

# Tout savoir sur CNP Assurances

## Toutes les informations disponibles sur [www.cnp.fr](http://www.cnp.fr)

Ce site Internet présente CNP Assurances, ses métiers, son actualité, sa saga publicitaire. Deux boîtes aux lettres électroniques : [actionnaires@cnp.fr](mailto:actionnaires@cnp.fr) et [info@cnp.fr](mailto:info@cnp.fr) permettent de répondre aux actionnaires individuels et aux investisseurs. Une newsletter mensuelle « L'Actu Actionnaires » est envoyée par e-mail chaque mois sur inscription dans l'une des sous-rubriques dédiées aux actionnaires.

## Toutes les informations financières sur [www.cnp-finances.fr](http://www.cnp-finances.fr)

Ce site, entièrement dédié à l'information financière, comprend deux espaces, l'un pour les actionnaires, et l'autre pour les investisseurs. Il permet de télécharger des informations sur le cours de l'action, le rapport annuel, les communiqués financiers, le calendrier financier, les présentations faites aux analystes, un résumé de l'Assemblée générale...

## Des éditions financières complètes

Le Rapport annuel, le Guide de l'Assemblée générale, la Lettre aux actionnaires et le Guide de l'actionnaire sont mis à la disposition des personnes intéressées sur simple demande.

## Des espaces dédiés aux actionnaires

Un site Internet [www.cnp-lecercle.fr](http://www.cnp-lecercle.fr) permet à tous les actionnaires de s'inscrire gratuitement

en ligne au Cercle des actionnaires, puis de s'informer sur les services privilégiés ou de s'inscrire aux manifestations proposées par le Cercle. Un numéro vert **N° Vert 0 800 544 544** permet de connaître, en temps réel, le cours du titre CNP et la valeur des indices de référence, et propose l'accès à un journal télévisé mis à jour toutes les deux semaines. Les actionnaires peuvent également, du lundi au vendredi, joindre des téléconseillers, en touche 4 du numéro vert, pour obtenir des renseignements sur la Société ou enregistrer les demandes d'adhésion au Cercle, de documentation financière, et les changements d'adresse.

## Des réunions avec les actionnaires

- 15 juin 2009 à Nantes
- 17 novembre 2009 à Nancy
- 26 novembre 2009 à Nice
- 8 décembre 2009 à La Rochelle

## CNP Trésor : des démarches facilitées

Un numéro unique : **le 01 41 98 55 59**  
Du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 13h, pour répondre à toutes les questions concernant les contrats des assurés et prendre rendez-vous avec un conseiller CNP Trésor.

## → Un accès Internet via [www.cnp.fr](http://www.cnp.fr)

La rubrique « Espace CNP Trésor » présente les produits et services et permet d'organiser une rencontre avec un conseiller CNP Trésor.



# L'ASSUREUR DE TOUTE UNE VIE

# 2009

- 06— S'engager dans la durée
- 10— Anticiper vos attentes
- 16— Agir à vos côtés
- 20— Répondre à vos exigences

4, place Raoul-Dautry  
75716 Paris Cedex 15  
Capital 594 151 292 €  
341 737 062 RCS Paris  
Site Internet : [www.cnp.fr](http://www.cnp.fr)



CNP/2009/006/F3



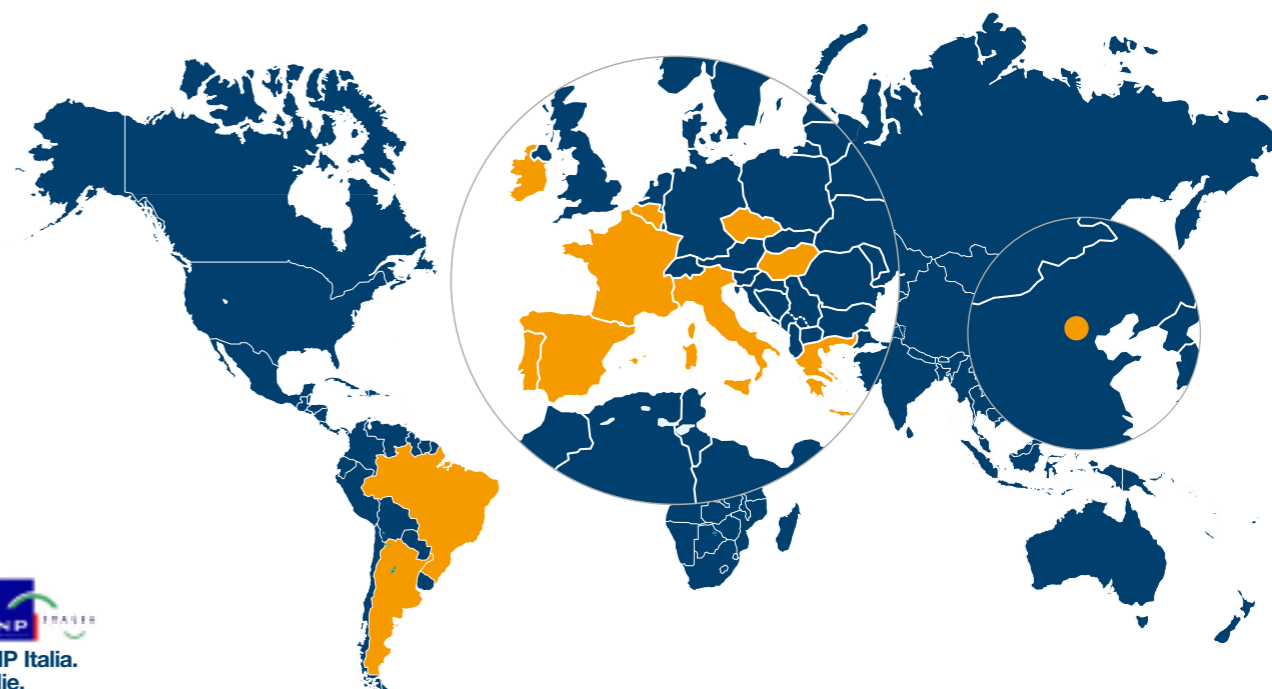
**150 ans** d'existence  
**Le 1<sup>er</sup> assureur de personnes en** France depuis 1991  
**Une présence dans 15 pays via** 28 000 points de vente  
**Plus de 4 400 collaborateurs** dans le monde

## SOMMAIRE

- 04 INTERVIEW DE GILLES BENOIST**  
Directeur général de CNP Assurances
- 06 S'ENGAGER DANS LA DURÉE**  
07 CNP Assurances : une histoire, une vocation, des valeurs  
08 Des solutions adaptées à tous les besoins
- 10 ANTICIPER VOS ATTENTES**  
11 Des produits d'assurance vie pour tous  
12 Une offre retraite attractive  
13 Une gamme prévoyance très complète  
14 Une stratégie de partenariats à long terme
- 16 AGIR À VOS CÔTÉS**  
17 Une gestion financière sécurisée et performante  
18 Le développement durable au cœur de la stratégie
- 20 RÉPONDRE À VOS EXIGENCES**  
21 Des compétences au service de l'excellence opérationnelle  
22 La satisfaction des assurés au cœur des centres de clientèle
- 24 CHIFFRES CLÉS**

## 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.



**CNP ITALIA**  
CNP Italia.  
Italie.

**CNP VITA**  
CNP Vita.  
CNP Unicredit Vita.  
Italie.

**CNP LIFE**  
CNP Life.  
Irlande.

**Global**  
Global et Global  
Vida.  
Portugal.

**CNP VIDA**  
CNP Vida.  
Espagne.

**CAIXA SEGUROS**  
Caixa Seguros.  
Brésil.

**CNP**  
Compañía de Seguros de Vida.  
Argentine.

**中法人寿**  
Sino-French Life  
Insurance.  
Chine.

**CNP Marfin**  
Chypre et Grèce.

↓  
Des implantations internationales essentiellement en Europe du Sud et en Amérique latine, conformément aux choix stratégiques.





