

RÉSULTATS ANNUELS 2018 : PERFORMANCES FINANCIÈRES RÉSILIENTES ET DÉVELOPPEMENT DE LA CONQUÊTE COMMERCIALE AUPRÈS DE CEUX QUI ENTREPRENNENT AU CŒUR DES TERRITOIRES

Réuni le 20 février 2019 sous la présidence de Philippe Aymerich, le Conseil d'administration du groupe Crédit du Nord a arrêté les comptes de l'exercice 2018.

Dans un contexte de taux bas persistant, le groupe Crédit du Nord affiche, au 31 décembre 2018, des résultats financiers résilients et des résultats commerciaux dynamiques sur l'ensemble de ses trois marchés dont les fonds de commerce progressent (particuliers, professionnels et associations, entreprises et institutionnels).

Le produit net bancaire consolidé est en hausse de +0,9 % et s'établit à 1 908,8 M€. Les frais généraux sont stables (+0,2 %) et s'élèvent à - 1 288,2 M€, en ligne avec la trajectoire budgétaire.

Le coût du risque affiche un niveau historiquement bas à 70 M€, vs 113,5 M€ en 2017 et 136 M€ en 2016, du fait notamment d'éléments ponctuels et de recalibrage de modèles liés à IFRS9.

Le résultat d'exploitation croît de +11,9 % à 550,5 M€ vs 2017. Avec la hausse du PNB et la baisse du coût du risque, **le résultat net part du Groupe consolidé ressort à 419,1 M€ soit une hausse de +12,6 %.**

Le ROE du groupe Crédit du Nord s'élève à 12,3 % pour un ratio Common Equity Tier 11,2 % au 31 décembre 2018.

PRODUIT NET BANCAIRE	1 908,8 M€
FRAIS GÉNÉRAUX	1 288,2 M€
COÛT DU RISQUE	- 70 M€
RÉSULTAT NET (PART DU GROUPE)	419,1 M€
RATIO COMMON EQUITY TIER 1 (CET 1 non phasé / full Bâle 3)	11,2 %

Commentant ces résultats annuels, Françoise Mercadal Delasalles, directrice générale, a déclaré : « Le groupe Crédit du Nord enregistre cette année encore des résultats commerciaux très dynamiques sur l'ensemble de ses trois marchés. Ses performances financières résilients, dans un contexte de taux bas toujours extrêmement contraignant, illustrent la pertinence de son modèle. L'énergie des équipes commerciales conjuguée à une maîtrise des risques nous permettent d'assumer notre part dans le développement économique des territoires où nos banques régionales sont ancrées. Nous revendiquons ce rôle exigeant. Celui d'être la banque de référence de ceux qui entreprennent partout en France. A l'ère du numérique, les hommes et les femmes du Groupe restent au cœur de la relation bancaire et accélèrent dans les projets de transformation digitale et de dématérialisation visant à améliorer leur efficacité commerciale et la satisfaction de leurs clients. »

DES RELAIS DE CROISSANCE DYNAMIQUES

L'activité de la Banque Privée affiche cette année encore de très bonnes performances avec un total de près de 4 100 foyers soit **une progression de +7 % sur un an et une collecte nette de 860 M€ (+41 %).** Elle présente un PNB de 63 M€, en progression de +5 % par rapport à décembre 2017.

La collecte assurance-vie est tonique en 2018 à près de 2,3 Mds de collecte brute, avec une part en unités de comptes en progression (+2,5 pts vs 2017).



Le groupe Crédit du Nord continue le développement de son rôle de banquier-assureur. La production d'assurance bancaire, prévoyance et IARD reste soutenue avec près de 100 000 contrats commercialisés. Après le lancement de l'assurance multirisques des professionnels en 2017, Crédit du Nord a élargi son offre avec le déploiement de la télésurveillance destinée aux clients particuliers.

Le groupe Crédit du Nord continue de conquérir de nouveaux **clients particuliers** et compte plus de 94 000 entrées en relation en 2018. L'encours global des crédits aux particuliers s'élève à 24,7 Mds€, en progression de +2,3 % sur un an. La production de prêts personnels progresse de +11,3 %.

