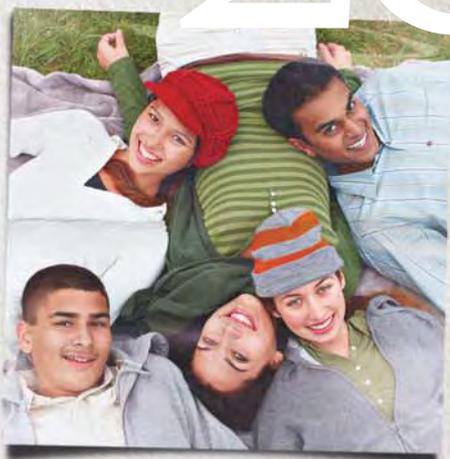


# 2008

— Rapport d'activité  
et de développement  
durable



L'assureur de toute une vie

**150 ans d'existence**

**24 millions de clients dans le monde**

**Une présence dans 15 pays via 28 000 points de vente**

**29,2 milliards d'euros de collecte brute en 2008 (normes françaises)**

**28,3 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2008 (normes IFRS)**

**238,5 milliards d'euros d'encours moyens gérés en 2008**

**Le 1<sup>er</sup> assureur de personnes en France depuis 1991 (25 % de part de marché en terme de collecte nette, en 2008)**

**Plus de 4 400 collaborateurs dans le monde**

# SOMMAIRE

## 02 INTERVIEW DE EDMOND ALPHANDÉRY

Président du Conseil d'administration

## 04 INTERVIEW DE GILLES BENOIST

Directeur général

## 07 PANORAMA 2008

10 CNP Assurances : une histoire, une vocation, des valeurs

15 Nos performances

25 Un modèle d'affaires unique et efficace

33 Marchés et produits en France

46 Marchés et produits à l'international

51 Identifier les risques pour mieux les maîtriser

## 55 LES PARTIES PRENANTES EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

56 Les parties prenantes du groupe CNP

60 Développer une relation personnalisée avec les assurés

67 Poursuivre une stratégie de partenariat à long terme

77 Piloter la gestion financière pour allier sécurité et performance

84 Préserver l'intérêt des actionnaires et des assurés grâce à une gouvernance attentive

87 Fidéliser et informer ses actionnaires

92 Gérer les ressources humaines de façon solidaire et responsable

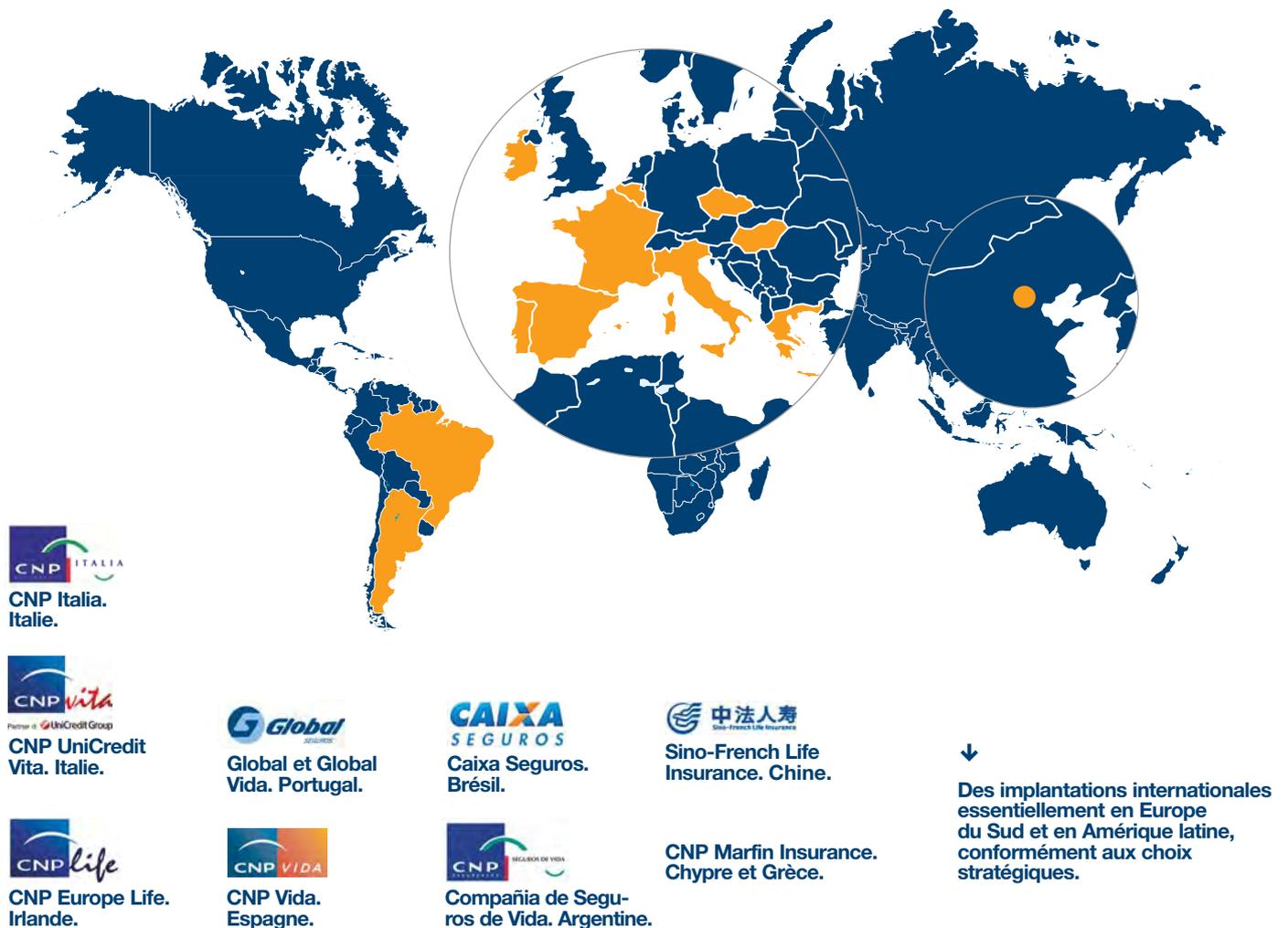
99 S'engager envers la Société civile et respecter l'environnement

## 103 SYNTHÈSE DES INDICATEURS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

## 120 LEXIQUE

# PROFIL

Concepteur et gestionnaire de produits d'assurance depuis 150 ans, présente aujourd'hui dans 15 pays, CNP Assurances a l'ambition d'accompagner chacun de ses clients tout au long de son existence, en lui fournissant les moyens de se prémunir contre les aléas de la vie.



A portrait of Edmond Alphandéry, an older man with white hair and glasses, wearing a dark suit, white shirt, and patterned tie. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background is plain white.

**EDMOND ALPHANDÉRY**  
Président du Conseil d'administration

### Une crise d'une ampleur sans précédent

Dans mon message de l'an dernier, je vous avais fait part de ma confiance dans notre société malgré un environnement économique et financier moins favorable, en vous indiquant notamment que la crise n'était pas terminée. Force est de reconnaître qu'elle s'est propagée avec une ampleur que beaucoup avaient tendance à sous-estimer. Et pourtant, l'exceptionnelle période d'expansion dont l'économie mondiale a bénéficié avant le déclenchement de la crise en 2007 portait en elle de graves éléments de fragilité : une politique monétaire trop laxiste aux États-Unis, l'insuffisante régulation de son marché hypothécaire qui a facilité la distribution de crédits à des ménages peu solvables (les "subprimes"), l'envolée des activités de "titrisation" qui ont contribué à masquer les risques encourus par les prêteurs et à les disséminer à travers le monde, ne pouvaient que déboucher sur une crise de grande ampleur. Celle-ci est apparue dès l'été 2007 lorsque les banques ont cessé brutalement de se faire confiance, ce qui a nécessité des interventions massives des banques centrales sur le marché interbancaire pour éviter une crise de liquidités. Les développements qui ont suivi, et notamment le refus de l'administration américaine d'empêcher la faillite de Lehman Brothers le 15 septembre 2008, ont créé les conditions d'une véritable crise financière systémique.

Conscients de la nécessité d'adopter une riposte puissante et concertée à la crise, les pays du G20 se sont mis d'accord le 2 avril 2009 sur un ensemble d'orientations d'ordre économique, financier et réglementaire pour tenter d'enrayer le cercle infernal de la déflation et de la dépression. Les banques centrales, quant à elles, ont mis en œuvre des politiques monétaires d'une intensité sans précédent. Il est encore trop tôt pour évaluer l'impact de cet arsenal, même si certains indices laissent à penser que l'on pourrait assister à un retournement dans les mois qui viennent.

## “CNP Assurances possède des atouts incontestables pour faire face à la dégradation de l’environnement.”

### CNP Assurances, “une valeur défensive”

Contrairement au secteur bancaire, l’assurance n’a pas été au cœur de la crise, même si elle en a ressenti les effets. Le secteur de l’assurance ne connaît pas de risque de liquidité au même titre que les banques, ses engagements étant à beaucoup plus long terme. Parmi les assureurs, ce sont ceux qui sont sortis de leur cœur de métier, tels AIG, qui ont souffert le plus fortement. Certes, les autres ont été touchés par la baisse des marchés financiers qui a affecté la valeur de leurs actifs.

CNP Assurances possède des atouts incontestables pour faire face à cette dégradation de l’environnement. La prudence traditionnelle des équipes chargées de sa gestion financière est particulièrement appréciable en période troublée. Notre société n’a pas d’exposition directe aux *subprimes* ni aux fonds “Madoff”. Ses résultats opérationnels restent en forte hausse (+13 %). L’augmentation des encours de CNP Assurances s’accompagne de la progression sensible de sa part de marché en collecte nette, conséquence du dynamisme de ses équipes et de ses réseaux. L’appartenance de notre société au secteur public *via* la Caisse des Dépôts, qui détient 40 % de son capital, et *via* la participation de La Poste contribue à rassurer nos clients. La décision du Conseil d’administration de maintenir le dividende au niveau de celui de 2007, en dépit de la nécessité de provisionner les moins-values enregistrées sur notre portefeuille, est le signe de sa confiance dans la robustesse de notre société.

### Une vigilance accrue de votre Conseil d’administration sur les risques

Face à l’ampleur de la crise, votre Conseil d’administration est particulièrement vigilant. Le Comité d’audit s’est réuni à quatre reprises en 2008 pour traiter notamment des informations sur les placements du Groupe et les risques financiers dans le contexte de la crise. En tant que Président du Conseil d’administration, à l’occasion de la rédaction de mon rapport annuel sur le contrôle interne, reproduit dans le rapport financier, j’ai

fait procéder à une étude spéciale sur les risques majeurs encourus par CNP Assurances du fait de la crise, dont les conclusions ont été soumises au Comité d’audit. J’ai voulu m’assurer que les dispositifs de pilotage des risques et de contrôle interne ainsi que les actions mises en œuvre étaient pleinement adaptés à cette situation exceptionnelle. Une attention toute particulière a été portée à la flexibilité financière de la société, à son exposition aux émetteurs de dette qui pourraient être fragilisés par la crise, de même qu’à la qualité du pilotage des risques liés à la baisse et à la volatilité des marchés.

### Des perspectives toujours favorables pour CNP Assurances

En ce début d’année, les perspectives économiques et financières restent incertaines. Relancer durablement la machine, rétablir la confiance et mettre en place une nouvelle régulation mondiale prendront du temps. Le ralentissement économique fragilise la plupart des pays européens ainsi que les pays émergents que certains observateurs espéraient voir échapper à la crise. Dans ce contexte, les responsables du secteur de l’assurance doivent rester attentifs et prudents.

Ce constat ne doit cependant pas nous faire oublier que le marché de l’assurance de personnes reste porteur sur le moyen et long terme. Les besoins de protection ont tendance à augmenter en période de crise et le vieillissement de la population s’accompagne d’une demande accrue en termes de garanties de retraite et de dépendance.

Votre Conseil d’administration réaffirme sa confiance dans la solidité de CNP Assurances, qui, grâce à ses fondamentaux et à son appartenance au secteur public, dispose d’un véritable avantage comparatif dans la période de turbulences que nous traversons. Il est aussi serein quant à sa capacité à poursuivre son développement. Il nous appartient certes de rester vigilant, mais aussi d’être réactif pour saisir les opportunités de croissance qui ne manqueront pas de se présenter.

**GILLES BENOIST**  
Directeur général



**L'année 2008 a été marquée par la crise financière. Quel impact a-t-elle eu, selon vous, sur le marché de l'assurance ?**

La crise financière et économique actuelle est beaucoup plus grave que celle de 2002. Elle a eu deux conséquences sur le marché de l'assurance vie en 2008 : tout d'abord, une baisse de plus de 10,6 % de la collecte en France, car la concurrence des produits d'épargne courte a été très forte en particulier pour les bancassureurs et, en second lieu, un changement dans la nature de la collecte, car la chute brutale des indices boursiers a détourné les assurés des supports en unités de compte, en baisse de 44 %, alors que les contrats en euros restaient stables.

Dans les autres pays où CNP Assurances est implantée, la situation est contrastée. Le choc a été rude en Italie, au point d'aboutir à un abandon quasi complet des contrats en unités de compte au profit de contrats plus sécuritaires. En revanche, même si le Brésil n'a pas été complètement épargné par la crise, nous n'en ressentons pas les effets sur Caixa Seguros.

Enfin, la croissance des marchés de la retraite et de la prévoyance, aussi bien individuelle que collective, s'est poursuivie dans tous les pays.

**Comment s'est comporté le groupe CNP dans ce contexte de crise ?**

Une fois de plus, le modèle d'affaires de CNP Assurances a montré sa résistance dans un environnement difficile. Bien sûr, nous avons subi l'impact de la crise en tant qu'assureur, à travers la baisse de l'activité en assurance vie, et en tant qu'investisseur institutionnel, dans la mesure où la chute des marchés financiers a affecté la valeur de nos portefeuilles.

Cependant, le groupe CNP a fait preuve d'une bonne résistance avec une collecte brute de 29,2 milliards d'euros. En France, la collecte brute est en recul de 7,7 % seulement et notre collecte nette, positive tout au long de l'année, représente 25 % de part de marché.

## “Une fois de plus, le modèle d'affaires de CNP Assurances a montré sa résistance dans un environnement difficile.”

Les activités de retraite, portées par le transfert des institutions de retraites supplémentaires vers les assureurs en France et la croissance de ce segment au Brésil, et les activités de prévoyance et de couverture de prêts ont été en croissance. Les produits de risque pèsent aujourd'hui aussi lourd que l'épargne dans notre produit net d'assurance. Nos encours, sur lesquels est fondé l'essentiel de nos résultats, ont augmenté de 5,3 % en moyenne sur l'année alors que ceux du marché restaient stables. La progression de 29 % du résultat brut d'exploitation témoigne de la robustesse de CNP Assurances. Il faut noter que, grâce aux excellents résultats au Brésil, l'international contribue pour 22 % au RBE alors qu'il ne représente que 14,1 % de la collecte totale. Notre objectif d'augmentation du résultat net courant avant plus-values d'au moins 10 % a été tenu. Et le résultat net, en recul de 40 % sur 2007, reste néanmoins élevé à 731 millions d'euros. L'évolution du cours de l'action, en 2008, est en ligne avec le marché. Toutefois, le cours de CNP Assurances sur dix ans représente plus du double du cours d'introduction en 1998, soit une croissance plus élevée que celle du secteur de l'assurance.

### Quelles sont les perspectives de développement de CNP Assurances ?

Si un certain nombre d'hypothèses sont devenues obsolètes (prévisions de croissance du marché français et du CAC 40, par exemple), les axes de force du plan stratégique publié en 2008 restent pertinents. Nous maintenons plus que jamais le cap sur la maîtrise des coûts administratifs, opérationnels et financiers, et restons aussi très prudents dans l'utilisation de nos réserves tant que les marchés sont volatils. La priorité est toujours donnée à la croissance des encours, gage de notre solidité financière.

Les perspectives devraient être plus favorables en 2009. La baisse de rémunération du Livret A et des livrets réglementés pourrait bénéficier à l'assurance vie, qui garde tout son intérêt pour les assurés en termes de souplesse et de sécurité pour les contrats en euros. Le renouvellement de nos gammes de produits d'assurance vie ouvre aussi des perspectives intéres-

santes. En France, Cachemire, commercialisé par La Banque Postale, a contribué à la forte activité du quatrième trimestre 2008 et continue à bien marcher en ce début d'année. Une gamme destinée aux seniors, Yoga et Aikido, complète l'offre des Caisses d'Épargne et un nouveau produit a été lancé en mars 2009. En Italie, l'activité redémarre avec le lancement de produits en euros. Enfin, les garanties en prévoyance et retraite tendent à se développer en période d'incertitude.

Le développement à l'international reste un axe stratégique important. La prise de participation dans les activités d'assurance de la Marfin Popular Bank nous ouvre les marchés chypriote et grec. Nous sommes prêts à saisir d'autres opportunités, à condition que les prix d'acquisition soient raisonnables et ne dégradent pas notre rentabilité.

### La crise n'a-t-elle pas fait passer au second plan votre responsabilité sociale ?

Bien au contraire, c'est en cas de crise qu'il faut être particulièrement vigilant et accentuer nos actions envers toutes les parties prenantes. Pour répondre à l'inquiétude de nos clients, nous avons mis en place un dispositif d'écoute spécifique vis-à-vis des assurés et des conseillers financiers de nos partenaires. En matière de ressources humaines, les salariés sont associés aux résultats de l'entreprise et ont reçu, en 2008 et 2009, un supplément de participation. Par ailleurs, CNP Assurances a poursuivi ses actions en faveur de l'égalité des chances et a été l'une des sept premières entreprises françaises à se voir décerner le Label Diversité en janvier 2009. Le maintien du dividende au même niveau que l'an dernier est aussi un signal fort envers nos actionnaires dans cette période de crise. La prise en compte de critères extra-financiers dans le choix d'investissement sécurise le portefeuille d'actifs. Enfin, CNP Assurances poursuit ses opérations de mécénat auxquelles sont associés les salariés, comme par exemple : la lutte contre la douleur en France, les programmes visant à lutter contre la violence des jeunes au Brésil. Toutes ces actions témoignent du souci de développement durable, qui est un axe fort de la stratégie de CNP Assurances.



# PANORAMA 2008

<b>CNP Assurances : une histoire, une vocation, des valeurs</b>	<b>10</b>
<b>Nos performances</b>	<b>15</b>
<b>Un modèle d'affaires unique et efficace</b>	<b>25</b>
<b>Marchés et produits en France</b>	<b>33</b>
<b>Marchés et produits à l'international</b>	<b>46</b>
<b>Identifier les risques pour mieux les maîtriser</b>	<b>51</b>



RES



# PONSABILITÉ

# CNP ASSURANCES : UNE HISTOIRE, UNE VOCATION, DES VALEURS

CNP Assurances conçoit, fabrique, gère et distribue des contrats d'assurance en épargne, retraite et prévoyance. Assurer les personnes tout au long de leur vie, c'est la mission que s'est donnée CNP Assurances depuis 150 ans. Un engagement qui correspond à l'histoire et aux valeurs du Groupe.

# 150

ans d'histoire

Permettre à chacun de sécuriser son avenir et celui de ses proches à un coût raisonnable, c'est la mission que se donne le groupe CNP Assurances depuis plus de 150 ans. Son métier d'assureur de personnes peut être comparé à l'action du partenaire de l'alpiniste qui tient la corde de rappel pendant l'escalade : il soutient la progression en anticipant les risques, en sécurisant les mouvements et, si nécessaire, en limitant les chocs.

Cette longue expérience confère à CNP Assurances une position privilégiée pour observer et accompagner les évolutions économiques et sociales. Elle est à ce titre très fréquemment associée aux réflexions des pouvoirs publics.

De manière générale, le développement économique accentue l'aversion au risque, et l'allongement de la vie renforce les besoins au-delà de la période de vie active. Face à ces constats, les solidarités familiales et affectives ont leurs limites et les régimes sociaux ne peuvent apporter qu'une couverture partielle. Souscrire un contrat d'assurance correspond à une démarche complémentaire. L'assuré organise la protection de son propre futur et de celui de ses proches.

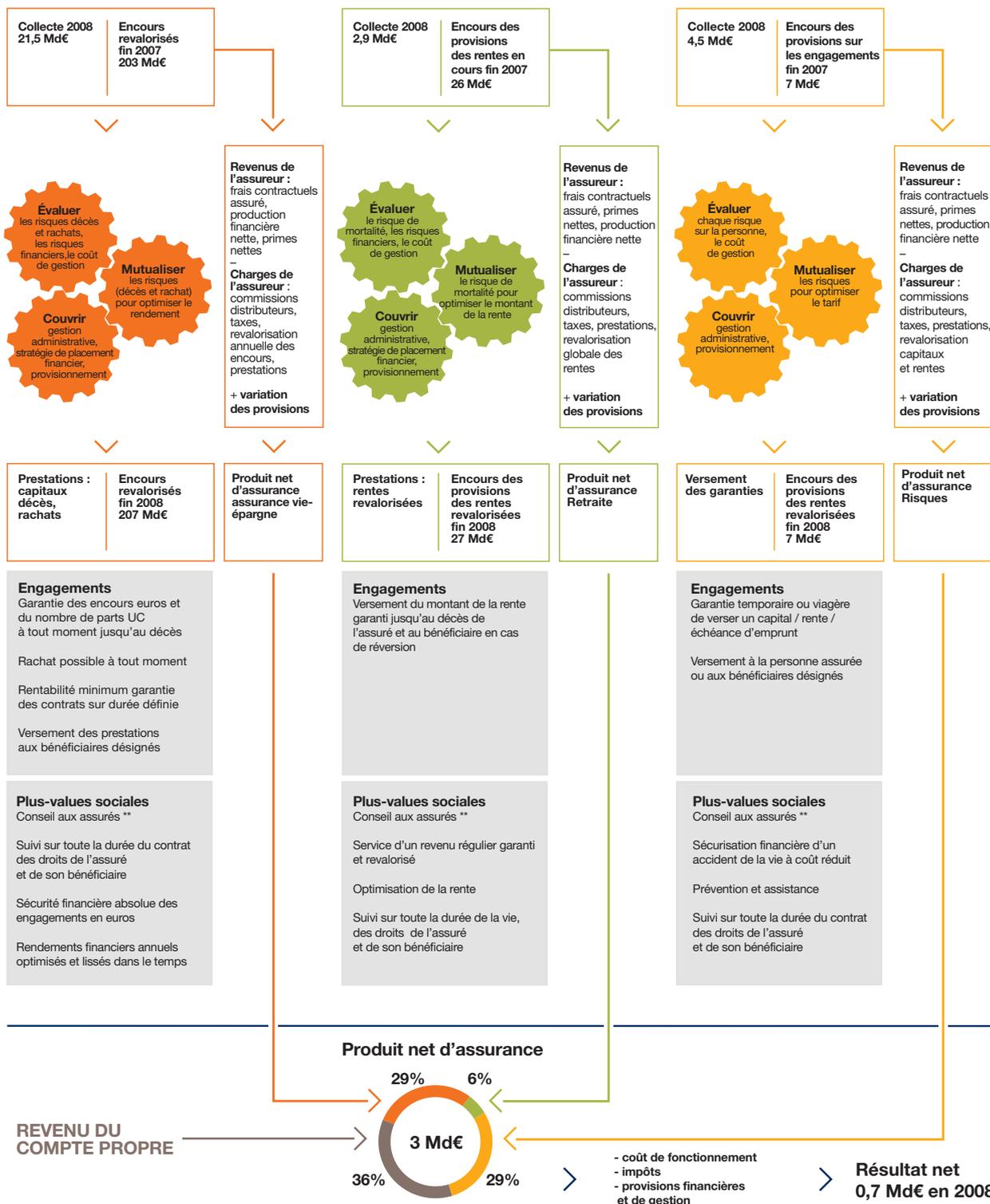
LA PLUS-VALUE SOCIALE ET LA FORMATION DU RÉSULTAT  
DU GROUPE CNP

**ASSURANCE VIE-ÉPARGNE  
AVEC CONTRE-ASSURANCE  
DÉCÈS**

**RETRAITE**  
Transformation de primes  
en rente viagère

**RISQUES SUR LA PERSONNE**  
Assurance accident, maladie, décès,  
dépendance, santé,  
couverture de prêts, chômage

\*



\*Autres : dommages aux biens. Pour mémoire, collecte 2008 : 0,3 Md€.

\*\* En direct ou en lien avec les partenaires distributeurs.

Par son métier, fait de plusieurs savoir-faire imbriqués, l'assureur de personnes répond à ce besoin. En **évaluant** les risques, en les **mutualisant** au sein de populations homogènes et en **sécurisant la couverture des garanties** tant sur le plan administratif que financier, le groupe CNP Assurances réduit les conséquences financières et pratiques d'un accident de la vie, permet de maintenir son niveau de vie pendant la retraite ou encore de préparer la transmission de ses avoirs. Ainsi, l'assuré peut conserver son logement en cas d'invalidité. Il peut aussi couvrir les surcoûts et permet d'être accompagné en cas de dépendance.

En pleine cohérence avec son histoire, mais aussi fort de l'ancrage public de ses principaux actionnaires et partenaires distributeurs investis d'une mission d'intérêt général, CNP Assurances définit sa **responsabilité sociale d'assureur** autour de deux priorités : établir une relation de **confiance** avec toutes ses parties prenantes et contribuer à **lutter contre l'exclusion financière et sociale**.

### ÉTABLIR UNE RELATION DE CONFIANCE

Pour CNP Assurances, la confiance est une donnée essentielle, puisque sa plus-value consiste à sécuriser le futur, donc à rassurer. Si la confiance est un enjeu majeur pour tous les intermédiaires financiers, elle l'est encore davantage pour l'assureur de personnes, qui prend des engagements vis-à-vis de ses assurés pour des durées très longues et les porte dans son bilan.

Pour construire cette confiance, CNP Assurances s'appuie sur trois piliers : la déontologie, la qualité de conception et de gestion des contrats et une gestion financière alliant sécurité et performance.

Une **déontologie** exigeante est pratiquée à tous les niveaux de l'activité. Présente dès la conception d'une offre adaptée aux besoins, elle inspire aussi la formation donnée aux partenaires distributeurs et l'information communiquée aux assurés tout au long de la vie du contrat. Cette préoccupation est claire dans les engagements pris au sein de la profession comme dans les règles éthiques posées aux collaborateurs, tout particulièrement aux équipes qui traitent des données confidentielles (informations médicales comme identité des bénéficiaires des contrats) ainsi qu'aux gestionnaires de fonds. Cet engagement s'adosse à un dispositif ambitieux de contrôle interne et de lutte contre le blanchiment.

La **qualité de conception et de gestion des contrats** est

également essentielle. En effet, le contrat d'assurance est un produit financier complexe. Complexe du fait de la réglementation juridique et fiscale, mais aussi de l'horizon du contrat. Si la durée de vie moyenne d'un contrat d'assurance est de l'ordre de dix ans, certains perdurent cinquante, voire soixante-dix ans. Complexe enfin, car le contrat lie l'assureur non pas à un client mais à trois contreparties, voire plus : le souscripteur, qui peut être distinct de l'assuré, lui-même éventuellement distinct du (ou des) bénéficiaire(s) de la prestation. De plus, il s'agit d'un produit "sur mesure", l'assureur s'engageant à respecter les volontés personnelles de l'assuré et à garder la confidentialité sur celles-ci jusqu'au dénouement du contrat.

L'expertise de CNP Assurances et la taille de son portefeuille constituent des atouts majeurs pour concevoir et tarifier les garanties. En France, CNP Assurances, premier assureur de rentes et premier assureur en couverture de prêts, retraduit sa profonde connaissance des risques dans des tables de sinistres, certifiées et régulièrement rénovées.

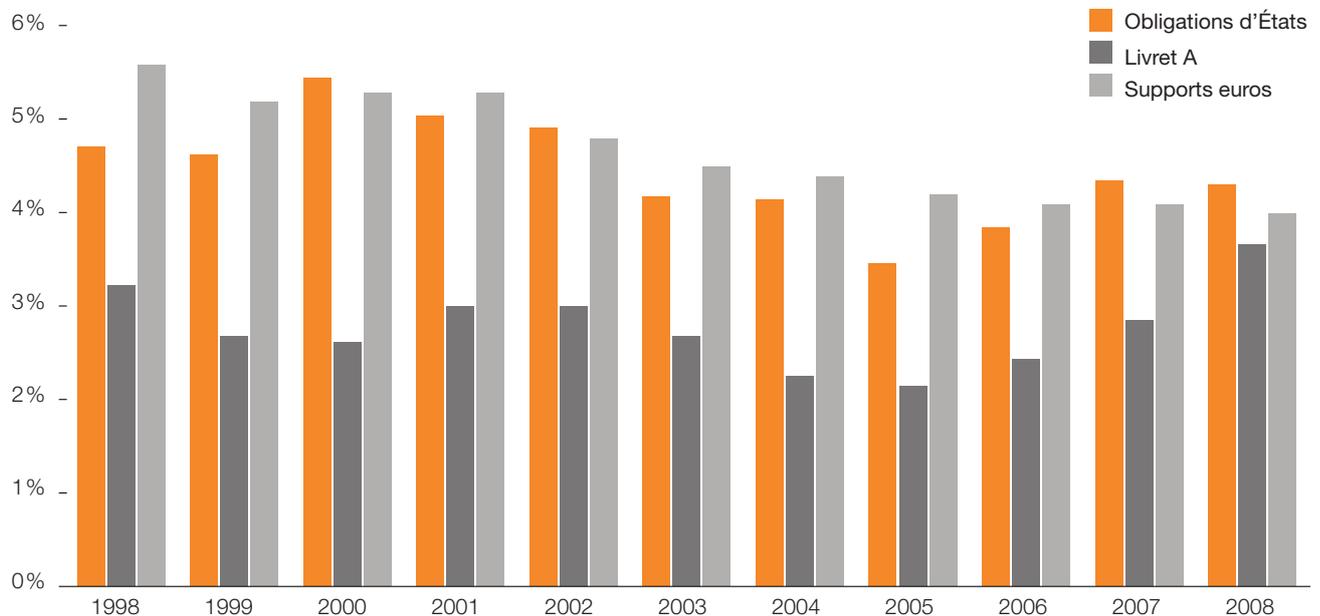
Dans le cadre de son modèle d'affaires et en s'appuyant sur des technologies de pointe, le groupe CNP a développé une expertise unique permettant d'associer la qualité de gestion de volumes très importants (par exemple, en France : 13,6 millions de contrats individuels, 12 millions de contrats en couverture de prêts) et l'attention portée à chaque situation personnelle.

Vecteur essentiel de confiance, enfin, la **qualité de la gestion financière**. Le savoir-faire et la rigueur des équipes de CNP Assurances sont reconnus. L'enjeu est particulièrement important pour les contrats d'assurance vie-épargne, dont l'assureur garantit en permanence à ses assurés le montant souscrit en euros augmenté de sa rémunération annuelle capitalisée ("effet cliquet"). La gestion financière doit donc allier **sécurité** sur le long terme, sachant que l'assuré a en général la faculté de racheter son contrat à tout moment, et **rendement**, en conciliant optimisation de la rentabilité annuelle puisque l'attente de l'assuré est conditionnée par les taux observés sur les marchés, et régularité des revalorisations.

La gestion financière est également essentielle dans le segment "Retraite", puisqu'elle est pour partie anticipée à travers le taux technique des rentes. Pour le segment "Risque", elle permet d'optimiser le tarif.

Compte tenu de toutes les spécificités du métier d'assureur, la gestion financière de CNP Assurances diffère donc à la fois de celle d'une société de gestion et de celle d'une banque. Elle

**ÉVOLUTION DES TAUX DES OBLIGATIONS D'ÉTAT (TME),  
DES TAUX DE RENDEMENT DES SUPPORTS EUROS (TGR)  
ET DES TAUX DU LIVRET A DEPUIS 1998**



Obligations d'État : Taux Moyen à l'Émission, emprunt d'État à long terme.  
Supports euros : rendement nominal des supports euros des contrats d'assurance, net de chargements de gestion, brut de prélèvements sociaux.  
Livret A : rendement annuel moyen.  
Sources : Acam, FFSA, BIPE, INSEE.

se distingue aussi profondément de celle d'un fonds de pension, qui peut pour l'essentiel programmer ses échéances. La stratégie financière du groupe CNP Assurances s'inscrit dans une démarche d'**investisseur durable**, caractérisée par une allocation stratégique stable, des durées de détention très longues et des processus de sélection et de gestion intégrant les enjeux sociaux, environnementaux et de gouvernance.

Pour permettre à l'assuré d'être aussi acteur de développement durable, CNP Assurances s'attache à promouvoir des supports Investissement Socialement Responsable (ISR) en lien avec ses partenaires.

La responsabilité sociale de l'entreprise se traduit également par le souci d'assumer les droits et devoirs attachés aux actifs détenus. Avec un stock d'actifs (hors unités de compte) de 217,8 milliards d'euros à fin 2008, le Groupe joue un rôle majeur dans le financement de l'économie européenne, États comme entreprises. La gestion des actifs intègre des objectifs de respect des droits de l'homme et de protection de l'environnement.

**CONTRIBUER À LUTTER CONTRE  
L'EXCLUSION FINANCIÈRE**

La seconde priorité du Groupe s'appuie sur la conviction que l'accès aux produits financiers est un enjeu social. En réduisant les vulnérabilités, l'assurance facilite les prises de risque inhérentes à la dynamique de croissance. Elle crée un véritable effet de levier. CNP Assurances s'attache donc à **lutter contre l'exclusion financière** en offrant, avec ses partenaires distributeurs, des produits accessibles aux moins favorisés et en veillant à couvrir le plus largement possible l'éventail des risques assurables.

CNP Assurances, portée par ses valeurs d'**entreprise responsable**, s'attache depuis toujours à promouvoir le respect des droits de l'homme ainsi que la responsabilité à l'égard de l'environnement et vis-à-vis de ses autres parties prenantes : collaborateurs, actionnaires et fournisseurs. Tout naturellement, CNP Assurances s'est jointe aux premiers signataires français du Pacte Mondial dès 2003, rejointe par CNP Assurances Compañía Seguros de Vida (Argentine), Grupo Caixa Seguros (Brésil) et Global (Portugal).

De plus, CNP Assurances participe aux réflexions de place sur la responsabilité sociale des entreprises. Membre de l'Obser-

vatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE) et de son Club Finances, elle participe activement aux travaux de l'Association Française de l'Assurance (AFA), qui a initié une des premières chartes professionnelles en faveur d'un développement durable.

La démarche en faveur d'un développement durable s'est ainsi progressivement structurée. La Direction du Développement durable, directement rattachée au Directeur général, anime et coordonne les initiatives, qui s'étendent désormais sur nombre de thèmes aux filiales internationales. Les progrès passent également par les collaborations initiées avec les grands partenaires distributeurs, eux aussi très engagés.

Des groupes de travail transversaux ont été mis en place sur chacun des volets depuis 2005 et le réseau de correspondants à l'échelle du Groupe est en cours de formalisation, notamment pour développer le partage d'expérience et renforcer les actions de mobilisation des collaborateurs.

Le Comité exécutif examine régulièrement les avancées et un point est fait au Conseil d'administration dans le cadre du rapport de gestion de l'exercice. De même, des comités ont été créés en Italie et au Brésil. Caixa Seguros associe les parties prenantes et a adopté un plan d'actions environnementales.

## En adhérant au Pacte Mondial, CNP Assurances et ses filiales se sont engagées à :



### DROITS DE L'HOMME

1. promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leur sphère d'influence ;
2. et veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme.

### DROITS DU TRAVAIL

3. respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective ;
4. éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. procéder à l'abolition effective du travail des enfants ;
6. et éliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession.

### ENVIRONNEMENT

7. appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
8. prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
9. et favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

10. agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

## CNP Assurances s'engage avec les assureurs



En 2008, CNP Assurances a pris une part active à l'élaboration de la Charte en faveur du développement durable de l'Association Française de l'Assurance (AFA), un des premiers exemples d'engagement de l'ensemble d'une profession dans ce domaine en France.

Les assureurs français s'y positionnent comme des acteurs responsables du développement durable, en particulier sur le plan de la gouvernance et de la déontologie. Ils entendent contribuer à la préservation de l'environnement, non seulement dans le cadre de leur fonctionnement quotidien, mais aussi à travers leurs produits. Ils souhaitent accompagner le développement économique et la réduction des vulnérabilités sociales, et s'engagent à favoriser une politique d'investissement responsable.

## NOS PERFORMANCES

Le secteur de l'assurance a été fortement impacté par la crise financière en 2008. Dans ce contexte, sans être épargnée, CNP Assurances fait preuve d'une bonne résistance et ses résultats témoignent d'une bonne performance opérationnelle. Cette performance s'accompagne d'une large reconnaissance externe, tant dans le domaine financier qu'extra-financier, ou encore en termes de produits.

**29,2**  
milliards d'euros  
de collecte brute en 2008  
(normes françaises)

### LA SOLIDITÉ OPÉRATIONNELLE CONFIRMÉE PAR LES RÉSULTATS 2008

La collecte brute de CNP Assurances atteint 29,2 milliards d'euros en 2008. En France, CNP Assurances fait preuve d'une bonne résistance avec une collecte brute en baisse de 7,7 % seulement, contre -10,6 % pour le marché français. La collecte nette, structurellement positive, s'élève à 7,3 milliards d'euros. À l'international, la collecte atteint 4,1 milliards d'euros, soit 14,1 % du total de la collecte du groupe CNP. Les évolutions sont très contrastées selon les pays. La collecte est en forte hausse au Brésil (+26,7 %), mais elle a baissé de plus de 40 % en Italie, en ligne avec le marché.

Les encours moyens gérés (hors participation différée aux bénéfices), qui sont le principal moteur de la croissance des résultats, continuent d'augmenter en 2008 et génèrent 88 % des revenus du Groupe.

Les résultats témoignent de la robustesse opérationnelle de CNP Assurances. Le résultat brut d'exploitation, auquel les filiales internationales contribuent pour 22 %, est en hausse de 29 % par rapport à l'année 2007. Le résultat net courant hors plus-

## ÉVOLUTION DE LA MCEV SUR UN AN (EN M€)

<b>MCEV 2007 après dividende</b>	<b>12 070</b>
Contribution de la nouvelle production	358
Contribution du stock de contrats	721
Écarts liés à l'activité opérationnelle et changements d'hypothèses	114
<b>Contribution de l'activité opérationnelle</b>	<b>1 192</b>
Mouvements liés à l'évolution de la conjoncture économique	-2 595
Effets de change et acquisition Marfin	-226
<b>MCEV 2008</b>	<b>10 440</b>

values est en croissance de 13% (après retraitement). Affecté par l'impact de la baisse des marchés financiers sur l'évolution des actifs en valeur de marché, le résultat net publié atteint 731 millions d'euros en 2008 (-40%). Les modalités comptables de valorisation en juste valeur des normes IFRS impactent le compte de résultat dans le contexte actuel en ajoutant aux plus et moins-values réalisées, les dépréciations des titres disponibles à la vente et les fluctuations des valeurs en "Juste Valeur par Résultat".

### Marge de solvabilité

Le **besoin de marge de solvabilité (Solvabilité 1) après dividende** est couvert au 31 décembre 2008 à **115%** par les seuls fonds propres et assimilés.

### Valeur intrinsèque

Depuis 1999, la communication financière de CNP Assurances intègre la publication de la valeur intrinsèque des contrats en portefeuille (*Embedded Value*) et de la valeur des affaires nouvelles (*New Business*). Ces indicateurs offrent une vision actualisée des profits futurs que l'assureur peut attendre de son portefeuille en stock. La valeur du *New Business* concerne les affaires nouvelles souscrites au cours de l'année.

CNP Assurances publie sa valeur intrinsèque selon les principes recommandés par le CFO Forum dont elle est membre. Au 31 décembre 2008, cette valeur intrinsèque (MCEV : *Market Consistent Embedded Value*) s'élevait à 70,3 euros par action (avant dividende), en baisse de 14% par rapport à la

*Market Consistent Embedded Value* après distribution de dividendes en 2007 de 81,3 euros.

La MCEV est la somme de :

- l'Actif Net Réévalué (ANR), valeur des actifs en représentation des fonds propres après déduction des actifs incorporels, des passifs subordonnés et des autres éléments valorisés par ailleurs dans la valeur d'*In Force* ;
- la valeur du portefeuille *In Force* (VIF), valeur actuelle des résultats projetés des polices en portefeuille à la date d'évaluation jusqu'à leur échéance avec hypothèse de distribution immédiate des résultats nets d'impôts aux actionnaires.

L'actif net réévalué avant distribution de dividendes au titre de 2008 est de 54,3 euros par action, en très légère baisse de 3% par rapport à 2007.

La valeur de l'*In Force* s'élève à 15,9 euros par action, en baisse de 37% par rapport à l'année dernière, due principalement au contexte de forte volatilité des marchés financiers durant l'année écoulée.

La valeur des affaires nouvelles est de 2,3 euros par action en 2008, à comparer à 2,9 euros en 2007. La hausse de la volatilité impacte négativement cette valeur.

Le taux de marge sur affaires nouvelles est de 12,4% en 2008, par rapport à 13,9% en 2007. Cette baisse s'explique essentiellement par la baisse des contrats en unités de compte dans le contexte de baisse des marchés.



### \_\_\_ 3 QUESTIONS À...

**ANTOINE LISSOWSKI,**

Directeur général adjoint,  
Directeur financier

#### **CNP Assurances a fait preuve d'une bonne résistance dans le contexte de crise majeure de 2008. Quels ont été les atouts de la gestion financière de CNP Assurances ?**

Tout d'abord, je voudrais rappeler que CNP Assurances est bien armée pour faire face à la crise, car c'est un acteur important du marché, avec une logique industrielle efficace et une gestion financière de qualité. La prudence traditionnelle de CNP Assurances en matière d'investissements a été particulièrement bienvenue. En 2008, elle s'est traduite par une limitation de la part des actifs investis en actions, la qualité du portefeuille obligataire et la réduction des investissements immobiliers en attendant un retournement du marché.

Ensuite, cette crise a permis de montrer la capacité de CNP Assurances à couvrir ses risques et à piloter ses agrégats de bilan et de résultat. Les normes IFRS imposent une valorisation d'un actif à l'instant T, ce qui est peu adapté au modèle d'investissement long terme de l'assurance vie. Il faut faire preuve d'énormément de doigté pour continuer à gérer le portefeuille de manière optimale à long terme sans prendre de risque comptable à court terme.

