

# Une entreprise innovante

— CNP Assurances a pour vocation première de concevoir, fabriquer, distribuer et gérer des contrats d'assurance en épargne, retraite et risque. En France comme à l'international, elle développe son modèle de bancassurance. Pour faire progresser son offre, CNP Assurances place l'assuré au cœur de ses préoccupations et propose aux professionnels et au grand public des **offres variées et innovantes** pour une meilleure protection de la personne dans un souci de lutte contre l'exclusion financière. Pour traiter des volumes considérables de données, tout en apportant à chacun un service personnalisé, elle met en œuvre des systèmes de gestion et d'information performants et novateurs.

# — Un modèle d'affaires consolidé

CNP Assurances a développé un modèle d'affaires unique qui a fait ses preuves dans le domaine de l'assurance de personnes. En assurance individuelle et assurance collective, CNP Assurances conçoit, fabrique, gère et parfois distribue des contrats d'assurance. À l'international, CNP Assurances développe, au travers de ses filiales, ce modèle de bancassurance éprouvé en France depuis 150 ans.

# 84%

du chiffre d'affaires  
en assurance individuelle

## — Au cœur du métier: l'assurance individuelle

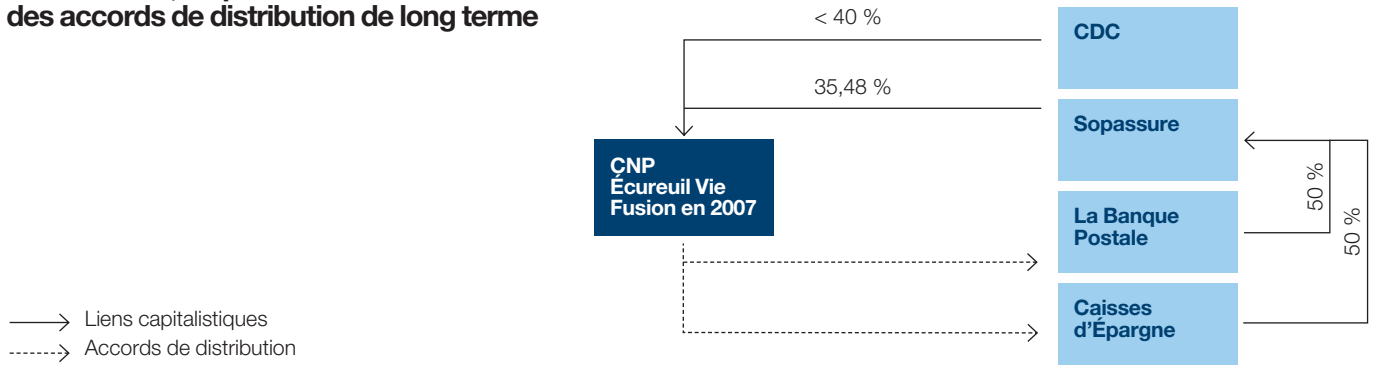
CNP Assurances élabore des produits d'assurance individuelle sur mesure à partir d'une analyse des besoins du marché et en fonction de ses objectifs stratégiques. Assureur responsable, CNP Assurances s'attache à offrir dans chacune des gammes, des produits accessibles au plus grand nombre grâce à des montants minimaux de versements très faibles. Cette offre produit est façonnée en liaison avec les réseaux distributeurs, qui l'intègrent à leur politique commerciale. En lien avec CNP Assurances, la commercialisation des contrats est assurée par des réseaux partenaires.

En France, il s'agit principalement de La Banque Postale et des Caisses d'Épargne qui représentent près 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 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 Económica Federal, deuxième réseau bancaire du Brésil, assure la commercialisation des produits de Caixa Seguros tandis qu'un nouveau cadre de partenariat a été formalisé en Italie avec UniCrédit depuis la fusion-absorption de Capitalia.

L'essentiel de la gestion opérationnelle des contrats est effectué par le groupe CNP. Dès que le contrat est ouvert par un client, son dossier est intégralement géré par l'assureur. La prise en charge commence à la souscription du contrat et se poursuit pendant toute la vie du contrat : versements, 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

— En France, un pacte d'actionnaires et des accords de distribution de long terme

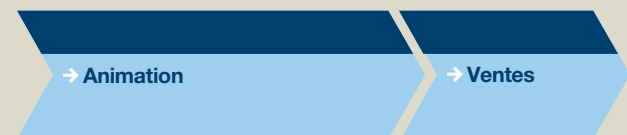


↳ **Le modèle d'affaires**

**1\_ OFFRE DE PRODUIT**



**2\_ DISTRIBUTION**



**3\_ GESTION DES CONTRATS**



**4\_ GESTION FINANCIÈRE**



**1\_** En collaboration avec ses partenaires, et en fonction de la vie des contrats, CNP Assurances adapte ses produits et innove constamment pour renouveler ses différentes gammes et anticiper sur les besoins.

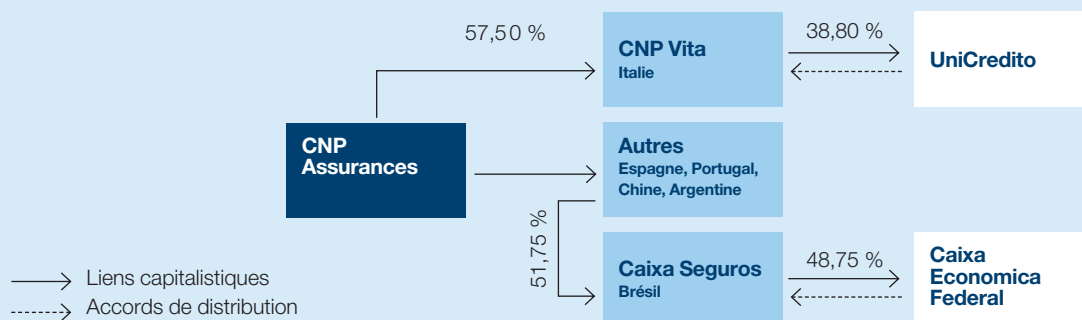
**2\_** Les produits de CNP Assurances sont principalement distribués par ses partenaires, qui disposent chacun d'un réseau de points de vente.

**3\_** Les équipes de CNP Assurances gèrent ensuite tout le service aux assurés y compris l'assistance aux réseaux distributeurs.

**4\_** En parallèle, la gestion financière vise un rendement financier optimal pour maîtriser les risques et respecter les engagements pris vis-à-vis des assurés.



## — Un modèle décliné avec succès à l'étranger



d'intégration des systèmes d'information. Afin de garantir la meilleure sécurité des engagements pris auprès des assurés, quel que soit l'environnement économique, tout en étant capable d'offrir des rendements de qualité, le métier d'assureur exige une gestion rigoureuse du bilan. Investisseur responsable, CNP Assurances effectue sa gestion actif/passif en interne, à l'aide d'outils de modélisation et de simulation.

un partenaire historique des mutuelles notamment au travers du partenariat signé entre la Fédération nationale de la Mutualité Française et CNP Assurances. Toujours en France, CNP Assurances est un des acteurs du marché de l'épargne salariale au travers de sa filiale Fongepar.

## — Actionnaires et partenaires

Actionnaires associés aux performances de la CNP, La Banque Postale et les Caisses d'Épargne détiennent ensemble 36 % du capital de CNP Assurances. Au Brésil comme en Italie, les deux réseaux distributeurs sont coactionnaires des filiales d'assurance. En France, les accords commerciaux ont été prolongés jusqu'à fin 2015 avec La Banque Postale et le groupe des Caisses d'Épargne. À l'étranger, les accords avec les réseaux sont négociés à long terme : 2012 avec le groupe UniCrédit suite à la fusion-absorption de Capitalia en Italie et 2021 avec Caixa Económica Federal au Brésil.

## — Une activité historique : l'assurance collective

Activité la plus ancienne de CNP Assurances après les rentes, l'assurance collective consiste à vendre un produit de groupe à une entreprise, une mutuelle, un établissement financier, une institution de prévoyance, une collectivité locale, ou encore une association, qui vend ensuite les contrats auprès des particuliers. CNP Assurances maîtrise l'ensemble de la chaîne de gestion des contrats, de la création des produits à la gestion opérationnelle et financière, et joue en plus le rôle de distributeur en direct auprès de ses grands clients.

Dans le cadre des contrats collectifs sont notamment proposés les produits de risque prévoyance (prévoyance, santé, assurance emprunteur, dépendance) et d'épargne retraite. En France, CNP Assurances est le premier assureur en couverture de prêts avec 33 % du marché. CNP Assurances est également

## ↳ Fusion-absorption d'Écureuil Vie

Le 20 février 2007, CNP Assurances et le Groupe Caisse d'Épargne ont finalisé le rachat par CNP Assurances des 49,9 % d'Écureuil Vie détenus par le Groupe Caisse d'Épargne. Cette acquisition permet à la CNP de consolider son modèle d'affaires sur l'assurance vie qui est ainsi désormais identique entre ses deux partenaires principaux en France, le groupe des Caisses d'Épargne et La Banque Postale.

La fusion absorption d'Écureuil Vie par CNP Assurances permet également la mutualisation de la gestion financière des portefeuilles et l'amélioration de la sécurisation de la performance ainsi que la simplification de certains processus. CNP Assurances a, dans cette optique, intégré les équipes financières d'Écureuil Vie à la Direction des investissements du Groupe. Une structure commune, détenue par CNP Assurances, exerce les missions d'animation et de soutien au réseau des Caisses d'Épargne et à ses filiales.

# — Une vaste gamme de produits pour répondre aux besoins en évolution

Dans un environnement économique, démographique et réglementaire en évolution permanente, le groupe CNP crée sans cesse de nouveaux produits pour répondre aux besoins nouveaux. Dans le respect des assurés, ils s'adaptent à tous. Ainsi, dans tous les pays où il est implanté, le groupe CNP fabrique, conçoit, gère et parfois distribue des produits couvrant toute la gamme de l'assurance de personnes.

# N°1

de l'assurance vie  
en France

## — Concevoir une offre innovante et pertinente

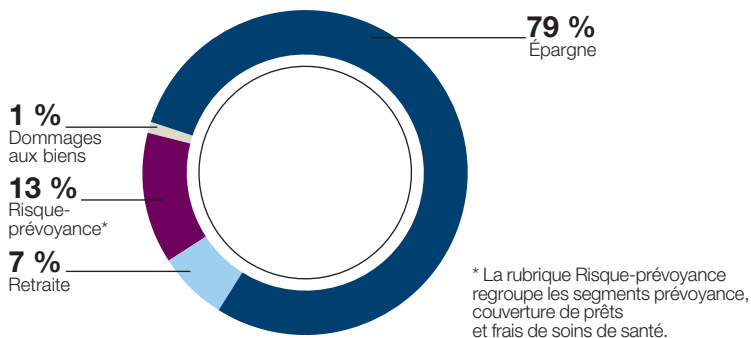
Le groupe CNP est en permanence attentif aux modes de vie. Cette veille permet l'identification de nouveaux besoins. Les problématiques posées aux équipes de CNP Assurances sont variées : aider les personnes à préparer leur retraite ou encore la fin de leur vie en préservant leur autonomie, offrir l'accès à de nouveaux styles de gestion financière adaptés à toutes les personnes, 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... Un ou plusieurs concepts sont élaborés et proposés, voire "coproduits" avec certains des partenaires. Ainsi, chaque produit est conçu en analysant les besoins de la cible de clientèle définie avec le distributeur. Or la clientèle de chaque partenaire distributeur est différente, notamment en ce qui concerne son âge moyen, son approche des risques, ses moyens financiers, sa structure familiale... Pour un même type de produit, comme l'assurance dépendance, plusieurs versions différentes sont définies, adaptées à chaque cible de clientèle.