# INTERVIEW DE GILLES BENOIST

↓  
Directeur général  
de CNP Assurances

**CNP ASSURANCES OCCUPE UNE PLACE DE PREMIÈRE IMPORTANCE DANS LE PAYSAGE DE L'ASSURANCE DE PERSONNES ET DE LA PROTECTION SOCIALE. POUR VOUS, AUJOURD'HUI, QUE SIGNIFIE ÊTRE ASSUREUR ?**

**Gilles BENOIST :** Pour CNP Assurances, être assureur, c'est tenir ses promesses. Notre métier d'assureur de personnes consiste à protéger les assurés sur le très long terme. Il s'agit de les aider à mettre en place des solutions individuelles et collectives en matière d'épargne, de retraite et de prévoyance-santé, dépendance...-qui viennent en complément de la solidarité nationale. Nous ne sommes jamais sortis de ce périmètre, et c'est pour cela qu'aujourd'hui, même en période de crise, nous sommes solides et que les assurés peuvent avoir confiance.

**NOUS SOMMES EN EFFET CONFRONTÉS À UNE CRISE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE INTERNATIONALE D'UNE GRANDE AMPLIEUR. QUEL EN EST L'IMPACT POUR CNP ASSURANCES ET POUR LE SECTEUR DE L'ASSURANCE ?**

**G. B. :** Les assureurs et bancassureurs européens n'ont pas été totalement épargnés par la forte baisse des marchés financiers qui impacte leur bilan et leur résultat, ni par la crise qui affecte maintenant l'économie mondiale. Dans un tel contexte, CNP Assurances - par son appartenance au secteur public, la solidité de ses actionnaires, sa place de leader sur son marché national et sa gestion financière très prudente - offre une capacité de résistance plus forte et plus durable que d'autres acteurs, comme en témoignent ses résultats en 2008.

**LE MARCHÉ FRANÇAIS DES ASSURANCES DE PERSONNES A BAISSÉ EN 2008. POURQUOI ? COMMENT CNP ASSURANCES S'EST-ELLE COMPORTÉE SUR CE MARCHÉ ?**

**G. B. :** La baisse du marché français de l'assurance vie s'explique par la concurrence des produits court terme (livret A et comptes à terme), et par l'aversion au risque des clients, qui délaissent les contrats en unités de compte investis partiellement en actions. Dans cet environnement difficile, nous avons fait mieux que nos concurrents, puisque la baisse de notre collecte a été de 7,7 % seulement, contre -10,6 % pour le marché français dans son ensemble et -14 % pour les bancassureurs. Il ne faut pas perdre de vue que l'assurance vie garde tout son intérêt pour les épargnants, en termes de souplesse, de fiscalité et comme moyen de préparer sa retraite et transmettre son patrimoine. Quant aux besoins de protection dans leur ensemble, ils ont tendance à augmenter, *a fortiori* en temps de crise.

**ET À L'INTERNATIONAL ?**

**G. B. :** CNP Assurances est présente en Europe - principalement en Espagne et en Italie - et en Amérique latine. Les filiales européennes ont été pénalisées par la baisse des marchés financiers, mais nous avons mis en place des stratégies commerciales à la fin de l'année 2008 pour développer de nouveaux types de contrats. En revanche, l'activité a été très soutenue au Brésil, avec une collecte brute en hausse de 26,7 %, ce qui montre l'intérêt d'avoir des relais de croissance dans l'un des pays qui devrait être parmi les moins affectés par la crise. Et celle-ci ne nous a pas empêchés de poursuivre notre diversification à l'international. Fin 2008, nous sommes entrés sur le marché de l'assurance à Chypre et en Grèce.

“ Notre démarche qualité est fondée sur les compétences et la motivation de tous nos collaborateurs, qui placent le client au centre de leurs préoccupations. ”

**LA CONFIANCE EST UN ÉLÉMENT CLÉ DANS LE MÉTIER D'ASSUREUR DE PERSONNES. COMMENT CNP ASSURANCES S'EFFORCE-T-ELLE DE GAGNER LA CONFIANCE DE SES ASSURÉS ?**

**G. B. :** Nous considérons que la confiance de l'épargnant se nourrit en grande partie de l'écoute et de l'accompagnement que lui offre sa compagnie d'assurances. C'est pourquoi, à CNP Assurances, nous avons toujours fait de la proximité avec nos assurés un objectif prioritaire. Cette démarche qualité est fondée sur les compétences et la motivation de tous nos collaborateurs, qui placent le client au centre de leurs préoccupations.



# S'ENGAGER DANS LA DURÉE

« Pour CNP Assurances, être assureur, c'est tenir ses promesses. Notre métier d'assureur de personnes consiste à protéger les assurés sur le très long terme. »

## 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.**

CNP Assurances, dont l'origine remonte à 1850, a été créée au sein de la Caisse des Dépôts pour favoriser le développement de la prévoyance et de l'assurance vie pour les Français aux revenus modestes. Aujourd'hui leader français de l'assurance de personnes avec une collecte brute de 29,2 milliards d'euros en 2008 et 24 millions de clients dans le monde, CNP Assurances, membre du groupe Caisse des Dépôts, garde des liens privilégiés avec son premier actionnaire, ainsi qu'avec des actionnaires et partenaires distributeurs investis de missions d'intérêt général et des acteurs de l'économie sociale.

De par son métier d'assureur de personnes, CNP Assurances place l'assuré au cœur de ses préoccupations et reste attachée au respect des valeurs fondamentales liées à la vie. Elle contribue à réduire les conséquences financières des accidents de la vie – invalidité, accident, décès, dépendance... – et apporte une plus-value sociale en mutualisant les risques et en sécurisant la couverture des garanties sur le long terme.

CNP Assurances s'est fixé deux priorités : établir une relation de confiance avec ses assurés et lutter contre l'exclusion financière et sociale.

Gagner, et surtout garder la confiance des assurés, y compris en période de crise, est une condition essentielle à l'exercice du métier d'assureur de personnes, qui prend des engagements vis-à-vis de ses clients et partenaires pour des durées →

### 150 ans d'histoire



- 1850** Création, au sein de la Caisse des Dépôts, de la Caisse Nationale de Retraite pour la Vieillesse (CNRV), première caisse d'assurance vieillesse en France.
- 1868** Création de la Caisse Nationale d'Assurances en cas d'Accident (CNAA) et de la Caisse Nationale d'Assurances en cas de Décès (CNAD).
- 1959** Création de la Caisse Nationale de Prévoyance (CNP), établissement public regroupant les trois caisses au sein de la Caisse des Dépôts.
- 1960** Lancement des premiers contrats d'assurance individuelle en Sicav avec La Poste et le Trésor public.
- 1988** Création d'Écureuil Vie avec les Caisses d'Épargne.
- 1992** La CNP devient CNP Assurances, société anonyme régie par le Code des assurances.
- 1995** Création de Compañia de Seguros de Vida en Argentine.
- 1998** Introduction en Bourse.
- 1999** Prise de contrôle de Global SA et Global Vida SA au Portugal.
- 2001** Prise de contrôle de Caixa Seguros au Brésil. Création de Filassistance International avec Azur-GMF dédiée aux services de proximité.
- 2003** Signature d'un partenariat avec la Mutualité française jusqu'en 2013.
- 2005** Implantation en Italie avec l'acquisition de 57,5% de Fineco Vita, devenue Capitalia Vita en 2006, puis CNP Unicredit Vita en 2008.
- 2006** Prolongation du pacte d'actionnaires avec La Poste, le Groupe Caisse d'Épargne, la Caisse des Dépôts et l'État jusqu'à fin 2015. Implantation en Espagne via l'acquisition de 94% de Skandia Vida, renommée CNP Vida.
- 2007** Rachat par CNP Assurances des 49,9% d'Écureuil Vie détenus par le Groupe Caisse d'Épargne.
- 2008** Implantation à Chypre et en Grèce via l'acquisition à 50,1% de Marfin Insurance Holdings.

