contributions (mise en équivalence)			Contributions (mise en équivalence)	2,5	-0,1
Autres	-0,2	2,6	Autres			Autres	-0,2	2,6
Impôts	-171,9	2,2	Impôts	-113,3	-72,1	Impôts	-285,2	-69,8
Résultat Net	748,5	446,8	Résultat Net	293,0	204,4	Résultat Net	748,5	446,8
Intérêts Minoritaires	-104,2	-72,0	Intérêts Minoritaires	-2,0	-1,8	Intérêts Minoritaires	-104,2	-72,0
RNPG	644,3	374,7	RNPG	291,0	202,7	RNPG	644,3	374,7

1 - Les entités mises en équivalence suivantes ont été retraitées : FCA Bank, GAC-Sofinco, Wafasalaf, SoYou.

2 - Y compris les pertes non provisionnées ; le CDR sur encours est calculé sur la base du coût du risque enregistré sur les neuf premiers mois annualisés auquel est rapportée la moyenne des encours de début de période des trois premiers trimestres.

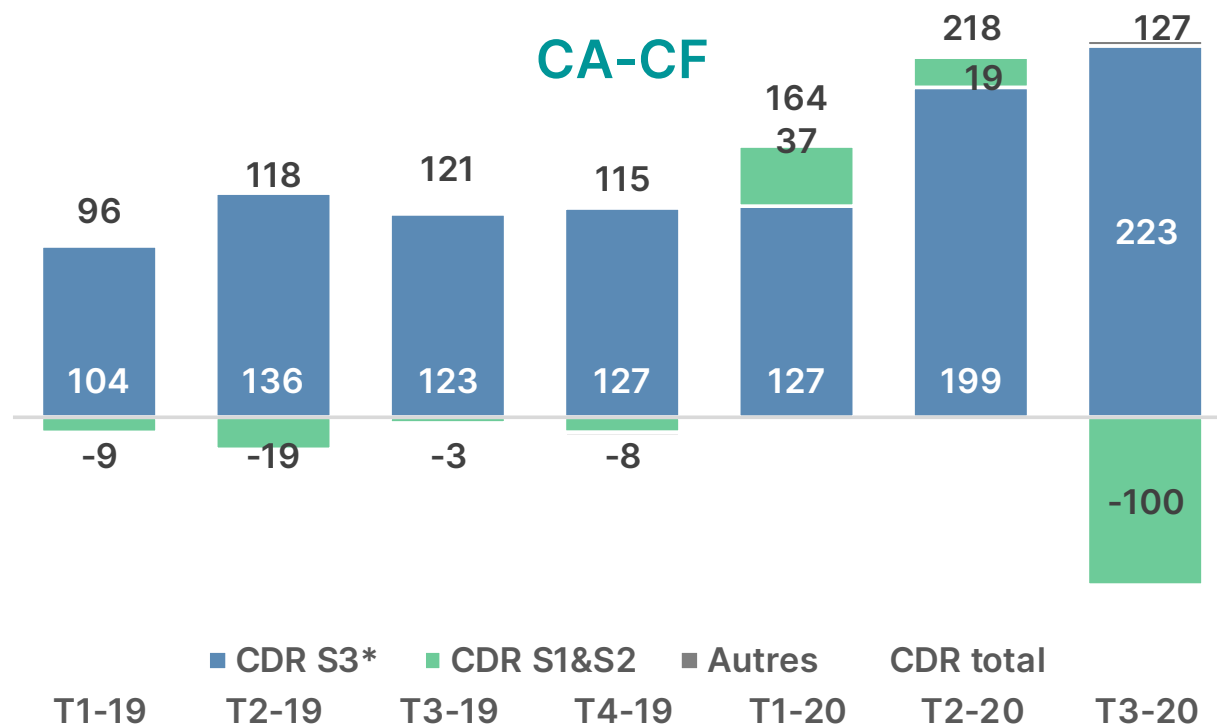
ANNEXE 4

Assurance : la gamme de produits par entité

		CPI	Term Life Insurance	GAP	Extended Warranty		Dealer Warranty	Motor Insurance	Assistance	Budget Protection	Health & Accident	Affinity Offers
					Auto	Non Auto						
	CACF FRANCE	✓	✓	✓	✓	✓		➔	✓	✓	✓	✓
	AGOS	✓	✓	✓	✓	✓	➔	✓	✓	✓	✓	✓
	CREDITPLUS	✓		✓	✓	➔		➔		✓	➔	➔
	CREDIBOM	✓		✓	➔		✓	✓	✓	➔	✓	
	WAFASALAF	✓	✓	✓	➔			✓	✓			
	FCA BANK	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	GACS			✓	✓			✓	✓			✓
	SOYOU	✓		✓	➔	➔		➔				

ANNEXE 5

Coût du risque | Evolution du coût du risque trimestriel 2019-2020

Données T3-2020

- Coût du Risque : -42% T3/T2
- CdR / Encours : 188 pb sur 9 mois annualisés *
- Taux d'encours douteux : 7,3%
- Couverture : 76%

(*) Y compris les pertes non provisionnées ; Le CDR sur encours est calculé sur la base du coût du risque enregistré sur les neuf premiers mois annualisés auquel est rapportée la moyenne des encours de début de période des trois premiers trimestres..

ANNEXE 6

Coût du risque | Améliorer et automatiser la lutte contre la fraude grâce à de nouveaux outils innovants

Contrôles à la source

- Vérification automatique de la correspondance entre prénom & nom avec le RIB par interrogation de la banque
- Vérification de téléphone, adresse postale et e-mail



Détection des risques en temps réel

- Analyse de la solvabilité financière grâce aux données bancaires
- Identification de l'appareil (IP, fuseau horaire, détection récente), interrogation blacklist, demandes de crédit récentes



Vérification d'identité

- Vérification de pièces d'identité et reconnaissance faciale



6 M€ en France

fraude évitée¹ (2022 vs 2019)

1. Amélioration du coût du risque net de l'augmentation des charges nécessaires pour la mise en place des outils