Dans la conception de son offre, CNP Assurances tient compte de l'émergence de nouveaux risques. Si des contrats dépendance existent depuis de longues années, les garanties ont été perfectionnées pour accompagner l'allongement de la vie et le développement des maladies dégénératives. L'objectif est d'anticiper le versement de rentes et de les faire progresser en fonction du recours à l'aide extérieure. Fort de cette expérience, une offre dépendance a été lancée en Espagne fin 2007. Enfin, les contrats intergénérationnels, proposés désormais dans tous les réseaux, répondent au souhait des générations les plus âgées de favoriser financièrement l'avenir des jeunes.

En tant qu'assureur de personnes, CNP Assurances n'est pas à ce jour impactée en termes de sinistralité, par les perspectives de changement climatique ni par les nouveaux risques technologiques. Forte de son expertise, l'entreprise assure la veille nécessaire pour se préparer à l'évaluation de ces risques émergents et à leur éventuelle couverture.

## — Chiffre d'affaires de CNP Assurances

par secteur d'activité au 31 décembre 2007 (normes IFRS)



## — Des tarifs adaptés au plus juste au risque couvert

Pour établir le prix d'un produit d'assurance, il faut estimer au plus juste la fréquence et la gravité des sinistres couverts. L'expertise et la taille du portefeuille de CNP Assurances sont essentielles en la matière. Premier assureur de rentes et premier assureur en couverture de prêts, sa connaissance des risques est particulièrement riche, notamment à très long terme. Cette expérience est retraduite dans des tables de sinistres certifiées et régulièrement adaptées, base pour établir les tarifs.

Des tests de commercialisation avec les partenaires distributeurs sont réalisés afin de valider la pertinence de l'offre et son positionnement tarifaire grâce aux compétences des équipes de CNP Assurances en matière de tarification des risques, de droit assurantiel et de la consommation, de gestion des contrats et des sinistres ou encore de gestion financière. Enfin, différents moyens marketing et de communication sont élaborés et proposés aux partenaires distributeurs. L'ensemble des particularités techniques de l'offre, ses circuits de fonctionnement internes et externes, ses documents contractuels, les courriers destinés aux clients et les modalités de gestion sont finalisés.

## — Proposer des solutions à tous

CNP Assurances s'efforce de proposer des produits accessibles à tous, en cohérence avec le positionnement de ses grands partenaires distributeurs. Ainsi, une offre permet aux épargnants, ayant des revenus même modestes de se constituer un capital grâce à des minima de versements très bas tels le produit Ricochet des Caisses d'épargne ou Vivaccio de La Banque Postale : il suffit de 30 € à la souscription et 30 € par mois pour ouvrir un contrat. En matière d'assurances collectives, un produit proposé par Fongepar, filiale de CNP Assurances 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 € de versement volontaire de la part du salarié.

## — Développer la lutte contre l'exclusion financière

Un exemple parmi d'autres : la microassurance des créateurs d'entreprise. Dans ce domaine, CNP Assurances est, par un don de 1 M€, aux côtés de la Caisse des Dépôts et de La Banque Postale, mécènes majoritaires dans la création, et de la Fondation Entrepreneurs de la Cité, dont le concept a été initialisé par le Groupe April et qui est également partie prenante dans ce financement.

CNP Assurances intervient également comme assureur avec La Mondiale sur la partie prévoyance du produit, celui-ci proposant également des garanties maladie et responsabilité civile professionnelle. La prévoyance est proposée pour moins d'1 € par jour (21,92 €/mois), par des réseaux d'aide à la création d'entreprises (ADIE, France Active, France Initiative et le réseau des Boutiques de gestion) auprès de leurs bénéficiaires, des personnes défavorisées créatrices de leur emploi. Après un test en 2007 dans la région Rhône-Alpes qui s'est révélé concluant, le produit est distribué sur les régions Nord, Pays de la Loire, Languedoc-Roussillon, Île-de-France. Sur ces deux dernières régions, CNP Assurances assure le leadership.

Par ailleurs, 2007 a été l'occasion de mettre au point une autre innovation bénéfique aux populations moins favorisées : une garantie couvrant les factures de gaz de GDF.

## — En France : des produits d'épargne plébiscités

Désignés généralement sous le terme d'assurance épargne, 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. Bénéficiaire d'une réglementation particulière en matière de fiscalité mais aussi en matière de transmission, ces contrats sont commercialisés par un assureur.



num



# ééro 1

## L'assurance de toute une vie

**CNP Assurances est aujourd'hui le numéro 1 français** de l'assurance de personnes, de l'assurance vie et de la capitalisation. CNP Assurances est également leader de la couverture de prêts en France. Cette position lui permet, grâce à une excellente connaissance des besoins de chacun, de proposer une gamme complète et adaptée à tous les assurés, quels que soient leurs revenus ou leur âge, tant en France qu'à l'étranger.

# 25 Md€

## de chiffre d'affaires en assurance épargne

CNP Assurances veille à aider le client à maîtriser son risque. Les souscriptions en euros offrent une garantie sur le capital investi et les participations aux bénéfices passés (effet cliquet). De leur côté, les contrats en unités de compte permettent de bénéficier directement des évolutions des marchés financiers, mais seul le nombre d'unités de compte souscrit est garanti, pas leur valeur. Il est donc essentiel d'aider l'assuré à adapter le poids des unités de compte souscrites à son appétence au risque. C'est pourquoi des contrats comme Solésio ou Vivaccio de La Banque Postale prévoient des pondérations d'unités de compte en fonction de l'horizon des projets des assurés.

Afin de sécuriser les contrats en unités de compte, CNP Assurances met en place plusieurs stratégies. En premier lieu, la sélection rigoureuse des meilleurs supports proposés par les organismes de gestion ainsi que le choix de supports profilés selon divers niveaux de risque. Par ailleurs, les contrats peuvent être assortis d'une gestion à horizon permettant de sécuriser l'épargne par exemple à l'approche du départ à la retraite, grâce à la programmation d'arbitrage des versements en cours ou des plus-values. Enfin, CNP Assurances propose des produits comportant une garantie plancher en garantissant à l'assuré, quelles que soient les conditions de marché au moment du dénouement des contrats, un capital au minimum égal à la somme des primes versées nettes de frais et des rachats partiels. Cette garantie plancher peut s'appliquer en cas de décès, en cas d'accident de la vie et en cas de vie. Le nouveau produit proposé par La Banque Postale, Vivaccio, comporte notamment des options d'arbitrage d'une part, des plus-values des supports en unités de compte et d'autre part de la rémunération annuelle du support en euros, le tout combiné avec des garanties plancher.

### — Succès confirmé de Vivaccio

Proposé par La Banque Postale et issu du savoir-faire de CNP Assurances en matière d'innovation, Vivaccio est le premier contrat d'assurance vie qui conjugue épargne, garanties, services d'assistance et qui associe des contrats de prévoyance spécifiques :

- cinq formules qui correspondent chacune aux grandes étapes de la vie de l'adhérent et proposent une répartition entre euros et unités de compte ;
- un seul contrat qui évolue avec les années et les besoins de chacun en permettant à son titulaire de choisir la formule qui lui convient le mieux tout en conservant l'antériorité fiscale du contrat ;
- des garanties plancher, en cas de décès ou coup dur, incluses dans le contrat pour sécuriser le capital du client ;
- deux options originales inédites sur le marché : les garanties Transmicia, pour majorer de 20 % le capital servi au bénéficiaire en cas de décès, ou Amplifia, pour dynamiser la rémunération annuelle de son contrat ;
- deux garanties de prévoyance pour assurer la bonne fin du projet en cas de décès ou d'invalidité partielle permanente ;
- des prestations d'assistance adaptées à chaque formule.

L'écoute du client est intégrée tout au long de la création du produit : logique d'âge qui permet d'accompagner l'adhérent tout au long des grandes étapes de sa vie, formules Vivaccio Initial et Vivaccio Essor adaptées aux plus jeunes, adhésion à partir de 30 €, garanties de prévoyance à faible coût permettant la bonne fin du projet. Il en est de même pour sa distribution : l'adhésion est réalisée directement dans les agences de La Banque Postale sur le poste de travail informatique, évitant ainsi la fabrication de milliers de documents d'adhésion autocarbonés.

Ce concept original de Vivaccio a été récompensé par de nombreux prix décernés notamment par la presse économique et financière ou des professionnels de l'assurance et du marketing. Depuis son lancement, Vivaccio a séduit près de 700 000 clients pour environ 6 Md€ d'encours.

## ↳ Un nouveau contrat intergénérationnel

Avec CNP Trésor Générations, CNP Trésor a souhaité se positionner sur le marché des contrats intergénérationnels. Le constat est simple : le patrimoine des Français est concentré entre les mains des plus âgés alors que l'allongement de la durée de la vie accentue la coexistence de plusieurs générations. L'objectif de cette nouvelle offre est d'aider parents et grands-parents à transmettre plus tôt des capitaux à leurs enfants ou petits-enfants. En effet, ces derniers ont des besoins de consommation importants mais aussi l'envie d'entreprendre. Par le biais de CNP Trésor Générations et du pacte adjoint, le donateur (parent ou grand-parent) peut garder la maîtrise des fonds jusqu'aux 25 ans de l'enfant ou du petit-enfant.

### — Une offre multidistributeur

Répondant à la stratégie d'industrialisation de CNP Assurances et en cohérence avec celle de développement de l'assurance individuelle, la CNP a conçu des produits génériques distribuables par plusieurs partenaires : courtiers, mutuelles, associations... Ils concernent l'épargne (gamme Futur Plus) et la prévoyance (dépendance, obsèques), domaines d'activité privilégiés de CNP Assurances.

Cette offre multidistributeur permet ainsi aux différents intervenants de compléter leur offre avec des produits innovants ou de se développer sur de nouveaux segments de marché. Un accompagnement dans leur démarche marketing adapté aux besoins de leurs clientèles et dans leur démarche commerciale, en liaison avec les directions régionales du développement commercial de la CNP, complète cette nouvelle offre.

Parmi les premiers adhérents, on compte la MIF, Santé Vie et la SAAM (groupe Verspieren) pour Futur Plus, la MMC pour les produits obsèques.

### — L'assurance épargne dans les filiales hors de France

À la suite de la fusion-absorption de Capitalia par le groupe UniCredit, la filiale italienne CNP Capitalia Vita, dénommée désormais CNP Vita a mis en place, dès janvier 2008, une gamme de produits d'épargne diffusée par l'ensemble du réseau UniCredit en Italie. Cette gamme, essentiellement constituée de produits en unités de compte, à prime unique ou périodique avec ou sans garantie de capital, est adaptée aux différents segments de clientèle d'UniCredit.

