

VOUS & nous

— *Rapport d'activité
et de développement
durable 2010*



L'assureur de toute une vie

— L'ESSENTIEL

- 1 Profil
- 2 Le groupe CNP Assurances en France et à l'international
- 4 Message d'Edmond Alphandéry, Président du Conseil d'administration
- 6 Interview de Gilles Benoist, Directeur général
- 8 Une gouvernance responsable

— CHAPITRE 1 / LE GROUPE : ENTRE VOUS ET NOUS, VOTRE VIE À PROTÉGER

- 14 Une vocation, des valeurs
- 18 Un modèle d'affaires unique

— CHAPITRE 2 / LES PERFORMANCES : ENTRE VOUS ET NOUS, LA MÊME VOLONTÉ D'AVANCER

- 24 Performance solide de CNP Assurances en 2010
- 26 Chiffres clés
- 28 Chiffres clés extra-financiers
- 29 Les systèmes d'information au cœur de la stratégie de l'entreprise

— CHAPITRE 3 / LES SOLUTIONS : ENTRE VOUS ET NOUS, TOUTE UNE VIE À CONSTRUIRE

- 32 Épargner pour rester confiant et protéger ses proches
- 34 Anticiper l'âge de la retraite
- 36 S'assurer contre l'imprévu
- 38 Se protéger avec l'assurance emprunteur
- 40 Des services qui facilitent la vie

— CHAPITRE 4 / NOTRE MÉTIER : ENTRE VOUS ET NOUS, VOS RISQUES À COUVRIR

- 44 Une gouvernance des risques renforcée
- 48 Gestion d'actifs : sécurité et performance au long terme

— CHAPITRE 5 / NOS ENGAGEMENTS : ENTRE VOUS ET NOUS, UNE RELATION DURABLE

- 54 Assurés : une priorité, la qualité
- 58 Assurance individuelle : la force des réseaux
- 60 Assurance collective : de solides partenariats
- 62 International : une dynamique de croissance partagée
- 64 Actionnaires : une relation de confiance mutuelle
- 66 Collaborateurs : mobilité, diversité et équilibre
- 68 Un engagement solidaire
- 70 Réduire l'empreinte carbone

- 72 Tableau récapitulatif des parties prenantes
- 74 Lexique
- 78 Implantations de CNP Assurances

- 80 Les indicateurs de suivi de la démarche de Développement durable
(sur Cd-rom ou sur www.cnp.fr)
-

L'ASSUREUR DE TOUTE UNE VIE

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

PLUS DE **150 ans**
D'EXISTENCE

24 millions
DE **CLIENTS** DANS LE MONDE

UNE PRÉSENCE DANS
15 pays
VIA **28 000** POINTS DE VENTE

33,4 Md€
DE **COLLECTE BRUTE** EN 2010
(NORMES FRANÇAISES)

32,3 Md€
DE **CHIFFRE D'AFFAIRES** EN 2010
(NORMES IFRS)