Enfin, dès mi-2008, CNP Assurances a été capable d'anticiper les impacts de la crise et d'adapter sa politique de coûts (coûts administratifs, coûts commerciaux et taux de participation aux bénéfices) et, ainsi, d'être préparée à une période assez longue de bas niveau des marchés.

## **“CNP Assurances est en bonne position pour offrir des solutions sécurisées sur le long terme.”**

#### **Dans quelles conditions, notamment en termes de liquidité et de solvabilité, CNP Assurances a-t-elle abordé l'année 2009 ?**

Outre sa solidité financière intrinsèque, renforcée par celle de ses actionnaires, CNP Assurances a peu puisé dans ses réserves en 2008 et a entamé l'année 2009 avec un niveau de réserves confortable.

De plus, alors que le marché français de l'assurance vie a connu deux mois de collecte nette négative (octobre et décembre), la collecte nette de CNP Assurances est restée constamment positive sur l'ensemble de l'année 2008. CNP Assurances dispose donc d'excédents de liquidité. C'est d'ailleurs une grande différence entre le secteur de l'assurance et le secteur bancaire : contrairement à la banque, l'assurance n'a pas de risque de liquidité puisque ses engagements se situent à beaucoup plus long terme.

En termes de solvabilité, CNP Assurances est très attentive à ce que sa solvabilité absolue et relative par rapport au marché soit préservée. Elle reste mobilisée pour empêcher toute remise en cause de sa capacité à faire face à ses engagements.

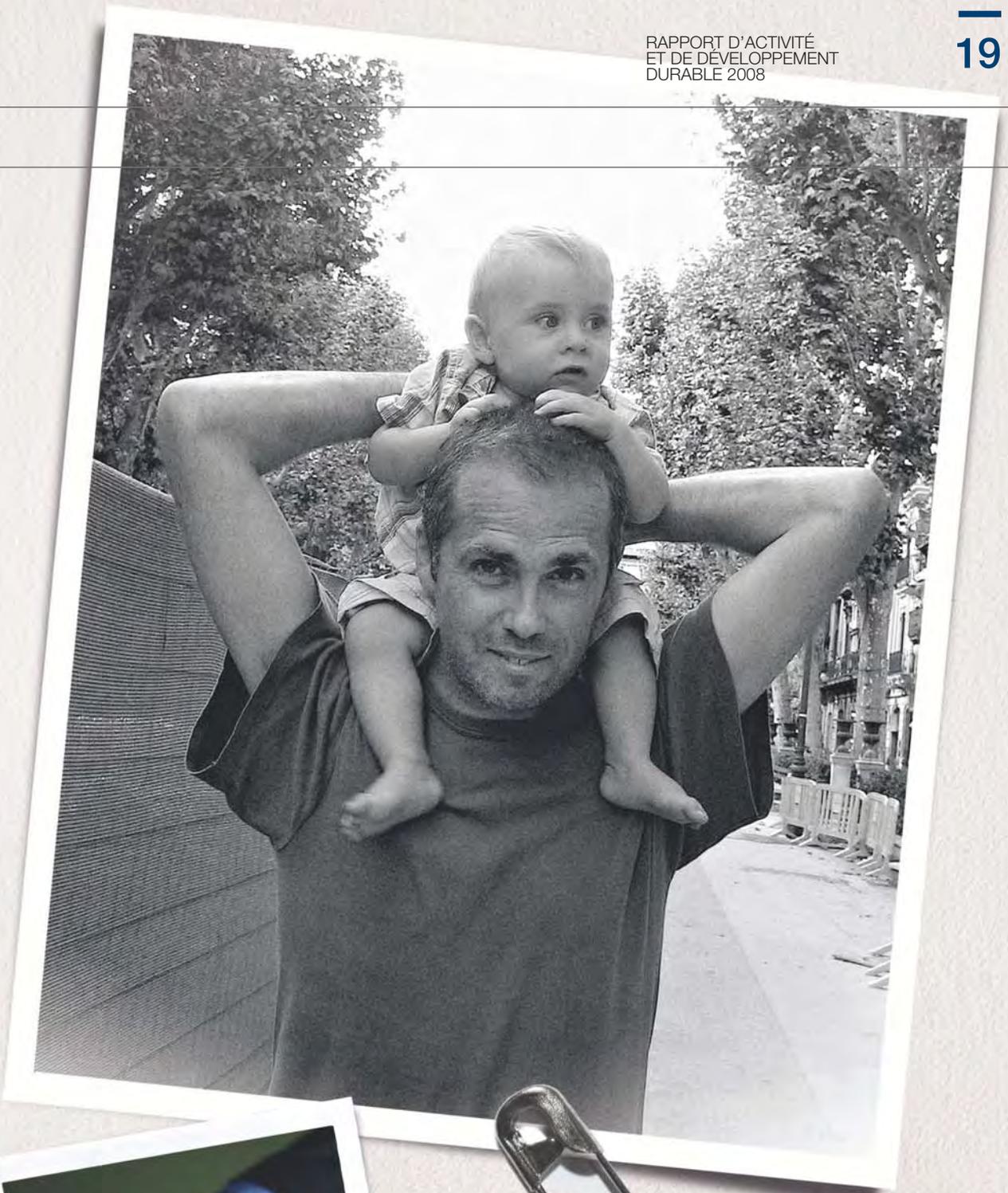
CNP Assurances est donc en bonne position pour offrir des solutions sécurisées sur le long terme et être un acteur “actif” sur le marché.

#### **Qu'en est-il de la préparation de CNP Assurances au projet “Solvabilité 2” ?**

Même si le calendrier de la mise en œuvre officielle de la directive Solvabilité 2 laisse un peu de temps, la préparation de CNP Assurances à ses exigences futures a entraîné un important travail sur la mesure des risques qu'encourt l'entreprise. La perception tant qualitative que quantitative de la gestion de ses risques en est ainsi sensiblement améliorée.

# SOLIDITÉ



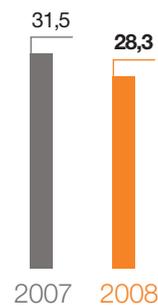


# CHIFFRES CLÉS

## COLLECTE BRUTE TOTALE (EN Md€, NORMES FRANÇAISES)



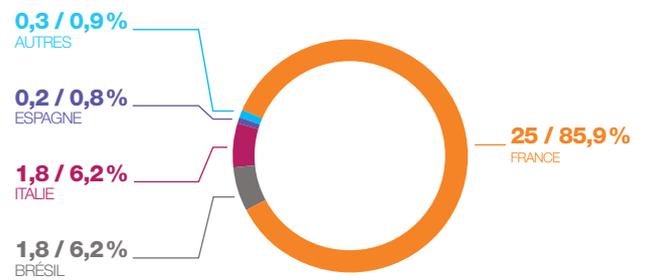
## CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL (EN Md€, NORMES IFRS)



## COLLECTE BRUTE PAR SEGMENT (EN Md€, NORMES FRANÇAISES)



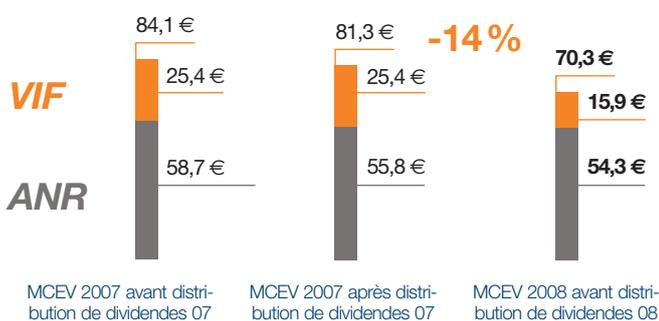
## COLLECTE BRUTE PAR PAYS (EN Md€, NORMES FRANÇAISES)



L'évolution de l'activité par secteur (en normes françaises) est contrastée : en baisse sur l'épargne, en croissance satisfaisante sur les produits de risque, notamment en couverture de prêts et prévoyance, et très dynamique sur la retraite.

14,1% de la collecte brute réalisée à l'international.

## DÉTAIL DE L'ÉVOLUTION DE LA VALEUR INTRINSÈQUE (MARKET CONSISTENT EMBEDDED VALUE)



## RÉPARTITION DE LA MCEV PAR PAYS

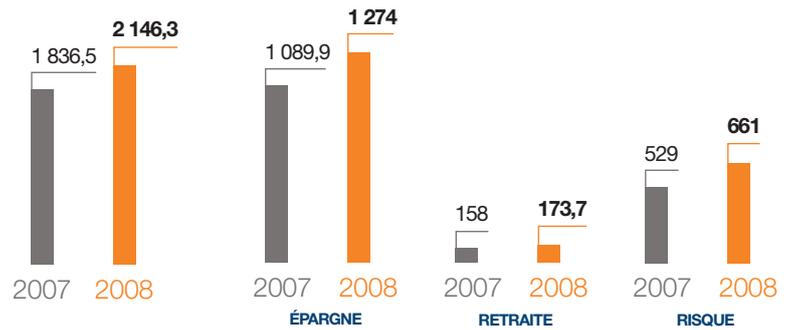


**RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION  
AVANT RETRAITEMENT (EN M€)**



**+ 29%**

**LE RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION (APRÈS RETRAITEMENT)  
EST EN HAUSSE SUR TOUS LES SEGMENTS (EN M€)**



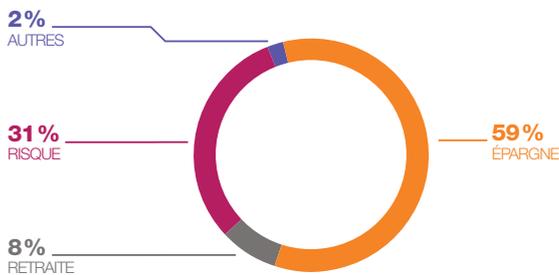
**+ 16,9%**

**+ 16,9%**

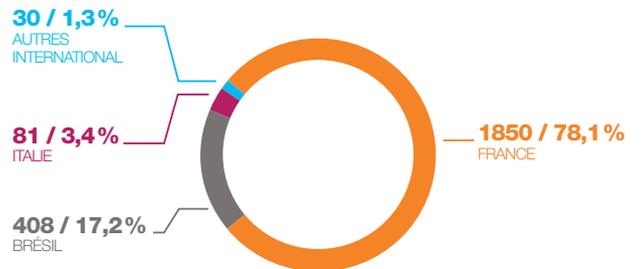
**+ 10,0%**

**+ 24,9%**

**RÉPARTITION DU RÉSULTAT BRUT  
D'EXPLOITATION PAR SEGMENT**

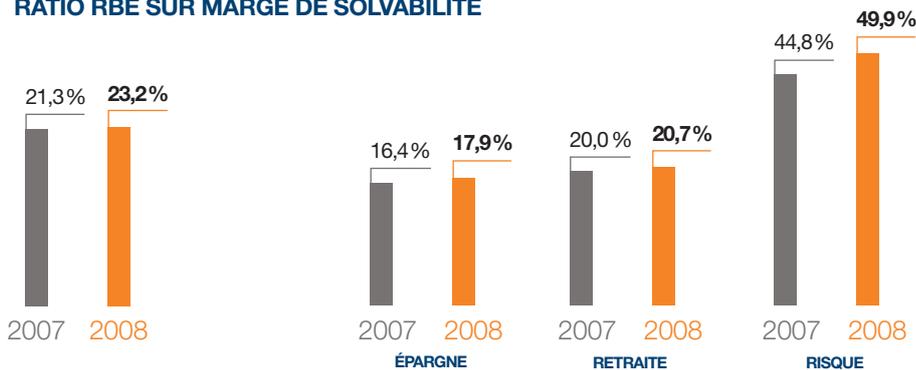


**RÉPARTITION DU RÉSULTAT BRUT  
D'EXPLOITATION PAR PAYS (EN M€)**



L'activité brésilienne, toujours en forte croissance, permet de faire progresser le RBE de Caixa Seguros alors que CNP Vita (Italie) résiste bien dans un environnement difficile. En 2008, l'activité à l'international génère 21,9% du RBE de CNP Assurances.

**AMÉLIORATION DE LA RENTABILITÉ SUR TOUS LES SEGMENTS  
RATIO RBE SUR MARGE DE SOLVABILITÉ**



### ÉVOLUTION DU COURS DE BOURSE DE DÉCEMBRE 1998 À DÉCEMBRE 2008 (EN €, SOURCE JCFQUANT)



**CNP Assurances**  
**CAC 40**  
**DJ Euro Stoxx**

### ÉVOLUTION DU COURS DE BOURSE

Sur dix ans, le titre CNP sur-performe nettement les indices. Ainsi, entre début 1999 et fin 2008, le titre CNP a plus que doublé (+103 %), tandis que le CAC 40 a perdu 18 % et le secteur de l'assurance a chuté de 60 %.

Sur l'année 2008, l'action CNP a évolué en ligne avec les principaux indices : le CAC 40 a perdu 42 %, le secteur de l'assurance (DJ Insurance) a chuté de 47 %, tandis que le cours

de l'action CNP a baissé de 41 % pour clôturer à 51,9 euros le 31 décembre 2008.

### CONFIRMATION DE LA NOTATION AA DE CNP ASSURANCES PAR STANDARD & POOR'S

Standard & Poor's a confirmé, en novembre 2008, la notation AA de CNP Assurances. Cette appréciation est basée sur le positionnement concurrentiel solide et la flexibilité financière de long terme. La perspective a été revue de stable à négative en raison des incidences de la baisse des marchés financiers sur le capital économique du Groupe.

## CNP Assurances en Bourse

➔ **Cotation** : Euronext Paris  
**Première cotation** : 6 octobre 1998  
**Cours d'introduction\*** :  
**23 €** auprès des investisseurs  
**22,4 €** auprès des particuliers

Au 31.12.2008  
**Cours : 51,9 €**  
**Capitalisation boursière : 7,7 Md€**  
**Nombre total d'actions : 148 537 823**

**142 000** actionnaires individuels

Volume quotidien moyen sur l'année 2008 :  
**253 887** titres en moyenne par jour

**Indices** :  
CAC Next 20  
SBF 120  
Euronext 100  
DJ Eurostoxx Insurance  
Aspi Eurozone 120  
ECPI Ethical Index Europe

\* Corrigé du détachement du droit préférentiel de janvier 2007.

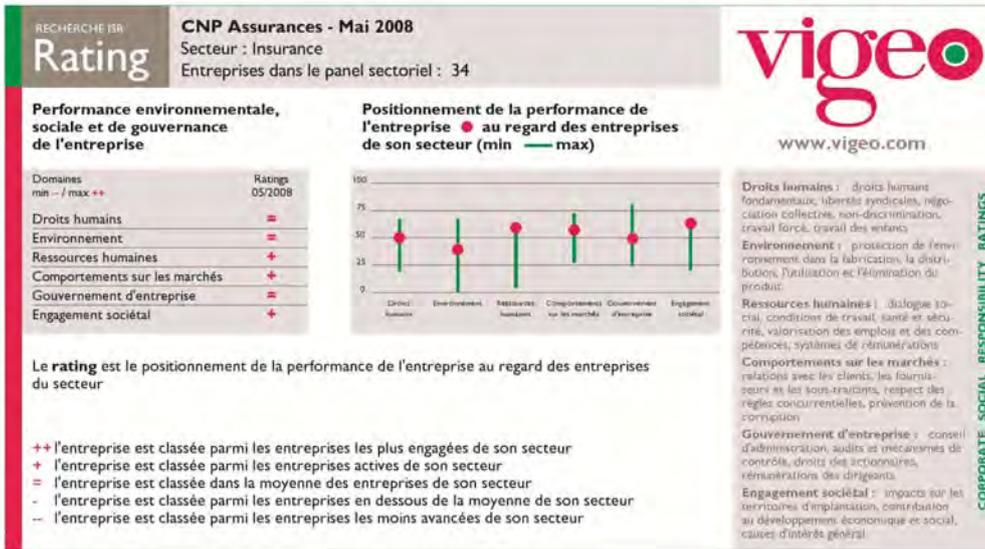
### GRANDS PROJETS D'ENTREPRISE

CNP Assurances conduit des projets novateurs visant à augmenter l'efficacité opérationnelle et la qualité de services aux assurés.

En parallèle des travaux de réduction des délais de clôture, le **programme Fast close** est entré dans une nouvelle phase de développement : passer d'un mode d'évolution incrémentale court terme à la mise en place d'évolutions majeures, notamment sur les systèmes informatiques. Cette évolution vise à accélérer les arrêts, à intégrer des nouvelles normes et à renforcer la capacité de pilotage de la performance de l'entreprise.

Le **projet de dématérialisation** vise des gains sensibles en termes de délais et de qualité du service au client, et une efficacité renforcée des services, en supprimant l'utilisation du papier dans les processus de gestion : on compte 6 millions de courriers soit près de 44 millions de pages entrant chez CNP Assurances chaque année.

CNP ASSURANCES ÉVALUATION EXTRA-FINANCIÈRE



Le premier projet pilote a porté sur la dématérialisation des courriers (dont environ 1 million de courriers entrants) traités par le service aux assurés émanant du réseau CNP Trésor. Très bien accueilli par l'ensemble des collaborateurs impactés, le projet de dématérialisation va s'étendre aux très gros volumes de courriers en provenance des deux grands réseaux partenaires.

Le **projet NEMO** s'inscrit dans le cadre des obligations liées à la mise en œuvre de "Solvabilité 2". Il a pour objectif de doter CNP Assurances d'un modèle interne qui lui permettra de réduire ses besoins en fonds propres et de maîtriser les risques de marché tant sur les aspects financiers qu'actuariels. Ce projet vise à mettre à disposition un modèle stochastique pour la gestion actif/passif et le calcul du capital économique. L'objectif à terme est de permettre la production du capital économique pour l'arrêté 2009 et l'intégralité des résultats pour l'arrêté 2012.

PERFORMANCES EXTRA-FINANCIÈRES

Notation Vigeo

La qualité des actions menées par CNP Assurances en matière de développement durable est reconnue par les agences de notation extra-financière. CNP Assurances est l'une des sociétés d'assurance les mieux notées du panel européen de Vigeo. Le titre CNP est intégré depuis 2005 dans l'indice Aspi Eurozone 120, ainsi que dans l'indice italien ECPI Ethical Index Europe et nombre de fonds ISR structurés par les sociétés de gestion de la place.

Label Diversité

CNP Assurances est l'une des sept premières entreprises françaises à se voir décerner le Label Diversité, le 12 janvier 2009,

par une commission, présidée par l'État, au sein de laquelle sont représentés le monde de l'entreprise et les partenaires sociaux. Lancé en septembre 2008 sous l'égide du ministère de l'Immigration, de l'Intégration, de l'Identité nationale et du Codéveloppement, le Label Diversité récompense les entreprises soucieuses de s'engager fortement à lutter contre les discriminations et à garantir l'égalité des chances dans le cadre professionnel, contribuant ainsi à promouvoir la diversité.

La candidature, après consultation du Comité d'entreprise, a donné lieu à l'automne dernier à un audit, diligenté par AFNOR Certification durant trois semaines et articulé autour d'exigences relevant des cinq domaines obligatoires suivants : état des lieux de la diversité dans l'entreprise ; définition et mise en œuvre de la politique Diversité ; communication interne, sensibilisation, formation ; prise en compte de la diversité dans les activités de l'organisme ; évaluation et axes d'amélioration de la démarche Diversité.

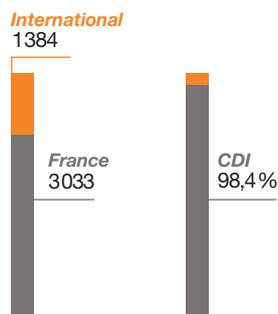
Cette labellisation s'inscrit dans la suite logique de la démarche volontariste engagée par CNP Assurances dès 1995 avec la création de la Mission Handicap jusqu'à la signature de la Charte de la Diversité, fin 2006.



# CHIFFRES CLÉS DÉVELOPPEMENT DURABLE

## EMPLOYEUR RESPONSABLE

Effectif total : 4417 (+2% par rapport à 2007).



Budget de formation :  
5,1 % de la masse salariale en France, soit 3 fois plus que les obligations légales et 6 % au Brésil, 2 % en Italie.

## RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Émissions directes en 2008 (France) : 5330 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>.



Puits de carbone des forêts françaises : 328 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>.

## INVESTISSEUR RESPONSABLE

Encours des supports ISR à fin 2008 (France hors épargne salariale) : 245 millions d'euros en valeur de marché ; l'encours pâtit de la baisse des marchés financiers.

Chacun des contrats phares de CNP Assurances inclut au moins un support ISR.



➔ Informations complètes pages 103 à 119.

## LARGE RECONNAISSANCE EXTERNE

CNP Assurances s'est classée quatrième au palmarès du **Grand Prix de l'actionariat salarié 2008** (catégorie SBF 250) organisé par le quotidien *La Tribune*, en partenariat avec la Fédération des associations des actionnaires salariés. Quatre critères ont été appréciés pour établir le classement : le dispositif d'actionariat salarié, le développement de l'actionariat salarié, l'information des actionnaires salariés, la gouvernance.

CNP Assurances a été distinguée pour son **investissement responsable** en 2008. CNP Assurances a en effet été nommée aux côtés de six autres grands investisseurs institutionnels français pour la première édition du prix de l'Investisseur responsable, par un jury d'experts composé de dirigeants de Planète Finance, de Vigeo et du Forum pour l'Investissement Responsable (FIR).

Ce prix est organisé par Natixis Asset Management et le consultant Amadeis, en partenariat avec le quotidien *Les Échos*.

CNP Assurances a reçu le **prix du Meilleur Rapport annuel** (catégorie SBF 120) décerné par *La Vie financière* et *Les Échos*. Dix critères très rigoureux de qualité d'information de l'actionnaire ont été appréciés. Le jury a salué la pédagogie du rapport annuel de CNP Assurances, notamment celle du message du Président du Conseil d'administration et l'analyse des risques dans le contexte actuel.

CNP Assurances, dans les **Lauriers 2008 de la gestion collective**, conserve son rang de Laurier d'Argent de la gestion obligataire décerné par le magazine *Investir*.

CNP Assurances a obtenu le **Trophée d'Or du Revenu français** pour le meilleur contrat multisupports diversifié, avec Ascendo, distribué par La Banque Postale. *Le Revenu français* a apprécié en particulier la gamme diversifiée de 27 fonds de qualité et les frais de gestion les plus faibles du marché.

CNP Assurances a reçu le **Trophée du meilleur accueil décerné par le public au Forum de l'investissement** qui s'est tenu à Paris les 17 et 18 octobre 2008.

## UN MODÈLE D'AFFAIRES UNIQUE ET EFFICACE

CNP Assurances a développé un modèle d'affaires unique fondé sur des partenariats de long terme avec des réseaux bancaires, qui a prouvé son efficacité en particulier dans le contexte de crise économique et financière de 2008.

En assurance individuelle et assurance collective, CNP Assurances conçoit, fabrique, gère et distribue des contrats d'assurance. À l'international, CNP Assurances développe, au travers de ses filiales, ce modèle de bancassurance qu'elle pratique en France depuis 150 ans.

# 24

millions de clients  
dans le monde

En France comme à l'international, les partenariats s'inscrivent dans une logique de respect mutuel et de développement à long terme. CNP Assurances apporte son savoir-faire et ses compétences d'assureur dans la conception et la gestion de produits et s'appuie sur les réseaux de distribution de ses partenaires et leur bonne connaissance du client. Elle fonde ses partenariats sur le respect de la spécificité de ses partenaires et s'adapte à leurs attentes : mise à disposition d'outils d'analyse des besoins, conception de produits adaptés à leur clientèle, partage des systèmes d'information. La formation des conseillers de clientèle est aussi un axe fort d'accompagnement des réseaux partenaires. Les apports en la matière se différencient selon la nature du distributeur.

### **AU CŒUR DU MÉTIER : L'ASSURANCE À ADHÉSION INDIVIDUELLE**

Le groupe CNP élabore des produits d'assurance individuelle sur mesure à partir d'une analyse des besoins du marché et en fonction de ses objectifs stratégiques. Cette offre produit est façonnée en liaison avec les réseaux distributeurs. En lien avec l'assureur, la commercialisation des contrats est assurée par des réseaux partenaires.



# PÉRENNITÉ



LE MODÈLE D'AFFAIRES

1 OFFRE DE PRODUIT



2 DISTRIBUTION



CNP Assurances  
AUTRES

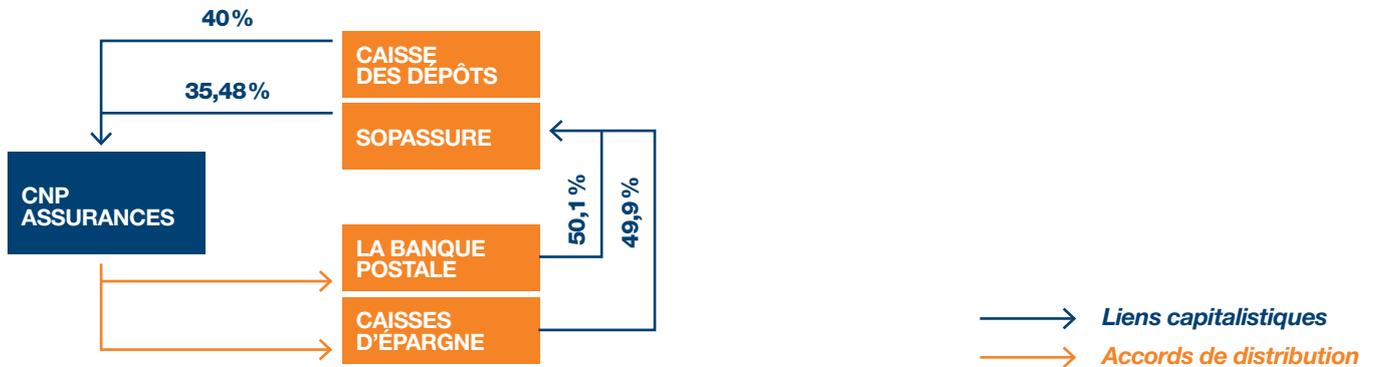
3 GESTION DES CONTRATS



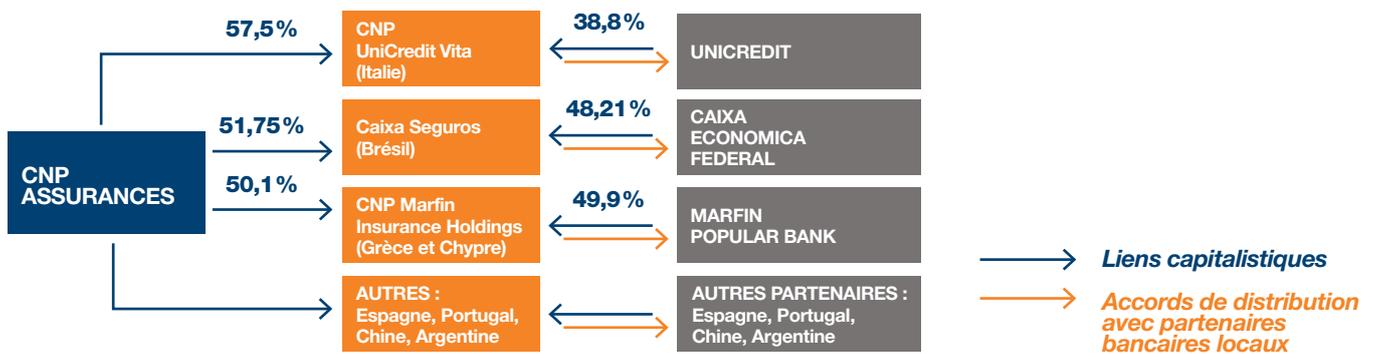
4 GESTION FINANCIÈRE



EN FRANCE, UN PACTE D'ACTIONNAIRES ET DES ACCORDS DE DISTRIBUTION DE LONG TERME



UN MODÈLE DÉCLINÉ AVEC SUCCÈS À L'ÉTRANGER



En France, il s'agit principalement de La Banque Postale et des Caisses d'Épargne qui disposent de plus de 19 000 points de vente, ainsi que des conseillers CNP Trésor, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004. En effet, la relation avec les assurés qui avaient souscrit un contrat CNP *via* le réseau du Trésor public est assurée par 310 conseillers CNP Trésor. Ces conseillers interviennent sur prise de rendez-vous pour offrir un conseil de proximité personnalisé et des solutions en matière d'épargne, de retraite et de prévoyance.

À l'étranger, le réseau de la Caixa Economica Federal, deuxième banque du Brésil, assure la commercialisation des produits de Caixa Seguros. En Italie, un nouveau cadre de partenariat a été défini avec UniCredit depuis la fusion-absorption de Capitalia. En Grèce et à Chypre, CNP Assurances a signé en 2008 un partenariat stratégique de long terme avec Marfin Popular Bank.

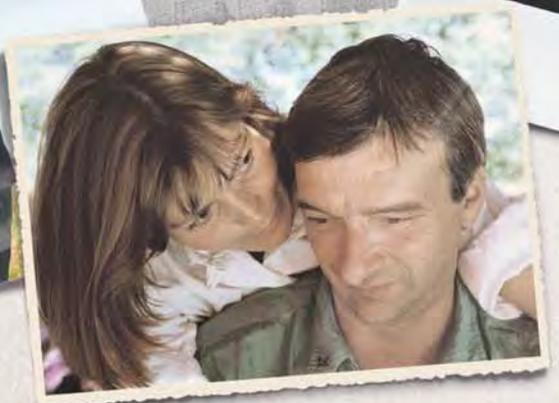
L'essentiel de la gestion opérationnelle des contrats est effectué par CNP Assurances. La prise en charge commence à la souscription du contrat et se poursuit pendant toute la vie du contrat : versements successifs, rachats, mises à jour, sinistres, etc. La gestion s'appuie d'une part sur l'organisation des équipes en contact avec les clients et les réseaux, d'autre part sur la stratégie industrielle d'innovation et d'intégration des systèmes d'information. Afin de garantir la meilleure sécurité des engagements pris envers les assurés quel que soit l'environnement économique, tout en étant capable d'offrir des rendements de qualité, le métier d'assureur exige une gestion du bilan rigoureuse.

### Actionnaires et partenaires

Actionnaires associés aux performances de CNP Assurances, La Banque Postale et les Caisses d'Épargne détiennent ensemble 35,5% du capital de CNP Assurances. Au Brésil, en Italie comme en Grèce, CNP Assurances et chacun de ses partenaires bancaires sont coactionnaires des filiales d'assurance. En France, les accords commerciaux avec La Banque Postale et le groupe des Caisses d'Épargne ont été prolongés jusqu'à fin 2015. À l'étranger, les accords avec les réseaux sont négociés à long terme : 2017 avec le groupe UniCredit en Italie, 2021 avec Caixa Economica Federal au Brésil et 2019 avec Marfin Popular Bank en Grèce et à Chypre.

### UNE ACTIVITÉ HISTORIQUE : L'ASSURANCE COLLECTIVE

L'assurance collective est la garantie des risques d'un ensemble de personnes par l'intermédiaire d'une personne morale – entreprise, association, etc. – ou d'un chef d'entreprise, par un contrat unique. CNP Assurances distribue des produits d'assurance de groupe en retraite et prévoyance à plus de 200 établissements financiers, 20 000 collectivités territoriales et hospitalières, 4 000 entreprises et de nombreuses associations et en épargne salariale par l'intermédiaire de sa filiale Fongépar. CNP Assurances est aussi partenaire historique des mutuelles, notamment au travers du partenariat signé avec la Fédération Nationale de la Mutualité Française en 2003. Enfin, CNP Assurances met au service des établissements bancaires et financiers et de leurs clients son expertise reconnue en matière d'assurance emprunteur. CNP Assurances est aujourd'hui n°1 de la couverture de prêts en France, avec plus d'un tiers du marché. L'assurance collective représente près de 20% de la collecte brute de CNP Assurances.



# PROXIMITÉ





### 3 QUESTIONS À...

**JEAN-PIERRE WALBAUM,**

Directeur général adjoint,  
Directeur de la Gestion et de l'innovation

**CNP Assurances a développé un modèle d'affaires original fondé sur des partenariats avec des réseaux bancaires. Comment se répartissent les rôles entre CNP Assurances et ses partenaires distributeurs ?**

La répartition des rôles s'appréhende sur plusieurs registres. Au plan commercial, en assurance individuelle, les réseaux de distribution ont une responsabilité fondamentale sur l'acte de vente auprès des particuliers. De leur connaissance du client provient leur capacité à proposer les produits les plus adaptés en épargne, retraite et prévoyance. Juridiquement, il s'agit d'une délégation qui n'exonère pas l'assureur de ses responsabilités, d'où l'importance cruciale de notre efficacité opérationnelle en matière de gestion. Pour la développer, nous avons beaucoup investi sur les postes de travail assurance mis à disposition de nos partenaires avec un objectif : standardiser et automatiser tout ce qui peut l'être, pour renforcer la qualité et l'efficacité du service rendu au client en privilégiant la logique commerciale. Grâce à ces outils, une grande majorité des opérations courantes sont initialisées immédiatement, en toute sécurité, sur le point de vente. Ce dispositif conforte le rôle des commerciaux et facilite l'exercice de leur devoir de conseil. Pour CNP Assurances, il a permis de recentrer l'activité des gestionnaires sur les opérations les plus complexes et de renforcer l'appui en expertise aux forces de vente, domaines où s'exerce pleinement leur plus-value.

**La qualité du service apporté par CNP Assurances est reconnue. Quels moyens avez-vous développés pour assurer ce service ?**

Nous avons mis en place des services permettant d'apporter une réponse rapide à nos clients tout en nous engageant dans un cycle

**“Nous avons mis en place des services permettant d'apporter une réponse rapide à nos clients tout en nous engageant dans un cycle d'amélioration continue.”**

d'amélioration continue : certification ISO 9001 V 2000 pour le réseau des centres d'appels qui gère la relation client en ligne, dont le taux d'accessibilité est de 95 %.

Pour le processus d'élaboration des 14 millions de bulletins de situation adressés à la clientèle, nous avons mis en œuvre un baromètre et réalisons des enquêtes régulières de satisfaction auprès de panels de clients.

Nous devons faire face à un volume croissant de contacts avec les clients : 1,4 million d'appels téléphoniques ont été reçus en 2008, pour des questions simples ou complexes.

L'industrialisation de nos processus de gestion et le renforcement de la relation avec nos partenaires ont permis au groupe CNP de développer une expertise unique permettant d'associer la qualité de gestion de volumes très importants et l'attention portée à la situation personnelle de chaque client. Ces exigences de qualité sont transcrites dans des conventions de services.

**Quelles sont les évolutions sur lesquelles travaille actuellement CNP Assurances ?**

Une évolution majeure aujourd'hui est le développement d'une offre d'accès "multicanal" qui requiert la mise en place de plates-formes de services en ligne, accessibles aux assurés via le portail de chaque partenaire. Un des autres grands projets que nous avons lancés concerne la dématérialisation : 6 millions de courriers entrants, représentant près de 44 millions de pages, arrivent chaque année à CNP Assurances. Ces deux chiffres suffisent à dire le caractère stratégique de ce projet, qui passe en phase de concrétisation. Puissants leviers de changement, ces projets confortent nos orientations d'industrialisation et de personnalisation accrue de la relation client avec un nouveau défi : l'immédiateté dans le traitement des opérations et des demandes des clients.

# MARCHÉS ET PRODUITS EN FRANCE

Dans un environnement économique et boursier extrêmement chahuté, le marché français de l'assurance de personnes a enregistré une baisse de 8,7 % en 2008 à 138,8 milliards d'euros de cotisations.

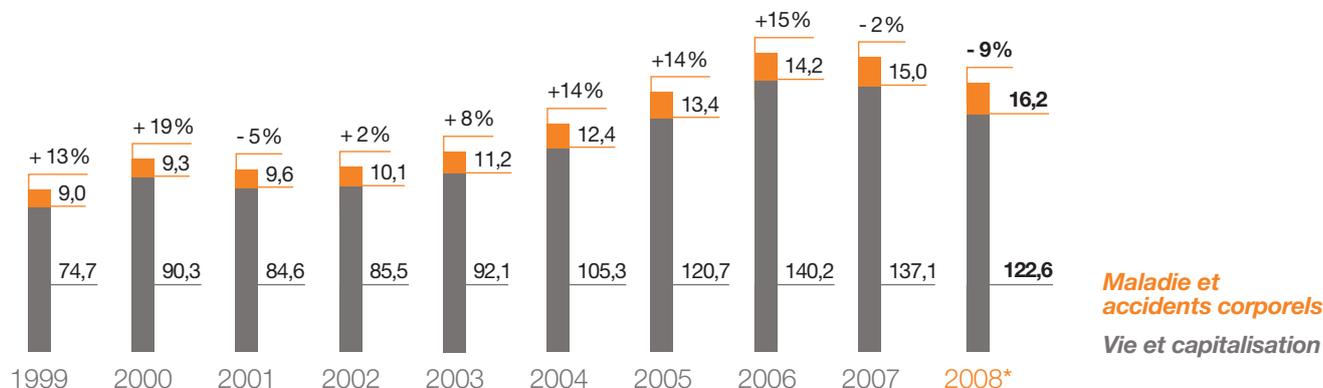
**138,8**  
milliards d'euros en 2008  
(marché de l'assurance  
de personnes en France)

## ANALYSE DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE DE PERSONNES

Bien qu'en baisse, la collecte reste élevée, supérieure à celle de 2005 (134 milliards d'euros) avant les éléments exceptionnels qui avaient favorisé la forte collecte en 2006 et dans une moindre mesure en 2007 (transferts Fourgous, transferts de Plans d'Épargne Logement (PEL) vers l'assurance vie réalisée par les bancassureurs, etc). Le marché est important tant en termes absolus qu'en termes relatifs, la France restant le deuxième marché de l'assurance vie en Europe.

En assurance vie-capitalisation, la baisse des cotisations en 2008 ne doit pas occulter l'attractivité de ces produits pour l'assuré, notamment dans une optique d'anticipation des besoins futurs comme ceux liés à la retraite. Ses atouts en termes de souplesse, de sécurité pour les supports en euros et de fiscalité demeurent. Et la fin de l'inversion de la courbe des taux devrait favoriser l'assurance vie par rapport aux produits d'épargne court terme.

## COLLECTE BRUTE DU MARCHÉ DES ASSURANCES DE PERSONNES SUR 10 ANS (EN Md€)



Source : FFSA, janvier 2009.

\* Estimations.

La pérennité du marché n'est pas mise en doute et les perspectives de développement sur l'ensemble des segments sont réelles, les besoins de protection ayant tendance à augmenter en période de crise économique.

### Une baisse de la collecte en assurance vie et capitalisation (estimations FFSA – janvier 2009)

Les cotisations en assurance vie reculent de 10,6 % à 122,6 milliards d'euros sous le double effet de la concurrence des produits d'épargne court terme de type Livret A et comptes à terme en raison de leur rémunération élevée et d'une moindre attractivité des contrats en unités de compte du fait de la baisse des marchés boursiers. La collecte sur les contrats en unités de compte a particulièrement souffert de l'environnement boursier et accuse une baisse de plus de 40 %. À 20 milliards d'euros, elle reste cependant supérieure aux niveaux de 2002-2003. La collecte sur les contrats en euros a bien résisté, restant stable en 2008 à 102,6 milliards d'euros.

Le versement des prestations atteint 94,2 milliards d'euros soit une progression de 13,4 % par rapport à fin 2007. Dans ce contexte, la collecte nette (cotisations – prestations) enregistre une baisse de 47 %. Elle reste positive à 28,4 milliards d'euros, bien que cela représente le plus faible montant d'épargne nouvelle investie depuis dix ans.

Le stock de provisions mathématiques au 31 décembre 2008 est resté quasiment stable, à 1 122,4 milliards d'euros.

### Un marché de la retraite stable

Les encours d'assurance retraite sont restés stables en 2008 à 105 milliards d'euros (source : estimation FFSA). Les cotisations sur les contrats collectifs d'entreprises – produits article 39 (dont Indemnités de Fin de Carrière -IFC-), article 82 et

article 83 – dont les encours représentent 67 % du total, sont en baisse. En revanche, les cotisations en retraite individuelle – contrats loi Madelin, exploitants agricoles et PERP – sont en hausse. Les provisions mathématiques sur les PERP dépassent maintenant les 4 milliards d'euros.

### Des cotisations maladie et accidents corporels en hausse

Après trois années de ralentissement, la croissance des cotisations s'est accélérée en 2008 (+8 % contre +5 % en 2007). Selon la FFSA, cette hausse s'explique par une croissance plus soutenue des cotisations quel que soit le type de contrats, tant au niveau des garanties soins de santé (8,5 milliards d'euros, +9 % sur 2007) que des garanties incapacité, invalidité et dépendance (7,7 milliards d'euros, +8 %). Elle résulte de plusieurs facteurs : une forte progression des nouveaux assurés, un élargissement du niveau de couverture pour certains contrats et des augmentations tarifaires dues aux transferts du régime général ainsi qu'au vieillissement de la population.

L'assurance emprunteur, qui relève à la fois de l'assurance vie-capitalisation et de l'assurance maladie et accidents corporels, sécurise l'emprunteur et le prêteur en cas d'accident de la vie. Plus de 30 % des ménages français, soit près de 8 millions de foyers, détiennent une assurance emprunteur (source : Enquête Patrimoine de l'INSEE, mai 2005). Le montant des primes encaissées au titre de ces contrats d'assurance atteignait 6,7 milliards d'euros dont près de 90 % en contrats groupe en 2007, année durant laquelle les sociétés d'assurance avaient reçu plus de 4,34 millions de demandes d'assurance de prêt au titre des crédits immobiliers et professionnels. En 2008, le retournement du marché de l'immobilier et la crise financière ont entraîné une forte baisse des flux de crédits, tant en immo-

bilier qu'à la consommation et, en conséquence, une réduction du rythme de progression de l'encours de crédits. Ceux-ci progressent de 7,3% contre près de 13% l'année précédente (source : Banque de France). L'activité d'assurance en couverture de prêts, adossée à cet encours, suit la même tendance. Un plan de réforme adopté fin 2008 conforte le droit de l'assuré à recourir à une assurance individuelle. Le libre choix de leur assureur par les souscripteurs d'un prêt immobilier s'appliquera dès le 1<sup>er</sup> janvier 2010.

## ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES

### L'assurance vie a fait l'objet de plusieurs évolutions législatives en 2008

En application de la loi de modernisation de l'économie (LME) n° 2008-776 du 4 août 2008, deux ordonnances visant à harmoniser les règles de commercialisation des produits financiers et de l'assurance vie ont été prises afin de renforcer la protection des assurés. La première, publiée le 5 décembre 2008, entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2010 et traite notamment de l'existence obligatoire de conventions régissant les rapports entre les assureurs et les intermédiaires d'assurance de produits financiers, particulièrement en matière de contrôle de conformité de la publicité. La seconde ordonnance, en date du 30 janvier 2009 (entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2010), étend la formalisation du devoir de conseil aux salariés des entreprises d'assurance vie et des mutuelles, jusqu'à présent exonérées de cette obligation. L'ordonnance renforce également l'information des assurés en garantissant un contenu exact, clair et non trompeur des informations transmises, y compris à caractère publicitaire, relatives à un contrat d'assurance sur la vie ou de capitalisation.

La loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008 (2008-1249) généralisant le revenu de solidarité active (RSA), promulguée le 3 décembre 2008, a institué une nouvelle contribution additionnelle aux prélèvements sociaux de 1,1% afin de financer le RSA. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, les revenus issus des contrats d'assurance vie sont assujettis aux prélèvements sociaux au taux de 12,1%.

### Des évolutions législatives importantes pour l'épargne-retraite dans le cadre de l'entreprise

En premier lieu, les entreprises détenant une **institution de retraite supplémentaire** (IRS) ont été tenues par la loi d'externaliser leur programme de retraite avant le 31 décembre 2008, échéance finalement reportée au 31 décembre 2009.

## L'assurance dépendance, un marché à fort potentiel

→ Actuellement, environ 3 millions de personnes (soit 15 à 25% de la cible potentielle) sont couvertes contre le risque de perte d'autonomie. En 2008, près de 1,9 million\* de personnes (+3% par rapport à 2007) ont souscrit auprès d'une société d'assurance un contrat pour lequel la dépendance est la garantie principale, pour un montant de 388 millions d'euros\*, ce qui place la France au deuxième rang mondial, derrière les États-Unis. Parmi ces contrats dits "de risque", 55% des personnes couvertes le sont à titre individuel, contre 45% au titre de contrats collectifs. Mais la collecte de cotisations en individuel s'est élevée à 367 millions d'euros\* en 2008, contre 21 millions d'euros\* pour le collectif.

La dépendance est pourtant un enjeu majeur de ces prochaines décennies et son potentiel est considérable compte tenu du vieillissement de la population. Le nombre de personnes âgées dépendantes (1 million) augmente actuellement d'environ 1% par an et les dépenses liées à la dépendance représentent 19 milliards d'euros par an, soit 1% du PIB. Elles pourraient représenter 3% du PIB d'ici à 2020, selon certains experts. L'allongement de la durée de vie, l'éloignement des familles et la diminution des retraites appellent une prise en charge financière accrue de l'accompagnement de la perte d'autonomie.

Mais la population assurable est aujourd'hui dans une "position d'attente", selon la FFSA. En effet, un projet de loi sur ce "cinquième risque", prévu en 2009, vise à faciliter le maintien à domicile et diminuer le reste à charge. La FFSA prône un recentrage des aides publiques au titre de la solidarité nationale pour les personnes qui en ont le plus besoin et souhaite la mise en place d'un mécanisme incitatif permettant de coupler la couverture dépendance et la préparation de la retraite. Les assureurs attendent aussi du projet de loi une définition claire de la dépendance, des garanties et des exonérations fiscales.

\* Source FFSA.

En second lieu, l'**épargne salariale** a aussi été impactée par plusieurs textes de loi en 2008.

La loi du 3 décembre 2008 en faveur des revenus du travail, entrée en vigueur le 5 décembre 2008, modifie profondément le cadre législatif et réglementaire de l'épargne salariale.

Cette loi ouvre désormais la possibilité à chaque bénéficiaire de disposer directement de sa participation ou d'opter pour le placement sur un plan d'épargne. Les sommes perçues immédiatement sont soumises à l'impôt sur le revenu tandis que les sommes placées sur le plan d'épargne continuent d'être défiscalisées dans les conditions prévues par la réglementation.

La loi permet aussi aux entreprises d'abonder la participation versée dans un Plan d'Épargne d'Entreprise (PEE) et institue la participation dans les entreprises publiques. Elle leur permet de bénéficier d'un crédit d'impôt sur l'intéressement sous certaines conditions. Si l'entreprise entre dans le périmètre du bénéfice du crédit d'impôt, la loi lui offre aussi la possibilité de verser aux salariés, sous conditions, une prime plafonnée à 1 500 euros en exonération de toutes cotisations (hors forfait social de 2 %, CSG et CRDS).

La loi instaure aussi de nouvelles mesures relatives au PERCO (Plan d'Épargne Retraite Collectif) afin de favoriser le développement de ce dernier.

La loi de financement de la Sécurité sociale pour 2009 prévoit une cotisation patronale de 2 % sur les sommes versées au titre de l'intéressement, la participation et l'abondement à un plan d'épargne salariale, y compris les suppléments d'intéressement, de participation et la prime exceptionnelle d'intéressement de 1 500 euros pour 2009. Cette cotisation est versée par l'employeur au titre des sommes versées à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009.

Enfin, la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 impose, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010, la présence d'un fonds solidaire dans un PEE (à l'identique du PERCO).

### Mesures en faveur du développement des services à la personne

Les services à la personne recouvrent l'ensemble des services contribuant au mieux-être des particuliers sur leur lieu de vie, qu'il s'agisse de leur domicile, de leur travail ou de leurs loisirs. Le plan Borloo de développement des services à la personne, lancé en juillet 2005, vise à organiser et professionnaliser une

partie de ce secteur et à accroître l'offre de services. Mesure phare de ce plan, le Chèque Emploi Service Universel\* préfinancé avait été lancé en 2006. Initialement réservé aux salariés, le CESU avait d'abord été rendu accessible en 2007 aux chefs d'entreprise, gérants, président, directeur général, directeur général délégué et membre de directoire. En 2008, il est étendu à l'ensemble des employeurs, y compris dans les entreprises sans salariés, et aux travailleurs indépendants non employeurs.

### CNP ASSURANCES, L'ASSUREUR DE TOUTE UNE VIE

**Dans un contexte économique et social en évolution constante, les attentes en matière de protection de la personne sont multiples et ne cessent d'augmenter. Pour y répondre, CNP Assurances adapte en permanence sa gamme de produits et de services.**

#### Anticiper les évolutions sociales

Pour identifier les besoins des personnes en matière d'épargne, de retraite ou de prévoyance et concevoir son offre de produits, CNP Assurances est attentive aux évolutions des modes de vie. Dispositif de veille, enquêtes de satisfaction auprès de ses partenaires et de leurs clients, participation à de nombreux colloques, professionnels et parlementaires, sont autant de moyens dont dispose CNP Assurances pour anticiper les évolutions sociales.

Dans la conception de son offre, CNP Assurances tient compte de l'émergence de nouveaux risques. Ainsi, elle adapte progressivement les garanties de ses contrats dépendance pour tenir compte de l'allongement de la vie, du développement des maladies dégénératives, ainsi que des nouvelles structures familiales qui modifient les conditions de prise en charge de la perte d'autonomie. CNP Assurances a également mis en place des contrats intergénérationnels, commercialisés dans tous les réseaux, pour répondre au souhait des plus âgés d'aider financièrement les jeunes.

\* CESU : titre de paiement simple et pratique qui sert à rémunérer les entreprises et les associations de services à la personne agréées, et un salarié indépendant ou rattaché à un organisme agréé, dans le cadre d'un emploi direct.



### \_\_\_ 3 QUESTIONS À...

**GÉRARD MÉNÉROUD,**

Directeur général adjoint,  
Directeur du Développement et des partenariats

#### **Au cours des cent dernières années, la démographie a connu un véritable bouleversement. Pouvez-vous nous en rappeler les enjeux ?**

En effet, la population mondiale est passée de 1 à 6 milliards d'êtres humains en un siècle. Parallèlement, l'espérance de vie a fortement augmenté dans presque tous les pays et le pourcentage de personnes âgées par rapport à la population totale est en croissance rapide. En France, selon les projections de l'INSEE, la population de plus de 75 ans devrait doubler d'ici à 2050 pour atteindre 11 millions d'individus. Et aujourd'hui, le nombre de personnes de plus de 60 ans est supérieur à celui des moins de 20 ans, ce qui est inédit. Cet allongement de la durée de vie entraîne un déséquilibre des systèmes de protection sociale et conduit à l'augmentation du nombre de personnes en perte d'autonomie. Ces transformations représentent une opportunité et un défi pour les assureurs de personnes, en particulier pour CNP Assurances.

#### **Quelles réponses l'assurance peut-elle apporter dans ce contexte d'évolution démographique ?**

Dans une société de plus en plus soucieuse de sécurité et qui a érigé le principe de précaution en principe constitutionnel, l'assurance tient une place croissante dans les préoccupations des Français. La couverture des frais de soins de santé a fortement augmenté, financée soit par le régime obligatoire de la Sécurité sociale soit par une assurance complémentaire. La retraite est aussi devenue une préoccupation centrale. En ce qui concerne la perte d'autonomie, il s'agit tout d'abord d'un risque à fréquence modérée puisqu'on estime que 85 % d'une génération de 60 ans

**“La dépendance est un risque tout à fait assurable. Si on organise bien la mutualisation, les primes s'élèvent à moins de 1 € par jour pour une souscription à 60 ans.”**

vivra sa retraite sans perte d'autonomie. Mais lorsqu'elle survient, son coût est élevé, jusqu'à 36 000 euros par an en cas de dépendance totale. L'espérance de vie moyenne d'une personne dépendante étant de trois ans, le coût total s'élève à plus de 100 000 euros, dont une partie importante reste à la charge de la personne dépendante, même avec les aides de l'État. Ces caractéristiques font de la dépendance un risque tout à fait assurable. Si on organise bien la mutualisation, les primes s'élèvent à moins d'un euro par jour pour une souscription à 60 ans, ce qui est très supportable. Deux types de contrats existent sur le marché : les contrats de prévoyance pour lesquels la dépendance est la garantie principale et les contrats d'assurance vie ou d'épargne retraite pour lesquels la couverture du risque dépendance correspond à une garantie complémentaire ou optionnelle.

#### **Quelle est la place de CNP Assurances sur ce marché de l'assurance dépendance ?**

CNP Assurances, présente sur le marché de la dépendance depuis 1988, en est aujourd'hui le leader en France, avec environ un million de têtes assurées, essentiellement en partenariat avec des mutuelles. CNP Assurances fait partie des trois acteurs français qui disposent d'une base de données suffisante pour piloter ce risque sur le plan technique. Elle ne se contente pas d'assurer la dépendance lourde, mais développe une offre en cas de dépendance plus légère. CNP Assurances est aussi précurseur dans le domaine des offres de services innovants (information, conseil et prévention) en complément de l'indemnisation financière : aide à l'aménagement de la maison pour prévenir la perte d'autonomie, portage des repas ou accompagnement des personnes pour faciliter le maintien à domicile, aide aux aidants. L'ensemble de ces services, confiés à des professionnels bien formés, répondent aux attentes des assurés et représentent une véritable valeur ajoutée.

## PART DE MARCHÉ CNP ASSURANCES EN FRANCE EN 2008

Collecte brute assurances de personnes	18,1 %
Collecte brute vie et capitalisation	18,8 %
Collecte nette vie et capitalisation	25,2 %

Sources : chiffre d'affaires comptable et estimation marché FFSA, février 2009.

## CNP Assurances acteur du débat

→ **CNP Assurances participe activement à la réflexion et au débat concernant l'assurance de personnes. Chacun des membres du Comité exécutif occupe des positions stratégiques au sein des différentes instances de la profession, tant au niveau français qu'europpéen.**

– Gilles Benoist, Directeur général de CNP Assurances, est Vice-Président et membre du Bureau et de la Commission exécutive de la FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurance). À ce titre, il est un des six administrateurs de l'Association Française de l'Assurance (AFA). En décembre 2007, il a également été nommé Président de la FFSA (Fédération Française des Sociétés Anonymes d'Assurance).

– Xavier Larnaudie-Eiffel, Directeur général adjoint, Directeur de l'international de CNP Assurances, a été nommé en juillet 2008 Président de la Commission "Vie" du Comité européen des Assurances.

– Antoine Lissowski, Directeur général adjoint, Directeur financier de CNP Assurances, est Président du Comité directeur "Solvency II" du Comité européen des Assurances depuis 2006 et Président de la Commission plénière économique et financière de la FFSA.

– Gérard Ménérout, Directeur général adjoint, Directeur du Développement et des partenariats de CNP Assurances, a été nommé en novembre 2008 Président de la Commission plénière des assurances de personnes de la FFSA. Il est également Président du Bureau Commun des Assurances Collectives (BCAC) et administrateur de l'ARRCO et de la CNAV.

– Jean-Pierre Walbaum, Directeur général adjoint, Directeur de la Gestion et de l'innovation de CNP Assurances, est membre de la Commission exécutive de la FFSA.

L'évaluation et la tarification des risques sont une composante essentielle du métier d'assureur. Pour établir le prix d'un produit d'assurance, il est nécessaire d'évaluer la fréquence et la gravité des risques couverts. L'expertise et la taille du portefeuille de CNP Assurances lui confèrent une bonne connaissance des risques, notamment des risques à très long terme. Son expérience est retraduite dans des tables de sinistres certifiées et régulièrement adaptées et permet l'établissement des tarifs.

Des tests de commercialisation avec les partenaires distributeurs sont réalisés afin de valider la pertinence de l'offre et son positionnement tarifaire. L'ensemble des particularités techniques du produit, les documents contractuels, les courriers destinés aux clients et les modalités de gestion sont alors finalisés.

### Répondre à tous les besoins

Une spécificité de CNP Assurances est d'élaborer ses offres en liaison étroite avec chacun de ses partenaires distributeurs, pour prendre en compte les caractéristiques de leur clientèle propre en termes d'âge, d'approche des risques et de revenus financiers. Les besoins sont très variés : aider les personnes à préparer leur retraite ou encore leur fin de vie en préservant leur autonomie, offrir l'accès à de nouveaux styles de gestion financière adaptés à tous, répondre aux besoins d'une clientèle qui souhaite apporter une aide financière à ses enfants et petits-enfants, proposer des supports de placements socialement responsables, élargir l'offre d'un distributeur à des produits de prévoyance ou de santé, à des prix abordables... Quelle que soit la problématique, CNP Assurances est en mesure d'apporter des solutions complètes et innovantes à ses 24 millions de clients dans le monde grâce à son expertise des différents risques.

CNP Assurances conçoit ses offres de façon à permettre à tous d'être couverts par un contrat d'assurance.

### Concevoir des produits accessibles à tous les niveaux de revenus

Elle propose, dans chacune de ses gammes, des produits accessibles à tous les niveaux de revenus.

Ainsi, une offre permet aux assurés ayant des revenus même

modestes de se constituer un capital grâce à des minima de versements très bas, tels les produits Ricochet des Cais- ses d'Épargne ou Vivaccio de La Banque Postale : il suffit de 30 euros à la souscription et de 30 euros par mois pour ouvrir un contrat.

Elle contribue aussi à élargir l'accès à l'assurance en s'associant à la "Trousse Première assurance", lancée par la fondation Entre-preneurs de la Cité. La "Trousse Première assurance" propose aux micro-entrepreneurs des garanties de prévoyance, de santé, de RC professionnelle et d'assistance juridique à des prix très bas.

En assurance emprunteur, une offre Perte d'Emploi à tarif réduit est proposée par le Crédit Agricole, afin de permettre l'expansion de cette garantie utile sans que son coût constitue un frein. Une nouvelle offre plus attractive a également été mise en place en 2007 avec la refonte du contrat standard du Crédit Immobilier de France et l'évolution de l'offre Perte d'Emploi comprenant une prestation d'aide au retour à l'emploi.

En matière d'assurances collectives, un produit proposé par Fongépar permet aux très petites et moyennes entreprises d'accéder à un produit d'épargne salariale comportant notamment un système d'abondement prédéterminé, optimisant les plafonds sociaux et fiscaux, et accessible par tranches de 45 euros de versement volontaire de la part du salarié.

CNP Assurances conçoit aussi des produits destinés à une clientèle patrimoniale, comme par exemple Nuances Plus et Nuances Privilège commercialisés par le réseau des Caisses d'Épargne et Cachemire, le nouveau produit commercialisé par La Banque Postale.

### **Élargir les risques couverts**

CNP Assurances veille à élargir l'éventail des risques couverts. Ainsi, dans le domaine de la couverture de prêts, où la convention AERAS entrée en vigueur en 2007 élargit l'accès aux crédits pour les personnes présentant un risque aggravé de santé, CNP Assurances a adapté son offre. Elle a créé une nouvelle garantie d'assurance invalidité qui s'adresse, outre les recommandations de la convention (qui n'envisageait cette garantie que pour les salariés du secteur privé), aux fonctionnaires et aux travailleurs non-salariés. Après le lancement de cette garantie en 2007, la formation des équipes de gestion des sinistres a été réalisée au premier trimestre 2008.

### **Des services en nature en complément de l'offre financière**

CNP Assurances est aujourd'hui l'un des précurseurs de l'"as-

surassistance" qui permet la conception d'un produit global proposant de façon complémentaire des prestations en nature et des prestations financières aux différentes étapes du contrat d'assurance.

Intégrée ou en complément de son offre de produits, une gamme complète et performante de services d'assistance à la personne est proposée, *via* trois filiales : Filassistance International, Âge d'Or Services et Filassistance Services (CNP Services à la Personne). Cette offre innovante et performante est principalement conçue pour accompagner les assurés tout au long de la vie du contrat d'assurance avec des services d'information, de prévention, d'organisation et de prise en charge des principales prestations de proximité en cas de sinistre. Dans le cadre des contrats dépendance, accident de la vie et santé, ces prestations permettent aux personnes âgées, isolées ou handicapées de vivre à leur domicile en toute sécurité, en conservant un lien social avec leur environnement et en bénéficiant de l'assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 de la plate-forme médico-psycho-sociale de Filassistance. Dispensée par plus de 10 000 prestataires référencés selon une charte Qualité, cette offre d'assistance rassemble une large palette de services de proximité destinés à faciliter la vie au quotidien, accroître la sécurité et maintenir un lien avec l'extérieur : acheminement de médicaments, aide ménagère, petit bricolage ou jardinage, livraison de repas, accompagnement, téléassistance ou encore aide administrative. Les prestations de services en nature sont proposées au sein des contrats de prévoyance, d'assurance santé, de dépendance et d'épargne retraite de CNP Assurances et de ses partenaires.

### **Une offre multidistributeur adaptable à chaque partenaire**

CNP Assurances a conçu des produits génériques distribuables par plusieurs partenaires : courtiers, mutuelles, associations... leur permettant de compléter leur offre ou de se développer sur de nouveaux segments de marché. Ils bénéficient d'une offre formatée et constituée d'éléments variables, permettant une appropriation et une labellisation rapides. Un accompagnement dans leur démarche marketing, adapté aux besoins de leur clientèle, et dans leur démarche commerciale, en liaison avec les directions régionales du développement commercial de CNP Assurances, complète cette offre. En 2008, la gamme prévoyance a été démultipliée avec Obsèques prestations et Obsèques financement qui s'adressent à des clientèles grand public et libèrent les proches de l'aspect organisationnel ou financier d'un deuil. Une nouvelle offre dépendance générique est aussi destinée au grand public.

# ACCOMPA



# GNEMENT



## PRINCIPAUX PRODUITS D'ASSURANCE VIE-ÉPARGNE

	PARTENAIRE / RÉSEAU	NATURE DU CONTRAT
Vivaccio		€/UC
Cachemire		€/UC
Nuances Privilège/Plus/3D/Grenadine		€/UC
Yoga		€
Aïkido		€/UC
Ricochet		€
CNP Trésor Projets et Génération		€/UC
Horizon Performance		€/UC
Santé Vie Futur Plus		€/UC
CNP Patrimoine Liberté		€/UC
Capeor 1 <sup>er</sup>		€/UC

N° 1

de l'assurance vie en France

19,3 milliards

d'euros de collecte brute en France en 2008

76,9%

de la collecte brute totale de CNP Assurances en France.

Offrir une gamme complète sur tous les segments de marché

Des produits d'assurance vie-épargne pour tous les profils de risque

Placement financier préféré des Français en raison de leur souplesse et de leur sécurité sur les supports en euros, les produits d'assurance vie commercialisés en France sont des contrats de capitaux différés avec contre-assurance décès. Cette forme d'assurance a pour objet la constitution d'un capital versé soit en cas de vie, soit en cas de décès, et bénéficie d'une réglementation spécifique en matière de fiscalité et de transmission. Elle répond à l'ensemble des besoins des assurés : financer un projet, percevoir des revenus complémentaires ou préparer sa succession. La diversité des formules proposées permet à l'assuré d'investir selon ses propres critères de risque. L'assurance vie peut en effet se décliner en trois types de contrats : les contrats en euros, très sécuritaires car ils bénéficient d'une garantie sur le capital et les participations aux bénéfices passés ; les contrats en unités de compte qui permettent de choisir des supports tels que les parts d'OPCVM dans un objectif de performance à long terme ; et les contrats multisupports qui donnent la possibilité de souscrire au sein d'un même contrat sur des supports en euros et en unités de compte, pour allier diversification et sécurité.

## PRINCIPAUX PRODUITS D'ÉPARGNE-RETRAITE

	PARTENAIRE / RÉSEAU	NATURE DU CONTRAT
Solésio Vie		€/UC
Solésio PERP Horizon		PERP en points
Solésio PERP Évolution		PERP en €/UC
Viagérys		Rente viagère immédiate
PERP CE		PERP en €/UC
Revenus Pluriel		Rente viagère immédiate
PERP Horizon Retraite		PERP en €/UC
Certival		Rente viagère immédiate
PFR-SPV (Sapeurs-Pompiers Volontaires)		Rentes
Contrats article L 411.1 dont Préfon retraite et Fonpel		Rente viagère immédiate

**1,8 milliard**

d'euros de collecte brute en France en 2008

**7,4 %**

de la collecte brute totale de CNP Assurances en France.

### Forte hausse de la retraite

Outre les contrats d'assurance vie souvent souscrits à des fins de retraite, CNP Assurances propose aux particuliers des produits d'épargne-retraite permettant de garantir des revenus à vie et, à l'attention des entreprises, une gamme complète de régimes à adhésion obligatoire ou facultative. Les produits d'épargne retraite de CNP Assurances sont destinés à compléter les prestations des régimes obligatoires par répartition de la Sécurité sociale.

Des produits d'épargne-retraite dits "loi Madelin", bénéficiant d'une déductibilité fiscale des cotisations, garantissent aux travailleurs non salariés le versement d'une rente viagère lors de leur départ en retraite. Dans le contexte créé par la loi du 21 août 2003, dite "loi Fillon", portant réforme des retraites, CNP Assurances a mis en place une offre globale de produits de retraite : en assurance à adhésion individuelle, des produits à fiscalité d'assurance vie et une gamme complète de PERP sur des formules classiques de multisupports et régimes en points L441 ; en assurance collective, des contrats bénéficiant de la nouvelle fiscalité article 83, des PERE ainsi que des contrats PERCO, qui permettent de se constituer une épargne avec l'aide de l'employeur.

CNP Assurances a une expérience ancienne des rentes et des régimes spécifiques de retraite. Assureur apériteur, réassuré par les premières compagnies d'assurance françaises, CNP Assurances gère le régime Préfon Retraite, créé en 1967 à l'initiative des syndicats de la Fonction publique. Ce régime, ouvert à tous les fonctionnaires civils et militaires et à leurs conjoints, fonctionne en capitalisation. Il assure aux adhérents une rente viagère revalorisable tout en ménageant une solidarité entre actifs et retraités.

La hausse de plus de 25 % de la collecte brute du groupe CNP en retraite en 2008 témoigne de l'intérêt des assurés pour ce type de produits.

## PRINCIPAUX PRODUITS DE PRÉVOYANCE

		PARTENAIRE / RÉSEAU
Risque-prévoyance	Séralys/Prémunys/Avisys/Forfaitys/Futurys	
	Garantie Famille & Garantie Urgence	
	Trésor Prévoyance Comptavie	
	Résolys Financement & Prestations	
	Trésor Prévoyance Assuravie et Obsèques	
Dépendance	Écureuil Assistance Vie	
	Protectys Autonomie	
	Quiétude Autonomie	
	CNP Trésor Autonomie	
	Contrats groupe des mutuelles, entreprises, collectivités locales et associations	
Santé	Complétys	
	Contrats groupe des mutuelles, entreprises et collectivités locales	
Prêts	Contrats groupe réseaux bancaires	
	Contrats groupe mutuelles (MGEN, MFP)	

**4 milliards**  
d'euros de collecte brute en France en 2008

**15,7 %**  
de la collecte brute totale de CNP Assurances  
en France.

## Poursuite du développement de la prévoyance

Pour faire face aux aléas de la vie, les contrats de risque complètent le système de protection sociale et regroupent les garanties prévoyance – couverture en cas de décès, d'invalidité ou d'incapacité, assurance contre la perte d'autonomie, assurance obsèques – l'assurance complémentaire santé et la couverture de prêts.

Ce segment de marché constitue un axe fort de la stratégie de développement de CNP Assurances. En 2008, ses revenus sont équivalents à ceux de l'assurance vie-épargne.

L'activité en prévoyance individuelle se développe dans tous les réseaux. Deux offres – Résolys Obsèques Financement et Futurys – sont venues compléter la gamme de prévoyance proposée par les centres financiers de La Banque Postale qui a vu ses contrats de prévoyance augmenter de 458 000 en 2008, portant son portefeuille de contrats à 1 700 000.

Dans le réseau des Caisses d'Épargne, l'activité de prévoyance progresse de 7 % par rapport à 2007. La gamme Prévoyance est portée par les produits Garantie Urgence et Garantie Famille, qui enregistrent près de 140 000 affaires nouvelles sur la période. L'installation de la prévoyance permet au Groupe Caisse d'Épargne de devenir un acteur significatif sur ce segment de marché.

CNP Assurances est leader de l'assurance couverture de prêts, qui permet de faciliter l'accès au crédit et d'éviter la saisie d'un bien immobilier en cas de décès ou d'invalidité des assurés. En progression de 7 % en France en 2008 par rapport à 2007, l'activité de CNP Assurances en assurance de prêts, compte tenu des encours, n'a pas été touchée par le ralentissement du

## Actions de prévention

- ➔ – Filassistance a intégré en 2008 le service de Prévention et Soutien de la mémoire, Filassist Mémoire, dans les contrats d'assurance dépendance et de téléassistance proposés par certains partenaires de Filassistance et de CNP Assurances.

Après une évaluation médico-psychosociale, Filassistance met en place un suivi personnalisé en fonction de la situation de la personne : soit prise en charge spécifique pour accompagner la personne ainsi que ses proches, tout au long des démarches, soit programme d'exercices d'entretien de la mémoire accompagné de conseils de prévention.

L'équipe pluridisciplinaire (médecin, psychologue, assistante sociale, chargés d'assistance) s'appuie sur les dispositifs d'aide existants (groupe de parole, atelier-mémoire, hébergement temporaire, etc.), les réseaux locaux, les partenaires externes.

Avec ce service inédit, Filassistance démontre de nouveau une attention particulière aux besoins émergents liés au vieillissement de la population et à la prévention. Il vient compléter notamment le bilan prévention autonomie, lancé en 2005, qui propose un accompagnement personnalisé contribuant à la prévention de l'apparition ou de l'aggravation de la dépendance pouvant être complété par un bilan aménagement de l'habitat réalisé par un ergothérapeute du réseau Filassistance.

– À la demande de CNP Assurances, DS Services, filiale de Dexia Sofaxis a réalisé en 2008 des actions de prévention et santé au travail auprès des collectivités locales : 15 000 conseils en ligne ou au téléphone ; 31 coachings (diagnostic et plan d'actions au niveau d'une collectivité *via* les RH) ; 106 formations ; 21 programmes de reclassement ; 129 programmes individuels de soutien psychologique ; 18 groupes de parole collectifs suite à un traumatisme grave (agression, décès sur le lieu de travail, etc.) ; création et diffusion de supports d'information et de formation.

marché des crédits immobiliers observé à partir du quatrième trimestre de l'année. Des équipes nombreuses travaillent sur ce segment, de l'admission dans l'assurance à la gestion des sinistres, outre la conception de produits et la gestion technique.

Sur ce segment, CNP Assurances a mis en place une offre d'assurance appelée Credifid pour les courtiers en crédit, intervenants à l'importance croissante sur le marché du crédit immobilier. Ce produit, commercialisé en partenariat avec Gras Savoye, vise le marché de la délégation d'assurance (assurances emprunteurs individuels déconnectés du contrat groupe de l'établissement prêteur) dont CNP Assurances était jusqu'à présent absente.

CNP Assurances est également le premier intervenant en assurance dépendance collective : elle assure plus de 90% des personnes couvertes par un contrat collectif souscrit dans le cadre d'une entreprise ou d'une mutuelle. Elle se développe aussi en assurance à adhésion individuelle : le réseau CNP Trésor a renforcé son offre dépendance avec CNP Trésor Autonomie, qui prévoit le versement d'une rente et des prestations d'assistance en cas de perte d'autonomie ; et Écureuil Assistance Vie, nouveau contrat de dépendance "à la carte" lancé depuis novembre 2007, est déployé maintenant auprès de 7 des 17 Caisses d'Épargne.

## MARCHÉS ET PRODUITS À L'INTERNATIONAL

À l'international, l'évolution des marchés est contrastée selon les pays. L'élargissement de l'offre produits s'est poursuivie en 2008 dans tous les pays et sur l'ensemble des segments de marché.

**+14%**  
Marché de l'assurance vie  
au Brésil en 2008

### ANALYSE DES MARCHÉS DE L'ASSURANCE

En Europe, le marché italien a été affecté par la baisse des marchés financiers alors que les marchés espagnol et portugais poursuivent leur progression. Sur le marché brésilien, l'activité reste très soutenue.

#### Le marché italien subit fortement la crise

La nouvelle production s'élève à fin décembre à 43,4 milliards d'euros, soit un recul de 17% par rapport à 2007 et de 39% pour les grands réseaux bancaires.

Sur un marché extrêmement perturbé, les assurés s'orientent vers des produits moins risqués et profitent de la remontée des taux courts et de la meilleure rémunération des comptes à terme au détriment des produits d'assurance.

La baisse de l'activité touche principalement les *Index-Linked* et les *Unit-Linked*. La production nouvelle de produits en unités de compte classiques (27% du marché) recule de 6% depuis le début d'année, et les offres *Index-Linked* (fonds en UC indexés sur les marchés) ne sont quasiment plus proposées à la vente depuis septembre 2008 et la faillite de Lehman Brothers. Les clients

italiens avaient souscrit 1,3 milliard d'euros d'*Index-Linked* adossés à ces titres. La réforme des TFR\* (*Trattamento di Fine Rapporto*) n'a pas profité aux assureurs, et le segment de la retraite, bien qu'en progression de 56 %, ne représente toujours que 1 % du marché. En conséquence, les assureurs se recentrent sur les produits traditionnels (équivalent des fonds euros) qui constituent le seul segment significatif en croissance (+17 %).

### Espagne et Portugal : des marchés en progression

Le marché espagnol de l'assurance vie a progressé de 17 % en 2008. Cette bonne performance s'explique principalement par des opérations importantes de recyclage entre produits à supports en UC et produits en euros.

Le marché de l'assurance vie portugais affiche une forte croissance de 17,3 % en 2008. Cette évolution s'explique notamment par d'importantes opérations de recyclage de produits d'épargne. Le segment Retraite affiche une très forte croissance (+43,9 %) et le segment Prévoyance croît de 13,1 %. Le recul du marché non-vie s'est accentué (-2,1 %) impacté par la baisse du segment Automobile.

### Brésil : une progression encore très forte du marché

Le Brésil a connu en 2008 plusieurs avancées notables : les agences de notation S&P et Fitch Ratings ont relevé sa notation à BBB- (*Investment Grade*) au premier semestre. La politique monétaire rigoureuse a permis de contenir la forte poussée inflationniste qui menaçait au cours de l'année. Si certains signes de ralentissement se sont toutefois fait sentir au quatrième trimestre (fléchissement de la croissance du PIB, appréciation du dollar et de l'euro face au réal, dégradation du marché de l'emploi), l'OCDE indique que le Brésil devrait être l'un des pays parmi les moins affectés par la crise.

Dans ce contexte, le marché de l'assurance (hors Santé) progresse de 14 %, avec des croissances observées sur tous les segments de produits :

- Marché Prévoyance, IARD et Emprunteur : +14,6 %
- Marché Retraite : +13,2 %
- Marché Épargne : +13,9 %

### Argentine : une situation en dégradation

Le taux de croissance de l'économie argentine à fin décembre 2008 est estimé à 7 % après avoir atteint 8,7 % en 2007. La reprise de l'inflation, initiée en 2007, tend à s'aggraver en l'absence d'une politique économique et monétaire permettant son contrôle. Le taux d'inflation officiel est de 11 % alors que le taux estimé pour le quatrième trimestre 2008 s'élève à 25 %.

Deux décisions du gouvernement confirment la dégradation de la situation financière argentine : au cours du dernier trimestre 2008, un nouveau système de retraite par répartition imposant aux acteurs privés la liquidation des fonds de pension a été mis en place et la dette argentine a été restructurée avec report des échéances.

## ÉLARGISSEMENT DE LA GAMME DE PRODUITS

**Sur les marchés pénalisés par la baisse des marchés financiers, CNP Assurances a mis en place des stratégies commerciales pour développer des contrats adaptés à cet environnement.**

### Une offre d'assurance vie-épargne qui évolue avec les spécificités de chaque marché

En **Italie**, une nouvelle gamme est commercialisée par CNP UniCredit Vita depuis début 2008. Elle est majoritairement constituée de produits en unités de compte (UC), à prime unique ou périodique, répondant aux besoins à long terme de la clientèle d'UniCredit. Elle se compose de trois principaux produits : UniSmart, contrat en UC monosupport à prime unique prévoyant la garantie des primes investies à échéance, UniDiamond Plus New, contrat multisupports et multigestionnaires en UC à prime unique et UniPlan, contrat multisupports à primes périodiques qui intègre également une garantie de prévoyance en cas de chômage/hospitalisation ou d'incapacité temporaire de travail en fonction du statut professionnel.

En 2008, le rééquilibrage de la gamme s'est opéré en faveur des produits euros avec le lancement réussi d'UniGarantito, contrat en euros à prime unique et à rendement minimum garanti pendant dix ans. Enfin, les contrats de type *Index-Linked* ne sont plus commercialisés.

\* Depuis 2007, les flux TFR peuvent être investis dans des fonds de pension ou dans un plan d'épargne retraite individuel (PIP) géré par une compagnie d'assurance.



### — 3 QUESTIONS À...

**XAVIER LARNAUDIE-EIFFEL,**

Directeur général adjoint,  
Directeur de l'international

#### **Le modèle d'affaires développé par CNP Assurances a prouvé son efficacité en France. Qu'en est-il à l'international ?**

Plus nous investissons à l'international, plus nous nous rendons compte de l'originalité et de la pertinence du modèle d'affaires de CNP Assurances. La bancassurance se développe principalement en Europe du Sud, centrale et orientale, en Amérique latine et en Asie, où l'intérêt pour un réseau bancaire de proposer une offre d'assurance de personnes est bien compris. Utiliser un même réseau de distribution pour des activités connexes, par exemple l'assurance emprunteur, permet de répondre aux attentes des clients et d'augmenter la rentabilité du réseau. Mais dans la plupart des cas, la bancassurance se développe sous la forme d'une compagnie captive de la banque. Le succès et l'originalité de CNP Assurances à l'international résident dans un partenariat de long terme entre des partenaires bancaires – éventuellement publics – et un grand spécialiste de l'assurance qui met à la disposition des réseaux son savoir-faire et son expérience. Bien sûr, ce modèle doit être adapté à chaque marché, selon la culture, la clientèle et la stratégie de chaque partenaire.

#### **Développez-vous des synergies produits entre les différents pays où CNP Assurances est présente ?**

Les synergies produits sont un enjeu fort tant en termes de productivité que d'innovation, nos partenaires attendant beaucoup de notre expérience des différents marchés français et européens notamment. Preuve de l'accent mis sur les synergies, l'organisation même du Groupe, puisque CNP Assurances dispose d'une cellule dédiée à l'innovation produits à l'échelle

## **“Plus nous investissons à l'international, plus nous nous rendons compte de l'originalité et de la pertinence du modèle d'affaires de CNP Assurances.”**

internationale. L'objectif est de diffuser les savoir-faire acquis en France ou ailleurs pour développer certains produits dans d'autres implantations du Groupe. Plusieurs exemples : le lancement en Argentine d'une activité Consórcio à l'image de celle développée au Brésil ; la déclinaison, avec beaucoup de succès, des produits multisupports en Italie et en Espagne, et bientôt en Grèce. Dans ces mêmes pays, CNP Assurances est aujourd'hui en mesure de proposer des produits d'épargne haut de gamme pour une clientèle de gestion privée, grâce aux compétences acquises en Italie et à notre plate-forme en Irlande. Autre exemple : la très forte position de CNP Assurances en assurance emprunteur en France nous a permis de développer ce type de produits sur les marchés brésilien et italien. Ainsi, le taux de pénétration de notre partenaire italien Banca di Roma sur ce segment est passé de 15 % en 2005 à 80 % en 2007.

#### **Quelles autres synergies vont-elles être développées à l'avenir ?**

Des synergies existent également dans l'utilisation des nouvelles technologies. Une plate-forme de gestion des contrats emprunteur et multisupports, nommée Invita, a été déployée dans quatre filiales du Groupe. Un autre enjeu est de développer le “savoir-partager” au niveau du Groupe pour tout ce qui concerne la qualité et la fiabilité de nos opérations. L'exigence de maîtrise des risques est la même partout, ce qui implique d'intégrer les filiales dans les processus de gestion des risques, qu'ils soient financiers, juridiques ou opérationnels. Dans cet esprit, les filiales sont évidemment parties prenantes aux grands projets du Groupe (*Fast Close*, ERM, NEMO, Solvency II). Enfin, n'oublions pas l'aspect humain. Une véritable communauté de travail s'est formée entre les différentes entités du Groupe, qui se traduit notamment par des échanges d'expertise entre les équipes : informaticiens français à Brasilia et à Pékin, actuaires brésiliens en France et financier argentin à Chypre, pour ne citer que trois exemples.

El Seguro de Dependencia CajaCanarias le ofrece una renta vitalicia y una suma adicional de pago único en caso de Gran Dependencia y Dependencia Severa, que le permitirá hacer frente a los gastos adicionales que se puedan generar en esta situación.

**SEGURO DE DEPENDENCIA CAJACANARIAS**

**RECIBA UNA RENTA DE HASTA 1.500€ AL MES**

Para más información:  
- Red Comercial de CajaCanarias  
- 902 28 55 25. Servicio 24 h.  
www.cajacanarias.es

**CNP VIDA**  
Entidad Aseguradora  
CNP VIDA DE SEGUROS Y REASURANCE, S.A.

Membres  
CAJA CANARIAS DE AHORROS DE CANARIAS  
OFICINADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO  
CON MEMBRO DE RESERVA PRIVADA

**SEGURO DE DEPENDENCIA CAJACANARIAS**

Podemos hacer mucho **juntos**

**CajaCanarias**

En **Espagne**, depuis mai 2008, CNP Vida commercialise une offre PIAS (*Plan Individual de Ahorro Sistemático*), produit d'épargne avec option de conversion en rente qui propose une formule dynamique en fonction du profil de risque choisi par l'investisseur. CNP Vida envisage de distribuer ce produit sur Internet avec une offre totalement dématérialisée.

Au **Portugal**, Global Vida, qui vend essentiellement des produits d'épargne en euros à taux minimum garanti, a élargi son offre de produits d'épargne par le lancement mi-2008 d'un produit multisupports à horizon appelé "Multi Global Invest". Ce produit permet un investissement programmé sur les supports euro et UC combiné à un arbitrage automatique du fonds UC vers le fonds euro.

Au **Brésil**, les bons de capitalisation intègrent tous une composante de loterie (tirage au sort), qui favorise les ventes. Le mix des produits de capitalisation a été réorienté vers les contrats à primes périodiques, améliorant ainsi la fidélité de la clientèle et l'accumulation des encours.

### Évolution de la gamme retraite au Brésil

Les produits d'épargne retraite que propose Caixa Vida e Previdência, type PGBL (*Plano Gerador de Benefícios Livres*) ou type VGBL (*Vida Gerador de Benefícios Livres*) sont des rentes différées flexibles en termes de versements et de rachats partiels ou totaux ; ils se distinguent par la fiscalité (différé d'impôt ou non) qui les accompagne.

Caixa Vida e Previdência fait évoluer son offre produit en épar-

gne retraite en UC (dans les modalités PGBL et VGBL) pour séduire de nouveaux clients avec le lancement de nouveaux supports en Unités de Compte, plus haut de gamme et à l'exposition action atteignant 50 %. Cette activité, dont le développement est une des priorités de Caixa Seguros, a connu un très fort succès en 2008.

### Développement de l'offre prévoyance

En **Italie**, une large gamme de produits de type temporaire décès en prime unique comme en prime périodique est commercialisée. En 2008, une nouvelle famille de contrats (Argo) a été lancée pour offrir une palette complète à tous les segments de clientèle.

En **Espagne**, une offre dépendance innovante est distribuée en partenariat avec quelques-unes des Caisses d'Épargne. Ce produit, *Seguro de Dependencia*, permet au souscripteur de percevoir une rente mensuelle qui peut atteindre 1500 euros en cas de dépendance. CNP Vida vise à étendre ce type d'offre à l'ensemble de ses partenaires afin de profiter de la bonne orientation du marché.

### Croissance de l'activité couverture de prêts

En **Italie**, CNP UniCredit Vita commercialise une gamme complète de produits emprunteurs. Comme pour les produits d'épargne, cette gamme a été entièrement renouvelée pour accompagner UniCredit. Essentiellement à prime unique, elle couvre les emprunts immobiliers et les prêts à la consommation et comprend des garanties vie et non-vie.