Sur le marché espagnol, l'offre PIAS (Plan Individual de Ahorro Sistemático – produit d'épargne avec option de conversion en rente) est commercialisée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007. CNP Vida projette de se positionner sur ce marché en lançant sa gamme PIAS déclinée en deux variantes : euros et multisupport. Par ailleurs, CNP Vida vise à se positionner sur le segment encore peu développé en Espagne de l'épargne haut de gamme, une attente forte ayant été manifestée par les partenaires historiques de la compagnie.

Au Portugal, Global Vida propose des produits en euros dont le taux minimum garanti est fixe ou indexé sur l'Euribor. Les premiers produits d'épargne en unités de compte à rendement garanti de la gamme dénommée Taxa Garantida ont été commercialisés fin 2007 par le réseau d'agents.








Au Brésil, les bons de capitalisation intègrent une composante de loterie (tirage au sort), conforme aux habitudes locales. Caixa Seguros exploite des canaux de distribution alternatifs tels que la vente directe, la distribution par des automates bancaires et la vente sur Internet. Elle fidélise ses clients et favorise l'accumulation des encours en proposant des produits à prime périodique.

## ↳ Caisse d'Épargne : des taux promotionnels

Le contexte de marché a conduit à poursuivre la campagne de taux promotionnels sur l'offre assurance vie des Caisses d'Épargne en 2007 sur tous les contrats d'épargne de la gamme.

L'objectif majeur d'inciter à la diversification en unités de compte démarré en 2005 s'est poursuivi sur tout l'exercice 2007 : un taux de 4,25 % était offert sur Nuances 3D dès lors que la part d'unités de compte dans les versements était supérieure à 25 % (hors FCP garantis), ce taux a été porté à 4,60 % si le versement était effectué entre le 1<sup>er</sup> juin et le 31 juillet sur un contrat multisupport tel que Nuances 3D, Nuances Plus et Nuances Privilège. La diversification en unités de compte est adaptée au profil de l'assuré. Les principes de ce dispositif en faveur des unités de compte sont reconduits sur l'année 2008.

## — Principaux produits d'épargne en M€

| au 31 décembre 2007 |  | Chiffre d'affaires  | Encours |
|---------------------|--|---|---------|
| Épargne             | La Banque Postale (GMO Poste Avenir, Ascendo, Vivaccio)              |  10850,5 | 70801,7 |
|                     | Caisse d'Épargne (gamme Nuances, gamme Initiatives, Écureuil Projet) |  9110,3  | 68175,3 |
|                     | CNP Trésor (Trésor Épargne, Horizon performance)                     |  622,6   | 5988,4  |
|                     | Produits portugais   |  28,0    | 238,7   |
|                     | Produits brésiliens  |  29,4    | 559,3   |
|                     | Produits italiens  |  2795,4  | 13168,1 |
|                     | Produits espagnols   |  108,5   | 1133,8  |

### — Assurance épargne : près de 25 Md€ de chiffre d'affaires

En matière d'épargne, l'activité consolidée du groupe CNP Assurances en 2007 s'établit à 24 819 M€ en baisse de 3,4 % et 3,8 % à périmètre et change constants, notamment en raison, en France, de moindres transferts de plans d'épargne logement et de la concurrence des produits d'épargne plus liquides.

Hors de France, les produits d'épargne sont essentiellement collectés par la filiale italienne qui réalise un chiffre d'affaires dans ce domaine de 2 795 M€. La contribution de la nouvelle filiale espagnole CNP Vida est de 108,5 M€. Au Brésil, l'activité d'épargne continue à progresser plus rapidement (24,9 % en monnaie locale), du fait notamment des actions marketing liées aux jeux panaméricains de Rio en 2007 et au fort développement des produits à primes périodiques, contribuant à augmenter la fidélisation des clients.

### — Une gamme complète de produits retraite en France

Expert des produits retraite tant des particuliers que des salariés des entreprises, CNP Assurances propose des contrats d'assurance épargne à long terme, qui complètent la retraite par répartition du régime général et obligatoire de la Sécurité sociale. Depuis de nombreuses années, CNP Assurances commercialise auprès des particuliers des produits d'épargne offrant un complément de revenu lors du départ en retraite dont la fiscalité est celle de l'assurance vie. Des contrats d'épargne retraite dits "loi Madelin" bénéficiant d'une déductibilité fiscale des cotisations, garantissent aux travailleurs non salariés le versement d'une rente viagère au moment du départ en retraite. À destination des entreprises, CNP Assurances propose une gamme complète de régimes à adhésion obligatoire et facultative dont les bénéficiaires sont les salariés.

Dans le contexte créé par la loi du 21 août 2003, portant sur la réforme des retraites, dite "loi Fillon", CNP Assurances a mis en place une offre globale de produits pour la retraite :

- en assurance individuelle, des produits de retraite à fiscalité d'assurance vie, une gamme complète de Perp sur des formules classiques de multisupport et régimes en points L441.
- en assurance collective, des contrats bénéficiant de la nouvelle fiscalité article 83, des contrats Pere et des contrats Perco.

### ↳ Début 2008 : une nouvelle offre de produits d'épargne en Italie

L'offre de produits d'épargne répond aux besoins spécifiques à long terme de la clientèle d'UniCredit, comme l'acquisition d'une maison ou le financement de sa retraite.

Unismart est le produit destiné aux clients qui recherchent une garantie du capital à l'échéance, quelle que soit l'évolution du marché tout en souhaitant profiter des hausses du marché des actions. Ce contrat à prime unique, avec un versement minimum de 2 500 €, est proposé par fenêtre de souscription annuelle.

Contrat multisupport et multigestionnaire en unités de compte à prime unique (10 fonds internes), Unidiamond Plus New est le produit phare d'UniCredit en Italie, représentant 60 % des ventes.

C'est un produit ouvert qui couvre différents profils de risque et attentes de rendement. Uniplan permet d'accumuler un capital dans le temps, en valorisant son épargne : il laisse au client la capacité de décider combien investir et offre une production en cas d'imprévu grâce à une garantie de prévoyance accessoire en cas de chômage/hospitalisation ou d'incapacité temporaire de travail en fonction du statut professionnel. Enfin, Uniflex est réservé à une clientèle à revenus plus élevés (montant minimal de 25 K€).

Par ailleurs, CNP Assurances a une expérience ancienne des rentes et des régimes spécifiques de retraite. Assureur, réassuré par les toutes premières compagnies d'assurance françaises, CNP Assurances gère le régime Préfon Retraite ouvert à l'ensemble des fonctionnaires civils et militaires et leurs conjoints, c'est-à-dire les agents de l'État, des collectivités locales et des établissements publics. Préfon Retraite, régime de retraite complémentaire facultatif, a été créé le 1<sup>er</sup> juin 1967 à l'initiative de syndicats de la fonction publique. Ce régime fonctionne sur le principe de la capitalisation des versements effectués, et assure à chaque adhérent une rente viagère revalorisable tout en ménageant une solidarité entre les actifs et les retraités.

Le contrat est également vendu par La Poste sous le nom de Solésio Préfon. Au total, l'association Préfon compte environ 273 000 adhérents actifs et près de 79 000 retraités bénéficiaires de la rente viagère. En 2007, la collecte s'est élevée à 460 M€. Fin 2007, Préfon Retraite a un niveau d'encours d'environ 6,9 Md€.

En 2007, le chiffre d'affaires des produits retraite représente 2 155,5 M€, stable par rapport à 2006. Ceci résulte d'une diminution de ce secteur de 10 % en France et de 8 % en Italie mais d'une croissance de 38 % au Brésil.

Le chiffre d'affaires des contrats retraite individuels lancés en France depuis 2004 s'élève à 468,4 M€ (+21,6 %) dont 113,5 M€ pour les PERP et 32,9 M€ pour Solésio Préfon.

### — Des produits retraite proposés dans toutes les filiales européennes

En Italie, les évolutions réglementaires permettent depuis 2007 d'investir les flux de TFR (*Trattamento di Fine Rapporto*) dans des fonds de pensions ou dans un plan d'épargne retraite individuel dénommé PIP géré par une compagnie d'assurance. Dans ce cadre, CNP Vita a commercialisé un produit PIP multisupport en euros et en unités de compte. Néanmoins, à fin 2007, le mouvement du marché en faveur du segment PIP n'a pas eu lieu.

En Espagne, le segment de la retraite représente, à fin 2007, un peu moins de 3 % de la collecte de CNP Vida et est essentiellement constitué du produit de rente viagère immédiate intitulé Sipen. CNP Vida va commercialiser courant 2008 un nouveau produit de rentes pour permettre à ses clients de profiter des avantages fiscaux offerts par la gamme Retraite et de convertir leur épargne en rente.

Au Portugal, Global Vida commercialise une gamme complète de produits d'épargne retraite comptant pour plus de 20 % de son chiffre d'affaires annuel. Ces produits bénéficient d'avantages fiscaux proportionnels aux primes versées avec un plafond déterminé selon la tranche d'âge du souscripteur.

### — Au Brésil, une gamme complète de produits de retraite

Au Brésil, les produits d'épargne retraite que propose Caixa Vida e Previdência sont des plans d'épargne flexibles, en termes de versements et de rachats partiels ou totaux, avec la capacité de profiter de son capital sous forme d'une rente.








Caixa Vida e Previdência fait évoluer son offre produit en épargne retraite en unités de compte, dans les modalités PGBL et VGBL, pour séduire de nouveaux clients avec :

- le lancement d'un nouveau produit aux conditions commerciales attractives, réservé à des montants de primes élevés ;
- l'ouverture d'un nouveau fonds en unités de compte dont la part en actions peut atteindre jusqu'à 49 % pour les clients recherchant des rentabilités plus élevées.

### — La protection des assurés et de leur famille

Pour faire face aux aléas de la vie, les contrats de risque complètent le système de protection sociale en regroupant les garanties de prévoyance, de santé et de couverture de prêts. Au Portugal et au Brésil, une offre en assurances de dommages aux biens complète les gammes de produits.

## — Principaux produits de retraite en M€

| au 31 décembre 2007 |  | Chiffre d'affaires | Encours  |
|---------------------|--|--------------------|----------|
| Retraites           | La Banque Postale (Perp Poste, Solésio)   | 346,7              | 971,6    |
|                     | Caisse d'Épargne (Garantie retraite Écureuil, Points retraite Écureuil, Perspective Écureuil, Perp Écureuil)                                | 200,9              | 3 726,9  |
|                     | La Banque Postale et CNP Trésor (Plein Temps, Assurimmo)   | 43,1               | 2 109,64 |
|                     | Contrats Groupe Retraite    | 332,8              | 3 342,1  |
|                     | Contrat article L441.1 (dont Préfon retraite) hors PERP Poste  | 497,0              | 9 402,0  |
|                     | Produits brésiliens   | 641,7              | 2 122,0  |
|                     | Produits italiens   | 31,9               | 207,5    |
| Rentes              | Rentes   | 38,1               | 1 378,7  |

En 2007, le chiffre d'affaires de l'activité de risque représente au total 4 555,1 M€, en hausse de 9,6 % par rapport à l'année 2006. Avec les contrats de complémentaire santé, les particuliers et les collectivités couvrent les frais des soins de santé. Avec les couvertures de prêts, les particuliers et les banques se préservent des risques d'insolvabilité liés aux écueils de l'existence. Enfin, diverses formules sont proposées pour couvrir les assurés en cas d'accidents, d'incapacité de travail et d'invalidité, de perte totale et irréversible d'autonomie et de décès : indemnités et rentes journalières, versement d'un capital, rente éducation, rente du conjoint, frais d'obsèques, etc.