288 Md€
D'**ENCOURS** AU 31 DÉCEMBRE 2010
(Y COMPRIS PB DIFFÉRÉE)

LE **1^{er}** assureur
DE PERSONNES EN FRANCE
DEPUIS 1991

PLUS DE **4 600**
COLLABORATEURS DANS LE MONDE
DONT **1 469**
À L'**INTERNATIONAL**

LE GROUPE CNP ASSURANCES EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL



CNP Europe Life -
Irlande



CNP Italia -
Italie



Partner di UniCredit Group
CNP UniCredit Vita -
Italie



Caixa Seguros -
Brésil



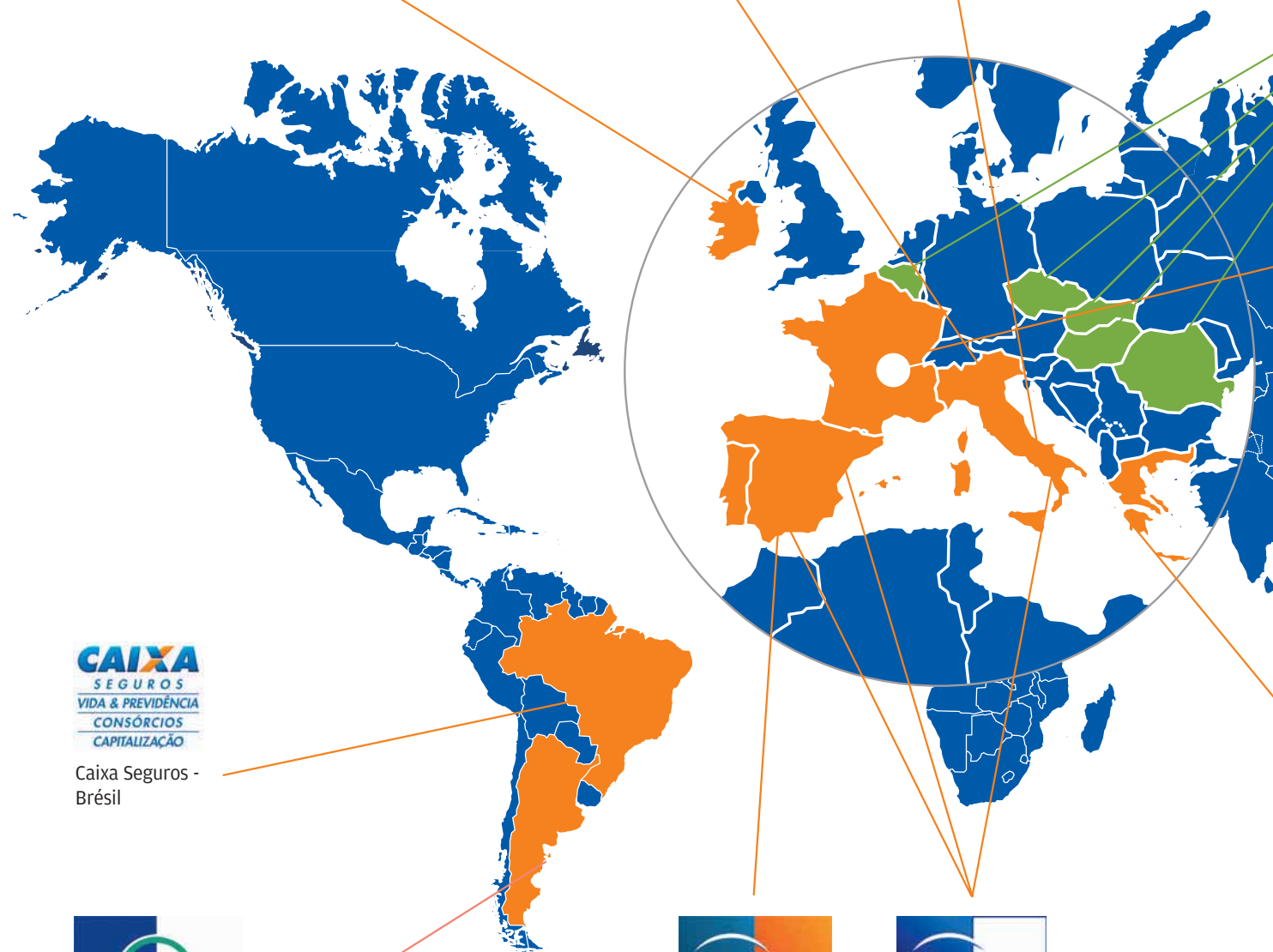
Compañía de Seguros
- Argentine

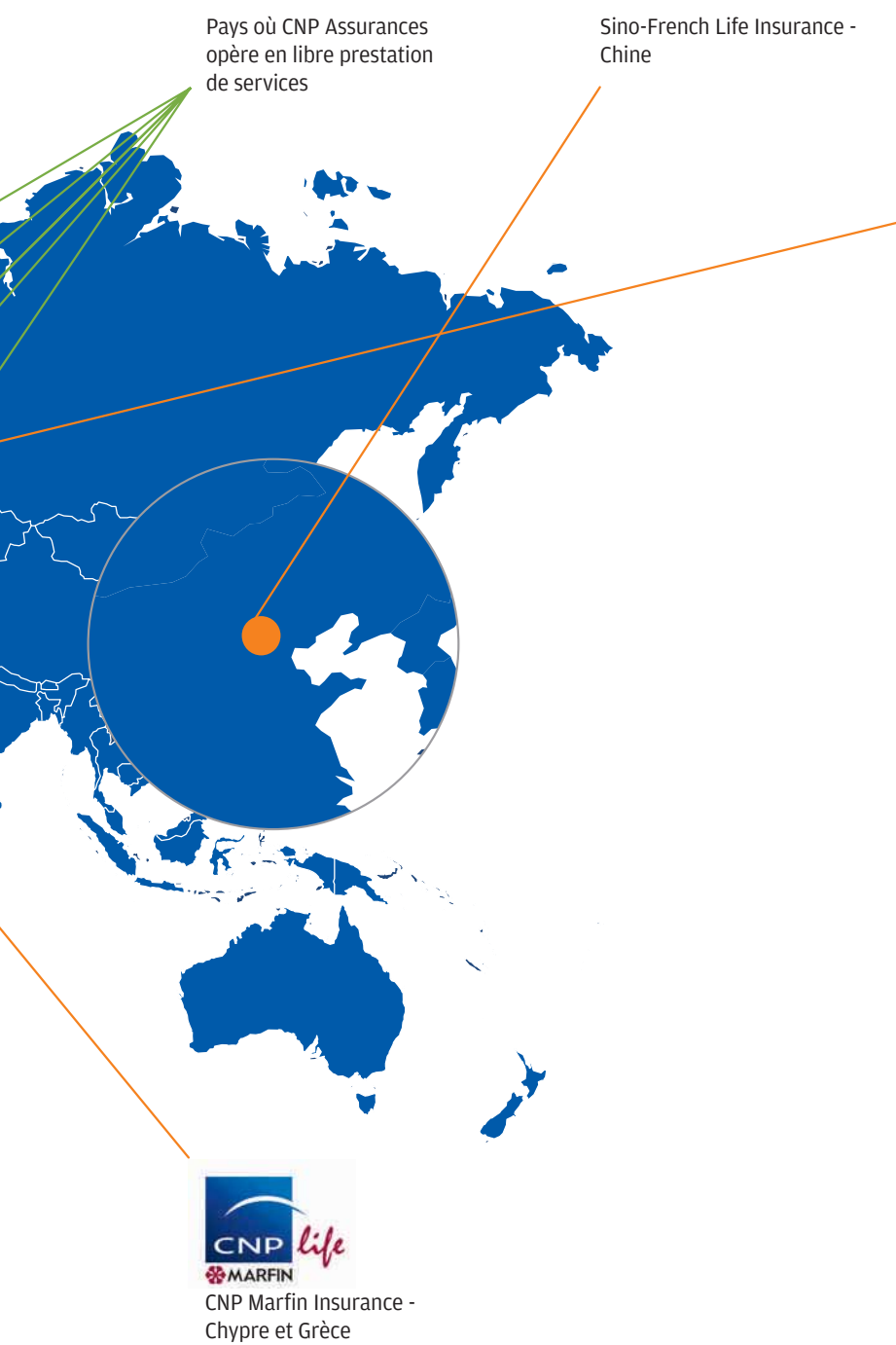


CNP Vida -
Espagne



CNP Barclays Vida
y Pensiones - Espagne,
Portugal, Italie





FILIALES* EN FRANCE



PRÉVOYANCE



* Filiales détenues à 50 % et plus, et dont l'activité est directement liée à l'assurance

** Filiale Ecoreuil Vie Développement

MESSAGE D'EDMOND ALPHANDÉRY PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2010, avec un résultat net récurrent d'un milliard d'euros, notre société montre sa solidité et sa capacité à réallouer ses activités vers les marchés les plus porteurs tant en France qu'à l'international. Nous ne pouvons que nous en féliciter.

CNP Assurances est une compagnie d'assurance de personnes qui est tributaire de l'environnement économique et financier dans lequel elle évolue, et plus particulièrement des marchés financiers, et comme l'essentiel de son marché est en France, de la situation économique de notre pays.

Essayons donc d'y voir clair. Certes nous sortons de la crise. Néanmoins, les événements récents - l'embrassement des pays d'Afrique du Nord et du Moyen-Orient et le séisme au Japon - montrent à quel point l'exercice de prévision est difficile.

LE DÉCOLLAGE DES PAYS ÉMERGENTS, UNE CHANCE ET UN DÉFI

Pour autant, dans cet environnement qui présente de nombreuses incertitudes, il existe une ligne de force qui exerce depuis plusieurs années déjà un effet bénéfique sur l'économie mondiale et qui a notamment servi d'amortisseur durant la « grande récession » de 2008-2009 : il s'agit du décollage des pays émergents. L'exceptionnelle croissance de l'économie chinoise pendant toute la dernière décennie ne doit pas faire oublier que dans beaucoup d'autres pays, en Asie, en Afrique, voire en Amérique latine, les performances économiques sont souvent d'une rare qualité. Ce décollage qui voit des masses de population considérables acquérir une formation, pénétrer dans l'économie de marché et accroître leur pouvoir d'achat (avec d'ailleurs des réserves considérables pour l'avenir) est une chance pour les pays industrialisés, mais aussi un défi. Les plus compétitifs, notamment l'Allemagne mais aussi plusieurs pays nordiques et plus loin de nous l'Australie ou le Canada, profitent grâce à leurs exportations des effets d'entraînement de cette « locomotive » pour l'économie mondiale. Mais ceux dont la compétitivité reste insuffisante doivent s'en préoccuper en toute priorité, faute de quoi ils pourraient être

laissés à l'écart de ce grand mouvement porteur. Notre pays a pris des décisions dans la bonne direction. Il ne doit pas relâcher l'effort.

PRÈS D'1/5 DE NOTRE RÉSULTAT RÉALISÉ AU BRÉSIL

CNP Assurances est le leader de l'assurance de personnes en France où elle réalise 80 % de son chiffre d'affaires. De par son modèle d'affaires spécifique et les liens qui l'unissent à ses deux grands réseaux, les Caisses d'Épargne et La Banque Postale, CNP Assurances a un intérêt stratégique à poursuivre son développement dans notre pays et à continuer à faire la course en tête sur le marché de l'assurance de l'Hexagone. Elle doit notamment se renforcer encore sur les métiers où les marges sont les plus importantes, le risque, la prévoyance et la retraite.

Mais c'est à l'international et plus spécifiquement dans certains pays émergents que les marchés sont les plus porteurs, à la fois en potentiel de développement comme en termes de rentabilité. On le voit ainsi dans nos résultats en 2010 où 1/5 de notre résultat a été réalisé au Brésil dans notre filiale Caixa Seguros. Aujourd'hui, notre société doit donc rechercher à exploiter les relais de croissance qui peuvent se présenter dans les pays émergents, tout en restant évidemment réaliste et prudente dans ses investissements.

UNE VIGILANCE PERMANENTE SUR LES RISQUES

La montée en puissance des pays émergents s'accompagne d'une résurgence de l'inflation. Certains pays industrialisés eux-mêmes, du fait de la montée du prix des matières premières mais aussi de l'afflux de liquidités, connaissent un début de pressions inflationnistes. Cet environnement requiert de notre part une vigilance particulière d'autant que les taux d'intérêt restent historiquement bas et qu'il faut s'attendre à leur remontée. Si celle-ci se fait de manière progressive et maîtrisée, alors elle peut être bénéfique aux compagnies d'assurances qui peuvent servir aux assurés de meilleurs taux de participation aux bénéfices.



**Edmond
Alphandéry,**
Président
du Conseil
d'administration

“ L'assurance vie est en France le pilier de l'épargne. Ses encours – de l'ordre de 1 400 milliards – sont indispensables pour financer l'économie française, les entreprises comme l'État. ”

Mais une hausse trop rapide serait quant à elle préjudiciable, en entraînant des moins-values sur notre portefeuille obligataire et en bousculant trop rapidement la hiérarchie des rémunérations entre les divers types de placement. C'est la raison pour laquelle votre société a une politique de large couverture contre une montée trop brutale des taux d'intérêt.