## PRINCIPAUX PRODUITS DES FILIALES INTERNATIONALES

	ITALIE	ESPAGNE	PORTUGAL	BRÉSIL	ARGENTINE	EUROPE
Épargne						
Retraite						
Prévoyance						
Dépendance						
Couverture de prêts						 via la libre prestation de service
Dommages aux biens						

Au **Brésil**, Caixa Seguros est leader de la commercialisation des produits emprunteurs immobiliers comprenant des garanties vie et non-vie, avec une part de marché de plus de 70 %. Caixa Seguros souhaite également se développer sur l'activité de prêts à la consommation.

En **Argentine**, CNP Seguros de Vida a étendu en 2008 son réseau de distribution des couvertures de prêts immobiliers et à la consommation aux réseaux Banco Francés BBVA et Mercedes Benz Financiera.

### Nouvelle offre Dommages aux biens au Brésil

L'offre de produits d'assurance automobile a été rénovée et une nouvelle offre de contrats multirisques habitation a été lancée, permettant à Caixa Seguros de prendre une bonne position sur ce marché.

Depuis 2007, Caixa Seguros assure la garantie "Rupture de contrat" (*Quebra de Garantia*) vendue aux clients de Consórcio Immobilier et Auto.

### Consórcio : un produit original au Brésil et en Argentine

→ Ce produit reprend les mécanismes d'un plan d'épargne logement et d'une tontine et permet aux participants d'un groupe d'obtenir des prêts à taux avantageux par rapport au taux du marché. Caixa Seguros, au Brésil, réalise une activité de prestation de service et propose également l'assurance emprunteur associée à ces crédits immobiliers. Cinq ans après son lancement, Caixa Consórcios occupe la deuxième position au classement des compagnies du marché avec 21,1 % de part de marché, et dépasse le nombre symbolique de 50 000 biens immobiliers livrés au total avec une moyenne de 53 biens par jour en 2008. En Argentine, depuis avril 2007, CNP Seguros de Vida a développé conjointement avec Banco Credicoop une nouvelle activité de Consórcio automobile. Une assurance emprunteur est proposée conjointement à ces produits.

# IDENTIFIER LES RISQUES POUR MIEUX LES MAÎTRISER

La gestion des risques et leur maîtrise sont le propre du métier d'assureur. Mieux connaître ses risques pour mieux les maîtriser, cette démarche s'inscrit dans une perspective de long terme. Elle est confortée par l'évolution de l'environnement réglementaire et les attentes du marché. En matière de gestion des risques, CNP Assurances mène une politique volontariste. Elle y consacre des moyens importants avec l'ambition de disposer des informations les plus fiables et les plus complètes possibles.

## 51 processus modélisés

### UN DISPOSITIF DE MAÎTRISE DES RISQUES CONTINUELLEMENT RENFORCÉ

Le contrôle interne permet d'obtenir l'assurance raisonnable que le patrimoine et les actifs de l'entreprise sont protégés tandis que les opérations qu'elle conduit sont optimisées, le tout en conformité avec les lois et réglementations en vigueur, ainsi qu'avec les règles et procédures internes.

CNP Assurances a retenu comme référentiel de contrôle des risques le COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), norme internationalement reconnue.

Le renforcement permanent de la maîtrise des risques depuis cinq ans au sein de CNP Assurances s'inscrit en parfaite cohérence avec l'évolution de la réglementation en la matière.

Deux approches complémentaires sont mises en œuvre : une gestion des risques qui se veut intégrée dans la prise de décision au quotidien et une évaluation permanente des risques résiduels supportés *in fine* par CNP Assurances.

### UN DISPOSITIF DE GESTION DES RISQUES INTÉGRÉ DANS LA VIE DE L'ENTREPRISE

Les risques les plus critiques pour une compagnie d'assurance sont d'abord les risques financiers, puis les risques techniques, susceptibles de produire des effets brutaux qui pourraient mettre rapidement en péril la survie de l'entreprise.

Consciente de l'enjeu, CNP Assurances a toujours veillé à ce que les éléments de sa politique de gestion de ces risques soient clairs, et en particulier que des limites soient fixées et les niveaux de décision établis sans ambiguïté.

Un important projet de gestion des risques, dit "ERM", a été lancé l'an dernier, afin d'améliorer la formalisation du dispositif existant et même de le renforcer sur certains points, dans la perspective des exigences futures du pilier 2 de la directive "Solvabilité 2".

Tout dispositif de gestion de risque doit désormais couvrir systématiquement trois thèmes essentiels :

- le cadre de référence du risque (périmètre du risque, contraintes réglementaires, règles et limites),
- la définition du processus amont de gestion du risque (modalités d'instruction des dossiers, niveaux et modalités des décisions),
- la définition du processus aval de surveillance du risque (suivi du risque, procédure d'urgence).

Dans ce cadre, une revue complète du dispositif de contrôle des risques financiers et techniques a été menée en 2008 avec notamment une confrontation des pratiques de CNP Assurances en France à celles du marché. Elle a permis de confirmer la pertinence de l'existant et de le compléter sur quelques points.

Le projet se poursuit en 2009 avec une intégration progressive des filiales internationales pour la gestion des risques financiers et techniques et, en France, en réexaminant les risques liés au processus de création de produits.

### UNE ÉVALUATION PERMANENTE DES RISQUES RÉSIDUELS

Une bonne maîtrise des risques nécessite également que l'entreprise puisse évaluer les risques résiduels qu'elle supporte. CNP Assurances s'est engagée dans cette voie depuis plusieurs années et possède maintenant un dispositif d'évaluation rodé.

CNP Assurances a modélisé l'ensemble de ses cinquante-et-un processus. Les quatorze plus importants d'entre eux font l'objet d'une évaluation annuelle qui repose sur une identification et une évaluation des risques bruts (risque "spontané" en l'absence de tout dispositif de contrôle) puis des dispositifs de contrôles, ce qui permet d'apprécier les risques résiduels et de déterminer les priorités d'actions.

L'évaluation des contrôles se fait par les opérationnels qui en ont la charge et, sur environ 10 %, par des tests menés par une direction spécialisée et indépendante des opérationnels.

Les évaluations des risques résiduels sont revues à l'issue de chaque campagne d'autoévaluation.

Les risques résiduels les plus élevés ainsi que les contrôles clés identifiés comme défaillants lors des évaluations entrent dans le périmètre des priorités d'actions et font l'objet d'un suivi formalisé afin de concentrer les moyens sur ces priorités.

### LA MAÎTRISE DES RISQUES : UNE PROBLÉMATIQUE PARTAGÉE

La diffusion au quotidien de la "culture du risque" est un enjeu essentiel. Ainsi, la Charte de contrôle interne du Groupe expose clairement que le contrôle interne est l'affaire de tous et que chaque collaborateur, à son niveau, contribue directement à la maîtrise des risques de l'entreprise. Le dispositif d'évaluation des risques et des contrôles constitue l'un des moyens de mobiliser les opérationnels. La communication et la formation offrent une voie complémentaire de sensibilisation. C'est ainsi qu'en 2008, une action de plus grande ampleur a été entreprise vis-à-vis des nouveaux arrivants, qui reçoivent une présentation détaillée de la politique du Groupe en matière de maîtrise des risques ainsi que les dispositifs généraux mis en place. La lutte contre le blanchiment des capitaux et le respect des règles déontologiques bénéficient d'une attention particulière dans ce cadre.

### UNE FONCTION DE CONFORMITÉ À PART ENTIÈRE

Depuis 1999, année de la création du service de contrôle des risques, CNP Assurances a régulièrement fait évoluer son organisation, avec la volonté non seulement de se conformer aux exigences de la réglementation mais aussi et surtout d'améliorer en continu le pilotage et la maîtrise des risques. Cela lui permet ainsi d'anticiper sur des changements de réglementation inéluctables parce que positifs pour la pérennité de l'entreprise. C'est ainsi qu'en 2007, pour renforcer

la maîtrise du risque de non-conformité des produits, a été créé le service Déontologie-Conformité. Opérationnel depuis plus d'un an, ce service a pour mission de piloter le processus permettant de s'assurer du respect de la réglementation et des procédures internes pour chaque produit.

### UNE RÉGLEMENTATION QUI SE RENFORCE

En 2003, le titre III de la Loi de Sécurité Financière a constitué une étape importante en matière de contrôle interne en demandant aux Présidents de Conseil de surveillance ou de Conseil d'administration de sociétés anonymes faisant appel public à l'épargne de rendre compte de l'état du contrôle interne de leur société. En 2006, un décret du 13 mars a instauré une nouvelle obligation pour toutes les sociétés d'assurance, indépendamment de leur statut : celle de faire approuver par leur Conseil de surveillance ou d'administration un rapport de contrôle interne au contenu sensiblement plus précis et détaillé que celui édicté par la Loi de Sécurité Financière mais dont le seul destinataire est l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles (ACAM). Reste à venir la directive européenne "Solvabilité 2", qui va redéfinir les règles de calcul des besoins en marge de solvabilité des sociétés d'assurance, en intégrant désormais la qualité du dispositif de contrôle interne des sociétés comme un élément d'appréciation sur lequel les régulateurs nationaux auront à se fonder pour fixer les besoins en fonds propres de chaque société d'assurance.

### MOBILISATION CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LA CORRUPTION

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme constitue une préoccupation quotidienne de CNP Assurances. Le dispositif mis en œuvre pour faire face à ce risque s'appuie sur une organisation spécifique combinant une équipe centrale dédiée et une filière anti-blanchiment, présente dans tous les secteurs concernés. Une vigilance quotidienne est demandée à tous les acteurs de l'entreprise. Cette vigilance s'appuie, d'abord, sur des procédures formalisées et rééditées début 2008 avec des seuils d'alerte précis pour détecter au fil de l'eau d'éventuelles opérations anormales et, ensuite, sur des contrôles de second niveau pour identifier *a posteriori* d'autres opérations anormales. L'ensemble des personnels bénéficie d'une information à jour sur le dispositif et les procédures applicables. Des formations spécifiques sont assurées auprès d'un certain nombre de collaborateurs. La vigilance s'étend à l'ensemble du Groupe, y compris aux filiales étrangères, grâce à un dis-

## Une première pour une grande compagnie d'assurance : la certification des activités de l'Audit interne

→ Le 24 novembre, la direction de l'Audit interne a obtenu la certification de ses activités, couronnant ainsi deux années d'effort constant et partagé par tous ses collaborateurs.

Cette certification est la première attribuée à la Direction d'Audit d'une grande compagnie d'assurance. Pour CNP Assurances, elle atteste la qualité des prestations fournies dans ce domaine et leur conformité aux normes internationales de l'Audit interne. Celles-ci sont diffusées par l'IIA (Institute of Internal Auditors) et retranscrites dans le référentiel professionnel établi par l'IFACI (Institut Français d'Audit et de Contrôle Interne).

Ce vaste projet a été initié à l'automne 2006 et a débuté par une première demande d'autoévaluation destinée à dresser un état des lieux des pratiques de l'Audit interne, tout en appréciant leur degré de conformité aux normes de la profession.

Deux plans d'actions ont été élaborés, le premier à l'issue de l'autoévaluation, le second à la suite de l'audit à blanc auquel la Direction de l'Audit avait choisi de se soumettre. L'audit réel de certification est intervenu dans la semaine du 13 au 17 octobre 2008.

La mission de la Direction de l'Audit interne n'est pas pour autant achevée. Comme tout processus de certification, cette première reconnaissance engage l'équipe des auditeurs dans la voie d'une amélioration continue dont la finalité est double : apporter un éclairage pertinent et étayé à la Direction générale de CNP Assurances sur l'état des risques encourus par l'entreprise au cours de l'exercice de son activité, et contribuer à donner aux entités opérationnelles les moyens de mieux maîtriser leur activité.

positif approprié de coordination et de reporting. Le suivi de l'ensemble du dispositif donne lieu à un compte rendu au Directeur général et au Comité exécutif particulièrement attentifs à ce que le dispositif de l'ensemble du groupe CNP soit revu et amélioré de manière constante.

La corruption n'est pas un risque majeur dans le secteur de l'assurance car toutes les opérations sont effectuées par chèque ou par prélèvement/virement et donc totalement tracées.

#### **PLAN DE CONTINUITÉ DE L'ENTREPRISE**

Dans le cas de survenance d'un sinistre majeur, CNP Assurances s'est dotée d'un plan de continuité de l'entreprise qui vise à la mise en place des actions immédiates nécessaires à la reprise des activités dans les meilleurs délais.

Le plan de continuité de l'entreprise fait l'objet d'une mise à jour trimestrielle et d'une révision générale annuelle. La pertinence et l'efficacité du plan de continuité de l'entreprise sont évaluées concrètement, plusieurs fois par an, grâce à des exercices de simulation de crise réalisés sur les différents sites de CNP Assurances. En 2008, six tests ont concerné les trois sites principaux de CNP Assurances (Paris, Arcueil et Angers).

Le Plan de Secours Informatique (PSI) a été validé. L'infrastructure (serveurs et télécoms) est en cours de déploiement. La préparation d'un exercice de secours de bout en bout a commencé, en liaison avec les partenaires Caisses d'Épargne et La Banque Postale.

Concernant les filiales étrangères, CNP Assurances a, en 2006, initié une démarche active en trois temps pour les aider à évaluer et améliorer leur plan de continuité de l'entreprise : réalisation d'un état des lieux, proposition d'un plan d'actions, assistance à la mise en œuvre.

# LES PARTIES PRENANTES EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

Les parties prenantes du groupe CNP	56
Développer une relation personnalisée avec les assurés	60
Poursuivre une stratégie de partenariat à long terme	67
Piloter la gestion financière pour allier sécurité et performance	77
Préserver l'intérêt des actionnaires et des assurés grâce à une gouvernance attentive	84
Fidéliser et informer ses actionnaires	87
Gérer les ressources humaines de façon solidaire et responsable	92
S'engager envers la Société civile et respecter l'environnement	99

**Société civile\*\***

**Ses fournisseurs\***

**Les contreparties des actifs financiers**

Environ 500 émetteurs obligataires et 300 entreprises cotées

**Les usagers des actifs immobiliers**

3,6 millions de m<sup>2</sup> bureaux et logements 49 000 ha de forêts

**CNP Assurances et ses filiales françaises**

LBP Prévoyance, Filassistance, Âge d'Or, CNP Caution, CNP Capeor, Fongépar

**Ses actionnaires**

40% La Caisse des Dépôts  
35,48% La Banque Postale - Groupe Caisse d'Épargne Institutionnels  
142 000 individuels  
2 300 salariés

**Ses partenaires distributeurs**

Les 19 000 points de vente de La Poste et des Caisses d'Épargne  
200 établissements prêteurs  
100 Mutuelles  
CGPI  
310 conseillers CNP Trésor

**Ses assurés**

- 13,6 millions de contrats d'assurance vie à adhésion individuelle
- 12 millions de contrats en couverture de prêts
- 490 000 salariés de 20 000 collectivités locales
- 1,5 million de salariés de 4 200 entreprises
- 5 millions d'ayants droit aux prestations Filassistance

**Collaborateurs et les partenaires sociaux**

3 033 collaborateurs

**Ses fournisseurs\***

**Les contreparties des actifs financiers**

État fédéral (essentiellement) et entreprises brésiliennes

**Société civile\*\***

**Grupo Caixa Seguros**

CAIXA SEGUROS - Vie et dommage - CAIXA CAPITALIZACÃO - Épargne  
CAIXA CONSÓRCIOS - Consórcio - CAIXA VIDA E PREVIDÊNCIA - Retraite

**Ses actionnaires**

51,74% CNP Assurances  
48,21% Caixa Económica Federal (banque publique)  
0,05% INSS

**Ses partenaires distributeurs**

2 000 points de ventes dans 5 600 municipalités  
2 000 agences bancaires, 400 micro-agences  
9 000 agences de loterie, 8 500 correspondants bancaires, 12 000 distributeurs automatiques

**Ses assurés**

- 7 millions de contrats de capitalisation
- 820 000 contrats de Prévoyance
- 380 000 contrats MRH, 94 000 automobile
- 370 000 contrats de Retraite
- 120 000 contrats Consórcio

**Collaborateurs et les partenaires sociaux**

740 collaborateurs

**LES PARTIES PRENANTES DU GROUPE CNP**

**Ses fournisseurs\***

**Les contreparties des actifs financiers**

Environ 30 émetteurs obligataires

**Société civile\*\***

**Ses actionnaires**

76,47% CNP Assurances  
12,5% Banco Credicoop  
11,03% Segurcoop

**Groupe CNP Argentine**

CNP SA de capitalización y ahorro para Fines Determinados  
CNP Assurances Compañía de Seguros de Vida SA

**Ses partenaires distributeurs**

240 agences Banco Credicoop dans tout le pays  
60 points de ventes Banco Ciudad  
160 points de ventes Previsol  
17 points de vente BNP Paribas  
Réseau de producteurs : 130 dans tout le pays

**Ses assurés**

- 100 000 assurés de contrats d'assurance vie individuelle
- 38 000 assurés contrats d'assurance de personne en cas d'accidents
- 38 000 assurés contrats d'assurance vie collective

**Collaborateurs et les partenaires sociaux**

56 collaborateurs

**Ses fournisseurs\***      **Les contreparties des actifs financiers**      **Société civile\*\***

90 émetteurs obligataires

**CNP UniCredit VITA - ITALIE**

**Ses actionnaires**

57,50 % CNP Assurances  
38,80 % Groupe UniCredit  
3,70 % Cardif Assicurazioni

**Ses partenaires distributeurs**

1 970 agences du groupe UniCredit

**Ses assurés**

- 900 000 contrats individuels
- 130 000 en couverture de prêts

**Collaborateurs et les partenaires sociaux**

108 collaborateurs

**Collaborateurs et les partenaires sociaux**

350 collaborateurs

**Ses fournisseurs\***

**Les contreparties des actifs financiers**

90 émetteurs essentiellement États et entreprises de la zone euro

**Société civile\*\***

**Global Seguros et Global Vida - PORTUGAL**

**Ses partenaires distributeurs**

40 délégations  
1 700 agents  
90 courtiers  
460 intermédiaires d'assurance

**Ses assurés**

- 37 000 contrats d'assurance vie
- 25 000 contrats accident et santé
- 375 000 contrats IARD

**Ses actionnaires**

83,52 % CNP Assurances  
11,63 % Assurances Mutuelles de France  
2,40 % Roque Adolfo  
0,97 % Proleite, 0,97 % Revigres  
0,46 % Fino Elsa Margarida Seixas  
0,04 % Sociedade de Empreendimentos  
0,02 % Requeijada

**Ses fournisseurs\***

**Société civile\*\***

**Ses partenaires distributeurs**

3 800 points de ventes de  
16 Caisses d'Épargne et de banques

**Ses actionnaires**

94 % CNP Assurances  
6 % Caisses d'Épargne

**Groupe CNP Vida - ESPAGNE**

CNP STC, AIE; CNP Servicios Financieros; Estalvida

**Ses assurés**

- 120 000 contrats d'assurance vie individuels
- 6 600 salariés de contrats collectifs

**Collaborateurs et les partenaires sociaux**

80 collaborateurs

**Ses actionnaires**

50 % CNP Assurances  
50 % Poste Chinoise

**Ses fournisseurs\***

**SFLI - CHINE**

**Société civile\*\***

**Ses partenaires distributeurs**

300 bureaux de postes à Pékin

**Ses assurés**

- 6 600 assurés

**Collaborateurs et les partenaires sociaux**

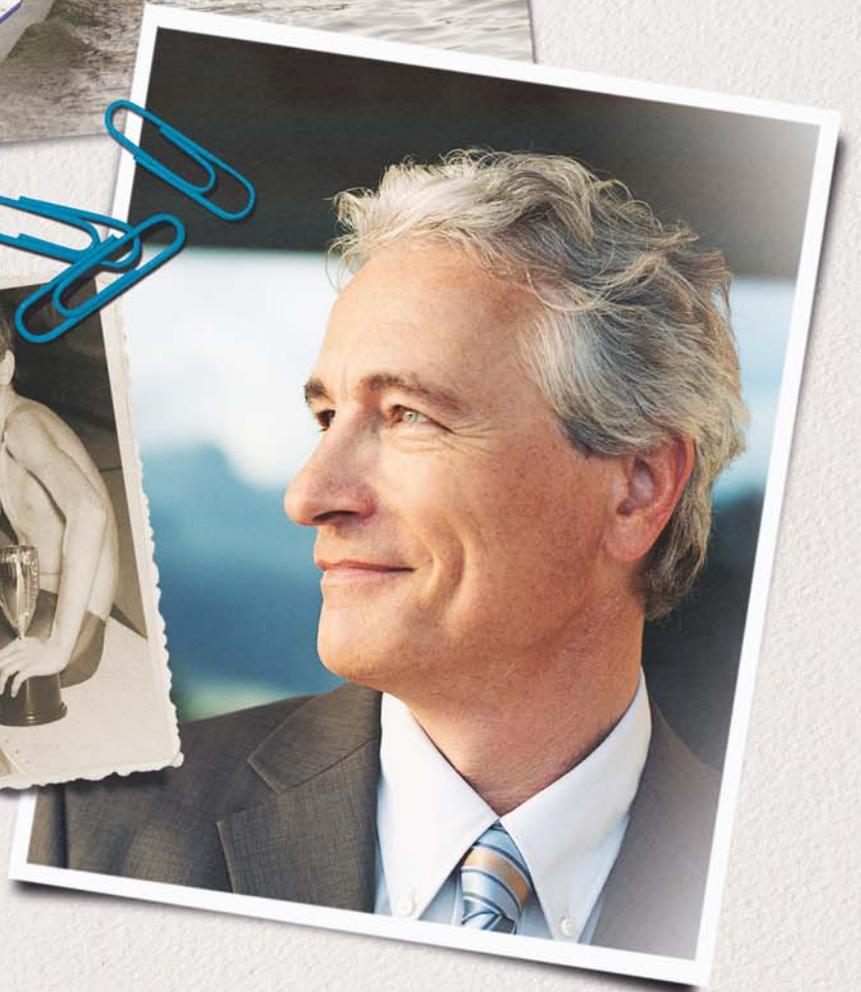
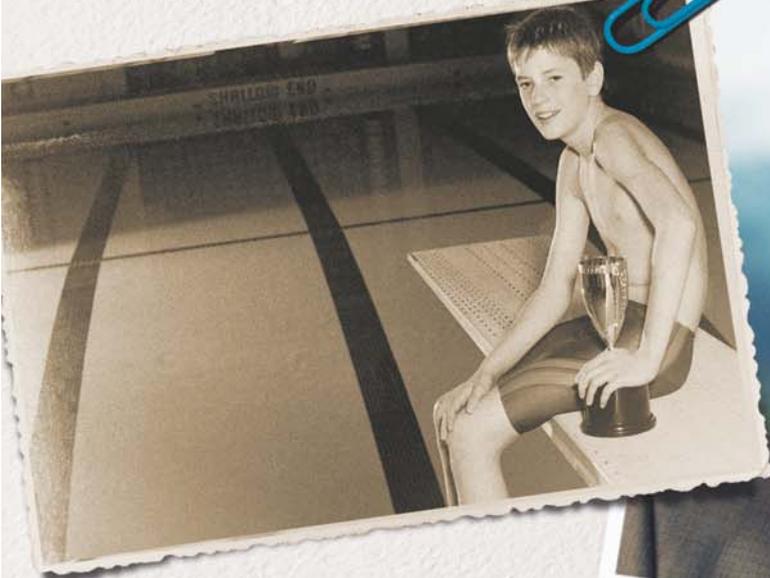
57 collaborateurs

\* Matériel, papier, sociétés de conseil, délégataires de gestion (centres d'appel téléphonique, gestionnaires immobiliers, archivage), sociétés de gestion financière, prestataires informatiques.

\*\* Autorité de contrôle, instances professionnelles, agences de notation, bénéficiaires des actions de mécénat, pouvoirs publics.



# EXIGENCE



# DÉVELOPPER UNE RELATION PERSONNALISÉE AVEC LES ASSURÉS

CNP Assurances est en mesure, grâce à des systèmes de gestion et d'information performants, d'entretenir une relation personnalisée avec ses assurés.

De la souscription au règlement des indemnités, CNP Assurances couvre l'ensemble de la chaîne de la vie du contrat, avec comme priorité la recherche constante de l'amélioration de la qualité de service.

# 13,6

millions de contrats d'assurance  
à adhésion individuelle

## UNE DÉMARCHE QUALITÉ DE LA SOUSCRIPTION AU DÉNOUEMENT DU CONTRAT

Deux centres de clientèle (Arcueil et Angers) regroupant plus de 700 conseillers sont entièrement dédiés aux activités de gestion et de service aux assurés, pour l'assurance individuelle. Cette activité recouvre la gestion des contrats d'assurance, les prestations aux assurés et aux bénéficiaires, l'assistance aux réseaux distributeurs, le conseil et la communication vers les clients.

L'activité des centres de clientèle s'est caractérisée en 2008 par :

- l'augmentation du portefeuille de contrats de 4% soit 13,6 millions de contrats correspondant à 205 produits (dont six nouveaux),
- la progression de 9% du volume des plis envoyés qui s'explique principalement par l'envoi pour la première fois d'un bulletin de situation semestriel pour Vivaccio, le produit de La Banque Postale lancé en 2007. Ainsi, 14,2 millions de plis et 119 millions de pages ont été envoyés en 2008,
- la progression des opérations demandées sur les contrats, notamment l'augmentation de 33% des arbitrages libres,

– la baisse du volume des réclamations en dépit de la crise financière (0,03 % en 2008 contre 0,04 % en 2007 pour le secteur de l'assurance vie à adhésion individuelle, et 0,07 % en 2008 contre 0,08 % en 2007 pour le secteur de l'assurance emprunteur).

### Une écoute renforcée

La crise des marchés financiers a nécessité la mise en place d'un dispositif d'écoute et de communication spécifique vis-à-vis des assurés et des conseillers. Un quart des appels reçus en septembre et octobre ont été liés à la crise financière, avec une augmentation de la durée des appels.

Au total, sur l'année 2008, le nombre d'appels traités se situe à 1,45 million d'appels (+2 %) et le taux d'accessibilité est passé à 95 % contre 84 % en 2007 avec un excellent niveau de satisfaction (16,9/20).

### Une industrialisation du Traitement des Informations Annuelles à la Clientèle (TIAC)

L'industrialisation progressive des traitements répond aux impératifs de performance et de qualité. La fiabilisation des traitements et la maîtrise du processus de production des bulletins de situation sur la base de données certifiées en sont les principaux objectifs.

Les travaux engagés ont permis d'éditer 5,7 millions de bulletins de situation selon le nouveau mode de fabrication. L'objectif est de passer à 8,7 millions pour la campagne 2008. Bien souvent, pour des questions de coûts et d'opportunité, les TIAC sont utilisés pour véhiculer des informations d'une autre nature que l'information réglementaire (bulletins de situation) : lettre d'accompagnement, lettre d'information commerciale, enveloppe retour, etc.

En juin 2008, la certification ISO 9001 V 2000 du processus des TIAC a été renouvelée ainsi que celle des centres d'appels RIALTO.

### Des actions orientées qualité de service et mise en conformité

La mise en œuvre du suivi des indicateurs qualité dans le cadre des conventions de service signées avec les réseaux partenaires s'est poursuivie.

2008 a été une année d'expérimentation, d'observation de la pertinence des indicateurs et de mise en place des outils de mesure qualité relatifs à la production et au service aux assurés pour La Banque Postale et la Caisse Nationale des

Caisses d'Épargne. Les niveaux de qualité ainsi mesurés ont été particulièrement appréciés par les partenaires.

En matière de qualité des relations avec les partenaires distributeurs, CNP Assurances a obtenu en 2008 la certification ISO 9001 V 2000 pour la relation commerciale, d'entreprise à entreprise, avec les distributeurs de ses contrats (certification multisites N° FR08/1883QU délivrée le 27 juillet 2008). L'objectif pour CNP Assurances est de garantir la qualité et la cohérence des prestations déconcentrées (20 délégations régionales assurent une relation de proximité avec les distributeurs) pour satisfaire, à la fois, les têtes de réseaux et leurs niveaux régionaux d'organisation.

Une plate-forme de gestion des clients "haut de gamme" et "gestion privée" avec indicateurs de niveau de service associé, dédiée aux clients du produit Nuances Privilège (Caisses d'Épargne), a été créée en 2008. Un dispositif analogue dédié au portefeuille des clients des nouveaux conseillers en gestion privée de La Banque Postale est en cours de mise en place.

## Verbatim satisfaction clients CNP Trésor

- ➔ – "CNP Trésor, ils sont à part : ni banquiers, ni assureurs."
- "CNP Trésor, le spécialiste de l'assurance vie."
- "CNP, c'est quand même le premier assureur de personnes."
- "C'est une relation de confiance, de sérieux, de compétence."
- "C'est du solide, du carré, des explications précises, on pose des questions, on a des réponses ; ça ne flotte pas."
- "Il est très convaincant, (...) on lui pose des questions simples et il y répond simplement."
- "Il est très compétent et professionnel."
- "À la CNP, j'ai trouvé des gens plus créatifs. J'ai obtenu un résultat que je trouve parfait."
- "C'est quelqu'un de compétent et de convivial."
- "J'ai l'impression qu'il me donne une solution adaptée pour moi."

## — LA DÉMARCHE QUALITÉ DE L'ACTIVITÉ ASSURANCE EMPRUNTEUR



### L'Audit AFAQ 2008

L'audit de certification ISO 9001 V 2000 du périmètre assurance emprunteur s'est déroulé les 9, 10 et 11 juin 2008 et s'est conclu sur un résultat très positif. Au cours de ces trois jours, les auditeurs se sont attachés à couvrir l'ensemble du dispositif en zoomant particulièrement sur les cœurs de métiers pour lesquels ils ont rencontré différents collaborateurs du périmètre certifié.

Au-delà de la vérification de la bonne adéquation de notre fonctionnement aux règles de la norme ISO 9001, ils ont porté une appréciation globale du système destinée à dégager de nouvelles pistes d'amélioration. Ils ont notamment relevé les points forts suivants :

- l'orientation client,
- le leadership de la démarche avec une forte motivation et implication des dirigeants,
- la création du plan qualité qualifié de "chaînon manquant" entre la politique qualité et la déclinaison opérationnelle des processus,
- l'existence des contrats de service et leur suivi,
- l'implication, la formation et le professionnalisme de l'ensemble des acteurs,
- la relation partenariale,
- la vision du système global,
- l'amélioration continue vécue comme un véritable réflexe professionnel,
- la collecte d'informations.

Le Comité de certification qui s'est réuni le 23 juin a ainsi confirmé la reconduite du certificat ISO 9001 V 2000 pour les trois prochaines années.

### UN ENGAGEMENT CONSTANT DANS L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS D'ASSURABILITÉ

Aux côtés des instances professionnelles, et avec ses partenaires en assurance emprunteur, CNP Assurances a résolument œuvré pour une bonne application de la convention AERAS dans ses différentes dimensions (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé), dans un esprit de collaboration ouverte avec les différentes instances de suivi.

Constamment engagée dans l'amélioration des conditions d'assurabilité de ses clients, CNP Assurances a limité en 2008 le pourcentage des dossiers refusés à 0,2 % des demandes d'adhésion. Dans le même temps, des dispositifs visant à limiter les acceptations avec majoration de tarifs ou limitation de garanties ont été déployés. Ils ont concerné plusieurs milliers de clients. Des dispositions particulières ont été prises pour favoriser l'accès au crédit et à l'assurance de plusieurs milliers de clients dont le risque n'est pas complètement stabilisé au moment où ils demandent à adhérer aux contrats. Plus de 10000 clients en rythme annuel peuvent désormais être garantis immédiatement grâce à ces mesures, alors qu'un délai était jusqu'à présent nécessaire avant acceptation, délai souvent peu compatible avec le bon déroulement du dossier d'acquisition immobilière.

### PLANÈTE EMPRUNTEUR : OPTIMISATION DE LA GESTION DE LA DOCUMENTATION

En 2007, l'outil documentaire utilisé par les équipes de gestion de l'assurance emprunteur a fait l'objet d'une profonde refonte afin d'intégrer de nouvelles fonctionnalités (moteurs de recherches multicritères, création de nouveaux fonds documentaires, mise à jour de l'existant, etc.). Baptisé "Planète emprunteur", il constitue aujourd'hui la base documentaire et d'information de référence, mise à disposition de tous les collaborateurs.

### AMÉLIORATION DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

Depuis plus de deux ans le processus d'amélioration des délais de traitement des dossiers sinistres et des réclamations est engagé. Les indicateurs ne cessent d'évoluer positivement, concrétisant ainsi les actions réalisées tant sur l'adéquation charges/ressources que sur les formations délivrées aux équipes de gestion, les process et les outils. Cette implication dans le respect des délais a un impact très fort sur la satisfaction des partenaires et assurés, qui se traduit par une baisse significative des appels téléphoniques de relance ou de mécontentement.

## — LA SATISFACTION CLIENTS : UNE PRIORITÉ PARTAGÉE À L'INTERNATIONAL

– **Au Brésil**, le nombre de clients traités par la centrale d'appels de Caixa Seguros en 2008 s'élève à 1 257 538. Entre 80 et 95 % des appels sont pris avec un temps d'attente maximum de 45 secondes et des réponses aux questions simples sont apportées au premier appel (système de premier niveau).

Les demandes plus complexes sont enregistrées dans un système de second niveau et résolues dans un délai moyen de 24 à 48 heures (contre cinq jours utiles imposés par la loi) ; 6 % de ces demandes correspondent à des clients insatisfaits des procédures.

En conformité avec le code de défense du consommateur, la centrale d'appels a reçu le label Éthique du programme "Probrare", qui recouvre en particulier : la garantie de l'accessibilité par les clients, le respect du consommateur et la clarté de l'information. 70 % des réceptionnistes téléphoniques de la centrale d'appels ont été certifiés par la Funeseg\* en 2008, conformément aux exigences des organes régulateurs. Le n° 0800 a été mis en place exclusivement pour les malentendants.

Par ailleurs, en 2008, la centrale d'appels de Caixa Seguros a donné l'opportunité d'une première embauche à

56 jeunes et, conformément à la législation en vigueur, les employés porteurs de handicaps physiques représentent 2 % des effectifs.

– **En Italie**, CNP Vita a enregistré 496 réclamations sur les trois premiers trimestres 2008, en diminution par rapport aux années précédentes.

– **La filiale espagnole CNP Vida** possède un certificat de qualité pour sa partie commerciale (ISO 9001 : 2000) qui a été renouvelé en 2008. La filiale effectue tous les ans une enquête de satisfaction clients afin de détecter les processus à améliorer ainsi que les attentes en termes de produits et de services.

– **Au Portugal**, conformément à son règlement interne, Global a mis en place en février 2008 une procédure spécifique au suivi des réclamations (148 sur l'exercice).

– **En Argentine**, CNP Seguros de Vida a mis en place le "Centre d'attention au client" offrant la meilleure qualité de service. Des sondages réguliers sont réalisés auprès des clients et des réseaux, afin de mesurer la satisfaction et de continuer à l'améliorer. Au second semestre 2008, 8258 appels ont été reçus, parmi lesquels 15 % étaient des réclamations (en diminution de 7 % par rapport au semestre antérieur).

*\* Organisme professionnel brésilien de l'assurance.*

### La mise en œuvre de la nouvelle réglementation sur la recherche des bénéficiaires

Le 17 décembre 2007 a été promulguée la loi mettant en œuvre la recherche des bénéficiaires des contrats d'assurance sur la vie non réclamés et garantissant les droits des assurés. La loi fait obligation à l'assureur de s'informer du décès des assurés et de verser le capital dans un délai d'un mois à compter de la réception de l'ensemble des pièces, sous peine d'intérêts moratoires.

CNP Assurances a organisé les actions visant à prévenir l'existence de contrats d'assurance vie non réclamés. Conformément à l'engagement pris par les assureurs via la FFSA, elle a priorisé les contrats aux montants de capitaux les plus importants et aux assurés les plus âgés.

Parallèlement, cette nouvelle loi a rendu possible pour les assureurs l'accès au fichier Répertoire National d'Identité des Personnes Physiques (RNIPP) ; cet accès, mis en place via l'AGIRA, donnera à CNP Assurances les moyens d'opérer les recherches des bénéficiaires et de les aviser.

Les travaux engagés en 2008 ont conduit à l'identification des personnes dont l'avis de décès n'avait pas été communiqué à l'assureur. Pour les recherches non abouties, un dispositif de recherche de bénéficiaires a été mis en place, s'appuyant sur des généalogistes enquêteurs dont CNP Assurances s'est assuré qu'ils étaient en conformité avec les obligations liées à la loi Informatique et Libertés. Un contrat cadre a été formalisé ainsi qu'une lettre d'engagement avec chaque prestataire.

### Un recours croissant à la médiation

Le nombre de demandes reçues par la Médiation est en augmentation régulière avec 986 dossiers traités l'an dernier, soit une hausse de 6,3 % par rapport à 2007. Ce mode de règlement des litiges présente en effet l'avantage de la gratuité par rapport à la voie judiciaire et offre des délais significativement raccourcis, avec une moyenne de 57 jours en 2008. Dans la mesure où elle instaure un dialogue avec l'assuré, la voie de la médiation évite souvent les contentieux. Elle fournit en effet à l'assuré les explications qu'il attend sur son contrat d'assurance et permet de revenir sur des décisions de gestion souvent juridiquement fondées mais qui, au regard de la simple équité, méritent d'être assouplies. L'an dernier, c'est un tiers d'avis favorables aux assurés qui a été rendu, chiffre auquel il convient d'ajouter la part des transactions et conciliations représentant 17 % des dossiers.



# CONFIANCE



## DES PROCESSUS DE GESTION AU SERVICE DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

### **Assurance à adhésion individuelle : des postes de travail au service des partenaires**

#### **Puma, le Poste Unique Métier Assurance pour les Caisses d'Épargne**

Le poste Puma, utilisé par les 20 000 chargés de clientèle des Caisses d'Épargne, permet de renforcer la qualité et l'efficacité du service rendu aux clients en privilégiant une logique commerciale qui intègre le devoir de conseil à la clientèle. Grâce à cet outil de gestion partagée, 90 % des opérations courantes sont effectuées immédiatement sur les points de vente, six jours sur sept.

#### **Partages, le poste de travail de La Banque Postale**

La mise en place en septembre 2008, dans Partages, du nouveau contrat multisupports haut de gamme de La Banque Postale, Cachemire, a permis de préparer le lancement national du 3 novembre. À terme, Partages permettra de réaliser la majorité des opérations de gestion déléguée. Les travaux porteront ensuite sur l'extension du périmètre produit.

**Majestic, le système de pilotage de l'activité commerciale** et de gestion de la relation client du réseau CNP Trésor, est accessible désormais depuis l'ordinateur portable de chaque commercial. Tous sont aujourd'hui équipés d'une carte 3G qui leur permet, en utilisant des techniques du domaine de la téléphonie, de se connecter à distance au système d'information de CNP Assurances et à l'application Majestic.

**Invita, plate-forme internationale de gestion des contrats**, déployée progressivement dans quatre filiales et succursales de CNP Assurances, gère aujourd'hui 400 000 contrats en assurance emprunteur et épargne multisupports.

### **Assurance collective, un système d'information renouvelé**

Le programme DOM'AC (Développement, Optimisation et Modernisation des Assurances Collectives) a notamment pour but d'homogénéiser, contrôler et stocker dans le système d'information de CNP Assurances les données d'assurances collectives (prévoyance) émises par les délégataires mutuelles et entreprises. L'objectif est d'automatiser le traitement des flux issus des centaines de partenaires qui assurent au quotidien la gestion de l'activité prévoyance collective de CNP Assurances.

### **Assurance emprunteur, un portail dédié**

CNPNet est une plate-forme de télédéclaration sécurisée qui offre l'ensemble des fonctionnalités d'adhésion et de consultation en ligne dans le domaine de l'assurance emprunteurs. Après la généralisation de CNPNet auprès de l'ensemble des agences du Groupe Caisse d'Épargne, achevée en novembre 2007, le déploiement du portail s'est poursuivi en 2008 auprès des 100 agences de la CASDEN (banque des personnels de l'éducation nationale), du CADIF (Crédit Agricole Île-de-France) et de la Mutuelle Générale. Un accord immédiat est donné dans plus de 70 % des cas.

De nouvelles versions de CNPNet sont programmées. Elles permettront notamment l'accessibilité au portail 24 heures sur 24 et la structuration de CNPNet en tant que plate-forme de services.

# POUR SUIVRE UNE STRATÉGIE DE PARTENARIAT À LONG TERME

Pour permettre à chacun de se protéger facilement, CNP Assurances distribue ses produits en s'appuyant, en France comme à l'étranger, sur des accords de long terme avec des partenaires bien implantés sur leurs marchés.

**28 000**  
points de vente dans le monde

## Cachemire



Proposé par La Banque Postale, Cachemire est un contrat d'assurance vie multi-gestionnaires destiné à une clientèle haut de gamme. Compétitif en termes de frais, Cachemire propose une offre financière complète et diversifiée et permet, dans un même contrat, d'opter pour plusieurs formules (libre, pilotée ou "à horizon"). À chaque formule sont associés des services et des options. En outre, deux garanties sont systématiquement incluses, une garantie plancher viagère en cas de décès et une garantie coup dur premium.

## L'ACTIVITÉ DES DIFFÉRENTS RÉSEAUX EN ASSURANCE À ADHÉSION INDIVIDUELLE EN FRANCE

CNP Assurances commercialise ses produits d'assurance individuelle par l'intermédiaire de ses deux partenaires historiques – La Banque Postale et les Caisses d'Épargne – et par les conseillers de CNP Trésor. En 2006, les accords de distribution et le pacte d'actionnaires conclus avec La Banque Postale et les Caisses d'Épargne ont été renouvelés jusqu'en 2015.

### La Banque Postale

L'année commerciale 2008 de La Banque Postale a été rythmée par cinq campagnes appelées "Turbo", permettant de toucher l'ensemble des clients tout au long de l'année. En effet, pour accompagner son partenaire dans un contexte marqué par la chute des marchés financiers et la préparation de l'ouverture à l'ensemble des banques de la commercialisation du Livret A, CNP Assurances a proposé des offres de taux attractives sur les contrats d'assurance vie et des offres de bienvenue aux nouveaux clients assurance.