## — Hausse de près de 5 % de la prévoyance

En prévoyance, l'activité représente au total 1 520,5 M€, soit une hausse de près de 5 % malgré un ralentissement en fin d'année. En France, le nombre de contrats de prévoyance souscrits auprès des deux grands réseaux partenaires a augmenté de 22,3 % et atteint 1 970 000. L'activité de La Banque Postale via La Banque Postale Prévoyance, nouveau nom d'Assurposte, représente une contribution de 160 M€ en hausse de 58 % qui compense un léger effritement de la prévoyance collective sur le secteur des clientèles collectives que sont les entreprises et les collectivités locales.

La commercialisation d'un nouveau contrat dépendance dénommé Écureuil Assistance Vie, a débuté en novembre 2008 dans la Caisse d'Épargne de Loire Drôme Ardèche. Il sera ensuite déployé progressivement dans le reste du réseau des Caisses d'Épargne sur l'année 2008.

En Espagne, au vu des fortes perspectives du segment de la dépendance dont la collecte a doublé entre 2003 et 2007, CNP Vida, en partenariat avec la Caja de Canarias, a lancé une offre dépendance courant décembre 2007. Seguro de Dependencia permet au souscripteur de percevoir une rente mensuelle qui peut atteindre 1 500 € en cas de dépendance. CNP Vida étend la diffusion de ce produit à l'ensemble de ses partenaires. Au Portugal, Global Vida commercialise une gamme de produits de prévoyance de type temporaire décès assortis d'une garantie

invalidité. Grâce à une nouvelle offre à souscription simplifiée, Global Vida Expresso, Global a élargi significativement sa base de clients en 2007.

Au Brésil, l'activité de prévoyance est en hausse de 24 %. Sur un segment porteur, la gamme de produits proposée est de type temporaire décès - invalidité, en assurance individuelle ou collective entreprise. Caixa Seguros fait du développement de son activité sur ce segment une de ses priorités.

## — Croissance soutenue de la couverture de prêts

En 2007, le chiffre d'affaires de la couverture de prêts représente 2 399,8 M€. Il progresse au rythme très soutenu de 13,6 % sur l'année, et de 22,6 % sur le seul quatrième trimestre.

En France, la hausse de l'activité est de 9,3 % sur l'année ; elle intègre le démarrage en février 2007 d'un contrat emprunteur en coassurance à 50 % avec Natixis Assurances sur quatre Banques Populaires. Ce contrat couvre quatre nouvelles Banques Populaires depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008.

Par ailleurs, le partenariat avec Cofidis hors de France, très dynamique au quatrième trimestre, représente un chiffre d'affaires de 92,1 M€ en hausse de 30 %.

À l'étranger également, les succursales italiennes et espagnoles qui ont démarré leur activité en 2005, ont contribué pour 52,7 M€ au chiffre d'affaires de CNP Assurances en 2007 (+ 2,2 %) dans le domaine de la couverture de prêts. Par ailleurs, CNP Vita commercialise une gamme complète en couverture des prêts tant immobiliers qu'à la consommation, avec des garanties vie et non-vie.

## — Amélioration de l'offre Garantie Perte d'Emploi

Le partenariat avec le Crédit Agricole, tourné depuis toujours vers la satisfaction des emprunteurs, a vu se concrétiser le lancement d'une offre Perte d'Emploi à prix coûtant afin de permettre l'expansion de cette garantie utile sans que son

## ↳ Assurance emprunteur en partenariat avec Cofidis

CNP Assurances poursuit son développement à l'international en accompagnant son partenaire Cofidis dans un nouveau pays chaque année. 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 a démarré, en 2007, en Roumanie et en Slovaquie. Ainsi, 92,1 M€ de chiffre d'affaires ont été réalisés en libre prestation de service avec Cofidis. C'est l'opportunité pour la CNP de développer une véritable compétence dans la gestion des sinistres à l'international, qui est mise en avant afin de conquérir de nouveaux partenaires.

coût constitue un frein. Une nouvelle offre plus attractive a également été mise en place 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. Avant ces modifications, cette garantie n'était souscrite que par 10 % des assurés.

### — Une activité dommages aux biens en augmentation

À l'étranger, les filiales brésiliennes et portugaises proposent également des assurances dommages. L'activité dommages aux biens représente 346,1 M€, en augmentation de 7,9 %. Cette activité concerne uniquement les filiales portugaises (141,7 M€) et brésiliennes (204,5 M€).

Au Brésil, les offres Assurance automobile et MRH ont été renouvelées 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. Au Portugal, Global couvre tous les segments de l'assurance non-vie et exerce son activité principalement sur les branches automobile et accident du travail.

### — Des prêts bien couverts au Brésil

Ce segment bénéficie de l'augmentation des encours de crédit de la Caixa Economica Federal et du développement de l'activité Consorcio. Caixa Seguros permet de faire face aux risques décès, incapacité et invalidité et comprend une couverture multirisque habitation sur le bien financé.

### — Consorcio: un produit brésilien original

Fin 2002, Caixa Seguros a développé une nouvelle activité, afin d'accompagner la Caixa Econômica Federal dans la commercialisation du produit Consorcio. Ce produit original, qui reprend en quelque sorte les mécanismes d'un plan d'épargne


















logement et d'une tontine, permet aux participants d'un groupe d'obtenir des prêts à taux avantageux par rapport au taux du marché en se prêtant mutuellement les fonds sur une période déterminée. Caixa Seguros 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 24,1 % de part de marché, et atteint le nombre symbolique de 20 000 biens immobiliers délivrés au total avec une moyenne de 40 biens par jour en 2007.

## ↳ L'offre Retraite au Brésil

Les produits se distinguent par la fiscalité qui les accompagne.

Les produits type PGBL (Plano Gerador de Benefícios Livres) sont en unités de compte en phase d'épargne, avec prélèvement d'un taux de gestion en pourcentage de l'encours. L'avantage fiscal se matérialise par le différé d'impôt sur les primes versées au contrat, dans la limite de 12 % des revenus annuels bruts. Capital et intérêts sont soumis à l'impôt sur le revenu par imposition des rentes ou de la somme perçue en cas de rachat. Les produits de type VGBL (Vida Gerador de Benefícios Livres) sont techniquement identiques aux PGBL, sans le différé d'impôts. En revanche, ils permettent aux personnes n'étant pas assujetties à l'impôt sur le revenu, ou aux personnes désirent épargner plus de 12 % de leur revenu annuel, d'éviter l'imposition du capital. En ce qui concerne la phase de rente, la table de mortalité est fixée au moment de la souscription, et le taux technique est de 0 %. Les rentes sont revalorisées selon l'indice d'inflation et augmentées d'une participation aux excédents financiers.

## — Principaux produits de risque-prévoyance en M€

| au 31 décembre 2007    |   |   | Chiffre d'affaires |
|------------------------|---|---|--------------------|
| Prévoyance             | La Banque Postale (Aviposte/Resolys/Premunys/Seralys/Avisys/<br>Ponctualys/Prévialys)   |  | 20,1               |
|                        | Caisse d'Épargne (Urgence et famille)   |   | 24,2               |
|                        | CNP Trésor (Trésor Prévoyance, Trésor Prévoyance garantie<br>autonomie, Trésor Aléavie) |  | 16,0               |
|                        | Contrat Groupe Entreprises et Collectivités locales                                     |  | 650,4              |
|                        | Contrat Groupe Mutuelles  |  | 463,8              |
|                        | Produits brésiliens   |  | 169,1              |
|                        | Produits italiens   |  | 7,1                |
| Couverture<br>de prêts | Contrats Groupe Réseaux bancaires   |  | 1 486,7            |
|                        | Contrats Groupe Mutuelles   |  | 219,5              |
|                        | Produits brésiliens   |  | 100,3              |
|                        | Produits italiens   |  | 84,3               |
| Santé                  | La Banque Postale (Complétys Santé)   |  | 6,7                |
|                        | Contrat Groupe Entreprises et collectivités locales                                     |  | 253,3              |
|                        | Contrat Groupe Mutuelles  |  | 32,8               |
|                        | Produits portugais  |  | 2,5                |
| Dommages<br>aux biens  | Produits brésiliens   |  | 204,5              |
|                        | Produits portugais  |  | 141,7              |

# N°1

## de la couverture de prêts en France

### — Prendre en compte les risques aggravés

En ce qui concerne l'assurance emprunteur, CNP Assurances a été précurseur dans la prise en compte des besoins d'assurance des personnes présentant des risques aggravés. Grâce à la généralisation de l'examen individualisé et à la prise en compte des progrès médicaux, le taux de refus a été divisé par 3 entre 2002 et 2006. Il est désormais inférieur à 0,25 % des demandes. À compter de janvier 2007, la convention pour s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé (Aeras) s'est substituée à la convention Belorgey. Elle augmente les seuils de montants empruntés et d'âge de couverture. Avec quelques partenaires, CNP Assurances est d'ores et déjà au-delà de ces critères. Ce nouveau dispositif est élargi dans certaines conditions, à la couverture de l'invalidité et comprend un écrêtement des surprimes. Ces garanties ont été introduites progressivement dans les contrats CNP au cours de l'année 2007. En lien avec ses principaux clients, CNP Assurances a structuré ses procédures pour l'examen des devis d'assurances et le respect d'un délai maximal de 3 semaines pour décision après réception du dossier complet. Enfin, les mentions relatives à la motivation des décisions de refus, de restriction de garantie ou de majoration de tarif sont intégrées dans les documents contractuels. Précurseur de longue date également dans ce domaine de la motivation de ses décisions, CNP Assurances a ainsi fortement développé ses échanges avec ses clients sur ce sujet.

En 2007, le chiffre d'affaires de l'activité frais de soins de santé représente 288,7 M€ en hausse de 6,2 %.

### — Des produits associant des prestations en nature

L'offre de services complète les prestations financières. C'est le cas dans certains contrats d'assurance vie épargne tel Solésio Vie de la Banque Postale qui a été précurseur en 2003 et les contrats de prévoyance décès, obsèques et, de manière essentielle, de dépendance. Ainsi, afin d'être un véritable acteur de terrain, CNP Assurances a créé 3 filiales de services, Filassistance International, Âge d'Or services et CNP Services à la personne.

Filassistance International intervient 24h/24 et 7j/7 dans tous les domaines de l'assistance pour trouver des solutions adaptées notamment aux besoins des seniors et de leur entourage. Filassistance développe la téléassistance avec Filassist contact associant un téléphone mains-libres et un médaillon permettant de prévenir les secours en cas d'urgence.