UN DÉVELOPPEMENT SOUTENU DES RELATIONS COMMERCIALES AVEC CEUX QUI ENTREPRENNENT SUR LES TERRITOIRES

La Banque reste résolument attachée à l'accompagnement de ses clients qui entreprennent au cœur des territoires, et s'appuie sur sa base de clientèle professionnels et entreprises pour développer ses relations avec les dirigeants de sociétés sur leur partie privée et proposer des offres partenaires pour leurs salariés.

Le fonds de commerce du marché des professionnels est en hausse de +2 %.

Il est soutenu par la croissance des entrées en relation, avec plus de 20 200 nouveaux clients professionnels en 2018. La conquête sur les clients professions libérales est en progression avec plus de 4 900 nouveaux clients. Elle est soutenue par un dispositif dédié avec des conseillers spécialisés et de nombreux partenariats (En savoir plus [ici](#)).

Le groupe Crédit du Nord noue des relations historiques avec sa clientèle de PME françaises. Il participe activement au financement de l'économie : le développement de la clientèle entreprises se poursuit (+2,4 %). Le groupe Crédit du Nord est le premier banquier de plus du tiers de ses clients entreprises.

PRÈS DE **70%** DES CLIENTS SUIVIS
EN RELATION PROFESSIONNELLE
CONFIENT ÉGALEMENT AU GROUPE
LEUR RELATION PRIVÉE

Le dispositif de proximité du groupe Crédit du Nord avec ses clients se traduit par la présence d'un conseiller dédié illustrant une volonté de gérer tant la partie commerciale que la partie privée du client professionnel ou entreprise

La production de crédits d'équipement affiche une hausse (+3,8 %) en dépit d'un effet de base conséquent, l'année 2017 ayant été portée par l'offre TLTRO. Les encours de crédits d'équipements continuent de présenter une progression marquée (+9,3 %) et dépassent les 11,3 Mds€ à fin décembre.

Le volume global des concours à l'économie sur la clientèle commerciale s'élève à 14,4 Mds€ à fin décembre, en augmentation de +8,6 % vs 2017.

La production de crédit-bail a été très soutenue en 2018 (+10 % vs 2017) et dépasse le niveau historique atteint en 2016. L'encours poursuit ainsi sa croissance (+7,8 %).

TRANSFORMATION DIGITALE ET DÉMATÉRIALISATION : DES SERVICES POUR MIEUX SATISFAIRE LES CLIENTS

Une transformation du modèle dans le respect de l'ADN du Groupe engagée depuis 1 an

Trois piliers stratégiques ont été définis : modèle relationnel, modèle opérationnel et modèle de gouvernance. Au total, ce sont 25 chantiers qui ont été sponsorisés par le management en régions dans une démarche de co-construction en mode test&learn.



Faire grandir les idées de nos clients : le modèle relationnel

- **Une segmentation enrichie** avec une vision valeur et comportement construite par des data scientists internes sur le big data et l'intelligence artificielle sur le marché des particuliers.
- **Un Centre expert multimédia (CEM), acteur clé pour la prise en charge des clients** : le traitement par les agences orienté pour des besoins complexes et des besoins plus simples traités par le CEM (pilotes dans 2 banques régionales).
- **Un dispositif entreprises** qui complète le programme Agir 3.0 autour de l'adaptation de la politique de crédit et la création de 30 conseillers clientèle entreprises innovation.
- **Un dispositif professionnels** articulé sur la différenciation et l'expertise avec la création de métiers spécialisés (conseillers de professions libérales, chargés d'affaire TPE, etc.) Des offres dédiées ont été enrichies, appuyées de partenariats externes.
- **Dans la logique d'open banking, le socle technologique** du groupe Crédit du Nord s'ouvre au modèle d'APIsation progressive, notamment par la mutualisation de nouvelles briques avec le groupe Société Générale. La matérialisation de la plate-forme se fera au travers d'une nouvelle vitrine digitale sur le 2^e semestre 2019.
La digitalisation de macro-parcours est lancée pour viser l'amélioration de l'expérience client et l'efficacité opérationnelle : la facilité d'utilisation par les collaborateurs permettra ainsi de libérer du temps au service de la relation client. Le crédit consommation est redesigné et digitalisé, le prêt immobilier et l'ouverture du compte professionnel refondus.