La conjugaison des offres et des actions commerciales a permis à La Banque Postale de réaliser une année 2008 en progression de 11,7 % par rapport à 2007 (hors transferts Fourgous). Comme pour l'ensemble des réseaux, les transferts Fourgous sont en diminution (346 millions d'euros en 2008, contre 1 837 millions d'euros en 2007). En conséquence, la collecte réalisée par La Banque Postale en 2008 est en légère baisse (- 2,5 %) à 11,7 milliards d'euros (normes françaises). L'activité commerciale sur les quatre derniers mois de l'année a connu une forte accélération qui a profité non seulement aux contrats d'assurance vie-épargne mais également aux contrats retraite. Cachemire, le nouveau contrat haut de gamme de La Banque Postale, s'est inscrit dans cette dynamique en affichant des premiers résultats prometteurs.

L'activité a été également soutenue par la prévoyance individuelle, à 156,6 millions d'euros de collecte brute en 2008, portée par la vente à distance et par un élargissement de l'offre avec Résolys Obsèques Financement et Futurys. L'assurance collective des emprunteurs immobiliers de La Banque Postale poursuit également sa croissance (+ 11 % par rapport à 2007).

Cette performance est aussi le résultat de la mise en place d'une nouvelle organisation commerciale de La Banque Postale et de la Poste qui a permis de relancer la dynamique commerciale de La Banque Postale et d'améliorer sa lisibilité par rapport aux autres bancassureurs en France. Pour sa part, CNP Assurances a accompagné cette nouvelle organisation en adaptant ses structures commerciales.

### Les Caisses d'Épargne

Les Caisses régionales poursuivent leur mouvement de regroupement, passant de 29 établissements début 2007 à 17 fin 2008.

Les Caisses d'Épargne réalisent une collecte de 8,1 milliards d'euros (normes françaises) au 31 décembre 2008 soit une baisse de 20,3 % qui s'explique notamment par :

- la concurrence "interne" face au Livret A dont la rémunération a atteint 4 % net et aux comptes à terme dont la rémunération a parfois dépassé 8 %,
- le ralentissement des transferts PEL vers l'assurance vie (tendance du marché) qui avaient été encore nombreux l'année dernière, ainsi que des transferts Fourgous deux fois moindres qu'en 2007.

En dépit de la concurrence des produits d'épargne liquide et des taux courts élevés, la proportion d'unités de compte dans l'activité épargne/retraite se maintient à un niveau satisfaisant de 16 %.

## Étiquetage "Bénéfices Futur" des produits d'épargne Ecureuil Vie

- Le Groupe Caisse d'Épargne, dans le cadre de son engagement de développement durable, a lancé le programme "Bénéfices Futur" visant à noter ses produits et services sur des critères de sécurité, responsabilité et climat, définis en collaboration avec des ONG et l'ADEME.

CNP Assurances est intégrée à ce projet pour les produits d'assurance vie-épargne commercialisés dans les Caisses d'Épargne. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008, toutes les publicités sur le lieu de vente des produits mono et multisupports de la gamme assurance des Caisses d'Épargne sont étiquetées, permettant à nos clients de mieux appréhender les critères environnementaux et sociaux dans leurs contrats.



## YOGA et AÏKIDO

- Le réseau des Caisses d'Épargne a lancé début juin une offre d'assurance vie destinée à la clientèle seniors qui répond à leurs nouvelles attentes : simplicité, disponibilité et sécurité. Elle s'articule autour de deux produits, Yoga et Aïkido.

### YOGA

Yoga permet de se constituer un capital en toute sérénité. Investis sur un support en euros, les fonds sont sécurisés à 100 %, bénéficient d'un taux minimum garanti et restent disponibles à tout moment. Ce produit peut aussi répondre à un besoin de revenus complémentaires grâce à des retraits programmés.

### AÏKIDO

Aïkido permet de conjuguer sécurité, simplicité et recherche de performance. L'épargne est investie pour 80 % dans un support en euros totalement sécurisé et pour 20 % sur trois supports en UC au choix de l'adhérent. Les plus-values annuelles éventuelles réalisées sur ces supports en UC, dès qu'elles atteignent 3 %, sont arbitrées sur le support en euros et donc définitivement acquises. En cas de décès, une garantie plancher permet de verser un capital minimum aux bénéficiaires désignés.

La prévoyance se développe régulièrement (+ 5,3%), portée par les produits Garantie Urgence et Garantie Famille.

L'assurance emprunteur augmente également significativement (+20%). Sur ce segment, CNP Assurances a développé une stratégie destinée à fournir aux conseillers financiers un maximum d'informations sur l'offre du Groupe Caisse d'Épargne, la concurrence et la technique de vente de l'assurance emprunteur, afin d'aider le réseau commercial à maîtriser son offre, à lutter efficacement contre la concurrence et à faire en sorte que le relèvement des taux d'emprunt et l'évolution du marché de l'immobilier ne dégradent pas la progression du chiffre d'affaires en assurance.

### CNP Trésor

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, CNP Assurances a repris la relation avec les assurés qui avaient souscrit un contrat d'assurance CNP via le réseau du Trésor Public.

Le réseau CNP Trésor enregistre une collecte 2008 de 722 millions d'euros (normes françaises), soit une baisse de 17,7%. Cette diminution provient d'un effet de base important dû notamment au très fort ralentissement des transferts Fourgous dont le montant a été divisé par plus de 10 en un an. En neutralisant l'effet Fourgous, l'activité de CNP Trésor ne baisse que de 2,3%, ce qui constitue une très bonne performance compte tenu des conditions du marché "vie" français en 2008.

La conjoncture boursière chaotique 2008 s'est traduite par la diminution des versements sur les supports en unités de compte. Ces versements se sont concentrés sur les offres à fenêtres à capital garanti, offertes de mai à juillet 2008, puis de septembre à novembre. Le montant des versements en unités de compte représente 8% du chiffre d'affaires 2008.

Avec l'arrêt de la commercialisation, en avril 2008, de Trésor Épargne, lancé en 1997, l'année 2008 a consacré l'installation des derniers produits multisupports CNP Trésor (Horizon Performance, CNP Trésor Projets et CNP Trésor Générations) dans la gamme de produits CNP Trésor. Les derniers-nés de la gamme représentent 27% de la collecte réalisée en épargne sur 2008. Ces trois produits sont enrichis d'un fond ISR "CNP développement durable".

## Nouveaux partenaires

### La microassurance

Fin 2008, la Fondation Entrepreneurs de la Cité a été reconnue d'utilité publique par le Conseil d'État. L'objet de cette fondation est d'assurer une mission d'intérêt général en faveur de l'initiative entrepreneuriale des personnes défavorisées dans le but de pérenniser leur jeune entreprise. Par son action, la Fondation contribue ainsi à la lutte contre l'exclusion sociale par la création d'entreprises par des personnes sans emploi en limitant les facteurs de renoncement à un tel projet. Aux côtés de la Caisse des Dépôts, de La Banque Postale et d'autres assureurs, CNP Assurances contribue à hauteur de 1 million d'euros au budget de 6 millions d'euros de cette fondation. Les délégations régionales de CNP Assurances sont également très actives comme relais sur le terrain.

À l'initiative d'April, des réseaux tels que celui des Boutiques de Gestion, France Initiative, France Active et l'Adie (qui est le plus actif), proposent aux micro-entrepreneurs une "Trousse Première assurance" qui comprend des garanties d'assurance à des prix calculés au plus près.

Fin 2008, le portefeuille comprend 550 adhérents et devrait doubler en 2009. Entrepreneurs de la Cité a reçu en 2008 le grand prix Tribulis Innovation Citoyenne.

## CNP Trésor Autonomie

➔ Avec CNP Trésor Autonomie, lancé en juin 2008, le réseau CNP Trésor complète son offre dépendance. Déjà présent sur le marché de la perte d'autonomie avec un contrat tout public, ce nouveau contrat s'adresse aux personnes qui disposent d'un patrimoine et qui ne souhaitent pas le voir diminuer en cas de dépendance. CNP Trésor Autonomie est une offre qui permet de transmettre un capital valorisé tout en se protégeant en cas de perte d'autonomie. En une seule démarche, le contrat permet de se prémunir contre le risque de dépendance, d'investir sur un support en UC et en euros, et de bénéficier de prestations d'assistance adaptées. Selon l'évolution du degré de dépendance, des services sont mis à disposition pour accompagner progressivement la perte d'autonomie.

### La prévoyance individuelle

La distribution de produits de prévoyance individuelle s'est poursuivie avec la banque du groupe Casino et April.

Le portefeuille **Banque Casino** est composé de plus de 4000 contrats en assurance décès accidentel (1 million d'euros de chiffre d'affaires) souscrits par vente à distance. Cette activité est complétée par l'assurance en couverture de prêts, qui continue sa progression régulière.

Le portefeuille d'**April** assuré auprès de CNP Assurances comporte plus de 3400 contrats obsèques, dont 20% avec des prestations funéraires. Il devrait connaître un développement plus conséquent en 2009.

Et depuis 2008, le développement d'une gamme de produits génériques individuels de prévoyance et d'épargne permet à CNP Assurances de mettre en place des partenariats de distribution avec des groupements mutualistes interprofessionnels parmi les plus importants du marché.

### ASSURANCE COLLECTIVE EN FRANCE : UNE ACTIVITÉ EN PLEIN ESSOR

L'assurance collective est la garantie des risques d'un ensemble de personnes par l'intermédiaire d'une personne morale – entreprise, association... – ou d'un chef d'entreprise, par un contrat unique. CNP Assurances distribue des produits d'assurance de groupe en retraite et prévoyance à plus de 200 établissements financiers, une centaine de mutuelles, 20 000 collectivités territoriales et hospitalières, 4000 entreprises et de nombreuses associations.

### Clientèles collectives

Le marché français de l'assurance collective est toujours très concurrentiel en ce qui concerne tant les entreprises que les collectivités territoriales et hospitalières. CNP Assurances a réalisé, sur ce secteur, une collecte de 2 milliards d'euros, en hausse de 26% par rapport à 2007.

L'activité a été particulièrement soutenue en Retraite, en raison de l'obligation faite aux entreprises détenant une Institution de Retraite Supplémentaire (IRS) d'externaliser leur programme de retraite avant la fin de l'année 2008, échéance finalement reportée à la fin 2009. CNP Assurances a répondu aux douze appels d'offres lancés par les principales IRS et a été retenue par un tiers d'entre elles.

Sur le segment des PME, CNP Assurances a noué des partenariats en retraite collective avec les Caisses d'Épargne et Natixis Assurances en mettant à leur disposition un outil de *front office* permettant aux chargés de clientèle des banques de présenter une offre de contrat à cotisations définies et d'IFC. Avec Natixis Assurances, les accords portent en particulier sur la reprise en gestion administrative du portefeuille de retraite collective, soit 6000 entreprises. La migration s'est effectuée au cours du dernier trimestre 2008.

Sur Préfon-Retraite, le régime de retraite complémentaire facultatif ouvert aux fonctionnaires et anciens fonctionnaires, la collecte reste élevée à 463 millions d'euros sur l'année 2008.

Les clients grands comptes adossés à l'actif multi-entreprises de CNP Assurances ont été marginalement exposés à la défaillance de certains acteurs. CNP Assurances les a très régulièrement tenus informés de l'impact réel ou potentiel de chaque événement.

### Filassistance, acteur majeur des services d'assistance à la personne

➔ Filassistance International propose une gamme de services reconnue comme des références en assistance de proximité aux personnes (dépendance, prévoyance, santé et vie quotidienne, épargne et couverture de prêts, domicile, téléassistance, etc.). Pour Filassistance International, l'année 2008 a été une nouvelle année de fort développement qui a permis d'atteindre un chiffre d'affaires supérieur à 8,7 millions d'euros en croissance de plus de 18%. Filassistance International, avec une des plus fortes croissances du secteur, a ainsi renforcé son positionnement de seul spécialiste en France de l'assistance de proximité aux personnes (en particulier sur l'assistance dépendance). Fin 2008, Filassistance avait en cours plus de 150 contrats représentant plus de 4 200 000 bénéficiaires des secteurs de la mutualité, assurance, institutions de prévoyance, caisses de retraite, courtage, entreprises, banque, collectivités locales. Sur le plan international, Filassistance a réalisé une mission d'accompagnement de CNP Vida en Espagne pour évaluer les partenaires potentiels disponibles sur le marché espagnol de l'assistance et des services à la personne, notamment dans le cadre de la mise en place de prestations dépendance.

Dans le domaine de la prévoyance, le chiffre d'affaires a augmenté de 8% sur le secteur des collectivités territoriales et hospitalières. C'est une très bonne performance dans un marché redevenu attractif et très compétitif.

Enfin, le développement d'une offre dépendance packagée se poursuit, notamment auprès de la clientèle des institutions de prévoyance. Il se traduit par des garanties d'assurance associées aux services d'assistance que proposent les filiales de CNP Assurances : Filassistance et Âge d'Or Services.

### Fongépar : spécialiste de l'épargne salariale

Filiale de CNP Assurances (65%) et de la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne (35%), Fongépar est une société de gestion d'épargne salariale qui, au 31 décembre 2008, gère 294 592 comptes salariés. Le nombre d'entreprises clientes progresse de plus de 7% pour atteindre 6 418 entreprises. Sa filiale Fongépar Gestion Financière gère 1 733 millions d'euros en épargne salariale à fin 2008 dont 73 millions d'euros en fonds solidaires. Cette année a été marquée par des déblocages exceptionnels de participation dans le cadre de la loi du 8 février 2008 sur le pouvoir d'achat.

Pionnière en matière d'épargne salariale solidaire, Fongépar a soutenu dès 1995 le développement de l'économie solidaire en proposant, dans le cadre des Plans d'Épargne d'Entreprise (PEE), le FCPE Fongépar Insertion Emplois, devenu aujourd'hui Fongépar Insertion Emplois Solidaire.

### Une activité soutenue avec les clientèles bancaires

En 2008, le chiffre d'affaires réalisé par CNP Assurances avec les clientèles bancaires a atteint 1 457,5 millions d'euros, en hausse de 4,4% par rapport à 2007. CNP Assurances a continué son développement en Europe en accompagnant son partenaire Cofidis en libre prestation de service.

CNP Assurances a signé un nouveau partenariat avec Orange (par l'intermédiaire du courtier SPB) afin de proposer, en inclusion dans son pack de services Solution Zen, des garanties qui couvrent les aléas de la vie avec le versement d'un forfait en cas d'incapacité temporaire de travail ou de perte d'emploi.

CNP Assurances a conclu en mai 2008 un nouveau partenariat avec GDF Suez (par l'intermédiaire du courtier AON) pour sa nouvelle offre Assurance facture Dolce Vita, offrant la prise en charge des factures d'énergie de ses clients en cas de décès, de perte totale et irréversible de l'autonomie (PTIA), d'incapacité ou de perte d'emploi. Cette assurance est

proposée aux personnes titulaires ou co-titulaires d'un contrat d'énergie ; en test depuis l'été 2008, elle sera déployée au début de l'année 2009 auprès de l'ensemble de la clientèle GDF Suez.

Dans le cadre de l'accord de partenariat avec Natixis Assurances signé fin 2006, quatre nouvelles Banques Populaires ont intégré le dispositif de coassurance depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008 pour leur nouvelle production, portant ainsi à huit le nombre de banques partenaires.

## Labellisation Finansol de Fongépar

- Fongépar a obtenu le label Finansol pour les fonds Fongépar Insertion Emplois Solidaire, Fongépar Insertion Emplois Équilibre, Amplitude Solidaire et Destination Avenir Solidaire. Finansol est une association professionnelle fondée en 1995 qui fédère les organisations de finance solidaire en France (financeurs solidaires et établissements financiers) et dont les missions sont de :
- promouvoir et valoriser le principe de solidarité dans l'épargne et la finance,
  - développer la collecte d'épargne solidaire et l'emploi d'investissements solidaires,
  - garantir la solidarité et la transparence des placements financiers labellisés.

## Fongépar, partenaire de l'association France Active

- La partie solidaire (entre 5 et 10% de l'encours) des FCPE solidaires est investie sur proposition de l'association France Active dans des entreprises ou associations de taille modeste (5 à 500 salariés) qui sont soit en création, soit en développement. Les critères d'investissement sont les suivants : création ou consolidation d'emplois, notamment pour des personnes en difficulté d'insertion professionnelle, utilité sociale des biens ou services proposés, pertinence du projet de développement, pérennité économique de la structure et capacité à rembourser le concours financier apporté. En savoir plus sur France Active : [www.franceactive.org](http://www.franceactive.org)

Avec plus d'un tiers du marché français de l'assurance emprunteur, CNP Assurances bénéficie d'une expertise largement reconnue et mise au service de ses partenaires, établissements bancaires ou financiers, ainsi que leurs clients emprunteurs. CNP Assurances assure tous les types de crédits : majoritairement les prêts immobiliers, mais aussi les prêts à la consommation, les crédits revolving, la restructuration de créances.

### Un partenariat de longue date avec les mutuelles

CNP Assurances est historiquement présente auprès de ses partenaires du secteur mutualiste, notamment avec les mutuelles de la Fonction publique (en particulier la MGEN) dans les domaines de la prévoyance, de la santé (en tant que réassureur), de la dépendance, de la retraite et de la couverture de prêts, pour mettre à leur disposition des produits d'assurance collective qu'ils proposent à leurs adhérents.

En 2008, un contrat de cessation anticipée d'activité a été signé avec un partenaire mutualiste au bénéfice de ses collaborateurs. Une offre de prestation de services Carrés Bleus a été mise en œuvre pour aider la MGEN à maîtriser les dépenses dans le cadre de sa nouvelle garantie Optique.

CNP Assurances réassure depuis janvier 2008 le portefeuille frais de soins de santé des 45 000 salariés du groupe Eiffage et a remporté l'appel d'offres pour la réassurance d'un portefeuille en santé et en prévoyance pour l'Univers de la papeterie.

Une convention pluriannuelle est en cours de renégociation avec la Mutualité Fonction Publique (MFP) pour prolonger les accords de partenariat qui existent depuis plus de soixante ans entre CNP Assurances et les mutuelles de la Fonction publique.

En 2008, la collecte du secteur des mutuelles progresse de 7 % pour atteindre 915 millions d'euros dont 59 % en prévoyance, 17 % en épargne-retraite et 24 % en couverture de prêts.

## CNP Caution poursuit son développement

→ Filiale à 100 % de CNP Assurances, CNP Caution délivre des cautionnements auprès des partenaires de CNP Assurances en assurance emprunteur et des mutuelles de la Fonction publique. Dans un marché frappé par le ralentissement des transactions et la hausse des taux d'intérêt, CNP Caution a poursuivi en 2008 son développement avec une croissance de plus de 40 % en volume de dossiers et en chiffre d'affaires. Cette croissance est due, en particulier, au renforcement du partenariat avec l'ensemble du réseau Crédit Immobilier de France.

Par ailleurs, l'année 2008 a été celle du lancement effectif sur le marché du prêt hypothécaire cautionné, produit dédié spécifiquement à une clientèle âgée de plus de 60 ans souhaitant accéder au crédit.

CNP Caution a également étendu sa couverture dans le réseau des différentes structures regroupées sous l'égide de la nouvelle entité BNP Paribas Personal Finance et ainsi diversifié son cautionnement sur le marché des investisseurs.

Dans son activité de garanties financières légales, CNP Caution a conclu des accords avec le groupe Eiffage dans le domaine des remises en état des carrières et le groupe Icade en matière de garanties Administrateurs de Biens.

### UNE PRÉSENCE INTERNATIONALE ÉTENDUE

CNP Assurances se développe en assurance vie à adhésion individuelle à l'international au travers de partenariats. Ses filiales sont implantées principalement en Europe du Sud (Portugal, Italie, Espagne et, depuis janvier 2009, en Grèce et à Chypre), en Amérique latine (Argentine et Brésil) et en Chine. CNP Assurances propose également des contrats d'assurance emprunteur en Espagne ainsi que dans sa succursale de Milan, et exerce des activités sous le régime de la libre prestation de services au Portugal, en Belgique, Espagne, Italie, Hongrie, Grèce, Irlande, République Tchèque, Roumanie et Slovaquie.

L'activité réalisée en 2008 hors de France représente une collecte brute de 4 119,4 millions d'euros (-17,3 %), soit 14,1 % de la collecte brute totale du groupe CNP. La contribution des filiales internationales au résultat brut d'exploitation représente 519 millions d'euros, soit 22 % du total.

### Italie : un partenariat renforcé avec UniCredit

Dans un contexte de marché particulièrement difficile, CNP Vita a dû faire face à une forte baisse de la demande de produits en unités de compte, fortement pénalisés par la chute des marchés financiers. CNP Vita affiche en 2008 une baisse de sa collecte (normes françaises) de 43,5 %, en ligne avec celle des bancassureurs. Avec ce net repli de

la production et des volumes d'échéances très inférieurs à ceux de 2007, CNP Vita parvient à maintenir un niveau de collecte nette quasi inchangé à 130 millions d'euros. La part de marché de CNP Vita au sein des grands réseaux bancaires est quasi stable alors que sa position globale recule de deux points, les assureurs traditionnels ayant mieux résisté à la crise.

En 2008, le segment Épargne représente 95 % de la collecte. Une gamme de nouveaux produits UniCredit a été lancée en 2008 dont trois produits en unités de compte : UniDiamond, UniSmart et UniPlan. Un nouveau produit en euros, UniGarantito, commercialisé à partir du mois d'août, a permis de rééquilibrer en quelques mois la production nouvelle entre euros et unités de compte.

La collecte des produits de couverture de prêts atteint 54 millions d'euros. Sur ce segment, l'année 2008 a vu le lancement de la gamme emprunteur UniCredit.

### Espagne : l'innovation au service du développement

La collecte de la filiale espagnole en 2008 est de 196,7 millions d'euros (normes françaises), en progression de 74,2 % par rapport à 2007. Ce montant comprend 36,8 millions d'euros de primes supplémentaires dues à la consolidation d'Estalvida suite à l'acquisition en 2008 par CNP Vida de la part détenue par Caixa Tarragona dans cette société. Estalvida commercialise essentiellement des produits d'épargne en euros.

L'essentiel de l'activité de la filiale espagnole est constitué de produits d'épargne en unités de compte et en euros (94 % de la collecte), le solde provenant de produits de retraite et de couverture de prêts.

Le développement de CNP Vida se base sur une offre complète de produits et services en vue de renforcer ses partenariats actuels, d'étendre la diffusion de sa gamme de produits et de gagner des parts de marché.

### Portugal : hausse de la collecte

La collecte du groupe Global Seguros est en croissance de 7 % par rapport à décembre 2007 et s'élève à 193 millions d'euros (normes françaises).

La collecte de Global Vida atteint 49,8 millions d'euros en croissance de 38 % par rapport à décembre 2007. Le segment Épargne progresse de près de 14 millions d'euros sur l'année. La première offre multisupports a été lancée au premier semestre et rencontre un vif succès. La croissance du segment Risque se poursuit.

En assurance non-vie, dans un contexte de marché dégradé, le chiffre d'affaires de Global atteint 143 millions d'euros à fin décembre, quasi stable par rapport à 2007.

### Brésil : un chiffre d'affaires qui continue de progresser fortement

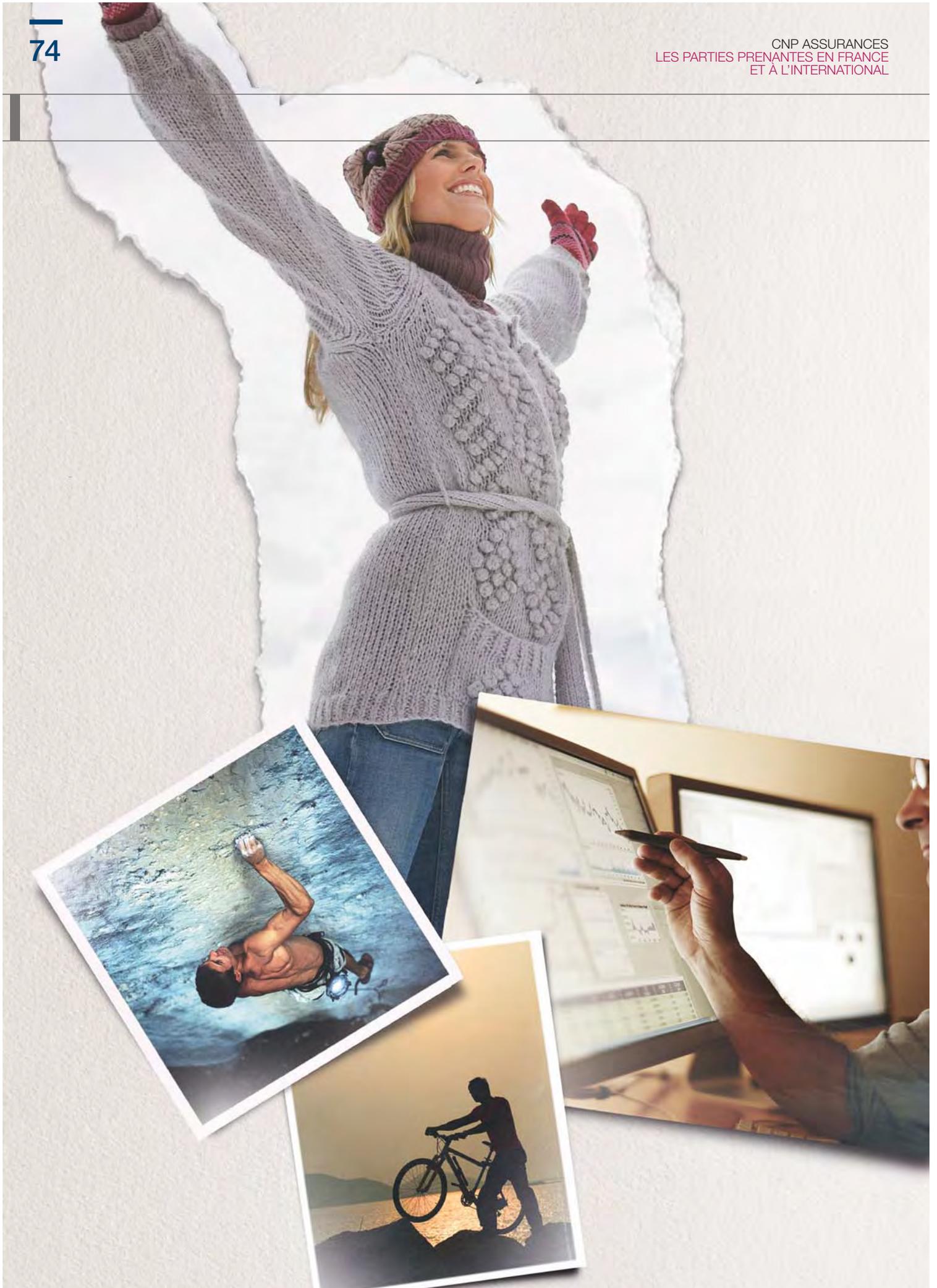
La collecte de Caixa Seguros s'élève à 4 893,4 millions de reals\* (+30,8%) soit 1 782 millions d'euros (+26,7 %) (normes françaises). Dans un marché en progression de 14 %, Caixa Seguros voit sa part de marché progresser à 5,7 % (+0,7 %) La progression de l'activité concerne la plupart des segments (les taux de progression portent sur la collecte exprimée en monnaie locale) :

- la retraite affiche une belle croissance (+58 %) dans un marché en progression de 13 %, ce qui se traduit par un gain de part de marché de +2 % à 8,1 %,
- la collecte du segment Épargne croît de 1 % (normes françaises),
- l'assurance emprunteur croît de près de 23 % grâce au dynamisme de la production de crédit immobilier du réseau bancaire Caixa Economica Federal, la remontée des taux amorcée en avril (+2,5 % au cours de l'année) n'ayant pas d'impact sur la demande de crédit,
- l'activité en Prévoyance progresse de 15 %,

### Lehman Brothers : CNP Assurances indemnise ses clients italiens

➔ CNP Assurances et UniCredit ont décidé d'un geste commercial fort, en novembre 2008, en intervenant à hauteur d'environ 400 millions d'euros pour aider les 25 000 clients-souscripteurs de leur filiale italienne CNP UniCredit Vita, affectés par la faillite de Lehman Brothers en septembre dernier. Ces clients avaient acquis des contrats *Index-Linked* liés à des obligations Lehman Brothers, pour un nominal global de 572,6 millions d'euros. Ces contrats ont été commercialisés pour la plupart entre 2001 et 2003 par les réseaux de distribution du Groupe ex-Capitalia et leur échéance se situe, en quasi-totalité, au premier semestre 2009. CNP Assurances a proposé de transformer ces polices en de nouveaux contrats au terme desquels les clients toucheront le capital initial, net des coupons déjà perçus. UniCredit et CNP Assurances ont aussi prolongé de trois ans, jusqu'en 2017, leur accord de distribution exclusive.

\* Cours de change moyen sur l'année 2008 : 1 € = 2,74550 BRL.



# PERFORMANCE



– l'activité Dommages IARD connaît une croissance de 4 %, due principalement à l'assurance multirisques habitation qui progresse de 22 %.

Le groupe Caixa Seguros exerce également la gestion administrative de groupe d'emprunteurs (*consórcios*) à travers sa filiale Caixa Consórcios. L'offre Consórcio apporte une contribution significative au résultat du groupe Caixa Seguros.

Différents canaux de distribution alternatifs sont exploités au Brésil tels que le télémarketing, la distribution par des automates bancaires et la vente sur Internet.

### **Argentine : une croissance confirmée**

La collecte cumulée de CNP Seguros de Vida s'élève à 30 millions de pesos à fin décembre 2008, en hausse de 34,2 % par rapport à décembre 2007 (6,3 millions d'euros, +21,3 %, normes françaises)\*. Le chiffre d'affaires en prévoyance individuelle continue de progresser fortement (+50,4 % par rapport à 2007), de même qu'en épargne (+16 %).

CNP Assurances a engagé en 2008 la restructuration de ses participations en Argentine.

### **Chine : une activité en forte progression**

La collecte de Sino French Life Insurance Company (SFLI) s'élève à 128,8 MRMB (environ 12,7 millions d'euros) en croissance de 245 % par rapport à 2007. Cette performance résulte des efforts portés par SFLI sur l'extension de l'activité commerciale à la grande banlieue de Pékin.

### **Poursuite du développement à l'international avec Cofidis**

Après le Portugal en 2002, la Belgique, l'Espagne et l'Italie en 2004, la République tchèque en 2005 et la Hongrie en 2006, l'activité de couverture de prêts à la consommation de CNP Assurances s'est étendue à la Roumanie et la Slovaquie. Ce sont aujourd'hui plus de 120 millions d'euros de chiffre d'affaires, en croissance de 33 % par rapport à l'exercice précédent, qui sont ainsi réalisés en libre prestation de service dans le cadre de ce partenariat. C'est l'opportunité pour CNP Assurances d'acquérir et de développer une véritable compétence dans la gestion des sinistres à l'international, qui pourra être un levier dans la conquête de nouveaux partenaires.

### **Signature d'un accord de partenariat stratégique en Grèce et à Chypre avec Marfin Popular Bank**

CNP Assurances et Marfin Popular Bank ont conclu en juillet 2008 un accord de partenariat visant à développer les activités d'assurance et de retraite des réseaux bancaires grecs et chypriotes de Marfin Popular Bank. Ce partenariat a également pour objectif d'accompagner Marfin Popular Bank dans son développement en Europe centrale et orientale.

Cet accord se matérialise par :

- une prise de participation de CNP Assurances de 50,1 % dans les activités d'assurance de Marfin Popular Bank pour un montant de 145 millions d'euros,
- un accord de distribution exclusif de dix ans renouvelable avec la possibilité de l'étendre aux autres pays dans lesquels Marfin Popular Bank se développe.

\* Cours de change moyen sur l'année 2008 : 1 € = 4,79154 Pesos.

# PILOTER LA GESTION FINANCIÈRE POUR ALLIER SÉCURITÉ ET PERFORMANCE

La stratégie financière de CNP Assurances est particulièrement prudente. Elle s'appuie sur un adossement actif/passif rigoureux, condition pour que l'assureur vie puisse couvrir, quels que soient le niveau des marchés actions et l'évolution des taux d'intérêt, les engagements pris vis-à-vis des assurés et maîtriser ses risques. Investisseur responsable, CNP Assurances prend en compte les enjeux sociaux, environnementaux et de gouvernance dans la gestion de chaque compartiment d'actifs, conformément à son adhésion au Pacte Mondial.



# 217,8

milliards d'euros d'actifs  
gérés au 31.12.2008  
(hors unités de compte)

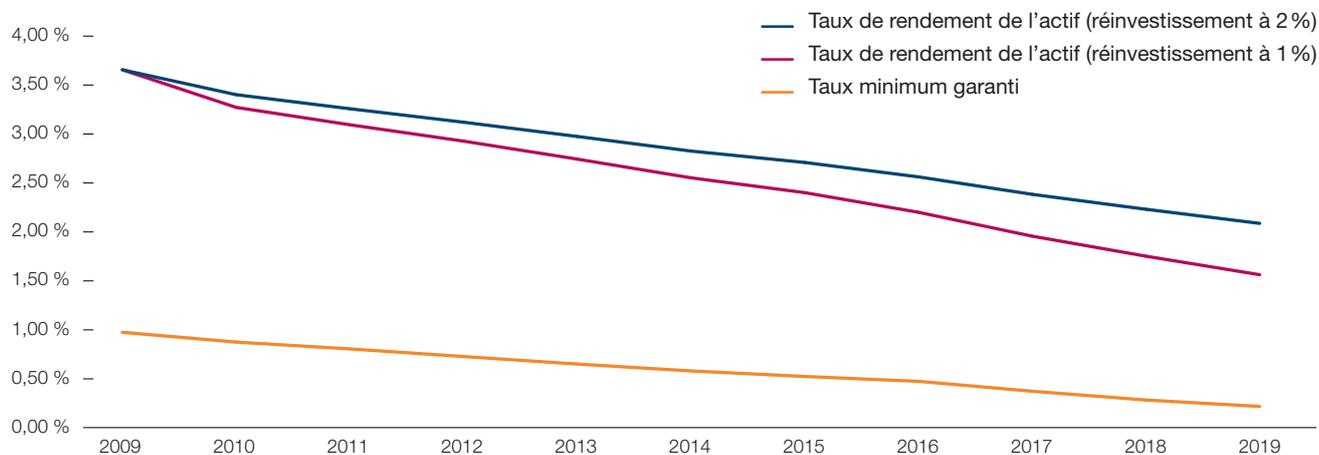
## VEILLER À L'ADOSSEMENT ACTIF/PASSIF

Pour un assureur vie, la taille des engagements au passif par rapport aux fonds propres peut rendre très problématique une inadéquation entre l'actif et le passif. Dans une optique de moyen et de long terme qui vise à ce que la société puisse faire face à des situations de marché contrastées, les objectifs de la gestion actif/passif sont de respecter les engagements pris vis-à-vis des assurés, d'assurer un rendement financier optimum et régulier pour les assurés et les actionnaires, ainsi que de maîtriser les risques sur les fonds propres. Le savoir-faire et la rigueur des équipes de CNP Assurances lui permettent d'allier au mieux ces contraintes.

La répartition stratégique des actifs se caractérise par une grande stabilité dans le temps, sans exclure des ajustements tactiques en fonction de la situation des marchés.

CNP Assurances effectue régulièrement des simulations afin de tester le comportement de chaque portefeuille face à des scénarios contrastés de stress sur les taux d'intérêt et les marchés financiers, ainsi qu'en fonction des comportements des assurés.

### SIMULATION DE L'ÉVOLUTION DU RENDEMENT DES ACTIFS DANS DES SCÉNARIOS DE BAISSÉ DURABLE DES TAUX



Les simulations actif/passif sont effectuées en utilisant un logiciel développé par CNP Assurances qui intègre les particularités de l'assurance vie. Elles sont basées sur un certain nombre de scénarios caractéristiques de hausse ou de baisse des taux d'intérêt. Les simulations portent également sur un très grand nombre de scénarios, générés de façon aléatoire, afin de mesurer la dispersion statistique des résultats (simulations stochastiques).

#### L'exposition à la baisse des taux d'intérêt

En cas de forte baisse des taux d'intérêt, le risque est d'obtenir un rendement insuffisant pour couvrir les taux promis aux assurés sur les contrats d'assurance vie-épargne. Pour limiter ce risque, CNP Assurances a plafonné dès 1992 les engagements de taux. La garantie parfois donnée pour répondre au besoin de visibilité financière des assurés est limitée, conformément au Code des assurances, à 60% du TME (Taux Moyen des Emprunts d'État) sur une durée au plus de huit ans.

CNP Assurances analyse régulièrement la résistance de son bilan en supposant un scénario de taux durablement très bas (de 1 à 2%) avec un marché boursier relativement faible. Au vu de ces simulations, même dans l'hypothèse où elle serait amenée à investir sur des obligations à rendement très faible, CNP Assurances est largement en mesure de faire face aux engagements pris.

#### L'exposition à la hausse des taux d'intérêt

En cas de hausse des taux rapide et brutale, les rendements servis par les portefeuilles d'actifs à taux fixes pourraient être décalés par rapport aux nouvelles conditions de marché, forçant éventuellement l'assureur à vendre des actifs en réalisant des moins-values.

CNP Assurances est très attentif à ce risque et le gère des deux côtés de son bilan :

#### Au passif :

Des clauses sont incluses dans les contrats multisupports permettant d'introduire des limites aux possibilités d'arbitrage, voire de les interdire en cas d'évolution défavorable des marchés. De plus, le caractère limité des engagements de taux à la fois en durée et en niveau offre à la gestion financière la possibilité de réduire la part d'obligations longues.

#### À l'actif :

Les obligations à taux variables et indexés représentent environ 10% des portefeuilles. De plus, une partie du portefeuille à taux fixe de CNP Assurances est couverte par des options de type caps. Ces couvertures amélioreraient ainsi la rentabilité des actifs couverts dans un contexte où les taux d'intérêt auraient fortement augmenté. Ce programme de couvertures est complété chaque année, en particulier pour accompagner l'accroissement des encours.

### POUR SUIVRE UNE POLITIQUE D'INVESTISSEMENT PRUDENTE ET RESPONSABLE

L'année 2008 a été marquée par un niveau de volatilité jamais observé dans le passé et une aversion au risque maximale. Cela s'est traduit par une très forte baisse des marchés d'actions : - 42% pour le CAC soit la plus forte baisse depuis la création de l'indice en 1987 et, sur les marchés d'actions américains, la plus forte baisse annuelle depuis 1931. Les obligations des émetteurs privés (banques, entreprises) se sont fortement dépréciées, les *spreads* de crédit atteignant des niveaux records. De plus, du fait de la disparition de la

## RÉPARTITION DES PASSIFS RELATIFS AUX CONTRATS HORS PARTICIPATION AUX BÉNÉFICES PAR TYPE DE CONTRATS

	MONTANT au 31.12.2008 (en M€)	RÉPARTITION (en %)	MONTANT au 31.12.2007 (en M€)	RÉPARTITION (en %)	MONTANT au 31.12.2006 (en M€)	RÉPARTITION (en %)
Contrats en UC	33 980,7	14,1%	41 506,3	17,6%	38 700,5	17,8%
Contrats à TMG < à 60% du TME	56 240,0	23,3%	54 848,3	23,3%	53 302,9	24,5%
Contrats à TMG = 0%	110 681,1	45,8%	98 789,4	41,9%	88 404,5	40,6%
Contrats à taux majoré variable	2 965,6	1,2%	2 965,6	1,3%	2 932,8	1,3%
Contrats à taux majoré fixe	6 170,3	2,6%	6 401,1	2,7%	5 682,9	2,6%
Contrats avec taux garanti incluant la PB	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%
Autres	31 475,3	13,0%	31 007,7	13,2%	28 520,1	13,1%
<b>Total</b>	<b>241 513,0</b>	<b>100,0%</b>	<b>235 518,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>217 543,7</b>	<b>100,0%</b>

liquidité, une totale paralysie de larges segments des marchés financiers s'en est suivie.

Aussi les équipes de gestion financière de CNP Assurances ont-elles fait preuve d'encore plus de rigueur et de prudence dans la gestion des actifs au cours de l'année écoulée, avec pour principal objectif de protéger le capital des assurés qui lui font confiance et le patrimoine de ses actionnaires. En outre, la responsabilité sociale de CNP Assurances se traduit par le souci constant d'assumer les droits et devoirs attachés aux actifs possédés.

Les actifs gérés du groupe CNP représentent 217,8 milliards d'euros (hors unités de compte) au 31 décembre 2008. La politique de gestion financière est déterminée en fonction des caractéristiques des principales catégories de contrats jugées homogènes. Pour chacun de ces portefeuilles, CNP Assurances détermine une stratégie d'investissement qui précise l'allocation d'actif, le choix des maturités des obligations et les couvertures éventuelles, les limites d'engagement par émetteur et la politique de dégagement de plus-values.

### Maîtriser au mieux le risque actions

Le placement en actions offre un rendement global (dividendes et valorisation) généralement supérieur, sur une longue période, à celui des obligations. Cependant, la forte volatilité de ce type de placement doit être prise en compte en raison des engagements à l'égard des assurés pour les produits en euros, et du fait qu'ils disposent d'une possibilité de rachat anticipé des contrats. Par ailleurs, dans ses portefeuilles de fonds propres, l'assureur prend le risque de devoir supporter les moins-values. Afin d'apprécier le niveau de risque qu'il prend dans ses placements en actions, l'assureur s'appuie sur plusieurs facteurs :

- le traitement comptable et prudentiel de la chute des cours (calcul des provisions pour dépréciation durable et pour risque d'exigibilité) et en intégrant les nouvelles normes IFRS,
- les caractéristiques des contrats (horizon, options de rachat anticipé, taux minimum garanti),
- des réserves disponibles pour faire face à une chute des cours de Bourse (niveau des plus-values latentes et des provisions mobilisables). CNP Assurances détermine l'allocation d'actifs par type de portefeuille, en tenant compte de leurs différentes caractéristiques. Ainsi, la part des actions est plus importante dans les portefeuilles adossés aux fonds propres et aux engagements de retraite, mais elle est inférieure dans les portefeuilles correspondant à l'épargne à taux minimum garanti.

La part des actions dans les portefeuilles de CNP Assurances s'élève à 10% au 31 décembre 2008. La performance est suivie mensuellement. Le programme annuel des réalisations de plus-values sur actions était réalisé à plus de 70% au premier semestre de 2008, avant l'accroissement de la baisse des marchés qui s'est produite en septembre. Des couvertures partielles ont été mises en place à partir de l'été 2008, qui ont limité l'impact de la chute des marchés actions sur le résultat dans la deuxième partie de l'année.