Âge d'Or est un réseau de prestataires franchisés fournissant des services d'accompagnement et de proximité pour aider les personnes dépendantes ou en perte d'autonomie (âgées ou handicapées) à continuer à vivre chez elles dans de bonnes conditions, le plus longtemps possible. Senior plus est un partenariat avec la SNCF dont le but est d'aider les personnes âgées à se déplacer en France ; ce système rencontre un grand succès.

L'enseigne CNP Services à la personne, créée en 2006, analyse les besoins et propose un accompagnement sur mesure. Elle met les assurés en relation avec un prestataire agréé et sélectionné selon des critères de qualité. L'enseigne a référencé plus de 10 000 prestataires et intervenants de proximité.



1,4 mi

A photograph of a woman in a call center, smiling and wearing a headset. The background is blurred, showing other people working at desks.

# 11ion

## Au service des clients

**Au cours de l'année 2007**, les centres d'appels en France ont traité plus de 1,4 million d'appels téléphoniques, soit une augmentation de 23 % par rapport à 2006. La mise en réseau des centres d'appels a permis d'améliorer sensiblement l'accessibilité – mesure du nombre d'appels traités rapporté au nombre d'appels reçus – qui est passé de 70 % en 2006 à plus de 83 % en 2007. Dans une recherche constante d'amélioration de ses prestations, CNP Assurances s'adapte en permanence au bénéfice de toutes les parties prenantes, tant externes qu'internes. Il en est de même à l'international, comme en témoigne, par exemple, l'expérience brésilienne.

# — Performance et qualité des processus de gestion

Dans le domaine des processus de gestion, CNP Assurances s'adapte en permanence au bénéfice de toutes les parties prenantes. De plain-pied dans une logique industrielle de traitement quotidien de volumes considérables d'informations et d'opérations, CNP Assurances est en mesure, au moyen de systèmes de gestion et d'information performants et novateurs, d'entretenir une relation personnalisée avec ses assurés. Ces développements s'inscrivent dans une recherche constante de l'amélioration de la qualité de service.

# +4,6%

**Augmentation des contrats individuels en portefeuille**

## — Une activité soutenue en constante amélioration

Le service aux assurés 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 et l'ingénierie de ces activités. Les centres de clientèle d'Angers et d'Arcueil, en région parisienne qui comptent environ 600 collaborateurs permanents sont entièrement dédiés aux activités de gestion et de qualité du service aux assurés, pour l'assurance individuelle.

En 2007, le service aux assurés a connu une activité de gestion toujours en progression malgré une production nouvelle en légère décroissance par rapport à l'année exceptionnelle 2006. Les traitements sont de plus en plus complexes, rendant plus sensible la relation client. Dans le même temps, des actions importantes orientées vers la qualité de service et la sécurité des traitements ont été poursuivies.

L'activité des centres de clientèle a été marquée en 2007 par :

- une augmentation des contrats actifs en portefeuille de 4,6 % (soit un nombre de contrats égal à 13 millions) ;
- un volume important de transferts Fourgous (83 000 souscriptions reçues) ;
- une progression de 10 % du volume de plis envoyés à la clientèle du fait de l'intégration des produits lancés en 2006 (Vivaccio, Horizon performance...) et du développement de produits haut de gamme impliquant des envois pluriannuels. Ainsi, 13,1 millions de plis et 106 millions de pages ont été envoyés à la clientèle en 2007 ;
- une progression des opérations demandées sur les contrats, notamment l'augmentation de 65 % des arbitrages libres ;
- une augmentation et une plus grande sensibilité de l'activité liée à la relation client, traduisant le renforcement des exigences des consommateurs ;
- une augmentation des appels traités de 23 %. Au total, les centres d'appels ont traité plus de 1,4 million d'appels téléphoniques.

## ↳ Réduire les délais d'arrêté des comptes

Dans un contexte d'exigences nouvelles externes, le projet d'entreprise Fast Close vise à reconsidérer toute la chaîne de production des comptes pour réduire significativement les délais d'arrêté des comptes. Une première étape a été franchie avec succès pour l'arrêté de fin d'exercice 2006. Le processus d'amélioration a été poursuivi en 2007 en capitalisant sur les bons résultats obtenus afin d'intégrer les contraintes supplémentaires et en mobilisant de nombreux services (gestionnaires, comptables, financiers, actuaires, informaticiens) pour réaliser les différents arrêts semestriels et annuels.

Cette même exigence de qualité de service sur des volumes considérables se retrouve pour l'activité d'assurance en couverture de prêts, tant en ce qui concerne l'entrée de nouveaux assurés que la gestion de sinistres. En 2007, plus de 395 000 admissions ont été enregistrées, tandis que près de 75 000 nouveaux dossiers de sinistres ont été ouverts.

### — Vers une gestion électronique des documents

En 2007, les travaux se sont poursuivis afin d'améliorer la productivité et de mettre en place les dispositifs nécessaires pour atteindre des meilleurs standards de qualité de service et de coûts du marché.

Débuté en 2006, le projet de dématérialisation vise, outre sa contribution à la protection de l'environnement, à améliorer le service au client en délai et en qualité, en offrant au gestionnaire une accessibilité au dossier et une traçabilité des affaires. Ce vaste projet doit permettre de supprimer l'utilisation du papier dans tous les processus de gestion relatifs à l'assurance individuelle. L'ensemble des documents reçus sera numérisé et indexé dès leur arrivée. Une gestion électronique des documents et des *workflow* constituent les vecteurs du processus de gestion.

Dans ce cadre, deux projets pilote ont été lancés au début de l'année 2007. Le projet CNP Trésor porte sur la dématérialisation des courriers et imprimés émanant du réseau CNP Trésor, soit près de 1 million de documents entrants chaque année, les courriers sortants, les mails et les fax. Et ce afin de les stocker dans la gestion électronique de documents et d'assurer la propagation de l'information à travers un *workflow* de circulation des documents.

Le second projet pilote concerne le service des achats de l'entreprise. Il se concentre en priorité sur la dématérialisation des documents et plus spécifiquement sur les factures fournisseurs.

Les travaux relatifs à la mise en place de l'infrastructure technique nécessaire à la mise en œuvre de la gestion électronique de documents ont été quant à eux lancés.

### — Des postes de travail efficaces

Les nouvelles technologies permettent d'améliorer constamment le service apporté aux clients. La modernisation des postes de travail a permis d'améliorer diverses fonctionnalités selon les réseaux : souscription en ligne, gestion de la relation commerciale, gestion des sinistres emprunteurs...

Baptisé Puma, le nouveau poste de travail unifié banque assurance des Caisses d'Épargne a été déployé en 2007. Interface unique multivente et multiproduit, elle permet de passer d'une logique de saisie d'opérations à une logique commerciale qui intègre le devoir de conseil aux clients et offre aux chargés de clientèle une interface unique. Outil de gestion partagé avec les Caisses d'Épargne, il permet de réaliser la plus grande partie des opérations sur les points de vente.

Les travaux de complétude des actes de gestion, du périmètre produit et des évolutions réglementaires dans le poste de travail Partages de La Banque Postale se sont poursuivis en 2007.

Le projet Majestic de refonte du système d'information commercial CNP Trésor, intégré au système d'information de la CNP, a été conduit et mis en œuvre en un an. Généralisé à l'ensemble du réseau le 8 janvier 2007, il offre de nombreuses fonctionnalités de suivi et de gestion de la relation commerciale

## ↳ Une plate-forme de gestion des contrats à l'international

Les premiers développements de la version portugaise du progiciel InVita ont débuté. Ce projet a pour objectif la gestion de produits d'épargne multisupport pour Global Seguros. Cette version portugaise se base sur la version mise en place pour la filiale italienne CNP Vita et suivra les évolutions de cette dernière traduisant en cela la synergie au sein du groupe CNP. Au-delà de ces développements, les travaux de création d'une version internationale unique pour les trois filiales et la succursale CNP Italia se poursuivent. Dans ce but, une automatisation des cas de tests est en cours pour les quatre versions, avec l'automatisation de premiers actes de gestion. Ces travaux utilisent la nouvelle plate-forme de tests mise en place à la CNP.



Action relevant du Pacte mondial (p.11) principes 8 et 9

## ↳ Au Brésil, la technologie Internet au service du client

Le groupe Caixa Seguros propose à ses clients un service d'information à distance innovant au travers de la Centrale d'appels, du site Internet et de l'outil Extranet utilisé dans les agences de la Caixa Econômica Federal. La technologie Internet est également utilisée pour mettre à disposition des informations sur les produits du groupe Caixa Seguros, des simulateurs de calcul, souscrire les produits d'épargne et de retraite en ligne et consulter les données des contrats souscrits. Le site Internet a reçu plus de 4 millions de visites en 2007.

nécessaires aux 340 collaborateurs itinérants. Le déploiement de cartes 3G pour l'ensemble de la force de vente lui permet, en utilisant des techniques du domaine de la téléphonie, de se connecter à distance au système d'information de la CNP et à l'application Majestic.

Le projet de plate-forme assurance des emprunteurs intitulé Naveo vise, pour les assurances collectives, à remplacer les outils actuels. CNP Assurances souhaite en effet se doter d'une application capable d'une part d'absorber l'accroissement de son volume d'activité en couverture de prêts, et d'autre part d'offrir de nouvelles fonctionnalités en matière d'instruction des sinistres, de suivi de dossiers en intégrant un *workflow* et la gestion électronique de documents. Cette plate-forme Extranet est destinée aux gestionnaires CNP et à ses prestataires. Elle sera accessible à terme par les services de *back-office* des partenaires. La première version a été mise en production en juin 2007. Elle couvre le périmètre de gestion des sinistres lié à l'incapacité de travail pour le partenaire La Banque Postale.

### — Assurance des emprunteurs: CNPNet

Innovation issue du programme CNPLab développé par CNP Assurances, un portail Internet unique CNPNet facilite le traitement et la prise de décision concernant les demandes d'adhésion aux contrats d'assurance emprunteur accompagnant les demandes de crédit de consommation ou immobilier. Directement accessible depuis les points de vente, il peut être intégré à la chaîne crédit du système d'information de l'établissement bancaire concerné.

CNPNet accompagne la force commerciale pour l'instruction du volet assurance lors de la constitution d'un dossier de crédit par un établissement bancaire. Un accord immédiat est donné dans plus de 70 % des cas grâce à un système expert. Par rapport aux procédures papier, cette innovation raccourcit significativement le délai de traitement des demandes d'adhésion, facilite la gestion des sinistres et contribue à réduire la consommation de papier. Les échanges entre le client, la Banque et l'assureur sont sécurisés, plus fluides et

plus transparents. Un suivi précis du dénouement de la demande d'adhésion ou du sinistre est désormais possible. La généralisation du portail CNPNet à l'ensemble des agences du groupe Caisse d'Épargne s'est achevée en novembre 2007. Les vingt-cinq Caisses d'Épargne, soit 4 471 agences, utilisent donc désormais l'ensemble des fonctionnalités d'adhésion et de consultation en ligne dans le domaine de l'assurance emprunteur offertes par cet outil. Le déploiement de CNPNet auprès d'autres partenaires, banques et mutuelles a également été réalisé (MGEN, Crédit Agricole d'Île-de-France, Banque Fédérale Mutualiste, Mutualité fonction publique, etc.) et doit se poursuivre en 2008 et 2009 (Casden, Crédit Agricole, La Banque Postale, Banque UCB, Crédit Immobilier de France...).