— L'ASSURANCE VIE AU CŒUR DES MUTATIONS RÉGLEMENTAIRES ET FISCALES

Depuis quelques mois, la fiscalité de l'assurance vie est sur la sellette. Dans ce domaine, on ne saurait trop recommander d'agir avec précaution. En effet, l'assurance vie est en France le pilier de l'épargne. Ses encours – de l'ordre de 1 400 milliards – sont indispensables pour financer l'économie française, les entreprises comme l'État. Il faut être attentif à ne pas ébranler l'épargne, qui constitue l'un des ingrédients essentiels de la croissance et de la création d'emploi. Et n'oublions pas que l'assurance vie constitue, pour beaucoup d'assurés, le moyen de disposer le jour venu d'un complément de retraite. Toute réforme en la matière se doit d'intégrer ces deux dimensions, économique et sociale.

Nous sommes aussi à quelques mois de la mise en place du nouveau cadre prudentiel, Solvabilité 2, qui s'appliquera aux compagnies d'assurances au 1^{er} janvier 2013. CNP Assurances s'y prépare d'ores et déjà activement. Certes, Solvabilité 2 est un progrès en termes d'évaluation des risques et de détermination des fonds propres nécessaires pour les couvrir. Pour autant, nous sommes en droit de nous interroger sur la pertinence qu'il y a à dissuader les compagnies d'assurances à détenir des portefeuilles significatifs en actions à un moment où notre économie en a le plus besoin.

Dans un contexte à la fois porteur et lourd d'incertitudes, j'ai veillé avec le Conseil d'administration à faire évoluer CNP Assurances dans les meilleures conditions de rentabilité, de transparence et de qualité du service aux clients, dans l'intérêt de l'ensemble des assurés, des actionnaires et des salariés. Il nous appartient de rester vigilants mais aussi d'être réactifs pour saisir les opportunités qui ne manqueront pas de se présenter.

Je peux vous assurer que votre Conseil d'administration et moi-même sommes confiants dans les perspectives de développement de notre Groupe tant en France qu'à l'international.

ENTRETIEN AVEC GILLES BENOÎST, DIRECTEUR GÉNÉRAL

Dans un contexte de taux historiquement bas, CNP Assurances a eu à cœur de consolider sa performance. En 2010, elle a privilégié les produits de risque, et s'est appuyée sur l'international pour faire progresser sa rentabilité. Mission accomplie...

Quels commentaires vous inspirent les résultats de CNP Assurances ?

Nous avons annoncé que nous n'aurions pas en 2010 « d'obsession » pour le chiffre d'affaires, et que nous privilégierions le développement des produits de risques en France comme à l'international. Cette stratégie a permis une croissance solide du résultat net du Groupe. L'épargne en euros, après une forte progression en 2009, se maintient. La reprise de l'épargne en unités de compte reste modeste même si la collecte 2010 est proche de celle du marché, à 2 ou 3 % près, ce qui n'était jamais arrivé historiquement ... Au final, le chiffre d'affaires de CNP Assurances est en très légère baisse par rapport à 2009 (-0,8 %), mais l'ensemble des autres indicateurs clés illustre notre capacité à créer de la valeur, avec notamment un résultat brut d'exploitation qui progresse de 8,8 %.

Enfin, en 2010, nous avons une nouvelle fois renforcé nos réserves en ajoutant 426 millions d'euros après impôts à nos « coussins de protection » pour faire face à toutes les incertitudes qui se profilent. Il s'agit là d'une constante de notre politique depuis mon arrivée à CNP Assurances. Dès que nous le pouvons, nous constituons des réserves qui nous permettent d'être en mesure d'absorber les crises éventuelles et de tenir nos engagements de long terme vis-à-vis des assurés.

En 2010, la croissance du marché de l'assurance vie, notamment celle de la collecte nette, a été ralentie. Comme expliquez-vous cela ?

La hausse de la collecte nette s'est en effet ralentie en 2010. Ce phénomène peut s'expliquer de différentes manières. L'assurance vie est un produit d'une extrême souplesse et les assurés peuvent effectuer des rachats partiels quand ils ont besoin de liquidités. En 2010, ils l'ont fait pour acquérir un bien immobilier par exemple, pour faire face à des difficultés économiques

ou encore pour acheter une voiture avant la fin de la prime à la casse... S'ajoute à ce contexte un élément plus pérenne : l'assurance vie est de plus en plus utilisée comme une source de revenus supplémentaire pour la retraite. Auparavant, à 60 ans, on commençait à penser transmission de son épargne. Aujourd'hui, de plus en plus de retraités puisent dans leurs contrats pour compenser la diminution de leurs revenus.

L'assurance de personnes est au cœur d'un certain nombre de débats d'actualité, comment CNP Assurances, leader dans ce domaine, se positionne-t-elle ?

Avec la Fédération française des sociétés d'assurance, nous participons activement aux débats et rappelons la place primordiale que représente l'assurance vie dans le financement de l'économie et en particulier des entreprises. Par ailleurs, avec la mise en œuvre de la nouvelle réglementation Bâle 3, l'ensemble des banques européennes va être soumis à des ratios de solvabilité et de liquidité plus exigeants qu'avant. Dans cette perspective, les banques peuvent être tentées de développer de nouveaux produits d'épargne pour satisfaire ces ratios de liquidités ce qui peut créer une compétition provisoire et temporaire entre les produits court terme d'épargne et les produits long terme. C'est aux assureurs de s'adapter. CNP Assurances s'y prépare activement pour poursuivre son développement et répondre aux besoins fondamentaux de protection des français.

Justement, l'année 2010 marque un tournant dans la prise de conscience des Français de la nécessité de préparer leur retraite de plus en plus tôt. Quel rôle peut jouer l'assurance, et notamment CNP Assurances ?

La mécanique de l'assurance peut apporter une contribution extrêmement importante dans deux domaines



Gilles
Benoist,
Directeur
général

“ En 2010, nous avons fait ce que nous avons annoncé. Nous avons privilégié, en France comme à l'international, les produits de risque qui répondent à un fort besoin de protection des populations et offrent des marges meilleures, plutôt que le développement du chiffre d'affaires. ”

clefs, que sont la retraite et la dépendance. Je dis volontairement « contribution », parce que celle-ci ne peut prétendre tout résoudre... Elle s'articule forcément avec la solidarité nationale. Pour compenser la diminution de leurs revenus, les assurés ont besoin, en supplément des grands piliers de la retraite par répartition, de transformer leur épargne en une rente supplémentaire. L'assurance vie est un produit qui le permet tout en offrant une très grande souplesse. Quant à la dépendance, c'est un risque parfaitement mutualisable et maîtrisable.

L'international nous a changés, avez-vous déclaré cette année. Qu'entendez-vous par là ?

En 2010, la diversification internationale a parfaitement joué son rôle de relais de croissance rentable : 40 % du résultat brut d'exploitation sont réalisés hors de France. Quand je dis que l'international nous a changés, je ne pense pas qu'aux chiffres. Aujourd'hui, CNP Assurances est un vrai Groupe au sein duquel les synergies se multiplient, ainsi que les échanges, facteurs d'innovation et de dynamisme. Notre culture en est transformée.

Que s'est-il passé en 2010 du point de vue du développement durable ?

La mobilisation de nos salariés sur ces sujets est très forte et les agences de notation extra financières, comme Vigéo, semblent avoir compris aujourd'hui le sérieux de notre démarche. Nous sommes de ceux qui veulent vraiment avancer sur la responsabilité sociale et environnementale, dans les faits et dans les actes. Nous défendons depuis longtemps, par exemple, la diversité au sein de l'entreprise. Nous avons ainsi l'un des plus forts taux d'emploi de travailleurs en situation de handicap parmi les entreprises françaises. Nous ne le clamons pas forcément haut et fort, mais c'est le type de performances auxquelles nous sommes très attachés.

UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

L'organisation et les règles de fonctionnement mises en place par CNP Assurances visent à préserver l'intérêt des assurés et des actionnaires.