### Prendre en compte les critères ISR

La gestion du portefeuille actions intègre des critères sociaux, environnementaux et de gouvernance du type "best-in-class". Cette démarche, qui devrait conforter la valeur du portefeuille sur le long terme, conduit à sélectionner les meilleures sociétés cotées sur chaque secteur, en s'appuyant sur les notations extra-financières Vigeo, Innovest et GMI et sur les travaux des analystes ISR des gérants. Sa performance extra-financière équivaut à celle de l'indice ISR Aspi Eurozone 120. Le porte-

## RÉPARTITION DES ACTIFS (HORS UC) AU 31.12.2008



feuille actions fait l'objet d'une veille trimestrielle dédiée aux problématiques de développement durable. Différents degrés d'actions peuvent alors être pris : du contact avec les sociétés au désengagement.

### Des obligations de qualité

La stratégie pour la gestion du risque émetteur vise à conserver un haut niveau de qualité dans les notations et une diversification dans le choix des investissements obligataires pour éviter des concentrations par émetteur ou par zone géographique. Les obligations à taux fixe sont prépondérantes pour lisser les rendements et faire face aux garanties de taux. Les maturités correspondent aux exigences de l'adossé actif/passif.

Au 31 décembre 2008, le portefeuille obligataire de CNP Assurances est ainsi constitué en majorité (56 %) de titres d'émetteurs des secteurs publics. Les titres des États *stricto sensu* représentent 43 % et se concentrent sur les grands émetteurs de l'OCDE. Les investissements sont très majoritairement dans des pays de la zone euro (98 %). Le filtre ISR mis en place exclut les pays non démocratiques et mal classés par Transparency International.

CNP Assurances privilégie la sécurité : près de la moitié du portefeuille obligataire est constitué de titres bénéficiant de la meilleure notation (AAA) et moins de 1 % du portefeuille obligataire est investi en titres qui ne rentrent pas dans la catégorie "investment grade".

CNP Assurances a donc abordé la crise avec un portefeuille obligataire de grande qualité, moins vulnérable à la récession économique. Les risques du portefeuille obligataire sont soigneusement contrôlés. La politique d'investissement est définie par le Comité exécutif et validée par le Conseil d'administration. Un comité des risques se réunit régulièrement, examine les expositions aux différents émetteurs, aux secteurs d'activités, aux zones géographiques. Il fixe, pour chaque émetteur, une limite d'engagement maximal et veille, en particulier, à la diversification des risques. De plus, les obligations *corporate* sont progressivement intégrées dans le process ISR actions.

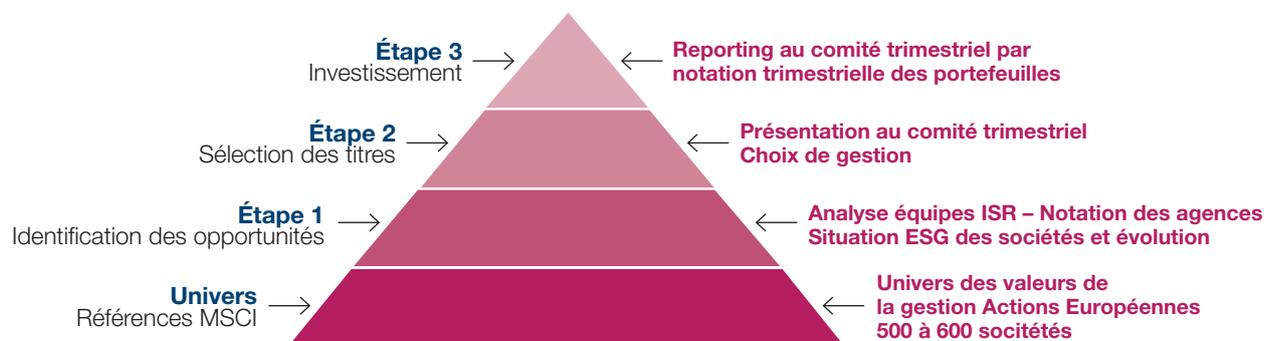
## Soutien au développement des infrastructures

➔ Depuis 2007, CNP Assurances poursuit la diversification de ses placements en prenant des participations dans des fonds d'investissement dédiés aux infrastructures. Ces équipements procurent des services essentiels au fonctionnement des collectivités territoriales et de l'économie. En 2008, 257 millions d'euros ont été engagés sur ce type d'investissements dans les domaines des transports (autoroutes, ports, aéroports...), de l'eau (approvisionnement et traitement), de l'énergie (transport d'électricité, énergies renouvelables), des télécommunications (fibre optique...), des équipements publics (dispensaires, écoles...).

### Sous-pondération de l'immobilier

CNP Assurances a cessé d'investir dans l'immobilier d'habitation depuis quatre ans, considérant que les prix avaient progressé trop rapidement ; de même, elle a considérablement ralenti ses investissements dans l'immobilier d'entreprise depuis quelques années. Le pourcentage de l'immobilier est de ce fait aujourd'hui faible (moins de 2 % en valeur de bilan et moins de 3 % en valeur de marché) et le Groupe est relativement peu exposé au retournement du marché.

## INTÉGRATION DE LA VEILLE ISR DANS LE PROCESSUS D'INVESTISSEMENT ACTIONS AVEC NATIXIS GLOBAL ASSET MANAGEMENT



## ORGANISATION DE LA GESTION D'ACTIFS

La gestion des portefeuilles d'actifs est déléguée à deux gestionnaires, Natixis Global Asset Management (NGAM) et La Banque Postale Asset Management (LBPAM). Des mandats de gestion définissent les missions des deux gestionnaires qui optimisent les placements dans le cadre des stratégies d'investissement définies par CNP Assurances pour chaque portefeuille. Un comité d'investissement réunit chaque mois les équipes de CNP Assurances et celles de NGAM d'une part, de LBPAM d'autre part.

L'année 2008 a vu la montée en charge de LBPAM qui gère désormais pour le compte de CNP Assurances un montant proche de celui géré par NGAM. La gestion d'un important portefeuille de plus de 70 milliards d'euros lui a ainsi été déléguée à partir du 15 décembre 2008. Par ailleurs, le mandat confié à NGAM a été renégocié, et renouvelé en juin 2008.

## CNP Assurances, premier propriétaire forestier privé

- Premier propriétaire forestier privé français avec 49 000 hectares, CNP Assurances a développé depuis plusieurs années une gestion durable de tous ses massifs forestiers. La Société Forestière, dont CNP Assurances est actionnaire à 50 %, gère ce patrimoine. Outre le respect de la biodiversité, elle intègre les avancées les plus récentes de la recherche scientifique en s'associant à différents organismes de recherche et développement sur des thématiques liées aux perspectives du changement climatique sur la gestion forestière. En 2008, un nouvel inventaire qualitatif des enjeux environnementaux a été réalisé sur les différents massifs gérés.

## Une exposition limitée aux événements financiers de 2008

- **- Pas d'exposition significative aux crédits hypothécaires américains**  
CNP Assurances n'avait aucun investissement direct dans les *subprimes*, ni, plus généralement, dans des titrisations de créances hypothécaires américaines (*subprimes, Alt-A, prime, etc.*).

Via des fonds diversifiés, l'investissement indirect à ce type d'actifs a pu être évalué à environ 20 millions d'euros ; ce montant n'est pas significatif à l'échelle des portefeuilles du Groupe.

- **Impact de la faillite de la banque Lehman Brothers**  
L'impact de cette faillite se traduit pour CNP Assurances par :
  - une perte sur le portefeuille obligataire : l'exposition du Groupe était, après participation aux bénéficiaires et impôts sur les sociétés, de moins de 100 millions d'euros principalement via des obligations,
  - une perte liée à l'indemnisation de certains clients en Italie porteurs de contrats *Index-Linked* basés sur des obligations Lehman Brothers. Cette opération commerciale, destinée à protéger la valeur des investissements des clients, a un impact de moins de 100 millions d'euros dans les comptes 2008 de CNP Assurances.

- **Pas d'exposition directe aux fonds Madoff**  
CNP Assurances n'a pas d'exposition directe aux fonds de Bernard Madoff, mais seulement une exposition indirecte très faible de l'ordre de 3 millions d'euros, après participation aux bénéficiaires et impôt sur les sociétés, via des fonds de fonds.

NGAM et LBPAM sont des experts ISR reconnus : ils sont tous les deux signataires du Code de transparence AFG. NGAM est également membre du *Carbone Disclosure Project* et LBPAM est adhérent à l'EAI (Enhanced Analytics Initiative).

La gestion du portefeuille immobilier est effectuée en liaison avec Icade et AEW pour les immeubles bâtis et la Société Forestière pour les forêts.

CNP Assurances a défini en 2008 avec Icade une Charte de gestion durable dont les orientations stratégiques privilégient la sécurité des personnes et des biens, la préservation de l'environnement dans les travaux et la qualité des prestations. Chaque occasion est saisie pour optimiser les consommations. Les chantiers sont accompagnés d'information et de sensibilisation des usagers à la consommation d'eau, de chauffage et de gestion des déchets. Par ailleurs, CNP Assurances, avec Icade, veille à lutter contre le travail dissimulé et évalue ses fournisseurs.

### UNE POLITIQUE DE VOTE RESPONSABLE

Vis-à-vis des entreprises dont elle est actionnaire, CNP Assurances a défini une politique de vote responsable qui vise à défendre les droits des actionnaires minoritaires, dans un objectif de placement à long terme accompagnant le développement de l'entreprise.

En 2008, les votes ont porté sur 99,6% des participations françaises en portefeuille. La pratique s'étend progressivement aux entreprises européennes.

### UNE VOLONTÉ CONFIRMÉE DE DÉVELOPPER LES SUPPORTS ISR

Le groupe CNP est convaincu de l'intérêt de promouvoir les supports ISR tant dans les investissements pour ses fonds propres et fonds en euros des assurés que dans la gamme de fonds proposés aux assurés. La conjoncture financière a perturbé la montée en puissance continue des encours.

### Supports ISR souscrits par les assurés dans le cadre de contrats multisupports

La montée en puissance des encours de supports ISR majoritairement composés d'actions, observée depuis 2005, a été perturbée en 2008 par la crise financière. Le nombre de contrats qui en intègrent a néanmoins continué d'augmenter en 2008 (+15 %), mais à un rythme trois fois moindre que par le passé.

### Supports ISR en épargne salariale (PEE CNP+ clientèle collective) gérée par Fongépar

En ce qui concerne le PEE CNP, fin 2008, les salariés de CNP Assurances avaient investi plus de 20 % de leur épargne salariale dans les fonds ISR proposés par Fongépar, niveau très au-dessus de la moyenne du marché (autour de 5 %).

### Supports ISR et environnementaux présents dans les actifs CNP (cantons et portefeuille général)

Au sein des portefeuilles en euros de l'actif CNP, l'encours en valeur de marché investi dans les supports ISR s'élève à 85,7 millions d'euros au 31 décembre 2008. CNP Assurances a poursuivi en 2008 les investissements sur ces supports pour plus de 36 millions d'euros, permettant de maintenir la part des fonds ISR dans le portefeuille. Au bilan, ces supports évalués en valeur d'achat ont dépassé 100 millions d'euros.

**SUPPORTS ISR SOUSCRITS PAR LES ASSURÉS  
DANS LE CADRE DE CONTRATS MULTISUPPORTS**

	ENCOURS VALEUR DE MARCHÉ EN M€ 31.12.2007	ENCOURS VALEUR DE MARCHÉ EN M€ 31.12.2008
Réseau La Banque Postale LBPAM Développement durable (fonds actions zone euro)	194,8	115,8
Réseau Caisses d'Épargne Gamme Écureuil Bénéfice (fonds actions essentiellement zone euro)	56,9	36,5
Réseau CNP Trésor CNP Développement durable (fonds de fonds 80% actions) Nord Sud Développement (fonds d'obligations et microcrédit) et autres	7,5	6,4
Autres FCPE multi-entreprises solidaires ou thématiques	0,1	0,6
<b>TOTAL</b>	<b>259,3</b>	<b>159,3</b>

**SUPPORTS ISR EN ÉPARGNE SALARIALE  
(PEE CNP+CLIENTÈLE COLLECTIVE) GÉRÉE PAR FONGÉPAR**

	ENCOURS VALEUR DE MARCHÉ EN M€ 31.12.2007	ENCOURS VALEUR DE MARCHÉ EN M€ 31.12.2008
Insertion Emplois (épargne solidaire)	50,4	30,7
Gamme ISR diversifiée (label CIES)	16,9	18,6
<b>TOTAL</b>	<b>67,3</b>	<b>49,3</b>

**SUPPORTS ISR ET ENVIRONNEMENTAUX  
PRÉSENTS DANS LES ACTIFS CNP**

	ENCOURS VALEUR DE MARCHÉ EN M€ 31.12.2007	ENCOURS VALEUR DE MARCHÉ EN M€ 31.12.2008
Insertion Emplois Dynamique (fonds actions et épargne solidaire)	37,7	23,0
CNP Développement durable (fonds de fonds 80% actions)	24,3	23,2
Fonds Carbone européen	10,0	10,0
Autres fonds sociaux et environnementaux	11,5	29,5
<b>TOTAL</b>	<b>83,5</b>	<b>85,7</b>

# PRÉSERVER L'INTÉRÊT DES ACTIONNAIRES ET DES ASSURÉS GRÂCE À UNE GOUVERNANCE ATTENTIVE

**18**  
administrateurs  
et **3** censeurs

## Application par CNP Assurances des recommandations de l'AFEP-MEDEF sur la rémunération des dirigeants mandataires sociaux

→ CNP Assurances respecte les recommandations AFEP-MEDEF du 6 octobre 2008 sur la rémunération des dirigeants mandataires sociaux des sociétés cotées, dont le Conseil d'administration de CNP Assurances a pris connaissance lors de sa réunion du 16 décembre 2008.

Composé de 18 administrateurs et de 3 censeurs, le Conseil d'administration de CNP Assurances, qui dissocie l'exercice des fonctions de Président du Conseil d'administration de celles de Directeur général, présente au travers de sa composition une structuration conforme à l'actionnariat de la Société, tout en laissant une large place à la nomination de personnalités qualifiées indépendantes outre celle d'un représentant des salariés actionnaires.

Le choix de cette composition, prévue par le pacte d'actionnaires de CNP Assurances, favorise les débats et échanges sur toutes questions intéressant la bonne marche de la Société, et constitue une force de proposition et d'initiative ainsi qu'un dispositif de contrôle de la Direction de l'entreprise.

Le Conseil d'administration a confié au Directeur général la responsabilité d'assurer le pilotage opérationnel de l'entreprise. Il est également chargé de la mise en œuvre de la stratégie du Groupe telle que définie par le Conseil d'administration, qui veille en permanence à préserver le lien entre stratégie et valeur actionnariale.

## COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE SES COMITÉS SPÉCIALISÉS

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### Administrateurs

Edmond Alphandéry, Président  
Gilles Benoist, Directeur général  
Caisse des dépôts et consignations, représentée  
par Augustin de Romanet  
Jérôme Gallot  
Pierre Hériaud  
André Laurent Michelson  
Alain Quinet\*  
Franck Silvent  
Sopassure, représentée par Marc-André Feffer  
Jean-Paul Bailly  
Alain Lemaire\*  
François Pérol\*  
Patrick Werner  
L'État, représenté par Xavier Musca  
Philippe Baumin  
Antonio Borges  
Alexandre Lamfalussy  
Henri Proglio

#### Censeurs

Paul Le Bihan\*  
Jean-Louis de Mourgues  
Jacques Hornez

#### Représentants du Comité d'entreprise

Daniel Canal  
Valérie Lebel  
Agnès Fraizy  
Patrick Berthelot

#### Secrétaire général du Conseil d'administration

Hugues de Vauplane

### COMITÉS SPÉCIALISÉS

#### Comité d'audit

Alexandre Lamfalussy, Président  
Antonio Borges  
Alain Lemaire  
Franck Silvent  
Patrick Werner

#### Comité des rémunérations et des nominations

Henri Proglio, Président  
Edmond Alphandéry  
Jean-Paul Bailly  
Augustin de Romanet

#### Comité stratégique

Edmond Alphandéry, Président  
Marc-André Feffer  
Alain Lemaire  
Henri Proglio  
Alain Quinet  
Augustin de Romanet

\* Sous réserve de l'approbation de l'Assemblée générale des actionnaires  
du 21 avril 2009.

Le Directeur général est assisté par un Comité exécutif composé de quatre Directeurs généraux adjoints, dotés de larges délégations de pouvoir dans leur domaine de compétences : finances, développement et partenariats, innovation et gestion, international. Il assume en direct la supervision des fonctions centrales de l'entreprise : Ressources humaines, Contrôle des risques, Audit interne, Communication et Développement durable.

Tous les services de l'entreprise sont ainsi directement représentés au sein du Comité exécutif, instance de réflexion, de coordination et d'échanges, qui traite tous les sujets d'intérêt transversal à l'entreprise et le pilotage stratégique, pour préparer les décisions du Directeur général.

La cohérence du pilotage stratégique du Groupe est aussi assurée par la présence d'au moins un des membres du Comité exécutif au sein du Conseil d'administration des principales filiales. De plus, la Direction internationale de CNP Assurances coordonne le pilotage opérationnel des participations internationales.

### Gouvernance des filiales

#### Italie : CNP UniCredit Vita S.p.A.

- Assemblée générale
- Conseil d'administration composé de 11 membres (dont 6 nommés par CNP Assurances)
- Comité exécutif
- Comité de rémunérations et de nominations
- Comité de contrôle interne
- Comité stratégique

#### Espagne : CNP Vida de Seguros y Reaseguros S.A.

- Assemblée générale
- Conseil d'administration composé de 14 membres (dont 7 nommés par CNP Assurances)

#### Portugal : Global Seguros (Global, Companhia de Seguros S.A. et Global Vida, Companhia de Seguros de Vida S.A.)

- Assemblée générale
- Conseil de surveillance composé de 9 membres (dont 5 nommés par CNP Assurances)
- Comité exécutif
- Comité d'audit
- Comité de rémunérations et de nominations

#### Brésil : Caixa Seguros (Caixa Seguradora S.A.)

- Assemblée générale
- Conseil d'administration composé de 10 membres (dont 6 nommés par CNP Assurances)
- Comité exécutif
- Comité d'audit

#### Argentine : CNP Assurances Compañia de Seguros de Vida S.A.

- Assemblée générale
- Conseil d'administration composé de 5 membres (dont 3 nommés par CNP Assurances)
- Comité de contrôle interne

#### Chine : Sino-French Life Insurance Company Limited

- Conseil d'administration composé de 6 membres (dont 3 nommés par CNP Assurances)

#### Chypre-Grèce : CNP Marfin Insurance Holding Limited

- Assemblée générale
- Conseil d'administration composé de 7 membres (dont 4 nommés par CNP Assurances)
- Comité d'audit

# FIDÉLISER ET INFORMER SES ACTIONNAIRES

**142 000**  
actionnaires individuels

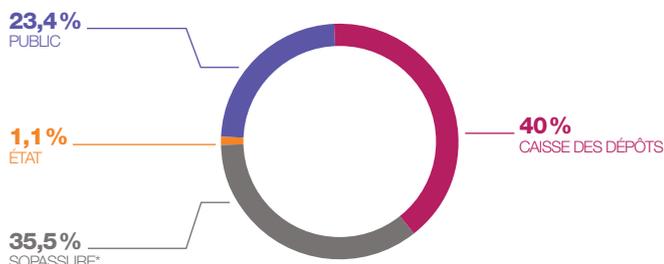
## UN ACTIONNARIAT STABLE ET SOLIDE

Cotée à la Bourse de Paris depuis octobre 1998, CNP Assurances s'appuie sur un actionnariat particulièrement stable, concrétisé par la signature d'un pacte entre ses grands actionnaires : la Caisse des Dépôts (40%)\*, la holding Sopassure réunissant les participations de La Poste et des Caisses d'Épargne (35,5%) et l'État (1,1%). Le public et les salariés détiennent pour leur part 23,4% du capital. Le pacte d'actionnaires qui régit les relations entre la Caisse des Dépôts, La Poste, le Groupe Caisse d'Épargne et l'État a été prolongé jusqu'à fin 2015.

La part du flottant représente un peu plus de 23% du capital (source : TPI 2/2/2008) dont 142 000 actionnaires individuels. Preuve de leur fidélité, 104 000 actionnaires recensés dans l'étude 2006 ont conservé leurs titres (source : TPI 2/2/2008).

\* La Caisse des Dépôts a progressivement porté sa part de capital de 37% à 39,99% en 2007, puis à 40% en 2008.

## RÉPARTITION DU CAPITAL



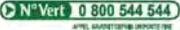
\* Sopassure est une holding détenue par La Banque Postale (50,1 %) et par le Groupe Caisse d'Épargne (49,9 %).



## UN DISPOSITIF COMPLET AU SERVICE D'UNE COMMUNICATION TRANSPARENTE ET RESPONSABLE

L'engagement de CNP Assurances vis-à-vis de ses actionnaires, et plus généralement de l'ensemble de la communauté financière, est de mettre à disposition une information financière complète, adaptée et accessible à tous.

Le dispositif d'information en place comprend :

- des éditions financières complètes : le *Rapport annuel*, le *Guide de l'Assemblée générale*, la *Lettre aux actionnaires*, la newsletter mensuelle *L'Actu Actionnaires* et le *Guide de l'actionnaire*,
- deux boîtes aux lettres électroniques [actionnaires@cnp.fr](mailto:actionnaires@cnp.fr) et [infofi@cnp.fr](mailto:infofi@cnp.fr) permettent de répondre aux actionnaires individuels et aux investisseurs,
- un numéro Vert  à la disposition des actionnaires avec le cours du titre en temps réel, la valeur des indices de référence et l'accès à un journal téléphoné mis à jour toutes les deux semaines,
- des téléconseillers, en touche 4 du numéro Vert, qui peuvent être joints du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures pour obtenir des renseignements sur la Société.

Pour une information encore plus accessible, CNP Assurances a lancé en 2008 [www.cnp-finances.fr](http://www.cnp-finances.fr), un site entièrement consacré à l'information financière qui offre deux espaces dédiés, l'un pour les investisseurs, l'autre pour les actionnaires individuels. L'entreprise a également lancé le site [www.cnp-lecercle.fr](http://www.cnp-lecercle.fr), qui permet à tous les actionnaires de s'inscrire gratuitement en ligne au Cercle des actionnaires puis de s'informer sur les services privilèges, de s'inscrire aux manifestations proposées par le Cercle ou encore d'accéder, via Internet, à certains services, tel Patrimonline, l'outil d'aide à la gestion de patrimoine.

## La vie du Cercle des actionnaires



L'adhésion au Cercle de CNP Assurances, gratuite et accessible à tous les actionnaires sans minimum de détention, pouvait jusqu'à présent être demandée par courrier ou par téléphone auprès des conseillers du numéro Vert. Elle peut maintenant être réalisée directement à partir du nouveau site [cnp-lecercle.fr](http://cnp-lecercle.fr). Ce site, qui témoigne de la volonté de CNP Assurances de développer les activités de son cercle d'actionnaires et d'offrir des outils performants et conviviaux à ses membres, permet :

- l'inscription en ligne au Cercle, le numéro de membre et le mot de passe étant communiqués par courriel en confirmation de l'inscription ;
- une information facile sur les services privilèges ;
- l'inscription aux manifestations proposées par le Cercle ;
- un accès à certains services (Patrimonline et Carrés Bleus) directement via Internet.

Destiné aux membres du Cercle, mais aussi à l'ensemble des actionnaires individuels, le livret de l'actionnaire reprend de façon synthétique les moyens d'information et les services privilèges offerts par le Cercle des actionnaires. Envoyé aux membres du Cercle fin septembre 2008, ce livret est à la disposition de tous les actionnaires sur simple demande au numéro Vert gratuit.

Pour développer une relation de proximité avec ses actionnaires, CNP Assurances organise de nombreuses rencontres avec les actionnaires individuels sur l'ensemble du territoire français. Par ailleurs, des réunions régulières dédiées aux analystes et aux investisseurs institutionnels ont lieu, notamment à l'occasion des publications de résultats.

De plus, le dispositif déjà très complet et conforme aux recommandations de place concernant l'Assemblée générale, qui se tient sur le principe "une action, une voix", a été renforcé. Un guide explicatif, "*Comment voter ?*", avec un modèle de bulletin de vote interactif est par exemple mis à disposition sur le site [www.cnp-finances.fr](http://www.cnp-finances.fr). Un questionnaire est également remis lors de l'Assemblée générale afin de préciser la façon dont les actionnaires ont été informés de la tenue de l'Assemblée générale. Des questions portant sur l'évaluation de la qualité des prestations et de l'information délivrée lors de l'Assemblée et sur les attentes des actionnaires permettront par ailleurs d'améliorer l'organisation des prochaines assemblées.

Enfin, un travail important sur la qualité des fichiers a permis une mise à jour de la liste des actionnaires membres du Cercle et des actionnaires abonnés à la *Lettre des actionnaires*. Cette mise à jour renforce l'efficacité de la communication et permet, dans un souci de développement durable, des économies significatives en affranchissement et en papier.

### **ACTIONNARIAT SALARIÉ**

CNP Assurances a la volonté d'associer son personnel aux performances de l'entreprise et à son développement. Deux plans d'attribution gratuite d'actions ont eu lieu en 2006 et en 2007. Par ailleurs, la moitié des salariés de CNP Assurances détiennent des parts du fonds commun de placement actions CNP Assurances par l'intermédiaire du plan d'épargne salariale Groupe.

Depuis le 5 juillet 2008, la quasi-totalité des salariés (sauf les cadres de Direction) de CNP Assurances est devenue actionnaire de la société au nominatif pur, à la suite de l'attribution des actions octroyées dans le cadre du plan d'attribution gratuite d'actions de 2006. Chaque salarié est donc propriétaire en direct des actions, perçoit les dividendes et dispose des droits de vote qui leur sont rattachés. Ces titres devront être conservés pendant une période de deux ans, qui prendra fin le 5 juillet 2010 inclus. Au total, le nombre d'actionnaires individuels au nominatif de CNP Assurances, compte tenu de cette opération, est passé de 785 en 2007 à 3095 en 2008.





# DIVERSITÉ



# GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES DE FAÇON SOLIDAIRE ET RESPONSABLE

La politique de gestion des ressources humaines de CNP Assurances vise à accompagner dans la durée le parcours professionnel de l'ensemble des collaborateurs afin d'optimiser leur potentiel. Ces dernières années, la promotion de l'égalité de traitement, axe essentiel de cette politique, a été réaffirmée par la signature de la Charte de la diversité fin 2006. Pour l'ensemble de sa politique en faveur de la diversité, CNP Assurances a été parmi les sept premières entreprises en France à obtenir, début 2009, le Label Diversité.

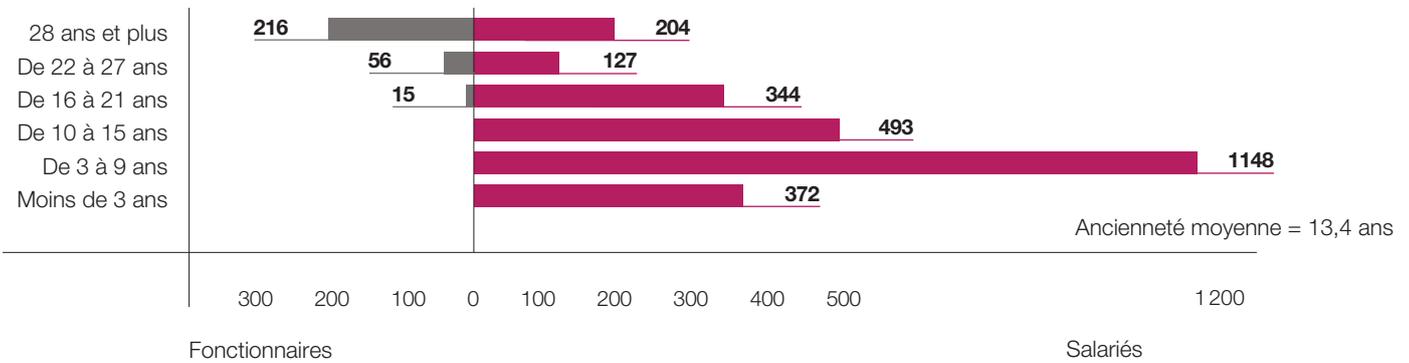
Plus de  
**4 400**  
collaborateurs  
dans le monde

## UNE GESTION DES EFFECTIFS ADAPTÉE AU DÉVELOPPEMENT DU GROUPE ET À SES MÉTIERS

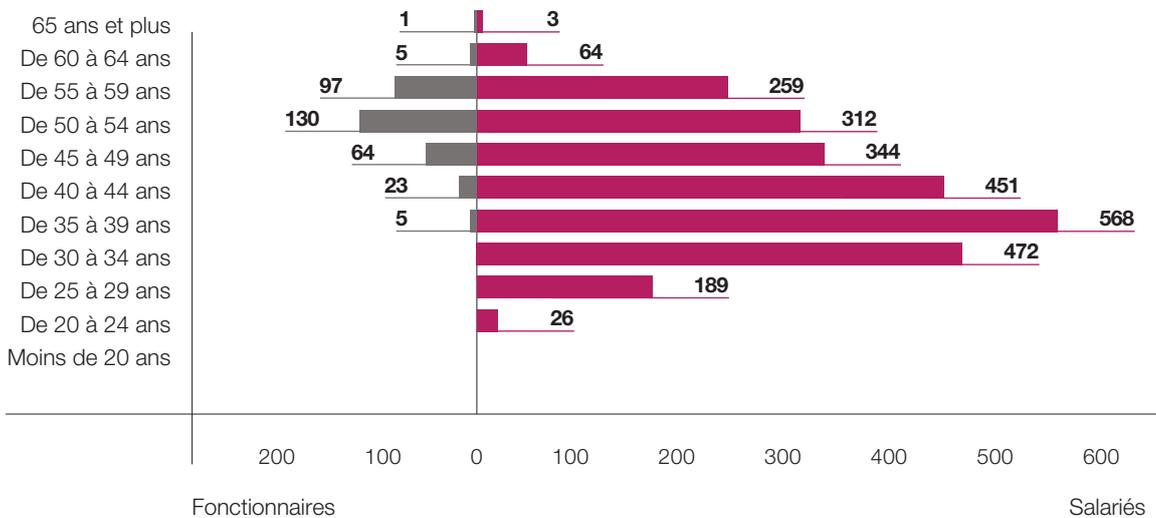
CNP Assurances mène une politique de recrutement à la fois exigeante, adaptée à son modèle d'affaires et coordonnée avec les mutations du secteur de l'assurance. En 2008, CNP Assurances a poursuivi sa politique de croissance maîtrisée des effectifs en France avec 3 033 collaborateurs (+3 %). L'effectif reste caractérisé par un fort taux de féminisation (62 %) et d'encadrement (53 %). Le taux d'encadrement, en croissance de 5 points en deux ans, traduit l'expertise de CNP Assurances sur ses métiers. La proportion de femmes parmi les cadres est également en progression régulière (49,4 % en 2008 soit près de 1 point supplémentaire en deux ans).

Le taux de rotation de 4 % en 2008 reste maîtrisé. Néanmoins, la dynamique de croissance de l'entreprise (et notamment la constitution du réseau de CNP Trésor) conduit à un renouvellement important du corps social, puisqu'un quart des collaborateurs sont présents dans l'entreprise depuis moins de cinq ans.

### RÉPARTITION DE L'EFFECTIF CDI AU 31.12.2008 PAR TRANCHE D'ANCIENNETÉ



### UNE PYRAMIDE DES ÂGES ÉQUILIBRÉE (CDI UNIQUEMENT)



La politique de recrutement de l'entreprise est adaptée aux mutations du secteur de l'assurance et s'inscrit dans les enjeux propres à CNP Assurances : la pyramide des âges est équilibrée (âge moyen : 43,2 ans), le corps social est très diversifié, composé de fonctionnaires de la Caisse des Dépôts mis à la disposition de l'entreprise (9% de l'effectif) et de salariés sous convention collective nationale de l'assurance ou de l'inspection d'assurance. Elle est fondée sur une politique affirmée de mobilité interne et privilégie parallèlement l'intégration de nouveaux savoir-faire, comme le développement commercial, ou des talents aux compétences techniques pointues, notamment dans les domaines des finances, de la comptabilité, de l'actuariat et du management ou de l'international.

### Les métiers de CNP Assurances

Le modèle d'affaires de CNP Assurances nécessite des compétences variées. La conception et la distribution de l'offre de produits sont assurées par les collaborateurs des familles "actuariat/statistiques", d'une part, "commercial/marketing", d'autre part. La gestion financière est prise en charge par ceux de la famille "fonctions financières". La "gestion des contrats" est assurée par près de 1 000 personnes au service des contrats d'assurance individuelle ou collective. Les collaborateurs de la famille "système d'information" assurent le pilotage du système d'information et la maîtrise d'ouvrage des projets de développement des systèmes d'information de l'entreprise. Enfin, les "fonctions d'entreprise" regroupent les

## EFFECTIFS PAR MÉTIER EN 2008 (EN FRANCE)



**Total : 3033 collaborateurs.**



équipes des moyens généraux, juridiques, ressources humaines, communication, risques, etc.

### Accompagner le développement international

Chaque filiale mène sa propre politique de ressources humaines, dans le cadre des réglementations nationales et des enjeux locaux, et dans le respect des droits de l'homme et du principe de dialogue, valeurs essentielles du groupe CNP Assurances. La Direction des Ressources humaines du Groupe travaille avec la Direction Internationale pour accentuer la dimension humaine internationale de l'entreprise et renforcer la mise en œuvre de pratiques cohérentes dans l'ensemble du Groupe.

Par ailleurs, le Comité d'entreprise européen sera mis en place au cours de l'année 2009.

## LA GESTION DES COMPÉTENCES AU CŒUR DE LA STRATÉGIE RH

### Une politique active de mobilité interne et de pilotage des compétences

L'entreprise souhaite donner à ses collaborateurs les meilleures opportunités d'évolution de carrière tout en favorisant l'accroissement des compétences collectives. C'est pourquoi la mobilité interne est aujourd'hui un vecteur essentiel de pourvoi de poste. En 2008, la moitié des postes ouverts a été pourvue par des collaborateurs de l'entreprise. Au cours des deux dernières années, plus du quart de l'effectif a connu une mobilité, enrichissant ainsi son parcours professionnel. Un "accompagnement carrière" est offert aux collaborateurs pour gérer une transition, faciliter l'évolution professionnelle ou faire le point sur leur parcours.

Depuis quatre ans, une démarche de pilotage des compétences a été étendue à l'ensemble des collaborateurs en France. Ce dispositif permet à CNP Assurances d'accompagner l'évo-

lution des métiers, d'identifier les compétences clés des collaborateurs, de renforcer la mobilité et de rendre les possibilités de parcours professionnels plus lisibles. Il s'appuie, en particulier, sur un référentiel des compétences par fonction. L'évaluation individuelle des compétences est réalisée tous les deux ans.

Afin de faciliter les évolutions de carrière et améliorer la lisibilité des parcours professionnels au sein du Groupe, CNP Assurances a mis en place un process pour la définition de parcours professionnels repères. Ces parcours professionnels définis comme exemples ne présentent aucun caractère automatique, mais ont pour ambition d'offrir aux collaborateurs un outil complémentaire d'orientation de leur évolution professionnelle.

## Campus : un dispositif de formation dédié aux managers

➔ Pour réagir plus rapidement aux évolutions de l'environnement, CNP Assurances a mis en place le dispositif de formation Campus, destiné à l'ensemble des cadres opérationnels de l'entreprise. Le projet vise à améliorer les pratiques managériales, en renforçant la transversalité et la coopération entre les directions et en développant la culture du résultat. Le dispositif prévoit deux parcours : l'École du Management, pour les managers nouvellement promus, et l'Institut du Management, accueillant les cadres expérimentés. Ces derniers suivront ce nouveau cursus entre 2009 et 2010, avec 12 nouvelles promotions programmées cette année. Enfin, une troisième formule "à la carte", s'adressant à tous les managers, répond à leurs besoins spécifiques en leur permettant d'approfondir certains aspects de leur fonction.

### Des formations pour accroître les compétences

Autre vecteur majeur de l'expertise des équipes et de promotion interne, la formation a représenté en 2008 un budget encore accru avec 5,1 % de la masse salariale, un niveau très élevé de moyens. Les deux tiers du personnel bénéficient ainsi d'un cursus de formation continue, un chiffre supérieur à la moyenne du secteur. Ces actions sont majoritairement réalisées dans les domaines des techniques d'assurance, du commercial, du marketing ou encore de l'informatique.

Ces dernières années, CNP Assurances a développé une politique de formation personnalisée, tant sur le plan des contenus de formation que sur le plan des méthodes pédagogiques. Une plate-forme de formation en ligne (*e-learning*) acquise en 2006 facilite cette personnalisation des processus pédagogiques. Outre la gestion et la diffusion de contenus en ligne, cette solution permet de créer des contenus spécifiques.

La ligne hiérarchique est partie prenante de cette dynamique et bénéficie de formations régulières pour les accompagner dans la gestion de leurs équipes. Ainsi, les formations management représentent 7 % du total des formations dispensées.

### UNE POLITIQUE ÉLARGIE DE LA DIVERSITÉ RECONNUE PAR LE "LABEL DIVERSITÉ"

En adhérant au Pacte Mondial en 2003, CNP Assurances affirme son engagement à respecter les valeurs fondamentales telles que précisées dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et les normes internationales du travail, et à lutter contre la corruption. La signature de la Charte de la diversité, le 6 décembre 2006, confirmait déjà solennellement l'engagement de CNP Assurances pour la non-discrimination sous toutes ses formes dans l'entreprise. Le label Diversité, obtenu dès sa création par l'État, constitue la reconnaissance des actions engagées et de la dynamique que CNP Assurances a su créer pour renforcer sa politique de prévention. Au-delà, CNP Assurances souhaite faire de ce label un facteur complémentaire de cohésion sociale.

Depuis 1995, CNP Assurances a conduit à cet effet différentes politiques en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap, de l'égalité professionnelle hommes-femmes, de l'intégration de jeunes en contrat d'apprentissage, du recrutement de personnes de plus de 50 ans, de la prévention de la souffrance au travail.

CNP Assurances veut faire de la diversité un levier de progrès social et d'efficacité. Un plan d'action a été élaboré pour les années 2007-2008-2009 avec, parmi ses objectifs principaux, la sensibilisation et la formation des dirigeants et collaborateurs impliqués dans le recrutement, la formation et la gestion des carrières face aux enjeux de la non-discrimination et de la diversité.

Des actions sont particulièrement menées dans la sensibilisation des managers et des personnels pour l'emploi des salariés handicapés. Elles mettent l'accent sur l'embauche, l'intégration et recommandent le développement à leur intention de conditions de travail satisfaisantes (aménagement de postes de travail ergonomiques, par exemple).

De même, un accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a été signé fin 2005 avec les partenaires sociaux, et organise le respect de l'équité entre les hommes et les femmes à l'embauche, dans l'évolution des rémunérations, dans la répartition des promotions et lors de l'accès à la formation professionnelle. CNP Assurances est particulièrement attentive chaque année au traitement des augmentations selon le genre, un examen spécifique étant réalisé en Comité exécutif.

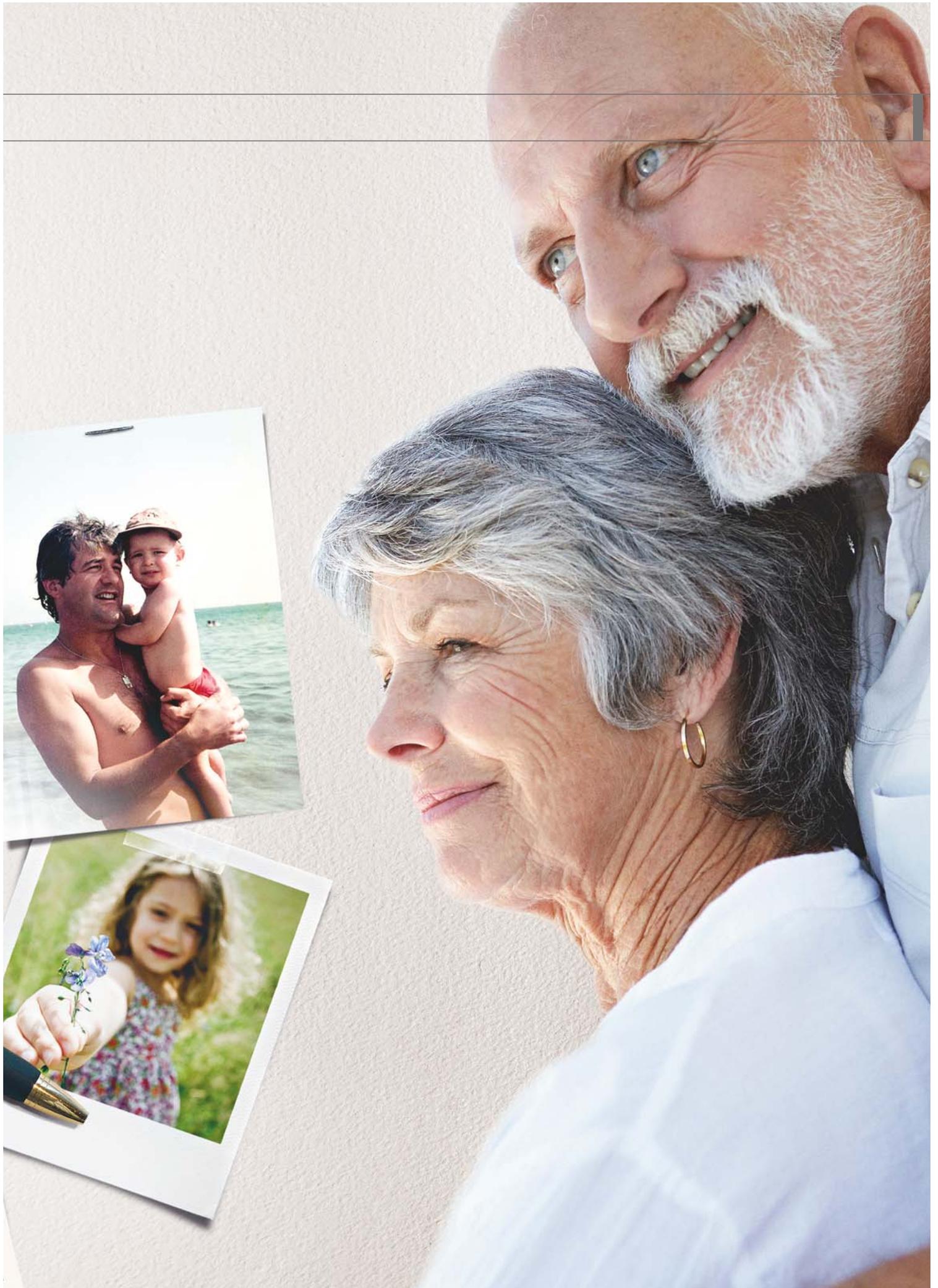
Le soutien à l'insertion des jeunes constitue également un axe fort de la politique de CNP Assurances. Plus de 50 jeunes sont accueillis chaque année, depuis plus de dix ans, en contrat d'apprentissage, préparant principalement à des diplômes de niveau bac à bac+2. Ils sont accompagnés tout au long de leur cursus par des tuteurs spécialement formés à cette mission.