### — La continuité assurée

L'accessibilité continue des systèmes informatiques est donc vitale dans l'activité. CNP Assurances a signé fin décembre 2007, un contrat de *back-up* réciproque avec un établissement bancaire. Ce dispositif complète la redondance des infrastructures actuelles en deux salles distinctes (ordinateurs, stockage des données, réseaux...) qui permet de reprendre instantanément l'exploitation en cas de panne. Le contrat signé avec le Crédit Mutuel a pour objectif d'assurer aux deux signataires la continuité du fonctionnement de leurs applications informatiques. En cas de sinistre majeur touchant un des centres informatiques, la poursuite de l'activité se fera *via* l'utilisation des ressources de l'autre centre informatique. Les impacts sur l'activité de chaque entreprise doivent être maîtrisés et réduits au minimum.

Cette signature conclut la première phase du projet Résilience qui s'est traduite par une année de tests de faisabilité effectués avec succès sur plusieurs applications représentatives pour CNP Assurances et le Crédit Mutuel. Autant de tests qui ont permis de confirmer la pertinence de la solution – quels que soient le système d'exploitation et la sensibilité des applications – et de définir les conditions matérielles ainsi que les procédures d'organisation nécessaires à sa mise en place.

# — L'assurance individuelle : une expertise reconnue

Pour permettre à chacun d'accéder facilement à son offre en assurance individuelle, CNP Assurances s'appuie sur des alliances avec des partenaires distributeurs fortement implantés sur tout le territoire français, ainsi que sur les conseillers de CNP Trésor. En 2006, les accords commerciaux conclus avec La Banque Postale et les Caisses d'Épargne ont été renouvelés jusqu'en 2015.

# 19 000

points de vente  
en France

## — Accords commerciaux jusqu'à fin 2015

Conclus avec ses deux grands partenaires en France, La Banque Postale pour le réseau de La Poste et la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne pour le groupe des Caisses d'Épargne, les accords confortent le rôle respectif de l'assureur et des distributeurs au service des assurés. En assurances individuelles, le commissionnement de vente des produits en unités de compte est beaucoup plus incitatif pour les réseaux. Par ailleurs, une clause permet d'intéresser les deux parties, assureur et distributeur, à l'amélioration des marges financières des produits en euros. En assurance des emprunteurs, les accords avec le groupe des Caisses d'Épargne sont également conclus jusqu'au 31 décembre 2015.

## — Une démarche commerciale responsable

Dans le respect de la responsabilité juridique respective de l'assureur et du distributeur, CNP Assurances contribue par son expertise à la formation des vendeurs des réseaux partenaires, les apports en la matière se différenciant selon la nature du distributeur. Ainsi un travail a été réalisé avec les équipes de La Banque Postale pour sécuriser l'ensemble du *process* de commercialisation.

La formation est également un axe essentiel d'accompagnement des conseillers du réseau CNP Trésor. L'accent est particulièrement mis sur le devoir de conseil, la déontologie et la maîtrise des procédures relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux dans le cadre de la distribution de produits d'assurance de personnes. Les engagements à caractère déontologique pris par la profession sont disponibles sur l'Intranet. Une formation spécifique, relayée par une base de données permanente, alerte sur le respect des règles antiblanchiment. De plus la mise en place d'un outil de gestion de la relation client dédié au réseau permet de renforcer la connaissance des clients et la pertinence des solutions proposées. Enfin, une assistance technique proposée à la force de vente à travers une cellule d'ingénierie patrimoniale permet d'optimiser la qualité du conseil.

Ce souci de conseil aux assurés ne s'arrête pas à l'acte de vente. En relation avec les distributeurs, un suivi des portefeuilles se développe depuis 2006 afin d'analyser les risques ou opportunités qui émergent pour les assurés en fonction des évolutions des marchés financiers, au regard de l'horizon de leurs projets.

### — Partenariat renouvelé avec les Caisses d'Épargne

Les Caisses d'Épargne réalisent un chiffre d'affaires cumulé de 10 200,1 M€ en 2007, en regard de 10 741,3 M€ en 2006, chiffre qui intégrait des transferts de plans d'épargne logement (PEL) estimés à environ 600 M€. Ces transferts seraient de l'ordre de 200 M€ en 2007. Par rapport à 2006, l'activité des Caisses d'Épargne hors effet PEL serait donc en recul de 1 % seulement sur l'année 2007. Par ailleurs, 496,2 M€ de transferts Fourgous ont été effectués en 2007, dont 28,6 % en unités de compte.

Les produits d'épargne haut de gamme Nuances Plus et Nuance Privilège continuent leur développement : respectivement + 17 % et + 12 %.

En septembre 2007, la banque BCP (Banco Commercial Portugues, filiale du Groupe Caisse d'Épargne) a lancé un nouveau contrat multisupport : le Produit BCP Patrimoine Crescente. Le taux d'unités de compte s'élève à 21,3 % en légère hausse sur un an pour une collecte en unités de compte de 2 084,9 M€.

L'activité prévoyance a continué son développement (+ 6 %) grâce à la nouvelle formule de la garantie Urgence qui a enregistré 97 000 nouveaux contrats sur l'année. Un nouveau contrat dépendance dénommé Écureuil Assistance Vie commercialisé en pilote dans la Caisse Loire Drôme Ardèche, devrait ensuite être déployé progressivement dans l'ensemble du réseau.

Enfin, le secteur de l'assurance des emprunteurs est en forte croissance de près de 13 % sur l'année et s'élève à 388 M€. Il atteint quasiment, avec un an d'avance l'objectif de 400 M€ fixé pour 2008. Ainsi, l'appel d'offres remporté en 2005 permet à

CNP Assurances d'être l'unique assureur en couverture de prêts des 28 Caisses d'Épargne, de Banque Palatine, de la Compagnie 1818, du réseau Océor (en coassurance avec AGF), et depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007 avec la Banque BCP. Le déploiement de CNPNet, outil de souscription, de suivi des adhésions et des sinistres et d'aide à la vente, permet de fiabiliser, sécuriser les souscriptions et de réduire significativement les délais de traitement. Le réseau et les filiales du groupe des Caisses d'Épargne sont totalement équipés depuis septembre 2007. Grâce à cet outil, les quantités d'imprimés ont été réduites de 1,3 million en 2006 à 58 000 en 2007.

### — Un nouveau contrat dépendance

Écureuil Assistance Vie, qui s'adresse en priorité aux clients de 55 ans et plus, est une assurance dépendance complète qui protège dès les premiers signes de perte d'autonomie, même temporaire.

Ce contrat peut être souscrit pour soi ou pour un proche. À chaque niveau de dépendance, il associe des garanties financières (capital et/ou rente mensuelle) à des prestations – matérielles et de services. Au-delà d'une aide financière, Écureuil Assistance Vie offre une assistance téléphonique au quotidien dès l'adhésion.

Assistance Vie offre le choix entre deux formules :

- Confort, couvrant exclusivement les niveaux de dépendance partielle et totale ;
- Confort Plus, formule complète et innovante, avec une couverture étendue à tous les niveaux de dépendance, d'une simple fracture à une dépendance légère et lourde.

Ce contrat prévoit le versement d'un capital en 72 heures en cas de fracture osseuse et un niveau de rente élevé en cas de dépendance légère partielle et totale. Depuis le 26 novembre 2007, ce nouveau produit est commercialisé dans la caisse pilote Loire Drôme Ardèche. Il sera ensuite déployé progressivement dans le reste du réseau des Caisses d'Épargne sur l'année 2008. Ce contrat innovant a déjà reçu le label d'excellence des Dossiers de l'Épargne en 2007 et en 2008.

## ↳ **CNP Trésor: une étude d'image**

Une étude récente menée auprès de clients en portefeuille et de conseillers a permis d'identifier clairement l'image du réseau CNP Trésor, son positionnement et ses atouts : Pour les clients, CNP Trésor c'est :

- la sécurité du 1<sup>er</sup> assureur de personnes en France avec une histoire issue du Trésor Public et un lien avec la Caisse des Dépôts ;
- une marque sérieuse et pérenne qui génère la confiance au travers d'une véritable proximité, un conseil personnalisé et un contact humain fort.

En un mot, CNP Trésor est perçu par les 256 000 clients répartis en 360 portefeuilles comme un réseau professionnel, pérenne qui entretient une relation de proximité, chaleureuse avec ses clients.

## — **Essor de La Banque Postale**

Avec un effectif de 1 100 collaborateurs, La Banque Postale, lancée au début de l'année 2006, s'appuie sur les ressources du réseau postal pour développer son activité : 14 500 points de vente ainsi que 19 000 gestionnaires de back-office. Les 28 millions de clients particuliers, dont 11 millions de détenteurs d'un compte courant postal, offrent un potentiel de développement important. Le lancement de la nouvelle offre Vivaccio a coïncidé volontairement avec celui de La Banque Postale.

En 2007, le chiffre d'affaires réalisé en assurance de personnes par La Banque Postale s'élève à 12 015,4 M€, quasi stable sur un an. Cette performance meilleure que celle du marché, s'est faite grâce à des transferts Fourgous (1 837 M€) légèrement supérieurs à ceux de 2006 (1 816 M€). La collecte sur les supports en unités de compte a par ailleurs progressé de 3 %. Elle atteint 1 613,8 M€ ce qui correspond à un poids croissant d'unités de compte qui s'élève à 13,7 % de la collecte d'épargne et de retraite.

Tous les autres segments sont en croissance. Les produits retraite progressent de plus de 20 %, et les ventes de contrats de prévoyance de La Banque Postale Prévoyance, consolidée à 50 % par CNP Assurances, représentent un chiffre d'affaires d'environ 160 M€ en forte accélération avec une hausse d'environ 60 %. Enfin, l'activité d'assurance emprunteur atteint un chiffre d'affaires consolidé de 68 M€, en croissance de 13 %.

## — **Plus de 300 conseillers 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. En 2007, le chiffre d'affaires du réseau CNP Trésor s'élève à 862,8 M€, en baisse de 12,2 %, mais en croissance de 1 % hors effet des transferts Fourgous dont le montant s'est fortement réduit (138,8 M€ en 2007 contre 265,3 M€ en 2006). La collecte en unités de compte a représenté 167,5 M€ en 2007, soit 20,1 % du chiffre d'affaires de l'épargne et de la retraite.

## ↳ **Développement de La Banque Postale Prévoyance**

La Banque Postale et CNP Assurances ont pris la décision de faire évoluer la raison sociale d'Assurposte. Le 5 novembre 2007, Assurposte est devenue La Banque Postale Prévoyance. Par cette action, les deux actionnaires ont marqué leur volonté de donner plus de visibilité à leur filiale commune et de mieux faire connaître la place et l'importance de cette activité pour les deux partenaires. Ce changement de nom intervient à un moment où, après un démarrage de son activité en septembre 2000, la société atteint un niveau de maturité significatif. La croissance a été particulièrement marquée sur les trois derniers exercices. Le chiffre d'affaires global de la prévoyance tant individuelle que collective a atteint 320 M€, en très forte croissance ces deux dernières années : + 24 % en 2006 et + 54 % en 2007. Désormais, forte d'une gamme de produits de prévoyance parmi les plus complètes du marché, La Banque Postale Prévoyance se place au troisième rang sur le marché des bancassureurs en prévoyance individuelle avec plus de 1 500 000 contrats en portefeuille.