→ très longues. C'est en pratiquant une déontologie sans faille à toutes les phases de son activité et en veillant à la qualité de la conception et de la gestion des contrats, ainsi qu'à la qualité de la gestion financière, que cette relation de confiance peut se construire.

Quant à la lutte contre l'exclusion financière, elle constitue pour CNP Assurances un enjeu social. Fidèle à son histoire et à ses valeurs, le groupe CNP Assurances participe au développement économique et social en permettant à tous d'avoir accès à l'assurance à un coût raisonnable et en élargissant le plus possible le champ des risques assurables.

Cette conception du métier d'assureur, CNP Assurances la traduit au quotidien par un souci permanent d'expertise, de proximité, d'engagement, de responsabilité et de pérennité. Des principes qui confèrent à sa démarche une véritable logique de développement durable et s'illustrent par des actions combinant efficacité économique, responsabilité sociale et protection de l'environnement.

## DES SOLUTIONS ADAPTÉES À TOUS LES BESOINS

\_\_\_\_\_ 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.

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. Elle participe également à la recherche dans le cadre de la Fondation du risque : en 2008, CNP Assurances a décidé de cofinancer la nouvelle chaire d'études nommée « Risques et chances de la transition démographique » à l'université Paris-Dauphine.

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 en termes d'âge, d'approche des risques et de revenus financiers. Les besoins sont très variés : aider un actif à préparer sa retraite, permettre à un retraité d'organiser la transmission de son patrimoine ou faciliter la prise en charge d'une éventuelle perte d'autonomie. 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. Elle propose, dans chacune de ses gammes, des produits accessibles à tous les niveaux de revenus, grâce à des montants minimaux de versements très faibles. Elle facilite l'accès à l'assurance en s'asso-

ciant à la « trousse 1<sup>ère</sup> assurance », aux côtés de la fondation Entrepreneurs de la Cité, qui permet d'offrir aux micro-entrepreneurs des garanties de base complètes à un prix modique. En matière de 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 et renforcé la formation de ses équipes et l'information des conseillers financiers.

Enfin, l'ambition de CNP Assurances est de garantir la protection de ses assurés sur le long terme. En matière d'assurance vie, CNP Assurances s'efforce d'optimiser et de lisser ses rendements dans le temps et de sécuriser ses engagements en euros. Pour les contrats de retraite, la plus-value sociale d'un assureur comme CNP Assurances consiste à verser un revenu régulier et revalorisé.

### Relever le défi du vieillissement de la population

↓ De 1960 à 2008 en France, l'espérance de vie est passée selon l'INSEE de 67 à 77,5 ans pour les hommes et de 72 à 84,3 ans pour les femmes, d'où un allongement de la durée de la retraite et une augmentation du nombre des personnes dépendantes (+50% d'ici à 2015). En mutualisant les risques, et grâce à sa vision à long terme, l'assurance a un rôle à jouer pour faire face aux coûts induits par cette situation. En tant que 1<sup>er</sup> assureur de personnes en France, CNP Assurances contribue à relever le défi posé par l'allongement de la vie. Elle facilite l'accès au crédit immobilier pour éviter la charge d'un loyer au moment de la retraite. Elle complète sa gamme de produits d'épargne-retraite et favorise l'émergence de solutions nouvelles pour couvrir la perte d'autonomie. Outre l'aide financière apportée par les produits d'assurance dépendance, CNP Assurances développe la prévention et les services – aide à domicile, téléassistance, accompagnement dans les déplacements –, qui facilitent le maintien à domicile et représentent une véritable valeur ajoutée pour les personnes âgées et leur famille.

## LA RESPONSABILITÉ

↓ CNP Assurances définit sa responsabilité sociale d'assureur autour de deux priorités : établir une relation de confiance avec toutes les parties prenantes et contribuer à lutter contre l'exclusion financière.

**24 millions**  
de clients dans le monde

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

**29,2 milliards**  
d'euros de collecte brute en 2008

**2 369 millions**  
d'euros de résultat brut d'exploitation



# ANTICIPER VOS ATTENTES

CNP Assurances a conçu une gamme complète de produits d'épargne, de retraite et de prévoyance pour anticiper vos attentes et offrir, grâce à ses différents réseaux de distribution, des solutions complètes et innovantes.

## DES PRODUITS D'ASSURANCE VIE POUR TOUS

Grâce à l'assurance vie, l'assuré bénéficie d'un produit d'une grande souplesse pour se constituer ou transmettre un capital, financer un projet ou améliorer son niveau de vie. CNP Assurances conçoit des offres d'assurance vie adaptées à toutes les attentes.

Placement financier préféré des Français en raison de sa souplesse et de sa sécurité sur les supports en euros, l'assurance vie est dotée d'un cadre fiscal spécifique et répond à l'ensemble des besoins des assurés : financer un projet, percevoir des revenus complémentaires ou préparer sa succession. En cas de décès de l'assuré, la contre-assurance décès permet aux bénéficiaires désignés de percevoir le capital. La diversité des formules proposées permet à l'assuré, même modeste, 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 offrent généralement un taux minimum garanti ; 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 des contrats multisupports donnant 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.

### Les principaux contrats d'assurance vie

LES PRODUITS	LE RÉSEAU	LE CONTRAT
Vivaccio		€/UC
Cachemire		€/UC
Nuances privilège/Plus/3D/Grenadine		€/UC
Yoga		€
Aikido		€/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
Produits portugais		
Produits italiens		
Produits brésiliens		

**N°1**  
de l'assurance vie en France  
**21,5 milliards**  
d'euros de collecte brute en 2008

→ **2 contrats innovants : Cachemire et Aikido**

**Proposé par la Banque Postale, Cachemire est un contrat d'assurance vie multigestionnaire 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. **Distribué par les Caisses d'Épargne et destiné aux seniors, Aikido 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 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. Avec Aikido et Yoga, produit 100 % euro, la clientèle senior des Caisses d'Épargne dispose d'une gamme complète et renouvelée.



## DES PRODUITS DE RETRAITE ATTRACTIFS

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.

Outre les contrats d'assurance vie souvent souscrits à des fins de retraite, CNP Assurances commercialise une gamme complète de produits d'épargne-retraite destinée à compléter les prestations des régimes obligatoires par répartition de la Sécurité sociale. Deux types de contrats sont proposés : un produit individuel d'épargne dédié à la retraite ouvert à tous, le PERP, très sécurisé, dont la sortie s'effectue en rente ; et des produits collectifs d'épargne-retraite, souscrits dans le cadre de l'entreprise. Il faut y ajouter un produit d'épargne salariale destiné à la retraite, le PERCO, qui permet de se constituer une épargne avec l'aide de l'employeur. L'ensemble de ces produits retraite bénéficie d'une fiscalité avantageuse, puisque les cotisations sont déductibles du revenu imposable dans la limite d'un plafond. La hausse de plus de 25 % de la collecte brute du groupe CNP Assurances en retraite en 2008 témoigne de l'intérêt des assurés pour ce type de produits.