Composé de dix-huit administrateurs et de trois censeurs, le Conseil d'administration de CNP Assurances reflète l'actionnariat, tout en faisant une large place à des personnalités qualifiées indépendantes et à un représentant des salariés actionnaires.

UNE GOUVERNANCE EFFICACE ET ÉQUILBRÉE

La présence des actionnaires de référence, qui ont démontré leur pleine implication dans la définition de la stratégie du Groupe, donne l'assurance que les intérêts de tous les actionnaires de CNP Assurances seront pris en compte et préservés.

Le Conseil d'administration a choisi de dissocier les fonctions de Président et de Directeur général. Le Président du Conseil d'administration veille à une gouvernance harmonieuse. Il dirige les travaux du Conseil, assure la coordination de ses différents comités spécialisés et assume la présidence du Comité stratégique. De son côté, la présidence du Comité d'audit et des risques, et du Comité des rémunérations et des nominations est confiée à un administrateur indépendant.

La responsabilité du pilotage opérationnel de l'entreprise incombe au Directeur général. Celui-ci dispose des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la société. Il met en œuvre la stratégie adoptée par le Conseil pour le groupe CNP Assurances avec l'objectif permanent de maintenir la valeur actionnariale.

Il est assisté par un Comité exécutif renforcé en 2010 (voir encadré), désormais composé de sept membres, le Directeur général et six directeurs, dotés de larges délégations de pouvoir dans leur domaine de compétences : international, finances, développement et partenariats, organisation et systèmes d'information, service aux assurés, ressources humaines. Le contrôle des risques, l'audit interne, la communication et le développement durable sont représentés directement par le Directeur général.

Tous les services de l'entreprise sont ainsi représentés au sein du Comité exécutif, instance de réflexion, de coordination et d'échanges, qui traite tous les sujets d'intérêt transversal.

La cohérence du pilotage stratégique du Groupe est également garantie par la présence d'au moins un des membres du Comité exécutif au sein du Conseil d'administration des principales filiales.

Un Comité exécutif élargi, et... féminisé

Le Comité exécutif de CNP Assurances s'est étoffé. Il est désormais composé de sept membres :

- **Gilles Benoist**, Directeur général,
- **Xavier Larnaudie-Eiffel**, Directeur général adjoint, Directeur de l'International,
- **Antoine Lissowski**, Directeur général adjoint, Directeur financier,
- **Gérard Ménéroud**, Directeur général adjoint, Directeur du Développement et des Partenariats,
- **Michel Bois**, Directeur des Programmes, de l'Organisation et des Systèmes d'information,
- **Corinne Gouthière**, Directrice du Service aux assurés,
- **Bérengère Grandjean**, Directrice des Ressources humaines.

Le Secrétariat du Comité exécutif est assuré par Huguette Rellier, Directrice de l'Audit interne et de la Mission qualité.

Composition du Conseil d'administration et de ses comités spécialisés

CONSEIL D'ADMINISTRATION

___ Administrateurs

Edmond Alphandéry, Président

Gilles Benoist, Directeur général

Caisse des dépôts et consignations,
représentée par son Directeur général,
Augustin de Romanet

Antoine Gosset-Grainville*

Pierre Hériaud

André-Laurent Michelson

Alain Quinet

Franck Silvent

Sopassure, représentée par Marc-André Feffer

Jean-Paul Bailly

Olivier Klein

François Pérol

Philippe Wahl*

L'État, représenté par Ramon Fernandez

Philippe Baumlin

Henri Proglio

Marcia Campbell*

Stéphane Pallez*

___ Censeurs

Pierre Garcin*

Jean-Louis de Mourgues

Jacques Hornez

___ Représentants du Comité d'entreprise

Nadia Remadna

Pascal Oliveau

Valérie Baron-Loison

Patrick Berthelot

___ Secrétaire du Conseil d'administration

Hugues de Vauplane

___ Commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit,

représenté par Éric Dupont

Mazars, représenté par Jean-Claude Pauly

COMITÉS SPÉCIALISÉS

___ Le Comité d'audit et des risques

Stéphane Pallez*, Présidente

Olivier Klein

Franck Silvent

Philippe Wahl*

Marcia Campbell*

___ Le Comité des rémunérations et des nominations

Henri Proglio, Président

Edmond Alphandéry

Jean-Paul Bailly

François Pérol

Augustin de Romanet

___ Le Comité stratégique

Edmond Alphandéry, Président

Marc-André Feffer

Olivier Klein

Henri Proglio

Alain Quinet

Augustin de Romanet

LA DIRECTION GÉNÉRALE

Gilles Benoist, Directeur général

Directeurs généraux adjoints :

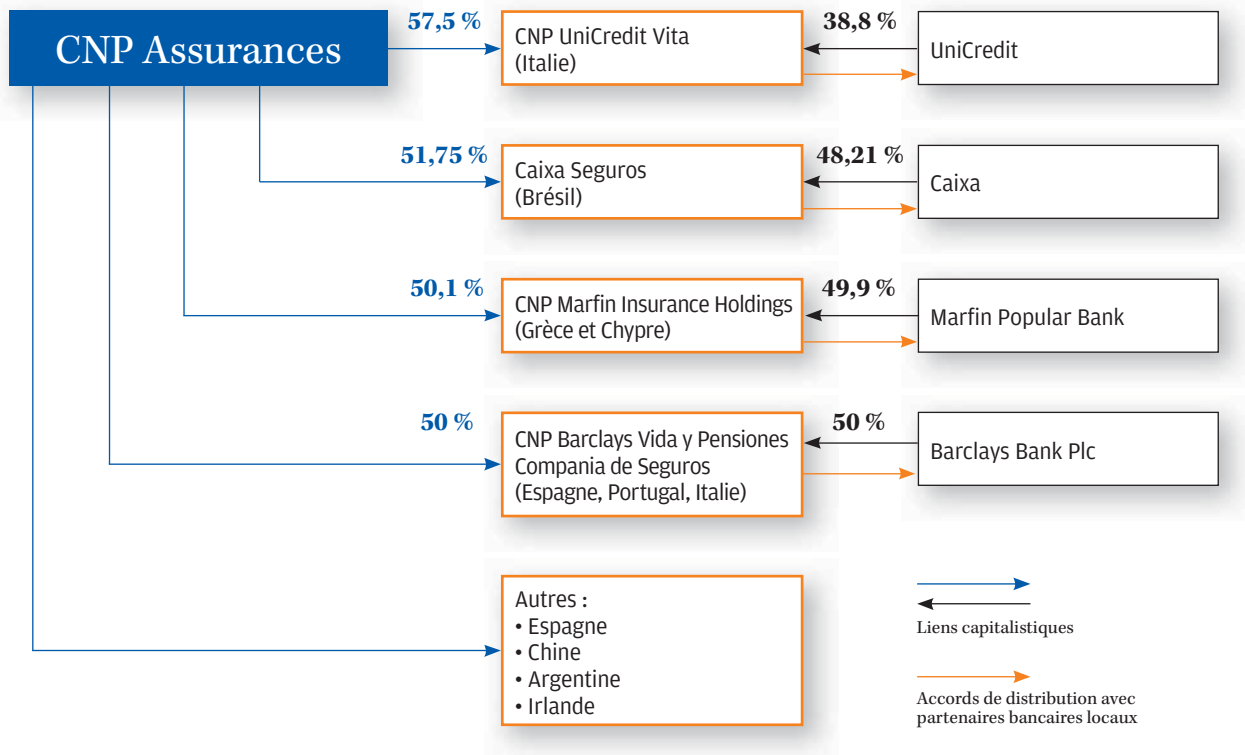
Xavier Larnaudie-Eiffel, Directeur de l'international

Antoine Lissowski, Directeur financier

Gérard Ménérout, Directeur du Développement
et des Partenariats

** Sous réserve de l'approbation de l'Assemblée générale
des actionnaires du 6 mai 2011.*

LIENS CAPITALISTIQUES ET ACCORDS DE DISTRIBUTION À L'INTERNATIONAL



Gouvernance des filiales à l'international

ITALIE

— CNP UniCredit Vita SpA

(CNP Assurances : 57,5 %)

- Conseil d'administration composé de 11 membres (dont 6 nommés par CNP Assurances) pour un mandat de 3 ans ;
- 3 comités spécialisés : Comité de rémunérations et de nominations, Comité de contrôle interne, Comité stratégique.