20



## L'expertise des assurances collectives

**En France, CNP Assurances** entretient des liens étroits avec 20 000 collectivités locales et hospitalières, 250 établissements financiers, 4 000 entreprises, plus de 100 mutuelles et de nombreuses associations. Acteur historique et majeur du marché très concurrentiel des assurances collectives, CNP Assurances a réalisé dans ce domaine un chiffre d'affaires consolidé de 4,9 Md€ en 2007.

Au cours de l'année 2007, des investissements importants ont été menés pour optimiser la relation de proximité avec les clients et répondre à l'évolution de leurs besoins. La priorité avait été donnée au premier semestre au déploiement d'un nouveau système d'information commercial dénommé Majestic.

Parallèlement, 54 nouveaux secteurs commerciaux ont été créés et 47 nouveaux conseillers ont été recrutés et intégrés afin d'améliorer le service de proximité offert aux clients. Au 31 décembre 2007, les 256 000 clients confiés aux conseillers sont répartis dans 360 portefeuilles exploités par 310 conseillers dont l'âge moyen est de 45 ans avec une répartition de 56 % d'hommes et de 44 % de femmes.

Par ailleurs, deux nouveaux produits en épargne ont été lancés. Depuis début mai 2007, le contrat multisupport CNP Trésor Projets permet de constituer, valoriser un capital et préparer un projet, en particulier un complément de retraite. Depuis début juin 2007, le contrat intergénérationnel CNP Trésor Générations donne la possibilité de transmettre son patrimoine en cumulant tous les avantages de l'assurance vie et des donations. Ces deux contrats ont été enrichis d'un fonds d'investissement socialement responsable dénommé CNP développement durable.

Au 31 décembre 2007, 3 200 contrats CNP Trésor Projets ont été réalisés pour 33 M€ de chiffre d'affaires dont 35 % en unités de compte et 730 CNP Trésor Générations pour 7 M€ de chiffre d'affaires dont 30 % en unités de compte.

## ↳ CNP Capeor affiche son ambition et tisse sa toile dans l'Hexagone

Filiale de CNP Assurances depuis 2006, CNP Capeor est un généraliste de la gestion de patrimoine. Son ambition est de devenir un acteur significatif de ce marché en développant sur l'ensemble du territoire un réseau de conseillers en gestion de patrimoine. Les conseillers partenaires sont installés en sociétés juridiquement et financièrement indépendantes de CNP Capeor et sont animés par des délégués régionaux. Déjà présente en Île-de-France, Aquitaine et en Provence, Alpes, Côte d'Azur, CNP Capeor a développé dix délégations régionales supplémentaires en 2007, ce qui lui permet d'être désormais représentée en Alsace, Bretagne, Pays de Loire sud, Nord, Rhône-Alpes sud et Normandie.

Les conseillers en gestion de patrimoine, partenaires de CNP Capeor, exercent leur activité dans le cadre d'une convention de partenariat exclusive qui leur donne accès à l'ensemble des services proposés par CNP Capeor : l'appui à l'installation, la mise en conformité de leur activité, l'offre de produits multifournisseurs en assurance, immobilier et banque, un cursus de formation pratique et théorique, les procédures et outils commerciaux, l'interface fournisseurs dédiée et plus particulièrement, le soutien et l'animation des délégués de CNP Capeor en région. Les conseillers en gestion de patrimoine, partenaires de CNP Capeor, offrent aux clients une réelle expertise et un suivi de proximité : ils les accompagnent dans la mise en place d'une stratégie patrimoniale et leur donne accès à des solutions sur mesure, dans le plus strict respect des réglementations en vigueur.

# — Un savoir-faire en matière d'assurances collectives

Vendre à une entreprise, une mutuelle, un établissement financier, une institution de prévoyance, une collectivité locale ou une association, un produit d'assurance de groupe, conçu pour les salariés ou les clients de l'organisme diffuseur, est l'une des activités les plus anciennes de CNP Assurances. En France, CNP Assurances entretient des liens étroits avec 250 établissements financiers, plus de 100 mutuelles, 4 000 entreprises, 20 000 collectivités locales et de nombreuses associations.

# 1,6 Md€

**de chiffre d'affaires**  
pour le secteur des entreprises  
et des collectivités locales

## — Un marché concurrentiel des entreprises, des collectivités locales et hospitalières

Le marché français de l'assurance collective est toujours très concurrentiel tant en ce qui concerne les entreprises que les collectivités territoriales et hospitalières.

Dans le domaine de la retraite, sur le secteur des entreprises, des versements significatifs non récurrents et récurrents ont été effectués sur des grands comptes en portefeuille. Les portefeuilles des clients grands comptes n'ont pas été exposés au risque des subprimes. Des informations spéciales ont été diffusées à l'intention des grandes entreprises clientes sur la gestion financière de leur contrat, pendant toute la période de turbulence boursière du second semestre.

CNP Assurances a remporté plusieurs appels d'offres retraite (rentes et régimes à prestations définies) qui seront mis en place à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008. La loi imposant aux entreprises détenant une institution de retraite supplémentaire d'externaliser leur programme de retraite avant le 31 décembre 2008, tout conduit à penser que le marché sera très actif cette année. Sur Préfon, la collecte se stabilise sur l'année 2007.

Dans le domaine de la prévoyance, le chiffre d'affaires est quasi stable sur le secteur des entreprises et des collectivités territoriales et hospitalières. Cette stabilité est une bonne performance dans un marché redevenu attractif. Tous les clients grands comptes sont conservés en portefeuille.

Dans le domaine de la dépendance, le développement d'une offre packagée se poursuit, notamment auprès de la clientèle des institutions de prévoyance. Il se traduit en termes de garanties d'assurance associées aux services d'assistance proposés par les filiales de CNP Assurances (Filassistance et Âge d'Or).

Dans ce contexte très concurrentiel, CNP Assurances a réalisé, sur le secteur des entreprises et des collectivités locales et hospitalières, une collecte de 1 616 M€, en baisse de 5,7 % par rapport à 2006, en raison du ralentissement observé sur le marché de la prévoyance et de la retraite sur cette période. CNP Assurances a remporté deux appels d'offres retraite (rentes et articles 39) mis en place à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008.

#### — Fongepar : spécialiste de l'épargne salariale

Filiale de CNP Assurances (65 %) et de la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne (35 %), Fongepar est une société de gestion d'épargne salariale qui gère aujourd'hui un volume d'actifs de 2,4 Md€ pour le compte de 5 500 entreprises clientes qui représentent 300 000 comptes individuels de salariés. En 2007, Fongepar est arrivée en première position au palmarès des Corbeilles du magazine *Mieux Vivre Votre Argent* qui récompense les meilleurs établissements de gestion financière d'épargne salariale sur la base des performances de leurs fonds multi-entreprises, sur une période de trois ans.

#### — Renforcement des partenariats en assurance emprunteur

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 de leurs clients emprunteurs (en crédits immobiliers ou à la consommation).

Ainsi, en 2007, les clientèles bancaires enregistrent en France un chiffre d'affaires de 1 396,3 M€ en hausse de 9,2 % par rapport à 2006, CNP Assurances poursuivant également son développement à l'international en accompagnement de son partenaire Cofidis en libre prestation de service.

En décembre 2007, CNP Assurances et le Crédit Agricole ont signé la reconduction de leur partenariat en assurance emprunteur jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2010.

CNP Assurances et Natixis Assurances ont signé à l'automne 2006 un protocole d'accord prévoyant la mise en place d'une offre emprunteur commune à l'attention du Groupe Banques Populaires. Cette nouvelle offre, pour laquelle CNP Assurances est coassureur à hauteur de 50 %, est commercialisée auprès de quatre Banques Populaires depuis le 1<sup>er</sup> février 2007. Quatre nouvelles Banques Populaires ont rejoint ce dispositif au 1<sup>er</sup> janvier 2008.

#### ↳ Développer des actions de prévention

Dans le domaine de la prévention, CNP Assurances participe au financement des actions développées par la FFSA notamment celles initiées par l'association Assureurs Prévention Santé (APS) en matière de sécurité routière. De même, CNP Assurances mène une politique en faveur des agents des collectivités locales. Ainsi, l'aide au retour à l'emploi de personnes accidentées est facilitée par des actions conduisant à un reclassement professionnel ou, à l'issue d'une interruption d'activité liée à une invalidité, par un soutien psychologique réalisé en relation avec les parties prenantes concernées.

Par ailleurs, CNP Assurances s'est conformée aux obligations des contrats "responsables" dans le domaine de la santé en introduisant dans tous ses contrats deux mesures de prévention choisies, parmi celles proposées par les textes en vigueur, pour s'adapter aux profils des populations assurées. Ainsi, CNP Assurances propose de rembourser intégralement aux femmes de plus de 50 ans une ostéodensométrie, mesure préalable à toute activation des solutions préventives à l'ostéoporose. CNP Assurances propose également à tous les assurés un détartrage chaque année.

# 2,4 Md€

## Volume d'actifs gérés par Fongepar spécialiste en épargne salariale

### — Une relation de longue date avec les mutuelles

CNP Assurances entretient depuis de nombreuses années des partenariats avec le secteur mutualiste, notamment avec la Mutuelle générale de l'éducation nationale (MGEN), partenaire historique de la CNP depuis plus de quarante ans en matière de prévoyance, et la Mutualité de la fonction publique (MFP).

En 2007, CNP Assurances, associée à la Mutuelle familiale et à la Fédération de la mutualité parisienne, a remporté l'appel d'offres de la couverture complémentaire santé des 9 000 salariés d'Aéroports de Paris (ADP) à effet du 1<sup>er</sup> octobre 2007. Un accord a été conclu avec la Mutualité de la fonction publique (MFP) pour la réassurance de la prévoyance complémentaire de la Mutuelle des Douanes (MDD).

Un contrat de prévoyance pour les cadres dirigeants de La Poste a été conclu avec la MG (ex MG-PTT), pour une prise d'effet au 1<sup>er</sup> juillet 2007. CNP Assurances associée à l'Union nationale de prévoyance de la mutualité française (UNPMF) a développé une offre de dépendance, baptisée Indépendance Services, dont la première campagne a apporté 1 000 contrats environ.

En 2007, le secteur des mutuelles enregistre un chiffre d'affaires de 855,1 M€ en baisse de 11 % en raison de la signature de contrats non récurrents en 2006. Hors éléments non récurrents, le chiffre d'affaires progresse de 5 %.

### — Une offre dépendance proposée aux associations Asac et Fapes

CNP Assurances s'est associée à l'association Asac et à la Fapes (Fédération des associations de prévoyance et d'entraide sociale), pour proposer à leurs adhérents un nouveau produit dépendance dénommé Dépendance Asac Fapes dont la distribution s'est poursuivie en 2007.

L'Asac est la plus ancienne association d'épargnants en France et gère 2,3 Md€ d'encours. La Fapes, fondée en 1974 à l'initiative de l'Asac, a pour objet de fédérer les associations et de promouvoir des produits d'assurance dans l'intérêt de leurs membres au nombre de 100 000. Fapes Diffusion, créée en 1999, propose ces produits uniquement en vente directe.