### Les principaux contrats d'épargne-retraite

LES PRODUITS	LE RÉSEAU	LE CONTRAT
Solesio Vie		€/UC
Solesio Perp Horizon		PERP en points
Solesio Perp Evolution		PERP en €/UC
Viagéry		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		rentes
Contrats Article L 411.1 dont Préfon retraite et Fonpel		rente viagère immédiate
Produits brésiliens		
Produits italiens		

**2,9 milliards** d'euros de collecte brute en 2008

**10%** de la collecte brute totale en 2008

### Des services d'assistance à la personne performants

↓ **En France, la population des plus de 75 ans devrait doubler d'ici à 2050 et atteindre 11 millions de personnes.** Pour permettre aux personnes âgées, isolées ou handicapées de rester le plus longtemps possible à leur domicile, CNP Assurances propose une offre complète et performante de services d'assistance à la personne via ses trois filiales : Filassistance

International, Age d'Or Services et CNP Services à la Personne. 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 GAMME PRÉVOYANCE TRÈS COMPLÈTE

Pour couvrir les risques liés aux aléas de la vie, CNP Assurances propose, en matière de prévoyance, de santé et de couverture de prêt, une offre dotée de garanties étendues répondant aux nouvelles attentes des assurés.

La gamme de produits de prévoyance de CNP Assurances est très complète : assurance complémentaire santé, couverture en cas de décès, d'invalidité ou d'incapacité, assurance contre la perte d'autonomie, financement des obsèques ou encore assurance des prêts. CNP Assurances est leader de l'assurance de prêt, 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. CNP Assurances est également le premier intervenant en dépendance collective : elle assure plus de 90 % des personnes couvertes par un contrat collectif souscrit dans le cadre de l'entreprise ou dans celui d'une mutuelle, et elle se développe en assurance individuelle. Enfin, CNP Assurances complète son offre financière par une offre de services en nature et de prévention via ses enseignes spécialisées dans l'assistance aux personnes (voir encadré page 12).

**4,5 milliards** d'euros de collecte brute en 2008

### CNP Trésor renforce son offre dépendance

↓ **Avec CNP Trésor Autonomie, 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, un ensemble de services sont mis à disposition pour accompagner progressivement la perte d'autonomie.

### Les principaux contrats de prévoyance

LES PRODUITS	LE RÉSEAU
<b>Risque-prévoyance</b>	
Séralys/Prémunys/Avysis/Forfaitys/Futurys	
Garantie Famille & Garantie Urgence	
Trésor Prévoyance Comptavie	
Résolys Obsèques Financement	
Résolys Obsèques Prestations	
Résolys Financement & Prestations	
Trésor Prévoyance Assuravie et Obsèques	
<b>Dépendance</b>	
Écureuil Assistance Vie	
Protectys Autonomie	
Quiétude Autonomie	
CNP Trésor Autonomie	
Contrats groupe des Mutuelles, Entreprises, Collectivités locales et Associations	
<b>Santé</b>	
Compléty	
Contrats groupe des Mutuelles, Entreprises et Collectivités locales	
<b>Prêts</b>	
Contrats groupe Réseaux bancaires	
Contrats groupe Mutuelles (MGEN, MFP)	
Produits brésiliens	
Produits européens	

**15,4%** de la collecte brute totale en 2008

## UNE STRATÉGIE DE PARTENARIATS 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.

### ASSURANCE INDIVIDUELLE : LA FORCE DES RÉSEAUX BANCAIRES

CNP Assurances privilégie la bancassurance, c'est-à-dire la vente de produits d'assurance *via* des réseaux bancaires, qu'elle pratique depuis plus d'un siècle. 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 –, qui sont aussi ses actionnaires et détiennent ensemble 36 % de son capital. Ces deux réseaux totalisent près de 20 000 points de vente sur le territoire français et représentent 70 % de la collecte brute de CNP Assurances. En 2006, les accords de distribution et le

## Assurance individuelle

23,5 milliards d'euros de collecte brute en 2008, soit 80,8 % de la collecte brute totale.

pacte d'actionnaires qui nous lie à nos deux partenaires ont été renouvelés jusqu'en 2015.

Depuis 2004, CNP Assurances dispose aussi de sa force commerciale propre, CNP Trésor, qui comprend plus de 300 conseillers et regroupe les assurés ayant souscrit un contrat *via* le Trésor public. Des conseillers en gestion de patrimoine indépendants contribuent également à la commercialisation des produits d'assurance individuelle.

### ASSURANCE COLLECTIVE : UNE ACTIVITÉ HISTORIQUE

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, 20 000 collectivités locales et hospitalières, 4 000 entreprises et de nombreuses associations, et une offre d'épargne salariale par l'intermédiaire de sa filiale Fongepar. 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 plus de 19 % de la collecte brute de CNP Assurances.

## Assurance collective

5,6 milliards d'euros de collecte brute en 2008, soit 19,2 % de la collecte brute totale.

### UNE PRÉSENCE INTERNATIONALE ÉLARGIE

Depuis sa première implantation à l'étranger en 1995, CNP Assurances a poursuivi son développement international en s'appuyant sur le modèle d'affaires mis en œuvre avec succès en France.

Cette stratégie d'implantation consiste à nouer des partenariats stratégiques – prise de contrôle ou création d'une compagnie – avec des institutions bancaires locales possédant un ou plusieurs réseaux de distribution, généralement bancaires. Ainsi, fin 2008, CNP Assurances s'est ouvert les portes des marchés chypriote et grec en rachetant 50,1 % du capital de la compagnie d'assurances chypriote Marfin Insurance Holdings, pour développer l'offre d'assurance aux clients du groupe Marfin. CNP Assurances opère également sous le régime de la libre prestation de services dans huit pays européens et possède deux succursales dédiées à l'assurance emprunteur en Italie et en Espagne. Principalement implantée en Europe et en Amérique du Sud, CNP Assurances réalise aujourd'hui plus de 14 % de sa collecte brute totale à l'international.

## 4,1 milliards

d'euros de collecte brute à l'international en 2008, soit 14,1 % de la collecte brute totale.

## 22 %

C'est la contribution de l'international au résultat brut d'exploitation en 2008.

#### LES PRINCIPALES FILIALES ÉTRANGÈRES

Espagne		CNP Vida
Portugal		Global et Global Vida
Italie		CNP Unicredit Vita
Italie		CNP Italia
Irlande		CNP Life
Chypre et Grèce		CNP Marfin
Argentine		Compañia de Seguros de Vida
Brésil		Caixa Seguros
Chine		Sino-French Life Insurance

## LA PROXIMITÉ

↓  
*Pour CNP Assurances, la proximité consiste à élaborer des offres, en liaison étroite avec chacun de ses partenaires distributeurs, adaptées aux attentes de leur clientèle.*





# AGIR À VOS CÔTÉS

Parce que sa vocation même est de protéger contre les aléas de la vie, CNP Assurances agit en faveur du développement durable en menant une politique responsable alliant sécurité financière, responsabilité sociale et protection de l'environnement.



## UNE GESTION FINANCIÈRE SÉCURISÉE ET PERFORMANTE

\_\_\_\_\_ Pour tenir ses engagements envers ses assurés et ses actionnaires, CNP Assurances gère les fonds qui lui sont confiés selon une politique financière combinant contrainte de sécurité et recherche d'une performance régulière.