ESPAGNE

— CNP Vida de Seguros y Reaseguros SA

(CNP Assurances : 94 %)

- Conseil d'administration composé de 14 membres (dont 7 nommés par CNP Assurances) pour un mandat de 5 ans.

— CNP Barclays Vida Y Pensiones Compañía de Seguros SA

(CNP Assurances : 50 %)

- Conseil d'administration composé de 8 membres (dont 4 nommés par CNP Assurances) pour un mandat de 6 ans.

PORTUGAL

— Global Seguros

(Global, Companhia de Seguros SA et Global Vida, Companhia de Seguros de Vida SA)

(CNP Assurances : 83,5 %)

- Conseil de surveillance composé de 9 membres (dont 5 nommés par CNP Assurances) pour un mandat de 4 ans ;
- 2 comités spécialisés : Comité d'audit et Comité de rémunérations et de nominations.

NB : cession de cette participation le 03/03/2010.

BRÉSIL

— CAIXA Seguros

(CAIXA Seguradora SA)

(CNP Assurances : 51,74 %)

- Conseil d'administration composé de 10 membres (dont 6 nommés par CNP Assurances) pour un mandat de 3 ans ;
- Comité d'audit.

ARGENTINE

— CNP Assurances Compañía de Seguros SA

(CNP Assurances : 76,47 %)

- Conseil d'administration composé de 5 membres (dont 3 nommés par CNP Assurances) pour un mandat de 2 ans ;
- Comité de contrôle interne.

CHINE

— Sino-French Life Insurance Company Limited

(CNP Assurances : 50 %)

- Conseil d'administration composé de 6 membres (dont 3 nommés par CNP Assurances) pour un mandat de 4 ans.

CHYPRE-GRÈCE

— CNP Marfin Insurance Holdings Limited

(CNP Assurances : 50,1 %)

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

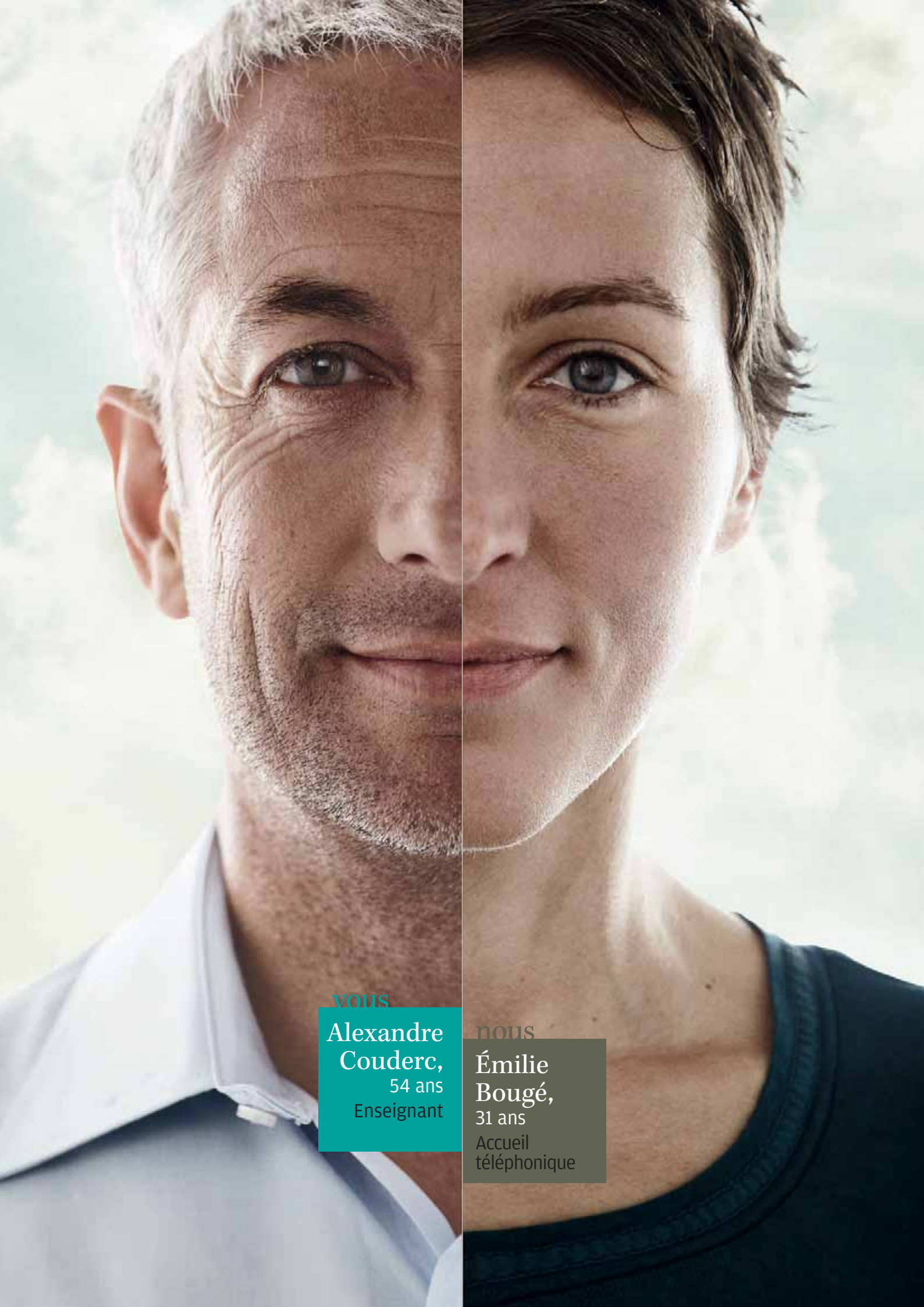
IRLANDE

— CNP Europe Life Limited

(CNP Assurances : 100 %)

- Conseil d'administration composé de 6 membres dont 3 résidents.

— *Entre vous
et nous*
Votre vie
à protéger



VOUS

Alexandre
Couderc,
54 ans
Enseignant

nous

Émilie
Bougé,
31 ans
Accueil
téléphonique

UNE VOCATION, DES VALEURS

CNP Assurances répond à un besoin vital chez l'homme : protéger son avenir pour lui permettre d'aller de l'avant.

La vie est faite d'imprévus, d'une succession d'événements qui mettent au défi la capacité des individus à s'adapter... Depuis plus de 150 ans, CNP Assurances s'est fixée comme mission de donner à chacun les moyens de protéger son avenir et celui de sa famille face aux aléas de la vie.

— PROTECTEUR DE TOUTE UNE VIE

Ses offres en prévoyance, retraite et assurance vie répondent à un besoin éternel chez l'homme : engendrer ce sentiment de sécurité qui permet d'aller de l'avant, de faire des projets, d'entreprendre.

Au fil des années, cette vocation n'a rien perdu de sa pertinence. En 2008, dans la tourmente de la crise financière, les Français ont montré leur attachement à CNP Assurances et leur désir de pouvoir s'appuyer sur un acteur pérenne, solide, et rigoureux dans sa gestion.

En 2010, le climat d'inquiétude généré par le contexte économique et par la réforme des retraites a encore renforcé ces réflexes de protection. Avec un taux d'épargne qui se stabilise autour de 16 % en 2009 et 2010, les Français sont les champions mondiaux de l'épargne de précaution.

— LEADER ET RESPONSABLE

Leader sur le marché de l'assurance de personnes, CNP Assurances couvre plus d'un Français sur trois. Cette position lui donne à la fois une responsabilité accrue et un certain pouvoir d'agir.

Elle bénéficie d'un poste d'observation privilégié pour comprendre les mutations économiques et sociales, comme l'allongement de l'espérance de vie et la montée des vulnérabilités. Son rang et son expérience des risques lui permettent d'innover sur certains marchés. C'est notamment le cas en dépendance, où elle a été la première à aller au-delà de l'approche indemnitaire, en proposant de nouveaux services pour faire face aux aspects quotidiens de ce risque.