La problématique de l'allongement de la vie professionnelle et son impact sur ses effectifs et compétences est également un enjeu important pour CNP Assurances. À fin décembre 2008, près d'un tiers des collaborateurs présents ont 50 ans ou plus. Si les données nationales estiment l'âge de départ en retraite autour de 57 ans, l'âge moyen de départ en retraite des salariés de CNP Assurances se situe dans la soixante-deuxième année. Par ailleurs, CNP Assurances offre à tous les collaborateurs de plus de 45 ans la possibilité de réaliser un bilan retraite auprès d'un organisme spécialisé.



# ENGAGEMENT





Afin de s'assurer qu'à tous les stades les procédures ne comportent aucun élément de discrimination potentielle, un travail conséquent de rénovation des principaux processus RH a été engagé au cours de l'année 2008.

Ces valeurs d'écoute, de respect d'autrui et de développement professionnel sont également partagées dans les filiales hors de France. À l'international, tous les collaborateurs bénéficient de conventions collectives. Toutes les filiales témoignent d'un engagement pour l'égalité des chances. Les femmes sont le plus souvent majoritaires : par exemple, 54 % de femmes à Caixa Seguros au Brésil et 30 % aux postes de direction ; 57,5 % de femmes dans les effectifs de CNP Vida en Espagne (supérieur au taux de 45 % du secteur de l'assurance espagnol) et plus de 30 % de femmes parmi les membres du Comité exécutif.

### UN DIALOGUE SOCIAL DE QUALITÉ

La priorité de CNP Assurances consiste à maintenir un dialogue social permanent et constructif. Les comparatifs publiés régulièrement par les consultants spécialisés placent CNP Assurances parmi les meilleures entreprises françaises au regard des statuts sociaux.

Le socle des accords en vigueur couvre les principaux sujets sociaux, dont l'équilibre vie personnelle et vie professionnelle, grâce à la mise en place de différentes formules de temps de travail (plus de 70 % des collaborateurs exercent leur activité professionnelle selon des horaires personnalisés) et la prévention de la santé physique et mentale des collaborateurs grâce à un dispositif de médiation sociale interne.

En outre, de nombreux accords sont négociés et signés chaque année avec les partenaires sociaux : accord d'intéressement, de participation, accord sur la négociation annuelle obligatoire. En parallèle, CNP Assurances s'attache à communiquer de manière régulière avec ses collaborateurs.

### DES RÈGLES DE BONNE CONDUITE POUR CHACUN

En matière d'assurance de personnes, les enjeux essentiels portent sur la lutte contre le blanchiment et contre la fraude, ainsi que sur le devoir de conseil. Un code de bonne conduite définit, depuis 1994, les règles éthiques qui s'imposent à tous dans l'entreprise. De plus, chaque métier doit respecter les obligations juridiques qui lui sont propres, par exemple les normes de l'AMF pour les financiers. Les engagements professionnels de la FFSA sont mis en application dans le réseau CNP Trésor. Enfin, des chartes de déontologie ont été élaborées pour les auditeurs et les acheteurs, en matière d'achats, par exemple. CNP Assurances exige de ses fournisseurs le respect de la réglementation sociale française et internationale. Pour sécuriser ce point, ceux-ci ne peuvent sous-traiter les prestations sans en informer l'entreprise.

Au Brésil, un code de bonne conduite interdit de favoriser ou d'entraver toute personne distincte par sa race, son ethnie, sa religion, sa classe sociale, son âge, sa limitation physique, son orientation sexuelle ou tout autre attribut.

# S'ENGAGER ENVERS LA SOCIÉTÉ CIVILE ET RESPECTER L'ENVIRONNEMENT

Depuis vingt ans, CNP Assurances est engagée dans un mécénat de solidarité qui prolonge son activité de premier assureur de personnes et marque son engagement envers la Société civile. CNP Assurances mène également une action engagée en faveur de la protection de l'environnement.

**530 000**  
euros, budget annuel de la  
Fondation CNP Assurances

## Soutien à la recherche universitaire

- Sous l'égide de la Fondation du Risque, CNP Assurances soutient la Chaire de l'université Paris-Dauphine "Risques et chances de la transition démographique". Cette chaire a pour objet l'étude des effets économiques du vieillissement de la population et notamment ses conséquences sur le financement de la dépendance. Elle doit engager une recherche interdisciplinaire pour associer des spécialités de microéconomie, macroéconomie, finance et actuariat.
- La chaire est organisée autour de quatre thèmes de recherche :
- Assurance et dépendance,
  - Épargne de cycle de vie et solidarités intergénérationnelles dans une société vieillissante,
  - Santé et vieillissement,
  - Transition démographique, équilibres macroéconomiques et croissance.

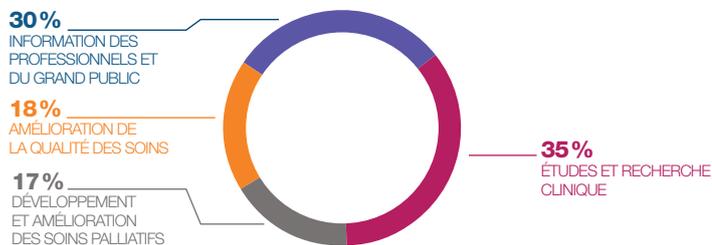
## UN MÉCÉNAT ORIGINAL ET PÉRENNE

Le mécénat de CNP Assurances intervient principalement dans le domaine de la santé, à travers l'action menée, depuis 1993, par la Fondation CNP Assurances, créée sous l'égide de la Fondation de France et dotée d'un budget annuel de plus de 530 000 euros par an.

La Fondation CNP Assurances s'est engagée dès 1999 dans la lutte contre la douleur pour que sa prise en charge progresse rapidement en France, qu'il s'agisse de la douleur de l'enfant, de l'adulte ou de la personne âgée, de soins palliatifs, en médecine de ville comme à l'hôpital.

Chaque année, elle réalise un appel à projets auprès de toutes les équipes médicales et associatives soucieuses d'améliorer la prise en charge de la douleur. La sélection des projets est réalisée par son Comité exécutif, composé de représentants de l'entreprise et d'experts dans le domaine de la douleur. Ainsi, la Fondation CNP Assurances a consacré près de 6 millions d'euros de subventions à l'amélioration de la prise en charge de la douleur et retenu plus de 160 projets visant l'amélioration de la qualité des soins, la formation et

## RÉPARTITION DES DOTATIONS DE LA FONDATION CNP ASSURANCES EN 2008 PAR TYPE D'ACTIONS



l'information des professionnels de santé, la sensibilisation du grand public et la prévention.

En 2008, elle a diversifié ses actions en s'engageant dans la prévention et l'amélioration des prises en charge de l'obésité par le soutien de projets sur le thème "Obésité : quelles préventions ? quelles prises en charge ?" Plus d'une quinzaine de projets "Prévention de l'obésité" ont été ainsi soutenus durant l'année 2008 pour un montant de 235 500 euros. De plus, la Fondation CNP Assurances s'est engagée pour la deuxième année consécutive dans le programme Epode "Ensemble, prévenons l'obésité des enfants", en finançant la formation des acteurs de terrain (chef de projet, diététicienne, médecin scolaire et/ou infirmière scolaire, enseignants) qui mettent en place ce programme dans les villes volontaires.

### Lutter contre la douleur de l'enfant : la Fondation CNP Assurances récompense les lauréats du concours de la meilleure Affiche Douleur lors du congrès annuel "La douleur de l'enfant. Quelles réponses ?" à l'Unesco.

→ En vue de généraliser et d'optimiser les bonnes pratiques de prise en charge de la douleur de l'enfant et d'améliorer la formation des soignants, l'association ATDE-Pédiadol et la Fondation CNP Assurances ont choisi d'organiser le **concours de la meilleure Affiche Douleur**, qui récompense trois équipes soignantes ayant élaboré des supports visuels pertinents en matière de prise en charge de la douleur de l'enfant. Ces affiches pédagogiques élaborées grâce à la motivation, l'investissement et la compétence des soignants, représentent des outils indispensables mis à la disposition des professionnels de santé pour interpeller, promouvoir et progresser dans la prise en charge de la douleur de l'enfant.

### Des actions sociales plus spécifiques

Dans son approche sociale, le Mécénat CNP Assurances s'est également engagé, depuis plus de quatre ans, aux côtés de la Fondation de la Deuxième Chance. CNP Assurances apporte ainsi son concours à l'indispensable accompagnement des personnes qui viennent de traverser de lourdes épreuves de vie, en situation de grande précarité et manifestant une réelle volonté de rebondir. Des "coups de pouce" accordés à des projets de formation à caractère sanitaire et social conduisant à des diplômés d'infirmier, d'aide-soignante, d'auxiliaire de vie, d'orthophoniste ou d'art thérapeute ont pu ainsi être accordés à celles et à ceux qui ont choisi de saisir leur deuxième chance.

Par ailleurs, CNP Assurances est, depuis 2003, aux côtés de l'Établissement Français du Sang (EFS) pour favoriser la promotion du don de sang, la sensibilisation du public et la mobilisation des donateurs de sang bénévoles au service de l'auto-suffisance nationale. L'EFS et CNP Assurances organisent ainsi chaque année des collectes événementielles à Paris.

Enfin, le mécénat CNP Assurances soutient des projets conduits par l'association ALMA qui lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

Ce sont plus de 100 000 euros qui ont été consacrés à ces opérations sociales diverses parmi lesquelles s'inscrivent également le Téléthon de la Bourse et de la Finance et des opérations de microcrédit au Cambodge.

### Communication et valorisation des actions de mécénat

Porteur de l'identité et des valeurs de l'entreprise, le mécénat contribue à marquer la responsabilité sociale de l'entreprise qui, aujourd'hui, est appréciée par les agences de notation comme élément d'appréciation. En matière de communication, le Mécénat CNP Assurances participe à renforcer l'image institutionnelle de l'entreprise et l'illustre en soutenant des actions innovantes, pérennes et/ou reproductibles. De plus, il assure la valorisation de ces actions par des moyens

appropriés (communiqué, dossier et conférence de presse) tout en conservant la discrétion et les exigences d'un véritable mécène.

### LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT AU CŒUR DE LA VIE QUOTIDIENNE DE CNP ASSURANCES

L'activité d'un groupe financier comme le groupe CNP a un impact direct limité sur l'environnement. Celui-ci concerne essentiellement les émissions de gaz carbonique. Tout est néanmoins fait pour réduire les consommations.

Ces efforts ont permis de réduire de 2,5 % par salarié, en 2008, les émissions directes de CNP Assurances en France, qui représentent environ 5 330 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>. Des efforts ont été réalisés sur chacun des trois principaux facteurs d'émission :

- l'utilisation du papier, tant dans la gestion quotidienne que dans le cadre des relations avec les assurés,
- les déplacements,
- la gestion des bâtiments d'exploitation et des actifs immobiliers.

Les efforts significatifs engagés depuis trois ans ont permis de renverser la tendance naturelle à la croissance continue de la consommation de papier. Pour mobiliser les collaborateurs en France, une partie de l'intéressement est liée depuis 2007 à ces économies. La croissance du nombre de contrats gérés et des informations transmises aux assurés tend à accroître les volumes, mais ceux-ci sont optimisés grâce au développement des éditions et au recours aux outils de délégation de gestion. La dématérialisation est également vecteur d'optimisation. Le papier utilisé est certifié.

## Un mécénat encourageant l'engagement des salariés

- Le mécénat CNP Assurances a créé une dynamique visant à rassembler les salariés du Groupe autour du concept d'"espace mécénat". Celui-ci répond aux objectifs d'information, de participation et d'engagement. Chacun peut ainsi aller du simple recueil d'informations au rôle d'acteur, porteur de projet, en passant par un soutien participatif au sein de cet "espace".

Ainsi, les collaborateurs de CNP Assurances ont encore battu des records de participation aux "Virades de l'Espoir". CNP Assurances y a reçu le deuxième prix pour la forte mobilisation de son personnel et la significative contribution financière qu'elle apporte à l'association. Ce sont plus de 26 000 euros qui ont été attribués à la lutte contre la mucoviscidose en 2008. Dans le même esprit, la Fondation CNP Assurances double le montant des fonds collectés par les salariés lors du Téléthon. Au-delà de la simple participation, certains collaborateurs impliqués personnellement dans le soutien d'une cause médicale peuvent déposer des projets à la Fondation.

## Un engagement international

- Hors de France, les actions de mécénat se multiplient :
- Brésil :**
- Santé des jeunes Brésiliens par le projet "Jovem de expressao" : l'objectif du programme est de changer le comportement des jeunes entre 18 et 24 ans afin de réduire leur exposition à la violence. En phase pilote en 2008, il concerne plus de 300 jeunes.
  - Prise en charge de la couverture santé et décès de 2 659 étudiants et enseignants du projet "Rondon". Cette initiative a pour objectif de monter des projets économiques, sanitaires ou d'éducation visant à mieux intégrer les parties les plus lointaines du territoire brésilien à la communauté nationale, sous l'impulsion de l'Union nationale des étudiants brésiliens.
  - Lutte contre la drogue auprès des écoles et via le parrainage du film *Paradis artificiels*.
- Espagne**
- Parrainage d'enfants du tiers-monde.
  - Mécénat à l'ONG "Le Village infantile".
- Argentine**
- Collecte de nourriture pour la cantine communautaire "Oyitas".
- Chine**
- Soutien à la province du Sichuan suite au tremblement de terre.
- Italie**
- Soutien aux personnes atteintes de cancer et aux victimes de la mafia.

Parallèlement, le tri sélectif s'est généralisé sur tous les lieux de travail, et s'étend aux piles et autres déchets.

La volonté de limiter les déplacements et de prioriser le train quand cela est possible est partagée par tous. En France, la montée en puissance du réseau CNP Trésor entraîne une croissance des distances parcourues en voiture. Mais la rationalisation des déplacements et le développement de l'usage de la visioconférence et des conférences téléphoniques, en particulier dans les contacts avec les filiales internationales, a permis une baisse en 2008 de près de 15 % des kilomètres parcourus en avion, moyen de transport le plus émetteur.

La vigilance permanente depuis 2005 dans tous les aspects de la gestion des bâtiments d'exploitation a permis d'optimiser tous les postes d'émission. Comme indiqué plus haut,

ce souci se retrouve aussi dans la gestion des actifs immobiliers. La qualité de la gestion des 49 000 hectares des forêts CNP Assurances assurée par la Société Forestière, est reconnue par le label PEFC. Les plans de gestion intègrent, outre le souci de la biodiversité, les évolutions anticipées du climat. Ces forêts correspondent à un puits de carbone de 328 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>.

De même, en liaison avec son délégataire de gestion Icade, la société promeut, dans ses sites détenus en direct majoritairement construits il y a une dizaine d'années, des investissements visant à économiser les consommables. Après avoir réalisé des diagnostics de performance énergétique sur la totalité des logements, une base de données des différentes consommations de chaque immeuble, socle pour engager des programmes encore plus ambitieux, est en cours de création.

## Un arbre pour le Brésil

→ Pour la deuxième année, les collaborateurs de CNP Assurances ont été invités à participer à l'opération "Un arbre pour le Brésil". La somme recueillie, doublée par l'entreprise, a ainsi permis la plantation de 1310 arbres.

## Caixa Seguros au Brésil : un engagement fort en faveur de l'environnement

→ Le Comité exécutif de Caixa Seguros a défini des objectifs en la matière et mobilise son personnel, notamment à travers une formation spécifique. Ainsi un système de recyclage papier, cartouches et piles a été mis en place et les employés ont bénéficié d'une formation de 4 heures afin d'organiser une collecte des déchets plus complète en 2009. Par ailleurs, la société compense ses émissions directes de CO<sub>2</sub> en finançant depuis deux ans la plantation d'arbres. Le Label Carbon Free a donc été renouvelé en 2008. Le Brésil a aussi fait l'acquisition de moniteurs et serveurs informatiques consommant moins d'énergie, et l'éclairage est géré automatiquement.

CNP Assurances intègre cette préoccupation environnementale dans le process de sélection des actions, en surpondérant ce thème dans l'évaluation extra-financière du portefeuille. La qualité environnementale du portefeuille est confirmée par la qualité de la note obtenue au titre du critère "Climat" dans le cadre du projet "Bénéfices Futur" des Caisses d'Épargne.

CNP Assurances a participé dès l'origine, à hauteur de 10 millions d'euros au lancement du Fonds carbone européen. L'orientation environnementale est également très présente dans le fonds de fonds CNP Développement durable commercialisé depuis un an auprès des clients de CNP Trésor. Des supports ISR assortis d'un filtre environnemental sont également disponibles dans les contrats distribués par La Banque Postale et les Caisses d'Épargne.

Les achats s'inscrivent dans cette même responsabilité vis-à-vis de l'environnement. Les candidats aux appels d'offres sont exclus des consultations s'ils ne promeuvent pas le respect des règles sociales et environnementales. L'évaluation des 50 fournisseurs stratégiques de CNP Assurances réalisée en 2008 confirme combien ce souci est pris en compte. Les outils informatiques intègrent aussi cette préoccupation : aucun fournisseur n'est considéré comme prenant suffisamment en compte les critères environnementaux par les ONG qui ont expertisé ce secteur. Les matériels obsolètes sont recyclés ou donnés.

Toutes les filiales étrangères sont également engagées en faveur de l'environnement, et les salariés sont partout sensibilisés à la réduction de consommation d'énergie et de papier.

# SYNTHÈSE DES INDICATEURS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La démarche Développement durable du groupe CNP repose sur l'identification de ses parties prenantes (voir schéma pages 56-57) et des plus-values sociales apportées par l'activité d'assureur (voir schéma page 11).



## LES ENGAGEMENTS DU GROUPE CNP

Depuis toujours, le groupe CNP Assurances respecte les droits de l'homme et du citoyen tels que précisés dans la **Déclaration universelle des droits de l'homme** et la réglementation du travail.

En adhérant au **Pacte Mondial** en 2003, CNP Assurances a conforté son engagement à respecter les valeurs fondamentales des droits de l'homme et les normes internationales du travail, à lutter contre la corruption et à protéger l'environnement. CNP Argentine, Global Seguros et Caixa Seguros ont également adhéré au Pacte.

En 2008, CNP Assurances a pris une part active au lancement de la **charte Développement durable de l'Association Française de l'Assurance**. Elle s'y est engagée sur des enjeux majeurs de responsabilité sociale dans le cadre de l'activité d'assurance : affirmer ses valeurs, contribuer à la lutte contre le changement climatique, accompagner le développement économique et favoriser la politique d'investissement responsable, participer à la réduction des vulnérabilités sociales.

## MÉTHODOLOGIE

Les avancées de la démarche sont suivies à travers des indicateurs et l'identification de réalisations exemplaires. Sur cette base, des plans d'action sont arrêtés. En particulier, Caixa Seguros a ainsi défini un plan d'action environnemental en 2008.

Le périmètre du reporting a été élargi en 2008.

## Indicateurs sociaux

**France** : les salariés de CNP Assurances (y compris ceux travaillant dans ses filiales : Fongépar, CNP Caution, INPC, Filassistance, Âge d'Or, La Banque Postale Prévoyance, GIE-GES, Écureuil Vie Développement) et les fonctionnaires mis à la disposition. Filassistance et Âge d'Or emploient 67 personnes.

**International** : les salariés des filiales internationales de CNP Assurances : CNP Seguros de Vida et CNP Ahorro en Argentine, groupe Caixa Seguros au Brésil, CNP Vita en Italie, CNP Vida en Espagne, Global et Global Vida au Portugal, SFLI en Chine.

## Indicateurs environnementaux

**France** : 2 858 collaborateurs en 2005, 2 868 en 2006, 2 942 en 2007 et 3 033 collaborateurs en 2008 (+3 % en 2008), et une surface de bureaux de 97 324 m<sup>2</sup> en 2008, en hausse de 5,7 % par rapport à 2007.

### International :

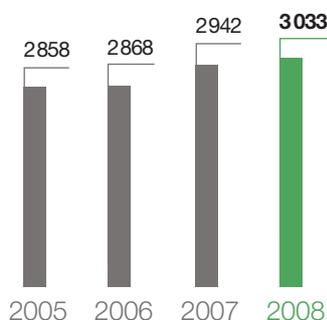
- Brésil : 8 700 m<sup>2</sup> à Brasilia et 740 collaborateurs.
- Portugal : 350 collaborateurs dont 71 % répartis en régions.
- Espagne : 1 200 m<sup>2</sup> et 80 collaborateurs à Madrid.
- Argentine : 56 collaborateurs essentiellement au siège de Buenos Aires.
- (Chine : 57 collaborateurs à Pékin - Italie : 101 collaborateurs à Milan, reporting en cours de structuration).

## EMPLOYEUR RESPONSABLE

### FRANCE

## Respect des droits de l'homme

### I EFFECTIFS



Intégration au 1<sup>er</sup> janvier 2008 de 80 salariés d'Écureuil Vie.

La structure de l'effectif est stable :

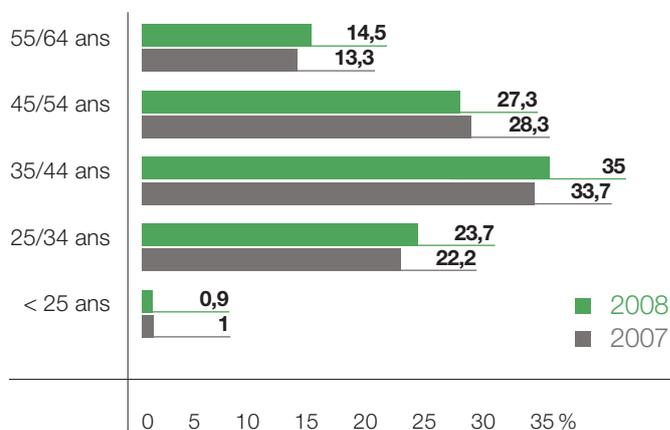
CDI : 98,1 % – CDD : 1,9 %

38 % hommes – 62 % femmes

91 % salariés – 9 % fonctionnaires mis à la disposition

53 % cadres – 47 % non-cadres

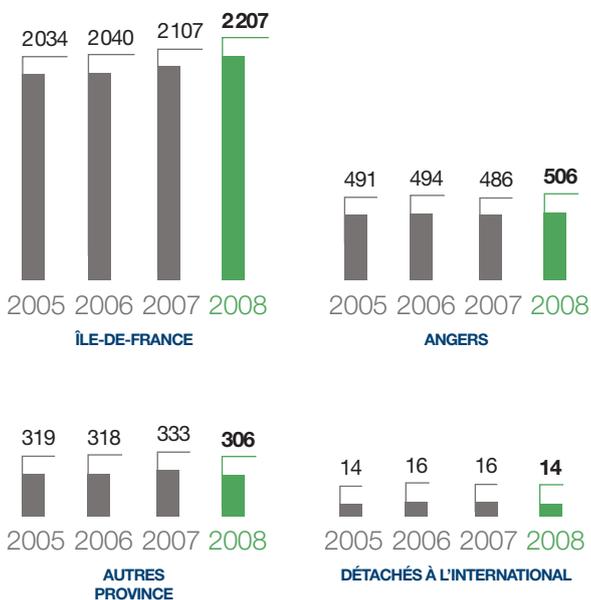
L'âge moyen de l'effectif en CDI est de 43,2 ans (42,1 ans pour les salariés et 53 ans pour les fonctionnaires mis à la disposition), en augmentation régulière.



L'ancienneté moyenne est de 13,4 ans (11,4 ans pour les salariés et 31,8 ans pour les fonctionnaires mis à la disposition) en augmentation régulière.

Un quart des effectifs a moins de cinq ans d'ancienneté.

### Répartition géographique stable :



### Recours à la main-d'œuvre extérieure :

Le recours à la main-d'œuvre extérieure à la société est stable. La maîtrise d'œuvre informatique est regroupée dans un GIE qui emploie 326 personnes. La sécurité est confiée à 18 personnes et l'accueil à 3 personnes.

## II \_\_\_\_\_ GESTION DE L'EMPLOI

**Entrées :** 259 CDI, 66 CDD.

**Sorties :** 234 dont 62 démissions, 80 fins de contrat CDD, 38 départs à la retraite, 8 ruptures de la période d'essai, 10 licenciements.

Le turn-over est faible et stable : 4%.

## III \_\_\_\_\_ ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

**Durée :** Accord ARTT de novembre 2001.

La durée du temps de travail à temps plein est de 1 575 heures. En 2008, 17,8% de l'effectif travaille à temps partiel. 69,9% bénéficient d'horaires personnalisés, en légère baisse directement liée à l'augmentation de l'effectif cadres, plus souvent au forfait.

3 178 heures supplémentaires ont été payées en 2008.

## IV \_\_\_\_\_ SANTÉ ET SÉCURITÉ

### Absentéisme

Le taux d'absentéisme est stable : 5,2% en 2008 dont 4,2% hors maternité.

### Hygiène et Sécurité

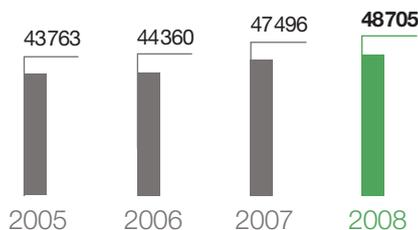
Baisse des accidents de travail (28 en 2008 contre 37 en 2007, soit -25%). Cependant, le nombre d'arrêts de travail liés à ces accidents est plus important : 17 en 2008 contre 10 en 2007. 41 accidents de trajet ont été enregistrés dont 24 avec arrêt de travail.

## V RÉMUNÉRATIONS

### a. Rémunération individuelle

**Salaire moyen annuel brut** (Déclaration annuelle des données sociales (DADS) des salariés permanents sur deux ans).

Rémunération moyenne annuelle en euros :



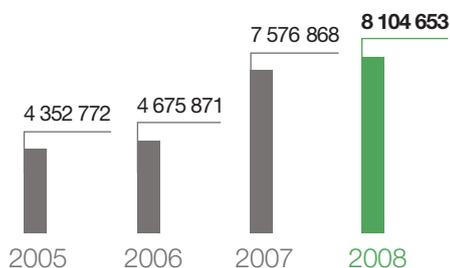
Augmentation générale des salaires de 1,8% en 2008. 50,6% des salariés ont bénéficié d'une augmentation individuelle dont 54% de femmes.

La masse salariale globale brute est de 144,67 millions d'euros en hausse de 7,8% par rapport à 2007, intégrant la monétarisation partielle du Compte épargne temps en 2008.

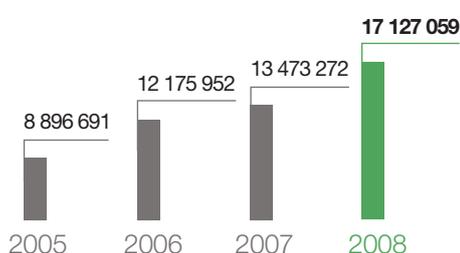
### b. Rémunération collective

Montants versés au titre de l'année précédente et payés l'année considérée.

Intéressement en euros :



Participation aux bénéfices en euros  
(y compris la prime compensatoire versée aux fonctionnaires) :



### c. Épargne salariale

À fin 2008, le montant des avoirs en épargne salariale des collaborateurs de droit privé s'élève à 82,3 millions d'euros.

### d. Actionnariat salarié

2300 salariés actionnaires, avec une détention moyenne de 15000 euros par salarié à fin 2008, représentant 0,6% du capital.

## L'accompagnement des personnels dans la durée

## VI FORMATION

La formation représente 5,1% de la masse salariale en 2008 contre 5% en 2007.

71% de l'effectif a bénéficié d'une formation dont 1123 cadres et 1133 non-cadres.

Le nombre moyen de jours par stagiaire est de 3,8.

## La liberté d'association et le droit à la négociation collective

## VII DIALOGUE SOCIAL

**Les accords en vigueur** couvrent tous les domaines (égalité hommes-femmes, ARTT, Plan d'Épargne Retraite Collective, moyens syndicaux, insertion des personnes handicapées, intéressement, participation aux bénéfices, DIF, etc.).

### Accords signés en 2008

Supplément d'intéressement

Négociation annuelle obligatoire des salaires (NAO)

Déblocage exceptionnel de la participation

Accord de substitution pour les salariés intégrés d'Écureuil Vie.

### Réunions des instances représentatives

15 réunions du CE

12 réunions des délégués du personnel

12 réunions de négociation avec les délégués syndicaux

21 réunions du CHSCT.

## EMPLOYEUR RESPONSABLE FILIALES INTERNATIONALES

### La promotion de l'égalité des chances

#### VIII \_\_\_\_\_ RÉDUCTION DES DISCRIMINATIONS

Les femmes représentent 49,4% des cadres et 24% des cadres de Direction.

57 jeunes sont en contrat d'insertion.

59 personnes handicapées sont employées en CDI. Le recours aux entreprises adaptées équivaut à 40 ETP. Taux d'emploi : 4,15%.

En janvier 2009, CNP Assurances a été l'une des premières entreprises à obtenir le Label Diversité.

#### IX \_\_\_\_\_ AUTRES AVANTAGES SOCIAUX

L'ensemble des salariés de CNP Assurances bénéficie, outre la Mutuelle, d'un contrat Dépendance spécifique, de CESU et d'un PERCO.

Œuvres sociales et culturelles du comité d'entreprise : 1,75% de la masse salariale. Les prestations concernent : enfance 42%, chèques-vacances 25,3%, voyages 19,3%.

Autres (sport, culture, action sociale) : 13,4%.

En 2008, CNP Assurances a abondé le 1% logement de 200 000 euros en raison des difficultés de logement en région parisienne.

#### X \_\_\_\_\_ RESPECT DES DROITS DE L'HOMME ET DES RÈGLES INTERNATIONALES DU TRAVAIL CHEZ LES FOURNISSEURS

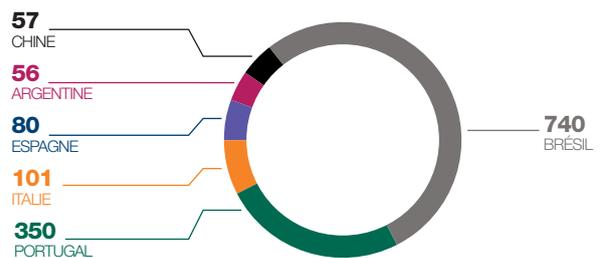
Une clause sociale est intégrée dans les appels d'offres lancés auprès des fournisseurs, qui doivent s'engager à respecter les droits de l'homme et la réglementation sociale française. Son non-respect est une cause d'éviction. Le respect de la réglementation est vérifié.

### Respect des droits de l'homme

#### XI \_\_\_\_\_ EFFECTIFS

Avant intégration des nouvelles entités grecque et chypriote, le nombre total de collaborateurs hors de France est stable à 1384, à fin 2008 (+1 par rapport à 2007).

Répartition de l'effectif des filiales internationales fin 2008 :



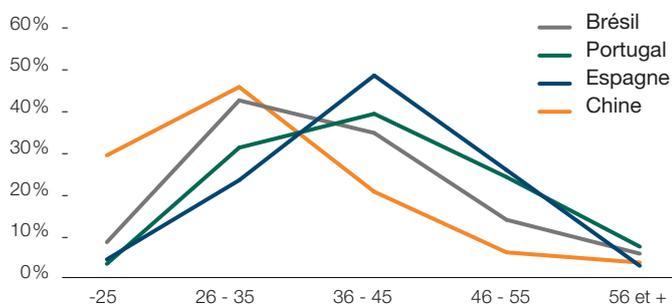
En Europe et en Amérique du Sud, tous les collaborateurs sont couverts par une convention collective du secteur de l'assurance. En Chine, les salariés relèvent de la *Labor Law*, effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008.

Part des salariés en contrats à durée indéterminée :

	Part des contrats à durée indéterminée	Répartition hommes-femmes	Âge moyen
Brésil	100%	46% - 54%	36 ans
Portugal	99%	74% - 26%	40 ans
Italie	99%	58% - 42%	37 ans
Espagne	92%	42% - 58%	40 ans
Argentine	95%	52% - 48%	32 ans
Chine	100%	31% - 69%	30 ans

La répartition par sexe et par âge reflète la situation du secteur de l'assurance dans chaque pays.

Répartition par âge de l'effectif en 2008 :



Répartition géographique :

	Répartition géographique	Main-d'œuvre externe
<b>Brésil</b>	78 % au siège à Brasilia et 22 % en régions	349 – informatique 20 – juridique
<b>Portugal</b>	29 % au siège à Lisbonne et 71 % en régions	4 – sécurité et accueil
<b>Italie</b>	100 % à Milan	-
<b>Espagne</b>	100 % à Madrid	2 – maintenance, accueil, ménage
<b>Argentine</b>	98 % à Buenos Aires et 1 employé en province	2
<b>Chine</b>	100 % à Pékin	3

Le recours à la main-d'œuvre extérieure à la société n'est important qu'au Brésil, où l'activité informatique et une partie du contentieux sont externalisées. Caixa Seguros s'assure du respect de la législation sociale pour ces personnels.

## XII \_\_\_\_\_ GESTION DE L'EMPLOI

	Taux de rotation annuel	Recrutements externes	Sorties	Ancienneté moyenne
<b>Brésil</b>	13 %	87	100	6 ans
<b>Portugal</b>	2 %	7	4	10 ans
<b>Italie</b>	17 %	16	17	4 ans
<b>Espagne</b>	11 %	13	13	10 ans
<b>Argentine</b>	35 %*	17	10	4 ans
<b>Chine</b>	87 %	60	46	1,4 an

\* Effectifs en croissance.

Le taux de rotation de la filiale espagnole se situe dans la moyenne du secteur de l'assurance. Au Brésil, la concurrence des recrutements du secteur public a été forte à Brasilia en 2008 ; le taux de rotation est néanmoins légèrement inférieur à la moyenne du secteur. En Chine, le *turn-over* concerne essentiellement les commerciaux, qui représentent 47 % de l'effectif moyen en 2008.

## XIII \_\_\_\_\_ ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

	Temps de travail hebdomadaire	Part de l'effectif à temps partiel
<b>Brésil</b>	37 h 30	1,6 %
<b>Portugal</b>	35 h	0,3 %
<b>Italie</b>	37 h	4 %
<b>Espagne</b>	40 h - Été 33 h 45	0,0 %
<b>Argentine</b>	40 h	1,8 %
<b>Chine</b>	40h	0,0 %

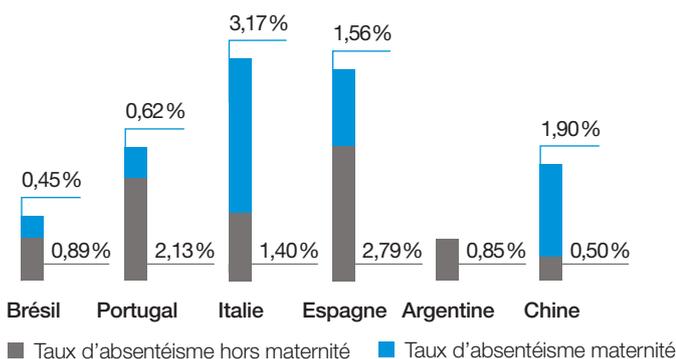
Caixa Seguros a payé 3812 heures supplémentaires en 2008, et a mis en place un système d'horaire personnalisé. SFLI a réglé 275 heures supplémentaires.

## XIV \_\_\_\_\_ SANTÉ ET SÉCURITÉ

### Absentéisme

Le taux d'absentéisme est relativement faible dans toutes les filiales et le plus souvent en diminution, en 2008.

Le programme de santé lancé par Caixa Seguros mi-2008 *Viva bem* (Vivre bien), qui encourage notamment les employés à faire du sport et à améliorer leurs habitudes alimentaires avec le contrôle d'un nutritionniste, a été suivi d'une baisse sensible des absences.



### Hygiène et sécurité

En 2008, 2 accidents de travail ont été enregistrés dans les filiales internationales, ainsi que 5 accidents de trajet. Le Brésil et l'Espagne ont réalisé des opérations de prévention des accidents de travail en 2008. En Chine, une sensibilisation sur le risque incendie a été organisée.

L'Espagne a mis en place un CHSCT.

## XV \_\_\_\_\_ RÉMUNÉRATIONS

	Rémunération moyenne mensuelle brute	Taux d'augmentation 2008	Autre rémunération
Brésil	R\$ 3716	Périmètre modifié	PB2007 = 1,5 mois de salaire
Portugal	2 130 €	4%	Inter. : 5575 €
Italie	3500 €	1,9%	
Espagne	3578 €	7,8%	Variable : 3944 €
Argentine	\$ 4980	11%	
Chine	8363 RMB	6%	Variable : 20%

NB : taux d'inflation 4,2% en Espagne et 2,4% au Portugal.

## L'accompagnement des personnels dans la durée

### XVI \_\_\_\_\_ FORMATION

	Part de la masse salariale dédiée à la formation	Part de l'effectif ayant reçu une formation	Nombre moyen de jours de formation
Brésil	6%	92%	5,4 jours
Portugal	0,7%	67%	2,4 jours
Italie	2%	55%	1,3 jours
Espagne	1,2%	41%	3,7 jours
Argentine	4%	100%	4,5 jours
Chine	nc	16%	nc

En Espagne, la part de la masse salariale dédiée à la formation a été multipliée par 3 entre 2007 et 2008.

Au Portugal, l'effectif ayant bénéficié de formation a presque doublé entre 2007 et 2008.

## La liberté d'association et le droit à la négociation collective

### XVII \_\_\_\_\_ DIALOGUE SOCIAL

Des représentants du personnel sont désignés dans toutes les filiales.

	Accords signés en 2008
Brésil	2 : participation et système de badgeage
Portugal	1
Italie	0
Espagne	2 : ticket déjeuner et communication CE
Argentine	Salaires
Chine	0

Le règlement d'entreprise de CNP Vita est en cours de négociation. Un comité d'entreprise européen devrait être mis en place en 2009.

## La promotion de l'égalité des chances

### XVIII \_\_\_\_ RÉDUCTION DES DISCRIMINATIONS

	Part des femmes dans les postes de Direction	Moyenne des rapports revenu homme-femme par catégorie
Brésil	30 %	120 %
Portugal	8 %	101 %
Italie	26 % des cadres	101 %
Espagne	30 %	104 %
Argentine	50 %	-
Chine	17 %	97 % sur commerciaux

Le code de conduite du groupe Caixa Seguros au Brésil interdit toute discrimination.

En Espagne, la convention collective d'assurance de 2008 renforce la politique d'égalité entre les sexes.

### Insertion professionnelle

	Part d'employés handicapés	Nombre de stagiaires / apprentis
Brésil	1 %	111 stagiaires et 16 apprentis
Portugal	0,6 %	-
Italie	3 %	-
Espagne	0 %	1 contrat d'insertion
Argentine	1,75 %	4
Chine	0 %	5

14 personnes handicapées sont employées dans les filiales internationales. 16 jeunes de 14 à 18 ans ont participé au programme *Jovem de expressao* en tant qu'apprentis à Caixa Seguros, en alternance avec des modules de formation sur la citoyenneté et l'administration finalisés par une évaluation de l'employeur.

### XIX \_\_\_\_ AUTRES AVANTAGES SOCIAUX

Chaque filiale propose des avantages sociaux dans des domaines variés : couverture santé, subventions repas, transport, loisirs.

#### Autres sujets

**Baromètre social dans le groupe** Caixa Seguros : 90 % des employés se sentent fiers de faire partie du groupe GCS.

**Clauses dans les contrats avec les fournisseurs** : Caixa Seguros a inséré des clauses conformes aux engagements du Pacte Mondial (OIT, lutte contre le crime organisé et le trafic de drogue, environnement, fraude et blanchiment).

## ASSUREUR ET INVESTISSEUR RESPONSABLE FRANCE

### XX SATISFACTION DES ASSURÉS

#### Engagements de qualité de service

CNP Assurances prend des engagements qualité vis-à-vis de ses partenaires sur :

- le délai de traitement des adhésions médicales,
- l'accessibilité des appels,
- la disponibilité des systèmes de délégation de gestion.

#### Des outils pour la qualité de service

Les postes de travail au service des partenaires (Puma, Partages et CNPNet) sécurisent la gestion et le conseil et augmentent l'efficacité et la qualité du service aux assurés. Par exemple en 2008, grâce à Puma, 90% des opérations courantes ont ainsi été effectuées immédiatement sur les points de vente des Cais- ses d'Épargne, 6 jours sur 7.

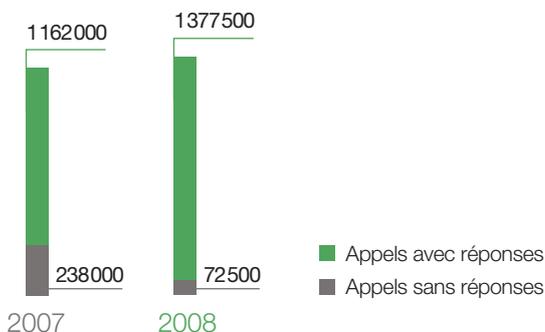
Dématérialisation en cours pour réduire les délais et éviter la consommation de papier.

#### Enquêtes client réalisées

- Attentes des clients et concepts produits.
- Satisfaction sur l'accueil téléphonique (note de 16,9/20) et pro- cess d'information annuelle.