Comme pour tout assureur vie, la gestion financière de CNP Assurances doit répondre à tout moment à une triple exigence : respecter les engagements pris, optimiser la rémunération versée aux assurés et actionnaires et maîtriser les risques sur les fonds propres. Des exigences particulièrement fortes dans le contexte de crise économique et financière qui a caractérisé 2008. 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 : limitation de la part des actions, notamment pour les portefeuilles dont l'horizon d'investissement n'est pas suffisant, poursuite de la sous-pondération de l'immobilier, en raison de la hausse des prix depuis quatre ans, et sélection rigoureuse du portefeuille obligataire comme par le passé. Pour sécuriser ses investissements, CNP Assurances teste la résistance de son bilan en procédant à des simulations qui lui permettent d'anticiper à moyen et long terme sur des situations de marché contrastées et de maîtriser les risques sur ses fonds propres. Elle est en particulier très attentive aux conséquences que pourrait avoir sur ses portefeuilles une variation brutale des taux d'intérêt, à la baisse comme à la hausse. Grâce à cette politique prudente et disciplinée, CNP Assurances n'a d'exposition directe ni aux crédits immobiliers américains – les *subprimes* à l'origine de la crise actuelle – ni au fonds Madoff, et son exposition indirecte n'est pas significative à l'échelle des portefeuilles du groupe. La hausse des encours moyens de CNP Assurances s'est poursuivie. Cette solidité financière est reconnue par les marchés. Enfin, CNP Assurances →

### Une réglementation protectrice pour les assurés

↓ La réglementation française des compagnies d'assurance protège fortement les assurés. Les investissements sont strictement encadrés par le Code des assurances, pour les engagements en euros et en unités de compte. Une compagnie d'assurance doit aussi constituer des provisions réglementaires pour faire face aux évolutions des taux d'intérêt et aux variations de la Bourse. Au-delà de ces engagements et provisions, les assureurs doivent détenir un actif net minimum, la « marge de solvabilité ». L'ACAM – Autorité de Contrôle des Assurances et Mutuelles – contrôle régulièrement l'application de ces dispositions réglementaires.

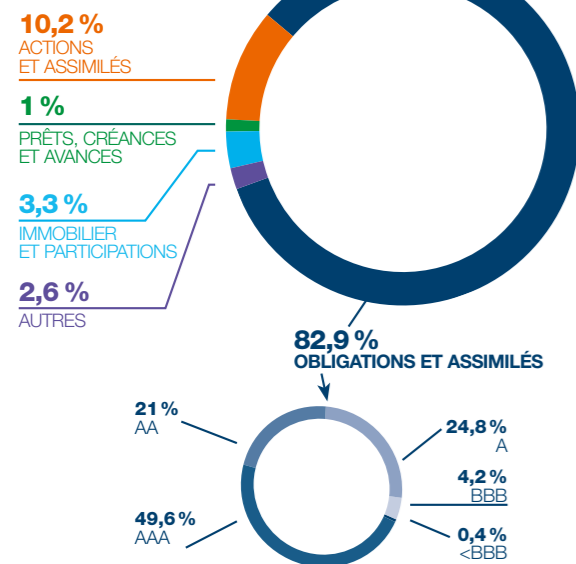
### Lehman Brothers : CNP Assurances indemnise ses clients italiens

↓ 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 pour la plupart commercialisés entre 2001 et 2003 par les réseaux de distribution du Groupe ex Capitalia et leur échéance se situe, pour la 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.

→ poursuit sa politique d'investisseur responsable dans la gestion de ses fonds propres comme dans la gestion des fonds des assurés (hors UC). Elle pratique une politique de vote active dans les assemblées générales des sociétés françaises et européennes dont elle est actionnaire. Elle propose à ses clients des fonds éthiques labellisés ISR (Investissements Socialement Responsables) qui investissent dans des entreprises engagées dans des actions de développement durable : respect de l'environnement, politique sociale ambitieuse, lutte contre l'exclusion, promotion de la diversité...

### RÉPARTITION DES ACTIFS

Au 31.12.2008 (hors UC)



## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU CŒUR DE LA STRATÉGIE

\_\_\_\_\_ **CNP Assurances mène une politique socialement responsable vis-à-vis de toutes les parties prenantes – assurés, collaborateurs, partenaires – et une action engagée en faveur de la protection de l'environnement.**

Sans prise en compte des impacts sociaux et environnementaux de toute activité économique, il ne peut y avoir de croissance durable. C'est dans ce but que CNP Assurances mène des actions responsables en s'appuyant sur des valeurs de responsabilité, de partenariat, de partage et de solidarité. CNP Assurances agit en faveur de ses assurés en luttant contre l'exclusion financière par le biais de cotisations accessibles aux moins favorisés et d'une offre de micro-assurance aux créateurs d'entreprise. Elle est aussi pionnière en couverture de prêts des risques aggravés. Ses relations avec ses partenaires s'inscrivent dans une logique de respect mutuel et de développement à long terme. CNP Assurances

se veut également un employeur exemplaire. Sa politique de ressources humaines volontariste privilégie l'évolution des carrières et la mobilité interne. La promotion de l'égalité professionnelle – égalité hommes/femmes, intégration des jeunes, des seniors, des minorités et des handicapés –, qui est un axe essentiel de la politique des ressources humaines, a été récompensée par l'obtention du Label Diversité en janvier 2009. Témoigne aussi de cette démarche son adhésion, dès 2003, au Pacte Mondial de l'ONU, qui invite les entreprises à adopter et soutenir dix principes fondamentaux portant sur les droits de l'homme, les normes de travail, la lutte contre les discriminations, la lutte contre la corruption et le blanchiment, ainsi que la protection de l'environnement. CNP Assurances agit en faveur de la société civile par le biais d'un soutien actif à l'économie, d'une politique d'investissements responsables ou encore d'actions de mécénat dans le domaine de la santé et de la solidarité. À cet engagement en faveur des hommes s'ajoute la volonté d'agir pour la protection de l'environnement. CNP Assurances a participé dès l'origine à la création du fonds carbone européen visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre dans le cadre du Protocole de Kyoto. Elle commercialise depuis fin 2007 CNP Développement Durable, un fonds de fonds constitué en partie de Fonds investis dans les secteurs des énergies renouvelables ou de la gestion de l'eau. Enfin, elle a fait le choix, pour toutes ses implantations, d'équipements visant à réduire au maximum sa consommation d'électricité, de papier et d'eau, et a mis en place un dispositif pour trier ses déchets et rationaliser ses transports.

### L'ENGAGEMENT

↓ **CNP Assurances agit en faveur de la société civile par le biais d'un soutien actif à l'économie, d'une politique d'investissements responsables ou encore d'actions de mécénat dans le domaine de la santé et de la solidarité. À cet engagement en faveur des hommes s'ajoute la volonté d'agir pour la protection de l'environnement.**