Acteur du débat, elle joue un rôle de premier plan dans toutes les réflexions ayant trait à l'assurance de personnes. Elle est également un acteur majeur du financement de l'économie par son soutien aux infrastructures et aux entreprises. À la fin 2010, elle finance l'État et les collectivités territoriales pour plus de 95 milliards d'euros et contribue à l'activité des entreprises pour 103 milliards d'euros.

— UNE EXPERTISE, LA GESTION DU RISQUE

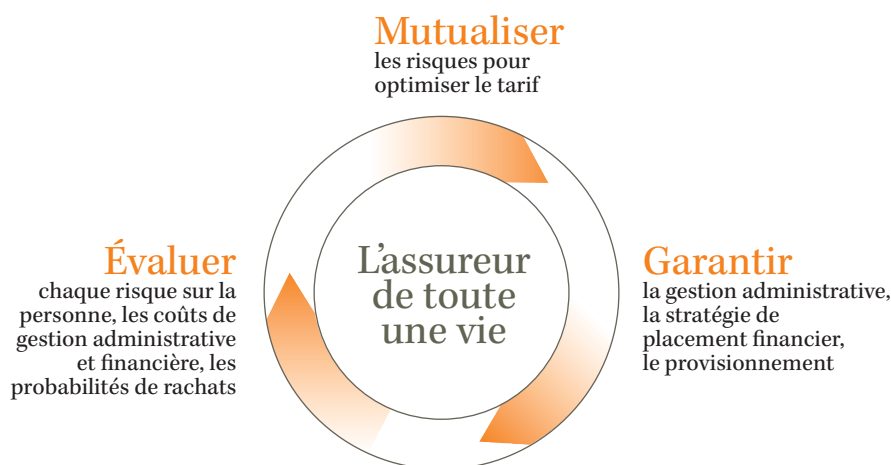
CNP Assurances a développé une expertise spécifique en matière de gestion des risques de la vie et des risques financiers. Celle-ci s'appuie sur l'imbrication de nombreux métiers (actuaire, juristes, gestionnaires, informaticiens, financiers) qui conjuguent leurs expertises pour aider l'assuré à surmonter les conséquences d'un aléa de la vie (maintenir son niveau de vie après la retraite, garder son logement en cas d'invalidité, faire face au coût de la dépendance).

En amont, la conception du produit nécessite d'identifier les risques, d'imaginer les meilleures couvertures et de définir des populations homogènes au regard de ces risques pour parvenir à mutualiser la garantie. Il s'agit ensuite d'évaluer les différents coûts (garantie, gestion administrative et financière) pour déterminer le tarif d'équilibre.

>>

LA PLUS-VALUE SOCIALE DE CNP ASSURANCES

L'assurance de personnes contribue au bien-vivre de chacun. Par son expertise et ses engagements, le groupe CNP Assurances maximise la plus-value sociale de chaque catégorie de produit : assurance vie-épargne avec contre-assurance décès, retraite et prévoyance (accident, décès, dépendance, santé, couverture de prêts, chômage) (cf. lexique p. 74).



Plus-value sociale des contrats d'assurance de personnes du groupe CNP Assurances

L'assurance de personnes

Protéger l'avenir de l'assuré et celui de ses proches :

- une sécurisation financière à coût réduit contre les accidents de la vie,
- des engagements financiers sécurisés (garantie des encours euros, du nombre d'UC, rachat possible à tout moment en assurance vie-épargne...),
- une optimisation de la transmission sur le plan civil et fiscal (versement aux bénéficiaires désignés).



Notre valeur ajoutée

- Anticiper les besoins sociétaux.
- Accompagner par nos produits et nos conseils chaque étape de la vie des assurés.
- Gérer les contrats en conciliant efficacité, traitement industrialisé et confidentialité sur des durées très longues.
- Gérer les actifs en sécurisant les engagements avec un objectif d'optimisation et de lissage des rendements annuels.
- Accompagner le développement économique dans la durée (États et entreprises).



Nos engagements

- Offrir des produits accessibles au plus grand nombre pour contribuer à lutter contre l'exclusion financière.
- Promouvoir la déontologie dans tous les volets de l'activité : conformité, devoir de conseil, code éthique, qualité de service...
- Garantir les engagements pris envers les assurés et leurs bénéficiaires tout au long de la vie du contrat.
- Veiller à garantir la responsabilité sociale des actifs financiers adossés aux contrats.

Une web série 100 % pédagogique

Placement préféré des Français, l'assurance vie est toujours perçue par eux comme complexe et technique. CNP Assurances est convaincue qu'elle a un rôle pédagogique à jouer pour aider à sa compréhension. Fruit de cette réflexion, le site www.toutsavoirsurlassurancevie.fr, un site vidéo interactif diffusé sur le net en octobre 2010. Ici, pas question de présenter des produits, mais d'expliquer

l'utilité de l'assurance vie dans les grands tournants de l'existence. À travers six petits films conçus autour de la naissance d'un bébé nommé Louise, l'internaute découvre la vie de six membres de la famille représentant des profils d'épargnant très divers, associés aux modalités d'un contrat d'assurance vie. Nouvelle dans le parti pris pédagogique et dans le support retenu, la campagne n'est pas sans rappeler la tradition de la saga accompagnée de la valse numéro 2 de Dimitri Chostakovitch. Là aussi, tout commence par une naissance. Parce qu'il



n'est pas de meilleure image pour illustrer le caractère magique et précieux de la vie, et la nécessité de la protéger.

- >> La commercialisation du produit implique une relation étroite avec les partenaires dans l'accompagnement et la formation des conseillers. Le traitement des contrats requiert un dispositif de gestion conciliant approche individualisée et efficacité industrielle. La dernière étape étant la stratégie de placement des primes, qui doit allier performance et sécurité pour garantir le respect des engagements financiers sans en connaître le terme.

LA CONFIANCE, CLÉ DE VOÛTE DE LA RELATION

La confiance est au cœur de la plus-value apportée par CNP Assurances, l'assuré lui confiant son bien le plus précieux, sa protection et celle de ses proches.

La qualité de la gestion financière est à cet égard essentielle. La stratégie de gestion d'un assureur comme CNP Assurances se distingue de celle des banques, des sociétés de gestion et des fonds de pension, aux horizons de placement prédéterminés.

Porteur à son bilan des montants souscrits en euros sur les contrats d'assurance vie, augmentés de la capitalisation des revalorisations annuelles et en général rachetables à tout moment, sauf contrats spécifiques, l'assureur gère ses actifs avec une obligation de sécurité, alliée à des objectifs de rendement optimisé et lissé dans le temps.

UN ENGAGEMENT SOLIDE ET DURABLE

Dès 2003, CNP Assurances adhère au Pacte Mondial de l'ONU et s'engage pour une meilleure prise en compte de tous les aspects de la Responsabilité sociale et environnementale (RSE). Cet engagement est d'autant plus vif et sincère qu'il puise dans ses racines et ses valeurs.

La responsabilité sociale est au cœur du métier qu'elle exerce depuis plus de 150 ans. La conviction de CNP Assurances est que l'accès aux produits financiers est un enjeu à part entière, l'assurance contribuant à réduire les vulnérabilités.

Le Groupe a toujours eu le souci de donner accès à l'assurance au plus grand nombre, d'offrir une protection à tous, en n'excluant personne, de mutualiser les risques, là où d'autres assureurs préfèrent parfois faire le jeu de la segmentation.

Cette philosophie se traduit concrètement par des contrats d'assurance qui fixent des minimums de versements au plus bas (30 euros par mois), des assurances emprunteurs qui écartent toute distinction tarifaire entre hommes et femmes, fumeurs et non fumeurs, etc.

Depuis quelques années, la RSE s'insère au cœur de la stratégie du Groupe. La Direction du Développement durable est directement rattachée au Directeur général. Pour la première fois, en 2009, le Conseil d'administration se fixe des objectifs : promotion des supports ISR et généralisation de la prise en compte des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la gestion de l'ensemble des actifs, baisse de 3 % par an par salarié des émissions de CO₂ liées au fonctionnement interne, progression du taux de l'emploi des handicapés, introduction d'objectifs développement durable conditionnant la rémunération variable des dirigeants, etc.