**UN PROGRAMME INTERNE AGIR 3.0
POUR MIEUX ACCOMPAGNER CEUX
QUI ENTREPRENNENT AU CŒUR DES
TERRITOIRES**

UNE MISSION AU CŒUR DU MODÈLE

LA BANQUE DE CEUX QUI ENTREPRENNENT

pour donner vie aux projets des clients entreprises,
professionnels et particuliers

LA BANQUE À LA BONNE DISTANCE, proche des
clients, sur le terrain à travers des écosystèmes agiles
et digitalisés

Au cœur des territoires, **LA BANQUE QUI
FONCTIONNE EN « CIRCUITS COURTS »**

Le modèle opérationnel s'adapte

- **Le dispositif terrain s'adapte autour d'un modèle en étoile** afin de mieux s'adapter aux zones de chalandise. **Un outil interne « Blue box » a été conçu par nos data scientists** (outils d'intelligence artificielle en open source) afin d'aider à la prise de décision et diagnostiquer finement l'adéquation du dispositif physique à la zone de chalandise.
- **Les outils digitaux et le nomadisme se développent pour favoriser de nouvelles approches de travail.** Le modèle d'agence se réinvente pour intégrer ces nouveaux usages clients et collaborateurs en mode de travail digital. Le vaisseau amiral dans la région Hauts-de-France à Lille Rihour en est la première incarnation : un lieu de vie ouvert pour les entrepreneurs locaux, un marqueur différenciant et un accélérateur de business pour les PME sur le territoire (En savoir plus [ici](#)).
Un partenariat avec LeChaudron.io autour d'espaces apprenants clients-collaborateurs pour démystifier le digital s'étend à toute la France en 2019-2020 dans les agences du groupe Crédit du Nord.

Les principales réalisations sur 2018 dans le quotidien des clients

- **Le renforcement permanent de la sécurisation des opérations avec le déploiement de la solution VP@ss** d'authentification forte sur les canaux mobiles pour tous les clients particuliers, entreprises et Professionnels et **la mise en œuvre du dispositif d'authentification par biométrie vocale** pour les clients utilisateurs du serveur vocal interactif suite à l'agrément reçu de la CNIL.
- **L'élargissement des services accessibles en ligne** : prise de rendez-vous en ligne avec son conseiller ou un spécialiste, dépôt de pièces ou de justificatifs, gestion en ligne de ses cartes bancaires (augmentation ou modification de plafond, mise en opposition, activation/désactivation du sans contact)



font partie des nouvelles fonctionnalités offertes depuis les services en ligne et mobile.

- **Le déploiement progressif de la signature électronique** : déjà disponible en nomadisme pour la plupart des opérations réalisées par les clients professionnels, tous les crédits à la consommation (Etoile Express et Etoile Avance) peuvent être signés électroniquement.
- **La simplification de la gestion au quotidien pour les clients multibancarisés avec l'agrégation de factures et l'émission de virement multibanque**. La présentation agrégée des comptes multibanque est étendue au marché de l'Entreprise.
- **La plate-forme de services multibanque continue de s'enrichir régulièrement** prolongeant la fonction d'agrégation de compte du Crédit du Nord, qui a été la première banque de détail en France à la proposer gratuitement dès 2016 depuis ses services en ligne et mobile (tous devices et OS). Tous les clients Particuliers, Professionnels et Entreprises bénéficient désormais de services complémentaires :
 - La **Gestion de Budget** intègre des solutions d'intelligence artificielle pour donner une **vision prédictive des mouvements et des soldes** de compte fin de mois dans l'ensemble des établissements bancaires des clients ;
 - La **Synthèse multidoc** permet de consulter en un clic, associées aux opérations en compte, les **factures** correspondantes (utilities, achats en ligne, impôts, etc.), également accessibles et historisées dans un **coffre-fort intelligent** ;
 - **Depuis juin 2018, exploitant les possibilités offertes par la deuxième directive européenne sur les paiements (DSP2), l'offre Virement multibanque** permet d'exécuter dans la même interface depuis la banque en ligne du groupe Crédit du Nord des **virements depuis un autre établissement** vers l'un des bénéficiaires préalablement enregistrés.
- **La carte Visa à cryptogramme dynamique** pour les clients particuliers permet de sécuriser les achats réalisés sur Internet (En savoir plus [ici](#)).
- **L'offre de télésurveillance** en partenariat avec EPS, leader français de la protection (En savoir plus [ici](#)).
- Sur le marché des Professionnels et des Entreprises, la **carte business Mastercard Executive** a été lancée mi-mai. Deux nouveaux partenariats extra-bancaires ont été conclus : avec **Fizen** qui propose des solutions simples de gestion des factures aux TPE, et avec **iRaiser** qui assure la gestion en ligne des collectes de dons. Face au succès rencontré par le partenariat avec Payzen, cette solution de paiement innovant en ligne proposée depuis 2017 est pleinement intégrée à l'offre e-commerce du groupe Crédit du Nord depuis février 2019 sous la marque Clic&Pay by groupe Crédit du Nord.
- **L'intégration du big data et de l'intelligence artificielle** pour améliorer la connaissance des besoins des clients, en appui aux conseillers clientèle : le groupe Crédit du Nord poursuit le déploiement de solutions utilisant l'intelligence artificielle au sein des parcours clients. Il déploie plusieurs chatbots en ce sens. Ces nouvelles technologies viennent en support de l'animation commerciale en permettant d'adresser avec pertinence aux clients et aux conseillers des informations ciblées.