→ **Mécénat, actions solidaires: CNP Assurances se mobilise**

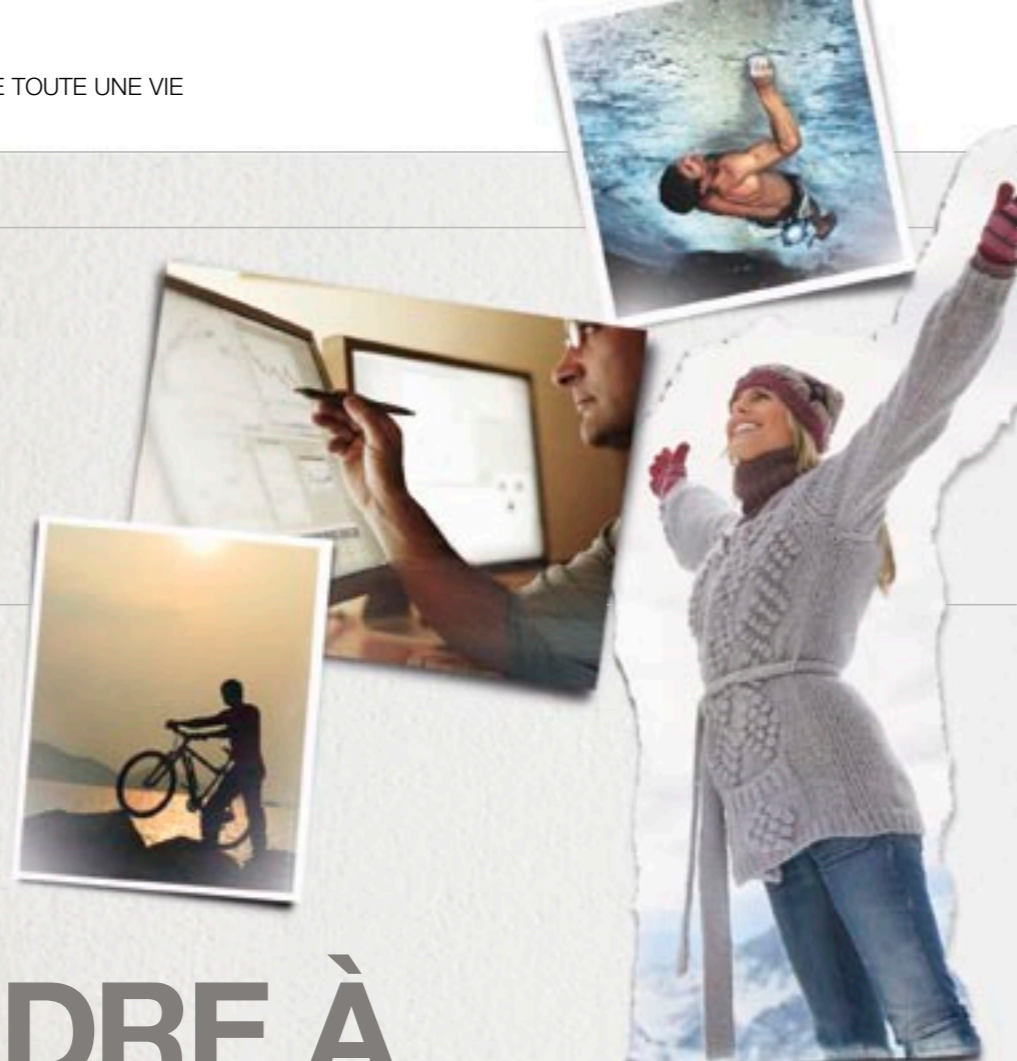
Depuis vingt ans, CNP Assurances est engagée dans un mécénat de solidarité qui prolonge son activité de 1<sup>er</sup> assureur de personnes et marque son engagement envers la société civile. Le mécénat de CNP Assurances intervient principalement dans le domaine de la santé, à travers l'action menée, depuis 1993, par la Fondation CNP Assurances, créée sous l'égide de la

Fondation de France. La Fondation CNP Assurances s'est engagée dès 1999 dans la lutte contre la douleur, domaine dans lequel elle a financé plus de 160 projets pour près de 6 millions d'euros. En 2008, elle a diversifié ses actions et a soutenu une quinzaine de projets sur la prévention de l'obésité. Par ailleurs, CNP Assurances soutient des actions sociales telles que des campagnes de collecte de

sang, la lutte contre la maltraitance des personnes âgées ou le Téléthon. Les salariés de CNP Assurances sont fortement associés au Mécénat. Au-delà de la simple information, ils sont consultés sur le choix des nouveaux axes et peuvent s'impliquer personnellement en tant que porteur de projet. La même implication des collaborateurs se retrouve dans les actions menées par les filiales internationales.

→ **Label Diversité : CNP Assurances dans le peloton de tête**

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 les pouvoirs publics, au sein de laquelle sont représentés le monde de l'entreprise et les partenaires sociaux. Lancé en septembre 2008 sous l'égide de l'État, 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.



# RÉPONDRE À VOS EXIGENCES

Pour donner à chacun d'entre vous une réponse adaptée, CNP Assurances a développé un service aux assurés performant, grâce à des centres de relation client efficaces animés par des équipes formées en permanence.



## DES COMPÉTENCES AU SERVICE DE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Afin de satisfaire au mieux chacun de ses clients, CNP Assurances améliore en permanence son efficacité opérationnelle. Pour y parvenir, elle s'appuie sur une démarche de pilotage des compétences pour enrichir l'offre de formation et favoriser la mobilité interne de ses collaborateurs.

Depuis sa création, CNP Assurances considère la communauté de travail comme la principale richesse de l'entreprise. Car c'est du niveau de compétence et de motivation de chaque collaborateur que dépend la satisfaction du client. Pour accroître l'excellence opérationnelle, CNP Assurances mène d'abord une politique de recrutement à la fois exigeante, adaptée à son modèle d'affaires et coordonnée avec les mutations du secteur de l'assurance. Pour répondre aux demandes toujours plus complexes du marché, elle privilégie l'intégration de nouveaux savoir-faire et celle de compétences techniques pointues, notamment dans les domaines de la finance, de la comptabilité, de l'actuariat, du management ou de l'international. Le taux d'embauche des cadres chez CNP Assurances est ainsi deux fois plus élevé que dans les entreprises du secteur. Par ailleurs, 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'évolution 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, permettant d'avoir une photographie précise des compétences clés dont elle dispose.

Autre vecteur majeur de l'expertise des équipes, 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.

CNP Assurances s'attache également à perfectionner constamment ses divers outils informatiques, essentiels aujourd'hui à l'efficacité opérationnelle. Ainsi, CNP Assurances a généralisé le déploiement de CNPNet, permettant la télédéclaration sécurisée en assurance emprunteur. Autre innovation, Invita, plateforme 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 multisupport. CNP Assurances a également mis en place des actions pour rechercher les bénéficiaires de contrats non réclamés. Enfin, CNP Assurances porte une attention toute particulière à ses centres d'appels téléphoniques et à ses deux centres de relation clientèle, où quelque 700 chargés de clientèle s'occupent six jours sur sept de gérer les contrats, directement avec chaque assuré et avec les conseillers des réseaux de distribution.

### Campus : un dispositif de formation dédié aux managers



Pour réagir plus rapidement aux évolutions de l'environnement et atteindre les objectifs du plan stratégique, 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 douze 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.

## LA SATISFACTION DES ASSURÉS AU CŒUR DES CENTRES DE CLIENTÈLE

\_\_\_\_\_ Pour gérer ses 13,6 millions de contrats d'assurance individuelle et la relation avec ses clients, CNP Assurances a mis en place une organisation dédiée à la satisfaction de ses assurés qui conjugue efficacité industrielle et service personnalisé. Un dispositif constitué de deux centres de clientèle, d'un centre d'accueil téléphonique, d'un service relations consommateurs et d'un service dédié à la mesure de la qualité et de la conformité des opérations.

**700**  
chargés de clientèle

**13,6 millions**  
de contrats à adhésion individuelle

**14,2 millions**  
de plis envoyés en 2008

**119 millions**  
de pages envoyées en 2008

Ce dispositif prévoit également l'installation aux points de vente d'un outil de gestion permettant aux distributeurs d'enregistrer en face à face 80 % des actes de gestion souhaités par les clients.

Situés, l'un à Angers dans le Maine-et-Loire, l'autre à Arcueil en région parisienne, les deux centres de clientèle de CNP Assurances traitent, outre la gestion des 20 % des affaires restantes et les plus complexes de la vie du contrat, l'ensemble des prestations bénéficiaires et des sinistres.

700 chargés de clientèle veillent ainsi à la conformité des opérations par rapport aux engagements pris. Ils sont également chargés d'informer les assurés et de les accompagner dans leurs démarches.

En plus de ce rôle de *front office* auprès des assurés, les chargés de clientèle mènent une importante mission de *middle office* auprès des conseillers des réseaux partenaires, Caisses d'Épargne, La Banque Postale, mais aussi CNP Trésor pour la compréhension des mécanismes de gestion et des aspects juridiques et fiscaux des contrats.