Ces objectifs sont pour la plupart atteints en 2010 (qui est notamment l'année du premier Bilan Carbone®). De nouveaux objectifs ont été fixés pour 2011.

Déontologie : une pratique partagée

Le code de déontologie a été actualisé en 2010 après soumission aux instances représentatives. Diffusé dans le guide d'accueil des nouveaux salariés et disponible sur l'intranet de l'entreprise, il informe les collaborateurs sur l'ensemble des règles éthiques à respecter. Une liste de questions/réponses illustrant concrètement cette approche est également accessible sur intranet. **Un guide de l'acheteur responsable** ainsi qu'une charte éthique ont été formalisés en 2010 afin de renforcer la politique d'achats responsable menée par CNP Assurances, dans le respect des parties prenantes. Enfin, une clause sociale est intégrée dans les appels d'offres par laquelle les fournisseurs s'engagent à respecter les droits de l'homme et la réglementation sociale française et internationale.



Les dix engagements de CNP Assurances

Signataire du Pacte Mondial dès 2003, CNP Assurances a fait siens ces dix engagements.

Droits de l'homme

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

Droits du travail

3. Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective.
4. Éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
5. Procéder à l'abolition effective du travail des enfants.
6. Éliminer la discrimination en matière d'emplois et de profession.

Environnement

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

Lutte contre la corruption

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

nous



Voahirana Ranaiv-Zanany,

Responsable
de Tarification
produits dépendance
CNP Assurances

“ Concevoir des garanties qui répondent aux vrais besoins des assurés

Proposer des garanties réellement utiles pour les assurés... C'est le cœur du métier d'assureur. CNP Assurances, dans son approche, permet réellement d'exercer ce métier et je m'y sens particulièrement à l'aise en tant qu'actuaire spécialisée sur les produits de dépendance. CNP Assurances a fait le choix de s'investir dans la prise en charge du risque de dépendance dès que le besoin est apparu dans les années 80. Aujourd'hui, acteur majeur de ce marché, elle continue de réfléchir sur la problématique de cette prise en charge. Les experts sur le domaine (actuaire, médecins...) sont régulièrement réunis pour concevoir des garanties allant au plus près des besoins de la population. Proposer un capital est venu en supplément de la rente. Au fil du temps, la garantie a été proposée pour un niveau de dépendance de moins en moins lourd. CNP Assurances a été novatrice en définissant une dépendance légère sur la base des pathologies handicapantes des personnes âgées (maladie d'Alzheimer, AVC, dégénérescence maculaire liée à l'âge...). Des garanties de rente et de capital sont maintenant proposées dès le début de la dépendance. Les produits de CNP Assurances incarnent sa préoccupation d'être au service des assurés. C'est particulièrement vrai en matière de dépendance. Les contrats de CNP Assurances reflètent les valeurs que CNP Assurances met en avant. Nous veillons, d'ailleurs, à la précision et à la transparence des informations : il ne doit y avoir aucune ambiguïté par rapport à ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas. C'est une question d'éthique...”

UN MODÈLE D'AFFAIRES UNIQUE

La puissance de
CNP Assurances réside dans
des partenariats de longue
durée noués avec des réseaux
de distribution bien implantés
sur leur marché.



VOUS
Paul
Masson,
7 ans
et sa
grand-mère

CNP Assurances a développé en France un modèle d'affaires unique, qui s'appuie sur des accords de partenariat de long terme passés avec de grands réseaux bancaires, solidement installés sur leur marché.

— L'ALLIANCE DE L'EXPERTISE ET DE LA PROXIMITÉ

CNP Assurances conçoit, fabrique et gère des contrats d'assurance vie, ses partenaires les distribuent. Cette alliance de l'expertise en assurance et de la proximité avec le client final a fait ses preuves depuis plus de 150 ans, et a démontré à nouveau son efficacité dans le contexte de crise économique et financière.

Forte de ce succès français, CNP Assurances exporte ce modèle depuis une dizaine d'années à l'international.

— EN FRANCE, DEUX GRANDS PARTENAIRES HISTORIQUES

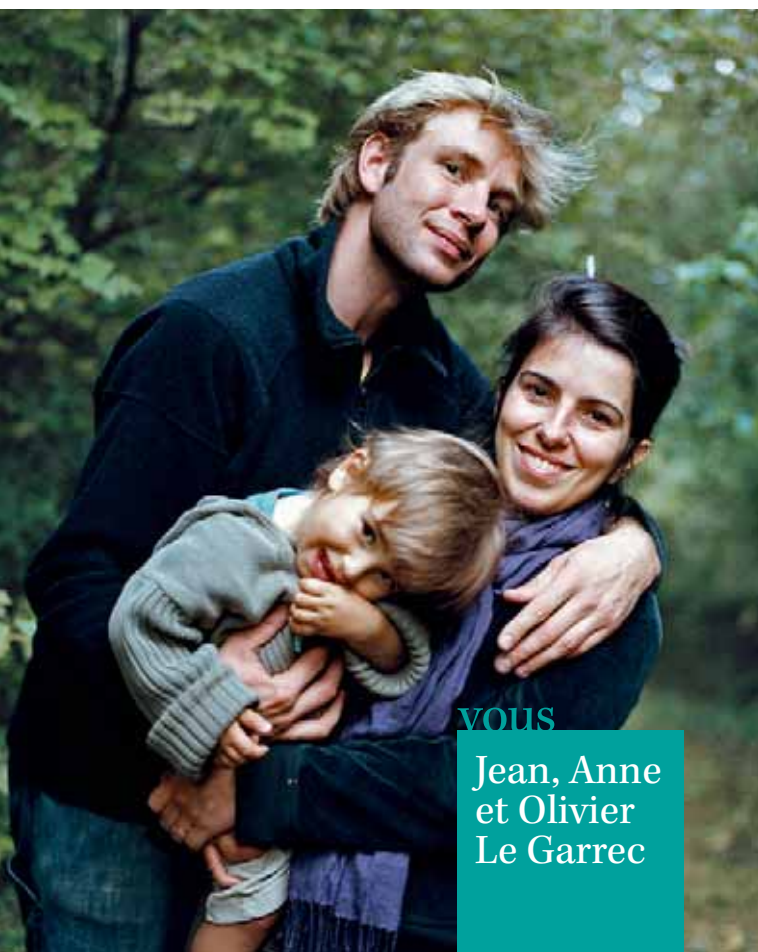
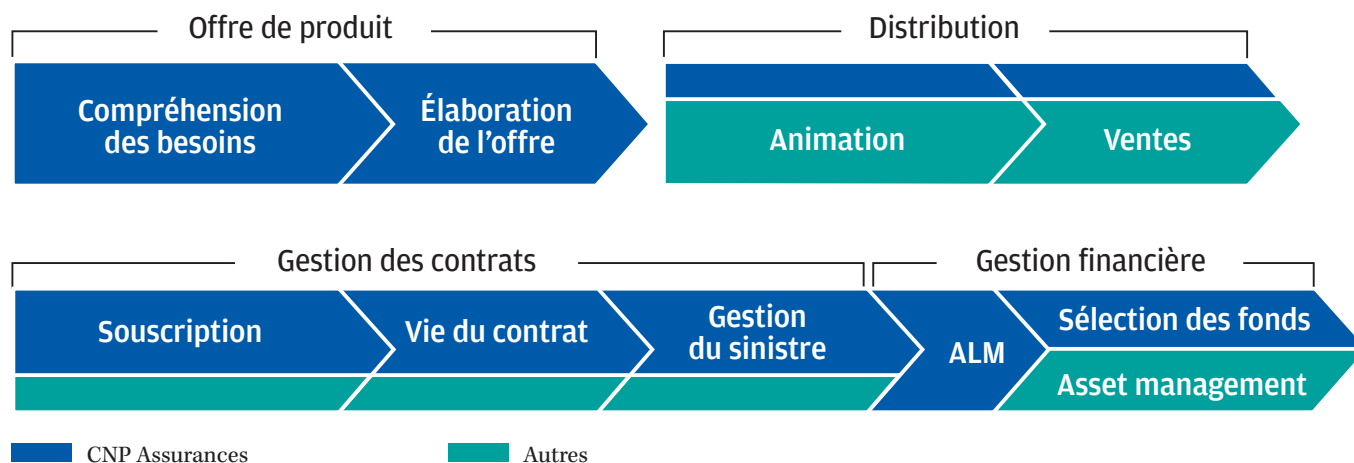
En assurance individuelle, en France, CNP Assurances travaille principalement avec deux grands réseaux, ceux de La Banque Postale et des Caisses d'Épargne, qui totalisent près de 22 000 points de vente au total. Ces deux partenaires sont liés par des accords de distribution jusqu'au 31 décembre 2015 et sont