Pour accompagner la transition numérique de ceux qui entreprennent, le groupe Crédit du Nord a accéléré cette année encore sa démarche d'open banking en étoffant le nombre de partenariats autour de 28 univers serviciels.

Les équipes continuent de mobiliser leur énergie et leur esprit d'innovation pour enrichir l'offre digitale avec des solutions utiles et sécurisées qui simplifient la vie des clients particuliers, professionnels et entreprises, fruits de développements internes mais aussi de partenariats externes au Groupe : simplification du quotidien du dirigeant d'entreprise pour piloter son activité, accompagner ses collaborateurs, travailler en mobilité, etc. ; sécurisation de l'environnement (données, paiements) ; e-commerce, investissement locatif, etc. Le groupe Crédit du Nord a annoncé en janvier dernier, de nouveaux partenariats, parmi les 100 effectifs, avec Fizen, Expensya, Captain Contrat, Particeep, Simplébo, Clic&Pay. (En savoir plus [ici](#)).



PRINCIPALES DONNÉES FINANCIÈRES 2018 EN M€ (DONNÉES CONSOLIDÉES GROUPE)¹

	2018	2017
PNB	1 908,8	1 904
Frais de gestion	1 288,2	1 286
RBE	620,5	618
Coût du risque	70	113
Résultat d'exploitation	550,5	505
Bénéfice net part du Groupe	419,1	381
Crédits clientèle	43 152	41 610
Dépôts clientèle	44 651	43 702
Encours d'épargne gérée	27 670	28 531

¹ Les procédures d'audit menées par les Commissaires aux comptes sur les états financiers consolidés sont en cours.



A PROPOS DU GROUPE CRÉDIT DU NORD

Le groupe Crédit du Nord est constitué de huit banques régionales - Courtois, Kolb, Laydernier, Nuger, Rhône-Alpes, Société Marseillaise de Crédit, Tarneaud et Crédit du Nord -, et d'un prestataire de services d'investissement, la Société de Bourse Gilbert Dupont.

Avec 8 500 collaborateurs et un réseau de 840 agences, le groupe Crédit du Nord est au service de 1,8 million de clients particuliers, 296 000 professionnels et associations et 47 000 entreprises et institutionnels.

Les différentes entités du groupe Crédit du Nord bénéficient d'une très grande autonomie dans la gestion de leur activité, qui s'exprime notamment par des prises de décision rapides et une grande réactivité aux demandes de leurs clients.

La stratégie du Groupe s'articule autour de trois éléments clés :

- Être la banque de référence de ceux qui entreprennent partout en France et assumer sa part dans le développement économique des territoires français ;
- Développer un haut niveau de professionnalisme individuel et collectif ;
- Mettre à la disposition des clients les services et les technologies les plus avancés.

La qualité et la solidité des résultats du groupe Crédit du Nord sont reconnues par le marché et confirmées par la note long terme A attribuée par Standard & Poor's et A attribuée par Fitch.

Plus d'informations sur www.groupe-credit-du-nord.com - Retrouvez-nous également sur



CONTACTS PRESSE

Groupe Crédit du Nord



Olivier-Armand Poly
Responsable des Relations presse
01 40 22 23 24

olivier-armand.poly@cdn.fr

Laure Napoléon
Relations presse
01 40 22 42 33

laure.napoleon@cdn.fr