Ce produit dépendance, après avoir été classé en 2006 parmi les meilleurs produits dépendance par le mensuel *Mieux Vivre Votre Argent*, a reçu le Label d'Excellence 2008 par les *Dossiers de l'Épargne*.

### ↳ Favoriser le recrutement des sapeurs-pompiers volontaires

Assureur de la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France (FNSPF), CNP Assurances s'est associée avec la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne à la campagne de recrutement de sapeurs-pompiers volontaires, campagne que la FNSPF a lancée en juin 2007.

L'objectif de cette campagne est de recruter 15 000 nouveaux sapeurs-pompiers volontaires sur trois ans.

# — Un modèle d'affaires qui s'internationalise

Dans une économie mondialisée, le groupe CNP se développe hors de France depuis plusieurs années. Pour ce faire, il s'appuie sur le modèle d'affaires bâti en France, reconnu par les investisseurs. Les opérations de croissance organique ou externe sont conduites dans une logique de création de valeur et de recherche de performance. En 2007, CNP Assurances a acquis une nouvelle filiale en Espagne.

## 4,5 Md€

de chiffre d'affaires  
à l'international

### — Une contribution significative au chiffre d'affaires et au résultat du Groupe

Déjà implantée au Brésil et en Argentine, en Italie et au Portugal, CNP Assurances entre en 2007 sur le marché de l'assurance vie individuelle en Espagne conformément à sa stratégie de développement notamment axée sur l'Europe du Sud. Les autres zones ciblées sont l'Europe de l'Est, le bassin méditerranéen et l'Amérique du Sud.

Ainsi, CNP Assurances se développe à l'étranger au travers de partenariats et d'acquisitions. Actuellement, ses filiales sont implantées principalement en Europe du Sud, au Portugal, en Italie, en Espagne, en Amérique latine et en Chine. La CNP propose également des contrats d'assurance emprunteur dans ses succursales de Madrid et 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, et depuis début 2007 en Roumanie et Slovaquie.

L'activité réalisée en 2007 hors de France représente un chiffre d'affaires de 4 501,7 M€ en hausse de près de 10 %. L'activité hors de France représente plus de 14 % du chiffre d'affaires total. La contribution des filiales internationales au résultat brut d'exploitation, y compris les minoritaires, représente 439 M€ soit 24 % du total, en croissance de 22 % sur un an.

### — En Italie, activité stable sur un marché de l'assurance vie en recul

Fin 2007, le chiffre d'affaires de CNP Vita s'établit à 2 919 M€ (dont 32 % *via* la filiale irlandaise en libre prestation de services) en progression de 1 %. Cette évolution, toujours plus favorable que celle des concurrents bancassureurs (en repli de 10 %), permet une amélioration sur un an de la part de marché de 0,7 point. La part réalisée en unités de compte est de 95 %.

Le segment épargne recule légèrement de 1,6 % et atteint à fin décembre 2 795 M€. Trente nouvelles tranches d'index ont été émises au cours de l'exercice 2007 pour un montant de 2 275 M€, dont sept *via* la filiale irlandaise.

## ↳ Développement de la succursale CNP Italia

Le chiffre d'affaires de la succursale de CNP Italia à fin 2007 est de 45,8 M€, en baisse de 9,6 % sur un an. À ce montant s'ajoutent 19,4 M€ de chiffre d'affaires acceptés auprès de la filiale CNP Vita qui ont été neutralisés lors de la consolidation des comptes de CNP Assurances.

Le chiffre d'affaires de la succursale en solo s'élève donc à 65,2 M€, en progression de 29 % par rapport à 2006.

Les nouveaux contrats en couverture de crédits à la consommation conclus avec CNP Vita et Banco Popolare di Verona courant 2007 n'ont pas modifié le mix produit de la succursale qui reste très majoritairement tourné vers la couverture de prêts immobiliers.

Le segment retraite avec 32 M€ de chiffre d'affaires est en recul de 8 % par rapport à l'année dernière, la réforme des TFR (Trattamento di Fine Rapporto) n'ayant pas eu d'effet de report significatif sur les produits PIP pour la filiale. L'assurance emprunteur distribuée par l'ensemble des réseaux atteint un chiffre d'affaires de 84,3 M€ contre 14 M€ en 2006 et poursuit son excellente performance.

Suite à la fusion entre les groupes UniCredit et Capitalia au cours de l'année 2007, les groupes UniCredit et CNP Assurances ont finalisé les termes d'un accord concernant les modalités de fonctionnement de leur partenariat au travers de leur filiale italienne commune CNP Capitalia Vita, désormais appelée CNP Vita. Cet accord permet à la CNP de maintenir tout le potentiel de création de valeur tiré de sa présence en Italie et à UniCredit de mettre en œuvre sa stratégie de rationalisation et de développement.

Avec la mise en place du partenariat UniCredit, les systèmes d'information de la compagnie sont adaptés en 2008 aux interfaces des systèmes UniCredit et l'ensemble de la gamme produit, en épargne comme en emprunteur, est commercialisé. Enfin, les travaux de modélisation et d'implémentation liés au Contrôle interne sont poursuivis.

### — Au Portugal, commercialisation de produits multisupport 2008

Le chiffre d'affaires du groupe Global Seguros s'élève à 174,6 M€ en décroissance de 5,8 % sur un an. Le chiffre d'affaires de Global Vida atteint 30,4 M€ en décroissance de 24 % par rapport à 2006. Ce recul découle en partie d'une évolution du mix produit vers des produits en unités de compte (IAS 39) pour près de 6 M€.

Le groupe Global s'est appuyé sur l'expertise de CNP Assurances pour mettre en place un produit d'épargne multisupport et l'intégrer en gestion sur le progiciel Invita, déjà utilisé en Italie et en Espagne. Parallèlement, des actions d'accompagnement et de formation du réseau d'agents de Global ont été engagées. La commercialisation du premier produit multisupport de la gamme Multi Global Invest est attendue début 2008.

Le chiffre d'affaires non vie est en léger recul de 0,8 % par rapport à l'année dernière à 144,2 M€ en ligne avec les objectifs. Les segments majeurs, automobile (+0,3 %) et incendies et autres dommages (+2 %), sont en croissance mais ne compensent pas le recul du segment accidents du travail (-4,4 %) fortement impacté par la conjoncture économique difficile du pays. CNP Assurances accompagne également Global dans le déploiement d'un outil de gestion des risques et la formation de ses utilisateurs.

### — Des débuts encourageants en Espagne

Le chiffre d'affaires cumulé au 1<sup>er</sup> janvier de la filiale espagnole est de 159 M€ et de 113 M€ depuis début avril (date d'acquisition). L'essentiel du chiffre d'affaires de la filiale est actuellement constitué de produits d'épargne en unités de compte (96 %) et en euros, le solde provenant de produits de retraite et de couverture de prêts.

L'ambition de CNP Vida est d'asseoir son développement en proposant une offre de produits et services innovante qui lui permettra de renforcer ses partenariats actuels, d'étendre la diffusion de sa gamme de produits et de gagner des parts de marché.

Le chiffre d'affaires de la succursale CNP España, dont les activités opérationnelles ont été intégrées à celles de CNP Vida, a atteint 6,9 M€ contre 0,8 M€ en 2006.

## ↳ Présent à Pékin

Le chiffre d'affaires de la Sino French Life Insurance Company (SFLI) s'élève à 37,2 MRMB (environ 3,7 M€) pour 1 007 contrats soit 5 % de part de marché sur le périmètre postal pékinois. SFLI concentre ses efforts sur les principaux points de vente de la zone urbaine de Pékin.



24



# 0%

## L'international, puissant moteur de croissance

**Le groupe CNP a entrepris depuis plusieurs années** son expansion à l'étranger au travers de ses filiales et succursales. Au 31 décembre 2007, la contribution des filiales internationales au résultat brut d'exploitation, y compris les minoritaires, représente 439 M€, soit 24 % du total, en croissance de 22 % sur un an. L'activité hors de France représente plus de 14 % du chiffre d'affaires total, soit un montant de 4 501,7 M€, en hausse de près de 10 %.



### — Un chiffre d'affaires encore en forte hausse au Brésil

Au Brésil, le chiffre d'affaires du groupe Caixa Seguros s'établit à 1 145,6 M€ soit 3 046,8 MBRL, en croissance de 29,1 % à change courant et de 24 % en réels par rapport à 2006. L'effet change a été positif, le réal s'étant apprécié en moyenne de 4,1 % face à l'euro.

Tous les secteurs sont en progression (taux de progression exprimés en monnaie locale). La croissance de la collecte sur le segment Épargne (Caixa Capitalização) est de 24,9 % (+12,8 % en normes IFRS), plus rapide que celle du marché (+8 %), cette bonne performance étant le fruit d'actions marketing liées aux jeux panaméricains de Rio en 2007 et de l'orientation du mix vers les produits à primes périodiques depuis le début de l'année 2006.

Le chiffre d'affaires en produits de retraite affiche une croissance de 32,5 %. L'activité en prévoyance est en hausse de 19 %, tirée par l'ensemble des segments : +22 % à 177 MBRL sur le portefeuille DPVAT (assurance obligatoire de responsabilité civile en cas d'accident automobile), +20 % à 37 MBRL sur les garanties de risque associées aux produits de retraite, et +17 % à 239 MBRL sur les autres produits de prévoyance.

L'assurance emprunteur progresse de 17,1 % grâce au dynamisme de la production de crédits immobiliers du réseau bancaire Caixa Econômica Federal, sous l'impulsion de la baisse des taux et des mesures de soutien économique du Plan Lula relayées par la banque.

L'activité dommages IARD connaît une croissance de 10,5 %, due principalement à la forte progression de la MRH (+31 %).

Le groupe Caixa Seguros exerce également la gestion administrative de groupe d'emprunteurs (Consortios) à travers sa filiale Caixa Consórcio.

### — La filiale argentine en croissance

Le chiffre d'affaires cumulé de CNP Seguros de Vida s'élève à 22,4 millions de pesos à fin décembre, en hausse de 55,4 % par rapport à décembre 2006.

Le chiffre d'affaires en prévoyance individuelle continue de progresser fortement (+48,3 % par rapport à 2006), grâce au fort développement des ventes des contrats Plan 20 et Plan 25.

En 2007, CNP Seguros de Vida a lancé une activité de consorcio automobile.

### ↳ Mobilisation des vendeurs et efficacité du plan d'actions

Les excellents résultats commerciaux sont le fruit de la mobilisation des vendeurs de Caixa Econômica Federal et de l'efficacité des actions marketing et commerciales :

- poursuite du développement des ventes de certains produits de capitalisation par des canaux alternatifs de distribution : automates bancaires, Internet Banking et SMS. Tous les produits de capitalisation sont désormais vendus en ligne ;
- utilisation de canaux alternatifs (télémarketing, loteries et internet banking) pour la commercialisation de produits de prévoyance ;
- développement de partenariats avec d'autres produits Caixa, comme les cartes de crédit ;
- mise en place d'un accès pour les agences bancaires à un site d'information actualisé des comptes clients des produits de Capitalização.