Ces diverses missions, les chargés de clientèle les effectuent par téléphone, courriel, mais aussi à l'occasion de rencontres régulières avec les distributeurs, afin d'améliorer l'information et la qualité du service aux assurés. Les deux centres sont par ailleurs épaulés par un centre d'accueil téléphonique connecté aux données clients/contrats. Un million et demi d'appels ont été reçus en 2008, un chiffre en hausse constante depuis plusieurs années.

Cette mise en réseau permet de donner une réponse immédiate à 95 % des appels. « Nous disposons ainsi d'un outil industriel, flexible et performant, qui nous permet, dans un contexte mouvant, de faire face à toutes sortes de situations et de gérer des fluctuations pouvant aller de un à trois d'un mois sur l'autre », explique Jean-Philippe Goethals, directeur du centre de clientèle d'Angers.

Autre atout, une base unique constituant un référentiel des données, règles et procédures des contrats, baptisé « Dis-moi », permet à chaque chargé de clientèle d'avoir accès à tout moment aux informations techniques, juridiques et fiscales des contrats, mises à jour en temps réel. « Pour mettre à niveau les connaissances liées à la technicité de l'assurance et ses nombreuses évolutions réglementaires, les chargés de clientèle bénéficient d'un cursus de formation très important à leur entrée en fonction, qui se poursuit tout au long de leur carrière au rythme de trois par an en moyenne », explique Michel Troussieux, directeur du centre de clientèle d'Arcueil.

L'ancienneté des chargés de clientèle – plus de huit ans pour la majorité d'entre eux – explique ainsi leur haut niveau d'expertise. Enfin, les enquêtes de satisfaction des clients, conduites régulièrement par le service qualité appuyé par des consultants externes spécialisés, attestent la volonté de CNP Assurances d'améliorer de manière continue ses prestations.

**1,5 million**  
d'appels reçus en 2008

**95 %**  
C'est le taux d'accessibilité en 2008  
(+12 % par rapport à 2007).

**La médiation, une approche couronnée de succès**



Le nombre de réclamations reçues par l'instruction de la médiation est en augmentation régulière avec 986 dossiers traités l'an dernier, soit une hausse de 6,3 % par rapport à 2007. Il est vrai que ce mode de règlement des litiges présente 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.

## LA PERFORMANCE



**Qualité de conception et de gestion des contrats pour une plus grande satisfaction des clients, qualité de la gestion financière, vecteur essentiel de confiance : le savoir-faire et la rigueur des équipes de CNP Assurances sont reconnus.**

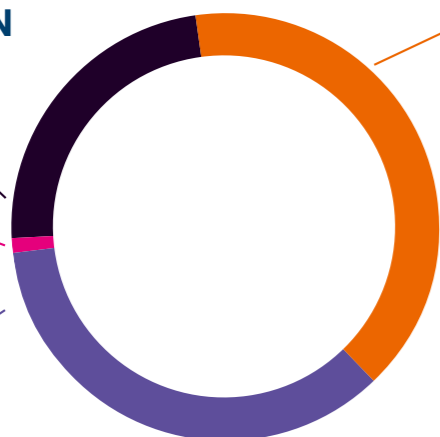
# CHIFFRES CLÉS

## RÉPARTITION DU CAPITAL

23,4%  
PUBLIC ET SALARIÉS

1,1%  
ÉTAT

35,5%  
SOPASSURE\*



40%  
CAISSE DES DÉPÔTS

## NOMBRE D'ACTIONNAIRES

142 000



Outre ses actionnaires institutionnels, CNP Assurances compte quelque 142 000 actionnaires individuels propriétaires d'environ 2,7 % du capital. Pour les fidéliser, CNP Assurances leur octroie plusieurs avantages, notamment des droits de souscription préférentiels en cas d'augmentation de capital. Elle met aussi à leur service un large dispositif d'information.

## DIVIDENDE

2,85€ par action



Le dividende proposé à l'Assemblée générale du 21 avril 2009 est de 2,85 euros par action, inchangé par rapport à l'année précédente.

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



Cotée à la Bourse de Paris depuis octobre 1998, CNP Assurances s'appuie sur un actionariat 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 Caisse des Dépôts a progressivement porté sa part de capital de 37% à 39,99% en 2007 puis à 40% en 2008.

## DEUX NOUVEAUX SITES D'INFORMATIONS FINANCIÈRES



Pour une information encore plus accessible, CNP Assurances vient de créer [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.

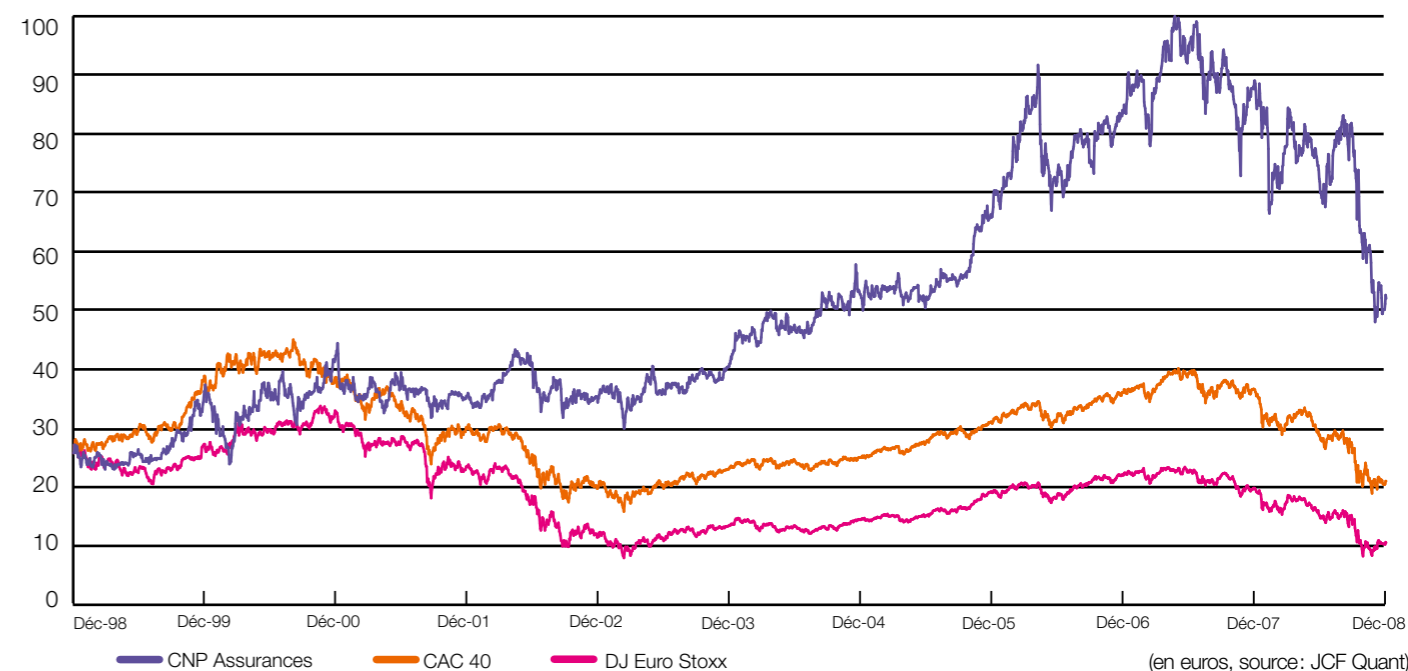


L'entreprise a également lancé le site [www.cnp-lecercle.fr](http://www.cnp-lecercle.fr), qui permet à tous les actionnaires de s'inscrire gratuitement en ligne au Cercle des actionnaires, puis de s'informer sur les services privilégiés, de s'inscrire aux manifestations proposées par le Cercle ou encore d'accéder,

via Internet, à certains services, tel Patrimoine, l'outil d'aide à la gestion de patrimoine. Par ailleurs, un numéro vert est à la disposition des actionnaires :



## ÉVOLUTION DU COURS DE BOURSE SUR 10 ANS



Le titre CNP a plus que doublé depuis 1999. Sur dix ans, la performance du titre CNP Assurances dépasse nettement celle des indices : depuis 1999, le titre CNP Assurances 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 l'action CNP a baissé de 41% pour clôturer à 52€ le 31.12.08.