#### Accessibilité des appels des assurés et conseillers

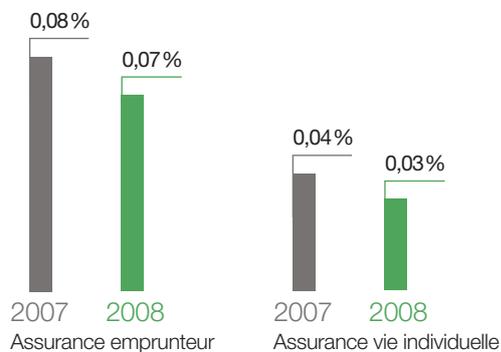
Appels téléphoniques (assurance vie individuelle) :



Le taux d'accessibilité est passé de 83% en 2007 à 95% en 2008, malgré une augmentation de près de 4% des appels.

### Réclamations

Taux de réclamation (sur contrats en cours) :



Depuis toujours marginal, le nombre des réclamations a enco- re diminué sur l'ensemble de l'activité de CNP Assurances au cours de l'année 2008.

### Contentieux

1 672 contentieux sont en cours à fin 2008, en diminution de 8%. Le pourcentage de contentieux gagnés par la CNP est de 62% en première instance, 73% en appel et 80% en cassation. Parallèlement, 986 saisines de médiation ont été enregistrées en 2008, soit une augmentation de 6%.

### Contrats non réclamés

Mobilisée depuis toujours sur ce sujet, CNP Assurances a mis en œuvre sans tarder la nouvelle réglementation. En 2008, les bénéficiaires de 918 contrats non réclamés ont été retrouvés *via* le système d'AGIRA. Près de 25 millions d'euros ont été réglés à ce titre en 2008, soit 4,2% des demandes d'AGIRA, proportion beaucoup plus faible que la part de marché CNP.

### Certifications à fin 2008

- Certification ISO 9001 V 2000 de tout le processus d'infor- mation annuelle des assurés et des centres d'appels, de l'en- semble de l'activité Assurance Emprunteur et de la Direction du Développement commercial pour la relation commerciale, d'en- treprise à entreprise, avec les distributeurs.
- Certification des activités du service Audit – IIA et IFACI.

### XXI \_\_\_\_ SENSIBILISATION DES ASSURÉS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les produits d'assurance vie-épargne de CNP Assurances ont été évalués selon trois critères, dans le cadre du programme "Bénéfices Futur" de la Caisse d'Épargne : sécurité, responsabilité, climat.

Exemple du contrat Nuances 3D : [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr)



**Support ISR :** des supports ISR sont proposés dans chacun des contrats phares de CNP Assurances. À fin 2008, 70 500 contrats d'assurance vie en intègrent (+15%). Les encours atteignent 159 millions d'euros à fin 2008, dont 32 millions d'euros de flux nouveaux, pénalisés par la baisse de la Bourse.

### XXII \_\_\_\_ PRODUITS ET SERVICES À AVANTAGE SOCIÉTAL ET/OU ENVIRONNEMENTAL

CNP Assurances intègre des **prestations d'assistance** dans ses contrats d'assurance vie-épargne (information et prévention, prestation en nature) depuis 2003.

#### Prévention

- En 2008, Filassistance a développé le Service de prévention et soutien de la mémoire, Filassist Mémoire, en complément du Bilan prévention autonomie lancé en 2005.
- Actions de prévention et santé au travail sur les collectivités locales : conseil, formation et soutien psychologique individuel.

#### Autres exemples

- couverture dépendance dès les premiers handicaps,
- couverture de facture de gaz en cas d'accident de la vie,
- garantie perte d'emploi à tarif réduit ou assortie de conseils,
- microassurance des créateurs d'entreprises.

### XXIII \_\_\_\_ ACCESSIBILITÉ AU PLUS GRAND NOMBRE

- Les montants minimums de souscription sont faibles, malgré le surcoût de gestion : 30 euros en assurance vie, 45 euros en épargne salariale.

- Assurance emprunteur

Le taux de refus a été limité à 0,2% en 2008. Les acceptations avec majoration de tarif ou limitation de garantie ont été réduites, de même que les décisions différées.

CNP Assurances propose une nouvelle garantie Invalidité qui s'adresse, au-delà de la convention AERAS, également aux fonctionnaires et aux travailleurs non-salariés.

### XXIV \_\_\_\_ DÉONTOLOGIE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Le dispositif de prévention et de lutte contre le blanchiment de capitaux fait l'objet de formation et de contrôles permanents. Un service spécifique est dédié à cette activité, avec l'aide de 16 personnes-relais dans les différentes entités. Une rubrique lui est dédiée sur l'intranet. La traçabilité de toutes les opérations sur les contrats évite le risque de corruption.

Le code de déontologie, mentionné dans le contrat de travail, est disponible sur l'intranet et diffusé dans le guide d'accueil des nouveaux salariés. Certains métiers se sont dotés de chartes spécifiques : Achats, Audit interne.

### XXV \_\_\_\_ INVESTISSEUR RESPONSABLE

Avec un stock d'actifs de 240 milliards d'euros, CNP Assurances joue un rôle majeur dans le financement de l'économie.

#### Les objectifs

Sécurité et performance optimisée et lissée dans le temps.

#### Les caractéristiques

Des horizons de détention très longs dans le cadre de l'ALM : environ huit ans pour les actions, maturité pour les obligations, soit dix années en moyenne.

### Une prise en compte des critères ESG sur l'ensemble du portefeuille

- Obligations du secteur public et parapublic : exclusion des pays non démocratiques et mal classés par Transparency International.
- Actions cotées : gestion ISR *"best-in-class"*. Veille trimestrielle depuis 2006, avec Natixis AM. Évaluation analogue à celle de l'indice ASPI Eurozone®. Approche en cours d'extension avec LBPAM, et sur les obligations corporate.
- Immobilier en direct : charte de gestion durable adoptée avec Icade en 2008 (objectifs : sécurité des biens et des personnes, préservation de l'environnement). Diagnostics de performance énergétique sur 100 % des 7 000 logements, en 2007 et 2008. Projet de cartographie des résultats et de base de suivi des consommations d'eau et d'énergie.
- Forêts : premier propriétaire forestier privé français avec 49 000 hectares répartis sur 189 massifs. Gestion durable par la Société Forestière (objectifs : sécurité, biodiversité, anticipation du changement climatique).
- Supports ISR adossés aux fonds euros : encours de 85,7 millions d'euros fin 2008, dont 36 millions d'euros de flux nouveaux (actions, en majorité).

### Actionnaire responsable

En 2008, vote sur 99,6 % des participations françaises en portefeuille et sur quelques détentions européennes majeures. Respect des intérêts d'actionnaires minoritaires dans une perspective de détention longue.

## XXVI — GOUVERNANCE

### Instances dirigeantes

Les statuts dissocient les fonctions de Président du Conseil d'administration de la responsabilité de la gestion quotidienne dévolue au Directeur général. La composition du Conseil est prévue par le Pacte d'actionnaires.

Le Conseil d'administration s'est adjoint des comités spécialisés : Comité d'audit, Comité stratégique et Comité des rémunérations et des nominations. En 2008, le Conseil d'administration s'est réuni dix fois (taux moyen de participation de 75 %), le Comité d'audit quatre fois (taux de participation de près de 90 %), le Comité stratégique deux fois (taux de participation de 75 %) et

le Comité des rémunérations et des nominations trois fois (taux de participation supérieur à 85 %).

### Actionnariat

23,4 % du capital est flottant. Les actionnaires individuels sont au nombre de 142 000. Ils sont régulièrement informés (publications, site et numéro Vert, rencontres) et bénéficient d'un Cercle, ouvert sans condition de détention minimale. 5 % d'entre eux ont été convoqués à l'Assemblée générale, qui se tient selon le principe "1 action, 1 voix".

Fin 2008, plus de 4 salariés sur 5 en France, et 2 sur 3 à l'international sont actionnaires. La détention moyenne est de 15 000 euros. Un représentant du FCPE siège au Conseil.

## XXVII — SOCIÉTÉ CIVILE

– **La Fondation CNP** intervient depuis une dizaine d'années dans le domaine de la santé, avec un budget annuel de plus de 530 000 euros. En 2008, les principales actions ont concerné l'amélioration de la prise en charge de la douleur et la prévention de l'obésité.

– **Microcrédit (Cambodge) et microassurance (France)** 540 000 euros en 2008.

### – Aide à la recherche

Dans le cadre de la Fondation du Risque, financement de la chaire de l'université Paris-Dauphine "Risques et chances de la transition démographique" (150 000 euros en 2008).

– **Soutien aux engagements des salariés** (40 000 euros, en dehors des projets des personnels portés par la Fondation).

– **Autres** (100 000 euros en 2008)

Téléthon de la Bourse et de la Finance, etc.

## ASSUREUR RESPONSABLE FILIALES INTERNATIONALES

### XXVIII \_\_\_\_ LA QUALITÉ DE SERVICE, UNE PRIORITÉ COMMUNE

#### Engagements de qualité de service

Au Brésil, la centrale d'appels a reçu le label "Éthique" de "Probrare", grâce aux garanties d'accessibilité, au respect du consommateur et à la clarté de l'information.

Au Portugal, la relation de proximité est une priorité. Depuis février 2008, une procédure spécifique au suivi des réclamations a été mise en place.

En Italie, les réclamations ont diminué par rapport aux années précédentes.

L'action commerciale de CNP Vida est certifiée ISO 9001 V 2000. La filiale effectue tous les ans une enquête de satisfaction auprès de ses clients.

En Argentine, la mise en place du "Centre d'attention au client" permet d'optimiser la qualité de service. Les réclamations ont diminué de 7 % au second semestre 2008 par rapport au précédent.

#### Sensibilisation des assurés au développement durable

Le groupe brésilien a effectué en 2008 une opération de sensibilisation au développement durable des clients qui détiennent plus de deux contrats auprès du Groupe. Par ailleurs, il propose le produit Caixacap Blue Dream, dont une partie des primes est reversée à The Green Initiative pour mener à bien le programme "Carbono Seguro".

### XXIX \_\_\_\_ DÉONTOLOGIE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

La prévention et la lutte contre le blanchiment de capitaux fait l'objet de formations dans chaque filiale, en lien avec la Direction du Contrôle des risques du Groupe.

Caixa Seguros diffuse son code de conduite et de déontologie, intégrant la lutte contre la corruption, et organise des formations sur ce sujet.

### XXX \_\_\_\_ MÉCÉNAT

Brésil : 11 projets sont en cours pour un budget total de 8 millions de R\$ : lutte contre la violence des jeunes, couverture santé et décès de près de 3000 étudiants et enseignants intervenant dans un projet public d'intégration sociale, lutte contre la drogue dans les écoles et *via* le parrainage du film *Paradis artificiels*. Ateliers musicaux lors de semaines culturelles, et auprès d'enfants de communautés de Rio de Janeiro, etc.

Portugal : Membre fondateur de l'association portugaise contre la leucémie.

Italie : Soutien aux malades atteints de cancer et aux victimes de la mafia.

Espagne : Parrainage d'enfants du tiers-monde.

Argentine : Collecte de nourriture.

Chine : Soutien à la province du Sichuan, suite au tremblement de terre.

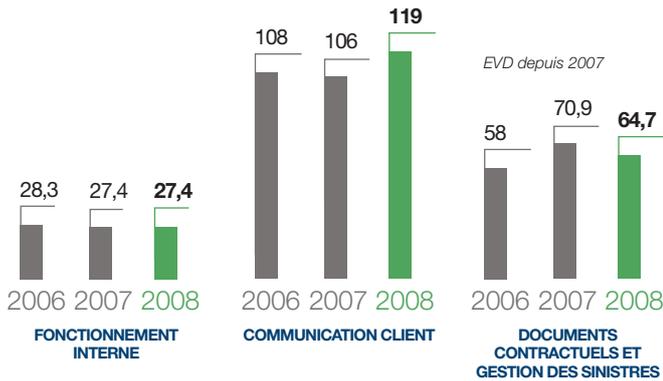
**ACTEUR RESPONSABLE  
VIS-À-VIS DE L'ENVIRONNEMENT  
FRANCE**

**Trois enjeux majeurs dans le cadre du fonctionnement interne : papier, déplacements et gestion des bâtiments**

**I CONSOMMATION**

**Papier**

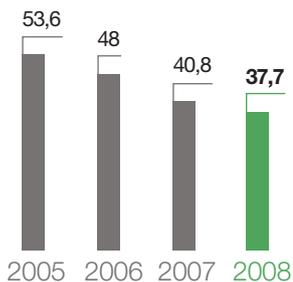
(en millions de feuilles)



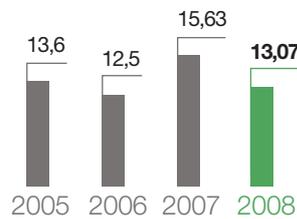
Les impressions de documents contractuels ont fortement baissé en 2008 grâce à l'optimisation des éditions (34,6 millions de feuilles en 2008 contre 54,9 millions en 2007, hors Écureuil Vie), même si la modification des mentions légales suite à l'intégration d'Écureuil Vie et le lancement de nouveaux produits dans le réseau des Caisses d'Épargne ont nécessité des rééditions. L'information destinée aux assurés s'applique aux 13,6 millions de contrats individuels correspondant à 248 produits. Le papier représente 2261 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>.

**Gestion des bâtiments**

Eau (en milliers de m<sup>3</sup>) :

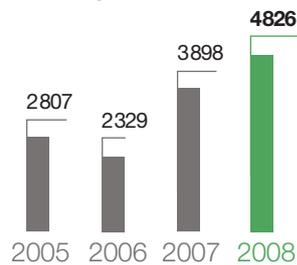


Électricité (en MWH) :



Soit 1,1 tonne équivalent CO<sub>2</sub> pour l'année 2008 (en baisse de 13 % par rapport à 2007).

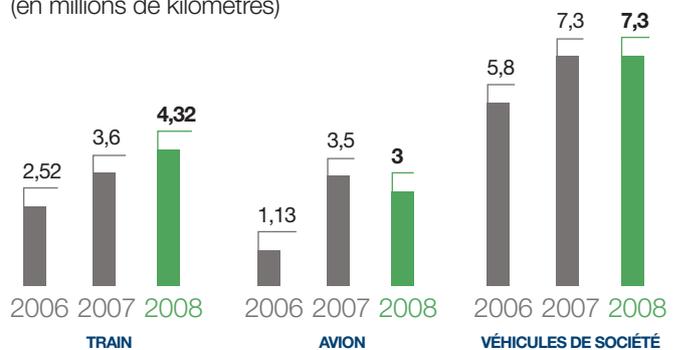
Chauffage (en tonne vapeur) :



Les variations climatiques expliquent cette augmentation de la consommation, qui atteint 522 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>.

**Transports**

(en millions de kilomètres)

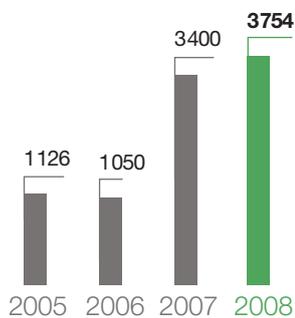


1,97 million de kilomètres ont été parcourus en train en 2008, entre Paris et Angers, contre 1,7 en 2007.

En 2008, les déplacements en avion, à l'international, sont en légère baisse avec 1,9 million de kilomètres parcourus contre 2 millions en 2007. L'ensemble des transports génère 2546 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>.

**Visioconférence**

(en heure de connexion) :



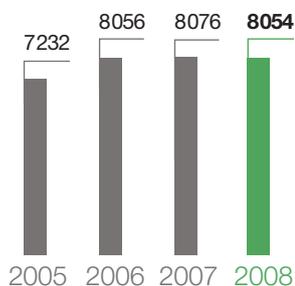
L'utilisation de la visioconférence est en hausse de 10 % en 2008. Un programme d'aménagement de nouvelles salles dédiées permettra d'amplifier le mouvement.

On estime à presque 3 millions le nombre de kilomètres économisés entre Angers et Paris grâce à la visioconférence (5400 voyages).

Par ailleurs, les conférences téléphoniques se sont beaucoup développées.

**Consommables informatiques**

(en nombre de cartouches) :

**Puits carbone**

Les forêts dont CNP Assurances est propriétaire, en France, représentent un puits Carbone de 328 000 tonnes.

**II \_\_\_\_\_ GESTION DES DÉCHETS**

Après un an de généralisation sur l'ensemble des sites d'Île-de-France, le tri sélectif donne ses premiers résultats très positifs : 131 tonnes de papier et 18,2 tonnes de cartons recyclés.

Un quart des cartouches ont été récupérées en 2008. C'est 46 % de plus qu'en 2007. Seules 961 ont pu être revalorisées. En effet, les cartouches de la majorité du parc imprimante ne peuvent pas l'être, mais elles sont écologiques. Le produit de la vente de ces cartouches d'encre est reversé à la Fédération des maladies orphelines.

Les tubes et les lampes sont recyclés. Le *relamping* se fait au moyen de fluocompacts qui ont une durée de vie plus longue. L'éclairage des ascenseurs a été remplacé par des leds, plus économiques (30 W au lieu de 108 W) pour un éclairage beaucoup plus puissant.

365 kilos de piles ont été récupérés grâce aux collecteurs mis en place sur l'ensemble des sites.

Grâce à l'extension aux postes de province du circuit mis en place pour le démantèlement du matériel obsolète (photocopieurs, téléphones, minitels, écrans, UC, imprimantes, etc.), 34 tonnes de produits ont été traités en 2008 contre 8 tonnes en 2007.

Le mobilier remplacé est donné à des associations (ou à des entreprises partenaires).

Le mobilier en mauvais état, 39 tonnes en 2008, est mis en décharge surveillée.

En 2008, CNP Assurances a mis en place un circuit de traitement des graisses des restaurants d'entreprise qui a permis le traitement de 58 m<sup>3</sup> de déchets.

**III \_\_\_\_\_ POLITIQUE ACHATS**

Une clause environnementale est insérée dans tous les appels d'offres.

La charte éthique des Achats diffusée en janvier 2007 prévoit la réalisation d'audits auprès des fournisseurs. En 2008, cinq d'entre eux ont été audités.

Une étude, menée par EcoVadis en 2008, confirme l'engagement des fournisseurs. Un seul des 50 fournisseurs stratégiques évalués (correspondant à un tiers du montant total des achats hors informatique) est considéré comme n'ayant pas une approche ou un engagement RSE structuré. À l'inverse, huit ont

**ACTEUR RESPONSABLE  
VIS-À-VIS DE L'ENVIRONNEMENT  
FILIALES INTERNATIONALES**

obtenu une note globale de 8 sur un maximum de 10 qui définit une approche de RSE structurée et proactive et un *reporting* significatif sur les objectifs et les indicateurs de performance. Aucun des fournisseurs en informatique actuels n'est signalé comme ayant des pratiques non responsables.

**IV PROJETS**

Le remplacement des tours aéro sur le principal site parisien devrait permettre une économie d'eau importante par rapport à la consommation actuelle, qui s'élève à près de 10 000 m<sup>3</sup>.

De même, la refonte de la production d'eau chaude, programmée pour 2009, permettra une meilleure adéquation entre la demande et la production. Le système par ballon est abandonné. L'absence de stockage de l'eau chaude permettra d'éliminer tout risque de légionellose. À terme, l'eau des sanitaires pourrait être juste tempérée.

La Direction des Immeubles et de la logistique envisage de réduire d'une heure le temps d'éclairage automatique des bureaux et des espaces communs.

Le chauffage fait également l'objet d'une étude attentive qui pourrait déboucher sur un changement de système.

Les achats informatiques seront évalués progressivement sous l'angle RSE.

**V CONSOMMATION**

**Papier**

(en millions de feuilles)



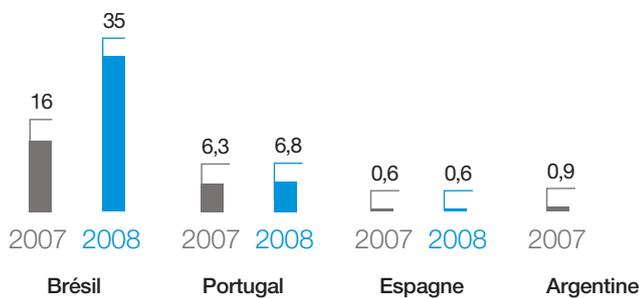
La consommation de papier de l'ensemble des filiales a diminué globalement de 7 %. La situation est néanmoins différente selon les pays. Au Portugal, la consommation de papier inclut les documents commerciaux.

La filiale brésilienne a externalisé l'impression haut volume en mai 2008. L'augmentation de la consommation dans la filiale espagnole s'explique par une forte activité commerciale. En Argentine, le nombre de contrats a fortement augmenté en 2008. En Chine, il s'agit de l'augmentation de support de formation au réseau et de la croissance importante du nombre de contrats.

Le choix du papier est surveillé. Le Brésil consomme un papier certifié, avec gestion des forêts et sans utilisation de chlore. L'utilisation de papier recyclé a débuté cette année dans la filiale chinoise.

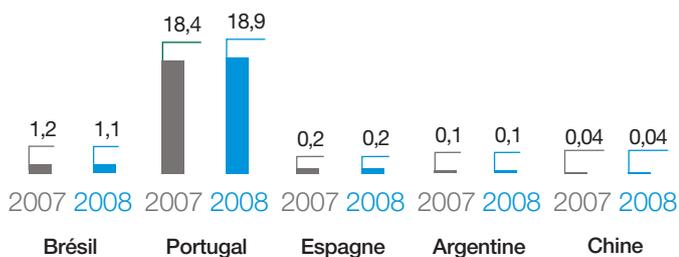
### Gestion des bâtiments

Eau (en milliers de m<sup>3</sup>) :



Des travaux sur la façade du bâtiment du siège de Caixa Seguros expliquent la consommation exceptionnelle d'eau. Une sensibilisation spécifique auprès des salariés est prévue en 2009.

Électricité (en millions de KWH) :



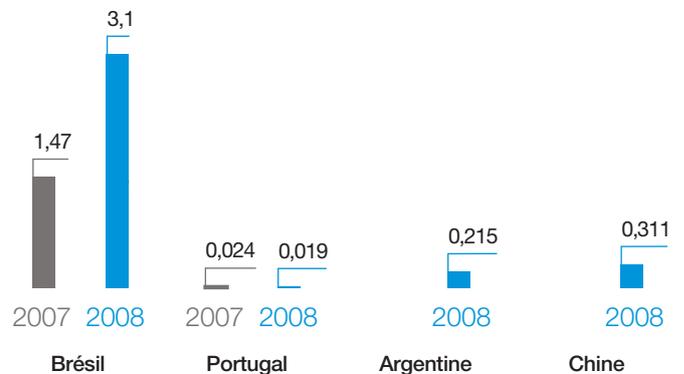
En 2008, le groupe brésilien Caixa Seguros a acquis de nouveaux moniteurs et a développé la virtualisation de serveurs informatiques consommant moins d'énergie. Par ailleurs, le bâtiment dispose d'une gestion automatique de l'éclairage. L'existence d'un réseau d'agences commerciales explique le niveau de la consommation de la filiale Global. Son siège dispose d'un système de climatisation centralisée et, en régions, la climatisation est éteinte en dehors des heures de travail. Les filiales au Brésil, au Portugal et en Argentine ont intégré des lampes basse consommation dans la quasi-totalité des équipements.

Chauffage :

En Argentine, le chauffage représente 10 600 tonnes vapeur. En Espagne, 4 000 litres de gasoil ont été consommés.

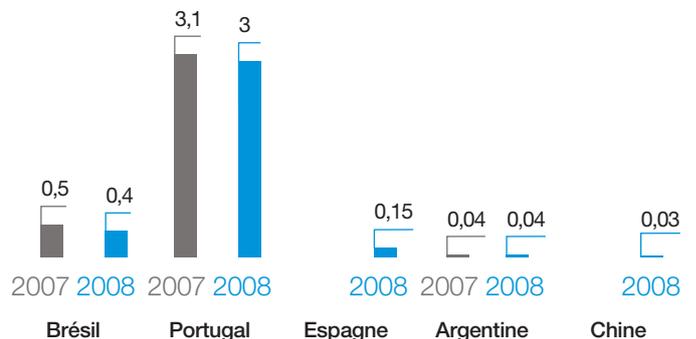
### Transport

Avion (en millions de kilomètres) :



L'étendue du pays justifie l'usage de l'avion au Brésil pour des raisons géographiques. Le volume des déplacements a été exceptionnellement important en 2008 du fait d'un projet spécifique. Le programme environnemental prévoit la promotion de la visioconférence et de la formation à distance afin de réduire ces déplacements.

Voiture (en millions de kilomètres) :



Au Portugal, les déplacements concernent essentiellement les inspecteurs commerciaux et sont en diminution de 3 %.

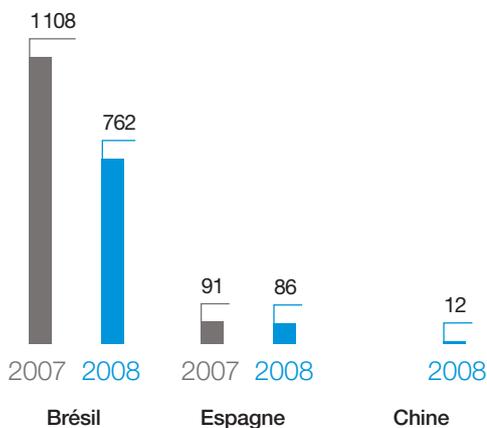
### Visioconférence

La visioconférence est de plus en plus utilisée par toutes les filiales internationales. Seul le Portugal ne dispose pas du matériel en propre et utilise un studio externe (18 heures en 2008). Le Brésil a réalisé 90 heures de visioconférence en 2008 et prévoit l'installation d'un deuxième point en 2009. La filiale chinoise a enregistré 20 heures de visioconférence et 150 heures d'audioconférence.

À Paris, 890 heures de visioconférence ont été réalisées à l'international.

### Consommables informatiques

(en nombre de cartouches achetées) :



La filiale brésilienne a ajusté ses achats de cartouches à la consommation en 2008.

### Puits carbone

Au Brésil, les émissions de gaz à effet de serre d'une partie de l'activité de la filiale (flotte automobile, déchets, énergie, eau et matériels consommés au siège) ont été estimées à 220 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> en 2008, par l'ONG The Green Initiative. Depuis 2007, le Groupe compense ces émissions en finançant la plantation d'arbres en Forêt Atlantique (1 400 en 2008).

## VI \_\_\_\_\_ GESTION DES DÉCHETS

L'ensemble des filiales (hormis au Portugal) a mis en place un processus de recyclage du papier. Ainsi, 25 tonnes de papier ont été recyclées au Brésil, 250 kilos en Espagne et 220 kilos en Chine.

Au Brésil et en Argentine, les produits de la vente des papiers collectés sont utilisés pour financer des actions sociales ou environnementales.

Certaines filiales recyclent les cartouches d'imprimante (59 en Espagne, 509 au Brésil) ou les piles (380 kilos en Chine, plus de 1 000 unités au Brésil). Le matériel informatique fait l'objet de dons au Portugal et en Amérique du Sud.

## VII \_\_\_\_\_ MOBILISATION DES ÉQUIPES

L'ensemble des filiales a engagé des actions de sensibilisation des collaborateurs sur la consommation de papier et aussi, pour la plupart, sur l'électricité. Au Brésil, une formation sur la responsabilité environnementale a été mise en place.

## VIII \_\_\_\_\_ PROJETS

Brésil : le programme environnemental approuvé en novembre 2008 vise à renforcer tous les vecteurs de la responsabilité environnementale. Le périmètre de la compensation pourrait être étendu.

Italie : un projet global d'achats écoresponsables est à l'étude, suite aux expériences déjà réalisées.

# LEXIQUE

## ACTIF CANTONNÉ

Un portefeuille de contrats d'assurance est cantonné lorsque les placements correspondant à ses provisions techniques font l'objet d'une gestion financière spécifique dans un fonds isolé.

## ACTIF NET RÉÉVALUÉ COMPTABLE (ANR) (NET ASSET VALUE OU NAV)

Fonds propres (qui incluent la réserve de capitalisation), dont on retranche les écarts d'acquisition et auxquels s'ajoutent les plus-values latentes nettes d'impôt appartenant aux actionnaires. Le mode de calcul des plus-values latentes appartenant aux actionnaires est propre à chaque société d'assurance. L'ANR retenu par CNP Assurances dans le calcul de la valeur intrinsèque est égal à l'ANR comptable diminué des valeurs de l'*In Force* et de l'avantage fiscal Brésil comptabilisés à l'actif de la Société et restant à amortir.

## APE (ANNUAL PREMIUM EQUIVALENT) / VALEUR ANNUALISÉE DES PRIMES

Indicateur d'activité en assurance vie. Les APE sont calculées en ajoutant à la totalité des primes périodiques 10 % des primes uniques perçues au cours de l'exercice.

## ASSOCIATION FRANÇAISE DE L'ASSURANCE (AFA)

Créée en juillet 2007, elle a pour objet d'étudier les questions concernant l'activité d'assurance et d'exprimer publiquement des positions communes à tous les acteurs de la profession afin d'assurer une meilleure représentativité du secteur. L'association est présidée à tour de rôle par les présidents de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA) et du Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (GEMA), selon le principe de l'alternance annuelle.

## ASSURANCE À ADHÉSION INDIVIDUELLE

Catégorie d'assurances de personnes permettant à un particulier de souscrire un contrat d'assurance (décès, vie) auprès d'une société d'assurance.

## ASSURANCE COLLECTIVE

Catégorie d'assurances permettant à une personne morale (entreprise, association, collectivité territoriale, mutuelle, établissement financier...), appelée souscripteur, de souscrire un contrat auprès d'une compagnie d'assurance en vue d'y faire adhérer un groupe de personnes unies au souscripteur par un lien de même nature.

## ASSURANCE DE PERSONNES

Contrat couvrant un risque lié à la personne humaine. Ces contrats incluent l'assurance en cas de vie et l'assurance en cas de décès, mais également tous les risques atteignant l'intégrité physique de la personne et liés à l'accident ou à la maladie (contrat en cas d'incapacité, en cas d'invalidité, en remboursement des frais de soins de santé, etc.).

## ASSURANCE EMPRUNTEUR (COUVERTURE DE PRÊTS)

Contrat d'assurance par lequel un assureur s'engage à prendre en charge à la place de l'assuré les échéances de son emprunt en cas de survenance d'un des risques assurés.

## ASSURANCE PRÉVOYANCE

Contrat garantissant le versement d'un revenu en cas de réalisation d'un risque tel que la maladie, le décès ou l'invalidité.

## ASSURANCE VIE

Contrat couvrant le risque de vie ou de décès de la personne assurée. Les contrats en cas de vie permettent de constituer un capital disponible si l'assuré est vivant au terme (capital, rente). Les contrats en cas de décès prévoient, quant à eux, le versement d'une prestation à un tiers désigné (appelé bénéficiaire) en cas de décès de l'assuré. Certains contrats en cas de vie sont assortis d'une contre-assurance en cas de décès.

## COMITÉ EUROPÉEN DES ASSURANCES (CEA)

Fédération européenne de l'assurance, créée en 1953, le CEA regroupe actuellement 33 associations nationales de sociétés d'assurances qui représentent plus de 5 000 compagnies européennes d'assurances et de réassurance, avec un total de 1 110 milliards d'euros d'encaissements. Le CEA a notamment pour objectif de favoriser l'instauration d'un cadre réglementaire adapté au développement de l'assurance européenne.

## CONTRAT À TAUX GARANTI

Contrat en cas de vie où l'assureur s'engage, sur une durée plus au moins longue prévue contractuellement, à rémunérer le capital constitué à un certain taux.

## CONTRAT DÉPENDANCE

Contrat destiné à couvrir le risque de perte d'autonomie des personnes âgées.

### \_\_\_\_\_ **CONTRAT EN EUROS**

Contrat d'assurance dont la valeur de rachat ou la prestation versée par l'assureur est exprimée en euros.

### \_\_\_\_\_ **CONTRAT EN UNITÉS DE COMPTE**

Contrat d'assurance dont la valeur de rachat ou la prestation versée par l'assureur est exprimée non pas en euros, mais dans une autre unité de valeur, généralement en nombre de parts ou actions d'OPCVM. La contre-valeur en euros de l'engagement de l'assureur dépend ainsi de la variation des titres composant l'OPCVM sur les marchés financiers.

### \_\_\_\_\_ **CONTRAT MULTISUPPORTS**

Contrat d'assurance dont la valeur de rachat ou la prestation versée par l'assureur est exprimée en euros et en unités de compte. Le souscripteur (ou adhérent) a en général le choix du support sur lequel il souhaite investir ses primes (support en euros ou support en unités de compte), et peut, selon les possibilités prévues par le contrat, demander à ce que ce choix initial soit modifié (arbitrage).

### \_\_\_\_\_ **EMBEDDED VALUE (EV) ET MARKET CONSISTENT EMBEDDED VALUE (MCEV)**

Voir valeur intrinsèque.

### \_\_\_\_\_ **FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE (FFSA)**

Fédération professionnelle regroupant la plupart des entreprises d'assurance françaises et les filiales de groupes étrangers, qu'elles aient une activité vie ou non-vie. Elle est composée de plusieurs instances, chargées notamment d'étudier les projets de réglementation, et d'une cellule d'études et de statistiques sur le marché français.

### \_\_\_\_\_ **GESTION ACTIF/PASSIF (ALM)**

Adossement des engagements que l'assureur porte à son passif au profit de ses assurés, à un actif lui permettant de couvrir à tout moment son risque financier.

### \_\_\_\_\_ **INSTITUTION DE RETRAITE SUPPLÉMENTAIRE (IRS)**

Régis par le Code de la Sécurité sociale, ces organismes à gestion paritaire ont été créés par des entreprises (ou des groupes professionnels) pour gérer les avantages de retraite supplémentaire accordés à leurs salariés au-delà du régime général de la Sécurité sociale et des régimes complémentaires ARRCO et AGIRC. Leur nombre a été estimé à 95

et les prestations annuelles de rente payées par ces organismes à plus de 1 milliard d'euros par an. La loi Fillon du 21 août 2003 et ses décrets d'application parus fin 2007 ont organisé la fermeture des IRS, avant le 31 décembre 2008 (échéance reportée au 31 décembre 2009).

### \_\_\_\_\_ **MARGE DE SOLVABILITÉ RÉGLEMENTAIRE**

Couverture minimale du risque lié aux activités d'assurance, exigée par les organismes de tutelle afin de protéger les intérêts des assurés. Le coût de portage de la marge de solvabilité représente la valeur actuelle du coût d'immobilisation des fonds propres en couverture de la marge de solvabilité jusqu'à extinction des contrats. Il s'agit de la différence entre le rendement attendu par les actionnaires (le taux d'actualisation) et le rendement net d'impôt obtenu suite au placement de la marge de solvabilité.

### \_\_\_\_\_ **NORMES IAS/IFRS (INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS/INTERNATIONAL FINANCIAL REPORTING STANDARDS)**

Référentiel comptable, applicable aux sociétés européennes cotées depuis janvier 2005.

### \_\_\_\_\_ **PARTICIPATION AUX BÉNÉFICES**

En assurance vie et capitalisation, les sociétés d'assurance font participer leurs assurés aux bénéfices qu'elles réalisent en les redistribuant.

### \_\_\_\_\_ **PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE COLLECTIVE (PERCO)**

Produit créé par la loi du 21 août 2003 (loi Fillon), qui remplace le PPESV (Plan Partenarial d'épargne Salariale Volontaire). Produit collectif d'épargne retraite (comptabilisé en épargne salariale et non en assurance vie), il prévoit l'immobilisation des fonds jusqu'au départ en retraite avec une sortie en rente ou en capital et des cas de déblocage anticipé.

### \_\_\_\_\_ **PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE (PERP)**

Produit créé par la loi du 21 août 2003 (loi Fillon). Produit individuel d'épargne dédié à la retraite ouvert à tous, dont les caractéristiques sont le blocage des fonds jusqu'à la retraite et une sortie exclusive en rente, et comme contrepartie une forte incitation fiscale à l'entrée. Par ailleurs, les entreprises peuvent désormais ajouter à leur contrat collectif "article 83" une strate supplémentaire de type PERP. Le contrat est alors baptisé PERE (Plan d'épargne Retraite Entreprise).

**PLUS OU MOINS-VALUE LATENTE**

Différence, positive ou négative, entre la valeur de marché d'un actif et sa valeur comptable (si cette dernière est par exemple mesurée au coût historique).

**PRODUIT D'ASSURANCE ÉPARGNE**

Contrat d'assurance en euros ou multirisques permettant la constitution d'un capital qui peut être racheté par l'assuré.

**PRODUIT D'ASSURANCE RETRAITE**

Contrat d'assurance en euros ou multirisques, en général collectif, permettant la constitution d'une rente ou d'un capital payables au moment de la cessation d'activité professionnelle de l'assuré. La loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites, dite loi Fillon, a créé le cadre d'une nouvelle offre de produits, spécialement dédiés à la retraite et assortis d'incitations fiscales (voir PERP et PERCO).

**PRODUIT DE RISQUE PRÉVOYANCE**

Contrat d'assurance permettant à l'assuré de se prémunir en cas de décès, d'accident ou de maladie. Ces contrats n'offrent pas la possibilité au souscripteur (ou adhérent) de récupérer les primes si le risque pour lequel il est assuré ne se réalise pas.

**PRODUIT NET D'ASSURANCE (PNA)**

Marge (avant frais) issue des activités d'assurance.

**PROVISION POUR ALÉAS FINANCIERS (PAF)**

Provision destinée à compenser la baisse du rendement des actifs par rapport aux engagements de rémunération garantie sur les contrats autres qu'en unités de compte.

**PROVISION POUR DÉPRÉCIATION DURABLE (PDD)**

Provision destinée à compenser la baisse prolongée d'une ligne d'actif d'un assureur.

**PROVISION POUR RISQUE D'EXIGIBILITÉ (PRE)**

Provision destinée à faire face aux engagements dans le cas de moins-values nettes de l'ensemble des placements.

**PROVISIONS MATHÉMATIQUES**

Sommes que l'assureur doit inscrire au passif de son bilan, correspondant à ses engagements pris à l'égard des assurés.

**RÉSERVE DE CAPITALISATION**

La réserve de capitalisation est une provision technique destinée à lisser les résultats financiers des placements obligataires à taux fixe en cas de variation de taux. Les plus-values réalisées en cas de cession d'obligations sont versées à cette réserve. Les moins-values réalisées sont compensées par un prélèvement sur cette réserve, qui est admise dans la marge de solvabilité.

**RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION (RBE)**

Produit net d'assurance (PNA) diminué des frais. Le RBE mesure le résultat opérationnel avant que soient pris en compte notamment : les réévaluations IFRS d'actifs, les plus-values contribuant à la formation du résultat et les éléments exceptionnels.

**RÉSULTAT NET COURANT**

Résultat net part du groupe avant prise en compte des réévaluations IFRS d'actifs et des éléments exceptionnels. Le résultat net courant inclut les plus-values réalisées au cours de l'exercice.

**SOLVABILITÉ 2 (SOLVENCY II)**

Réforme réglementaire européenne de l'assurance. Son objectif est de mieux adapter les fonds propres exigés des compagnies d'assurance et de réassurance avec les risques que celles-ci encourent dans leur activité.

**VALEUR AU BILAN**

Montant des placements figurant au bilan évalués à leur prix d'achat ou de revient, diminués le cas échéant des amortissements et des provisions pour dépréciation.

**VALEUR DE RÉALISATION DES PLACEMENTS**

Montant des placements évalués à leur valeur de marché (par exemple, dernier cours de Bourse pour les actifs cotés).

**VALEUR D'UNE ANNÉE D'AFFAIRES NOUVELLES (VALUE OF NEW BUSINESS)**

Valeur actuelle des résultats futurs sur les contrats souscrits dans une année, diminuée du coût de portage de la marge de solvabilité associée à ces contrats.

**VALEUR DE LA PRODUCTION FUTURE**

Multiple de la valeur du *new business*. Le multiple dépend des perspectives de croissance.

---

**VALEUR DES CONTRATS EN PORTEFEUILLE  
(IN FORCE)**

Valeur actuelle des résultats futurs des contrats en cours à la date d'évaluation, diminuée du coût de portage de la marge de solvabilité associée à ces contrats.

**VALEUR ÉCONOMIQUE (APPRAISAL VALUE)**

Valeur intrinsèque + valeur de la production future.

**VALEUR INTRINSÈQUE  
(EMBEDDED VALUE OU EV)**

Actif net réévalué + valeur des affaires en stock.

Ces indicateurs offrent une vision actualisée des profits futurs que l'assureur peut attendre de son portefeuille en stock. Au travers de la valeur du *new business*, un zoom est réalisé sur les affaires nouvelles souscrites au cours de l'année.

Au 31 décembre 2008, les valeurs publiées reposent sur une méthodologie dite *Market Consistent*. Les calculs réalisés par le groupe CNP sont conformes aux normes MCEV<sup>®1</sup> édictées par *The European Insurance CFO Forum Market Consistent Embedded Value Principles*, à l'exception d'une prime de liquidité.

---

<sup>1</sup> Copyright © Stichting CFO Forum Foundation 2008.



Le présent document a été déposé auprès de l'Autorité des marchés financiers le 14 mai 2009, conformément aux articles 211-1 à 211-42 du Règlement général de l'Autorité des marchés financiers. Il pourra être utilisé à l'appui d'une opération financière s'il est complété par une note d'opération visée par l'Autorité des marchés financiers.



**Le Rapport annuel et de développement durable 2008 de CNP Assurances est constitué de deux documents distincts : le Rapport d'activité et de développement durable 2008 et le Rapport financier 2008. Le Rapport annuel et de développement durable 2008 constitue le document de référence de CNP Assurances, et a été déposé à l'AMF.**

Nos remerciements à tous les collaborateurs de CNP Assurances qui ont participé à la réalisation de ce document.



Photos : Michel Labelle, Philippe Castaño, Corbis, dpcom, Getty.

Conception et réalisation : LIGARIS/AGENCE / **la chose**. Ce document utilise du papier Condat Contraste, certifié PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification), garantissant la gestion durable des forêts. Il a été imprimé par un imprimeur Imprim'vert, c'est-à-dire qui s'est engagé à ne plus utiliser de produits toxiques, et à sécuriser la collecte, le stockage et le traitement des produits et déchets dangereux.

CNP Assurances, Société Anonyme  
au capital de 594 151 292 € entièrement libéré.  
Siège social : 4, place Raoul-Dautry  
75716 Paris Cedex 15 –  
341 737 062 RCS Paris.  
Entreprise régie par le Code des assurances  
Site Internet : [www.cnp.fr](http://www.cnp.fr)



L'assureur de toute une vie



Mai 2009 - CNP/2009/004/F3