## VALEUR INTRINSÈQUE

70,3€



Au 31 décembre 2008, la valeur intrinsèque (Market Consistent Embedded Value, publiée selon les principes recommandés par le CFO Forum) du titre CNP Assurances s'élevait à 70,3 euros par action (avant dividende), soit une baisse de 14% par rapport à la MCEV après distribution de dividendes en 2007 de 81,3 euros.

## AUTRES REPERES BOURSISERS



Cotation : Euronext Paris  
 Première cotation : 6 octobre 1998  
 Cours d'introduction\* : 23,00 euros (auprès des investisseurs), 22,40 euros (auprès des particuliers)  
 \* Corrigé du détachement du droit préférentiel de janvier 2007  
 Nombre d'actions au 31.12.2008 : 148 537 823  
 Capitalisation boursière au 31.12.2008 : 7,7 milliards d'euros  
 Indices : CAC Next 20, SBF 120, Euronext 100, DJ Euro Stoxx, ASPI Eurozone 120

## INDICATEURS FINANCIERS

### COLLECTE BRUTE

(normes françaises)

31.12.2008 :

**29,2** milliards d'euros



En France, CNP Assurances fait preuve d'une bonne résistance avec une collecte brute en baisse de 7,7 % seulement, dans un contexte de baisse du marché français de 10,6 %. La collecte nette, structurellement positive en 2008, atteint 7,3 milliards d'euros, soit une part de marché de 25 %. La collecte brute hors de France se monte à 4,1 milliards d'euros, soit 14,1 % du total. Les évolutions sont très contrastées selon les pays : très forte hausse au Brésil (+26,7 %), mais baisse de 42,9 % en Italie en ligne avec le marché.

### ENCOURS MOYENS

(hors PB différée)

31.12.2008 :

**238,5** milliards d'euros



Les encours gérés par CNP Assurances (hors participation différée aux bénéficiaires), qui sont le principal moteur de la croissance des résultats, ont continué d'augmenter en 2008 et génèrent 88 % des revenus du Groupe.

### RÉSULTAT NET

31.12.2008 :

**731** millions d'euros



Le bénéfice atteint 731 millions d'euros en 2008, affecté (-40 %) par l'impact de la baisse des marchés sur l'évolution des actifs en valeur de marché.

### RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION

31.12.2008 :

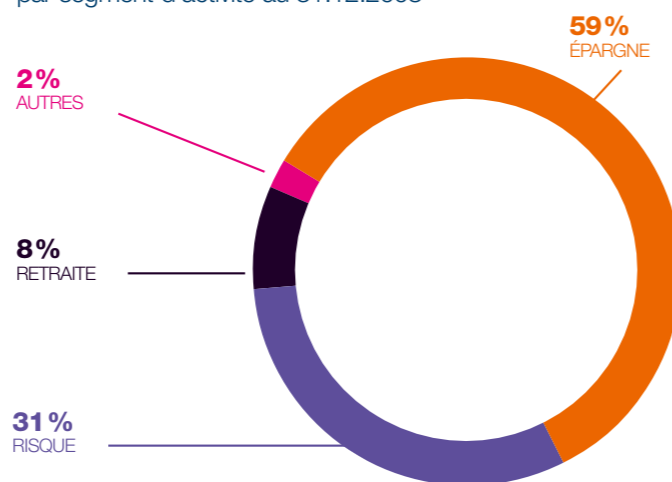
**2369** millions d'euros



Le résultat brut d'exploitation en hausse de 29 % et le résultat net courant hors plus-values en hausse de 13 % attestent la robustesse opérationnelle de CNP Assurances. Les filiales internationales contribuent pour 22 % au résultat brut d'exploitation du Groupe.

### RÉPARTITION DU RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION

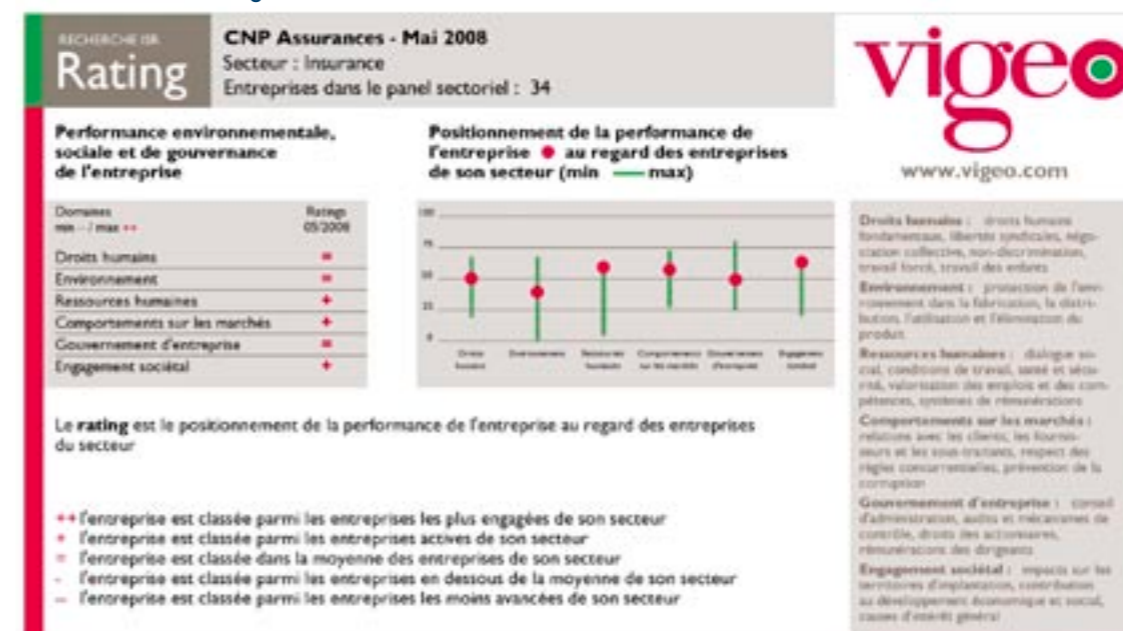
par segment d'activité au 31.12.2008



## INDICATEURS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

### A. NOTATION EXTRA-FINANCIÈRE

CNP Assurances Ratings - Mai 2008



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'assurances les mieux notées du panel européen de Vigeo.

CNP Assurances s'est jointe aux premiers signataires français du Pacte Mondial dès 2003.

### B. EMPLOYEUR RESPONSABLE



**Effectifs:** 4417 dont 3033 en France en 2008 (+3 % par rapport à 2007).



**Statuts effectifs France:**  
**Hommes:** 38 %, **Femmes:** 62 % (Brésil: 54 % de Femmes)  
**Cadres:** 53 %, **non cadres:** 47 %  
**Proportion de femmes cadres:** 49,4 % en 2008



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

### C. INVESTISSEUR RESPONSABLE



Encours des supports ISR à fin 2008 : 244,5 millions d'euros. Chacun des contrats phares de CNP Assurances inclut au moins un support ISR. Le volume de souscription reste significatif, malgré la baisse enregistrée en 2008, en ligne avec la baisse des marchés financiers.

### D. RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT



Émissions directes en 2008 (France) : 5 330 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> (émission par salarié en baisse de 2,5 % par rapport à 2007). Puits de carbone des forêts françaises : 328 000 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>. Au Brésil, plantation d'arbres pour compenser les 220 tonnes d'émission liée aux déplacements automobiles.