La Banque Postale

Caisse des Dépôts

CNP Assurances

LE MODÈLE D'AFFAIRES



VOUS

Jean, Anne
et Olivier
Le Garrec

>> LES PARTENAIRES EN ASSURANCE COLLECTIVE

CNP Assurances distribue des produits d'assurance collective en retraite, en assurance emprunteur et en prévoyance, auprès de plus de 200 établissements financiers, d'une centaine de mutuelles, 20 000 collectivités territoriales et hospitalières, 4 500 entreprises et de nombreuses associations.

Elle est essentiellement présente auprès des grands comptes, un marché qui requiert une expertise pointue pour répondre à des appels d'offres techniquement et juridiquement complexes.

Via le courtage et les réseaux des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne, CNP Assurances intervient sur le marché des PME-TPE. Elle diffuse auprès d'eux une gamme de produits adaptée à leur clientèle, notamment des produits retraite, des régimes à cotisations définies et des contrats d'indemnités de fin de carrière. CNP Assurances est l'assureur des contrats commercialisés par les Caisses d'Épargne et le réassureur, à hauteur de 60 %, des contrats vendus par les Banques Populaires via Natixis Assurances.

L'international en chiffres en 2010

Chiffre d'affaires hors de France :

6,2 Md€

soit près de 20 % du chiffre d'affaires total

Résultat brut d'exploitation (RBE) :

757 M€

soit 40 % du RBE total.

En hausse de 65 % par rapport à 2009
notamment grâce à l'activité brésilienne.

— UN MODÈLE EXPORTÉ

CNP Assurances exporte son modèle à l'international pour disposer de nouvelles sources de développement et de profit. Dans la plupart des cas, elle prend le contrôle d'une compagnie existante dotée d'un ou plusieurs réseaux de distribution, en général bancaires. C'est ce qu'elle a fait au Brésil, en Italie, à Chypre, en Grèce, etc. Elle peut aussi être amenée à créer une compagnie de toutes pièces, le plus souvent avec un partenaire local disposant d'un réseau de distribution comme, par exemple, la filiale Sino-French Life Insurance, joint-venture à 50/50 avec la Poste Chinoise.

La mobilisation des réseaux étant la clé du développement de l'activité, CNP Assurances s'attache à les impliquer, lorsque c'est possible, à travers leur présence au capital et leur participation à la gouvernance de sociétés communes, mais également par des mécanismes financiers d'incitation au développement commercial.

En dix ans, ce modèle a prouvé son efficacité hors de l'Hexagone. CNP Assurances, à la différence de nombre de ses concurrents, se focalise presque exclusivement sur le canal de distribution bancassurance. Cette spécialisation renforce son pouvoir d'attraction. Les évolutions réglementaires en cours, comme Solvabilité II et Bâle 3 devraient encore renforcer l'intérêt des banques pour ce type de partenariats.

NOUS



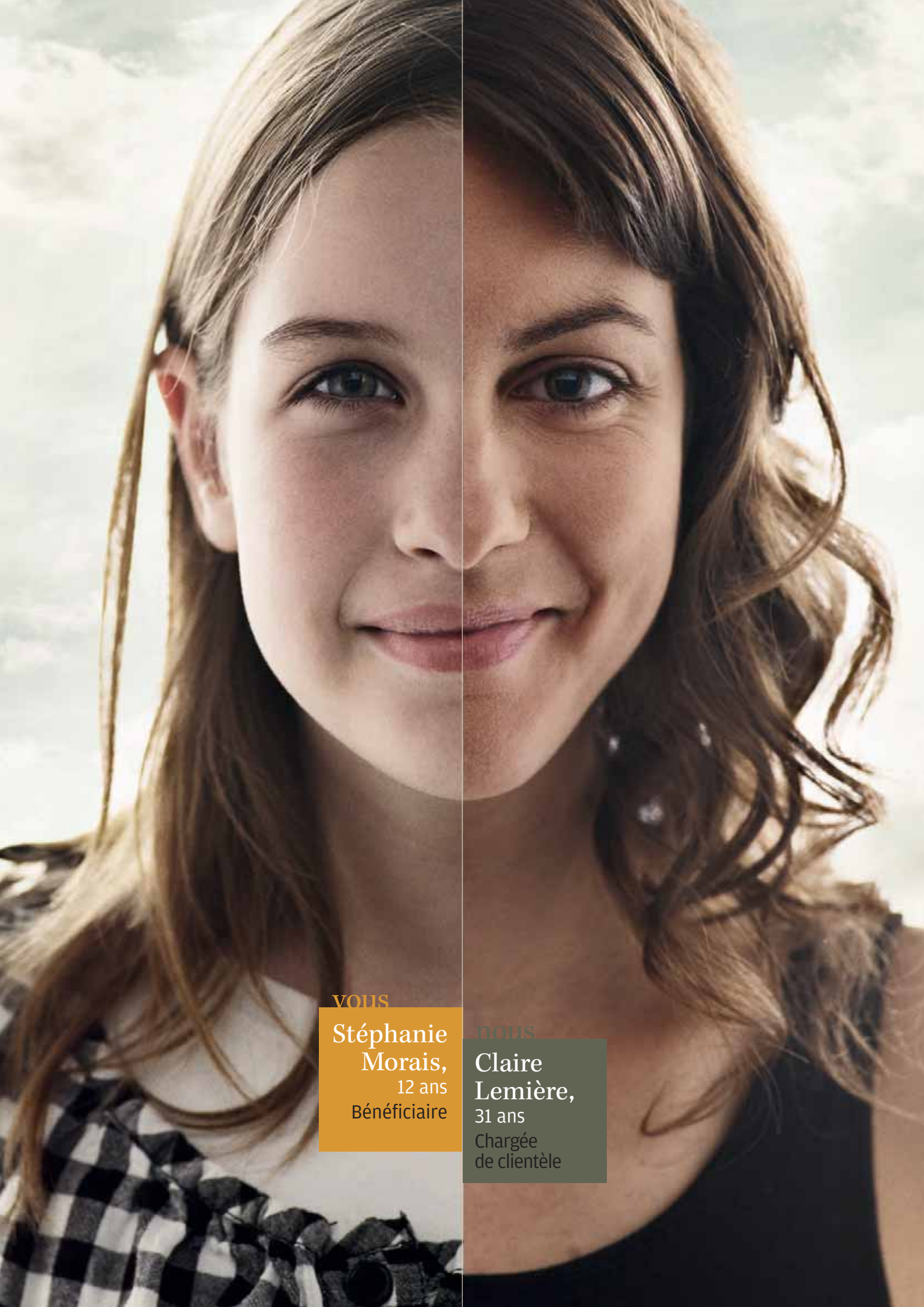
Pierre Nicolas Carissan,

Direction de
l'International
- Directeur adjoint
CNP Assurances

“ À l'international, nous nous devons de faire preuve de flexibilité pour développer notre modèle

CNP Assurances a développé un modèle fort, reconnu pour son efficacité dans le développement de partenariats de long terme en bancassurance. Quand nous le pouvons, nous répliquons ce modèle d'entrée, en prenant le contrôle de captives d'assurance de banques. Lorsque nos partenaires distributeurs n'ont pas encore développé de société d'assurance, nous pouvons également créer avec eux des coentreprises (joint-venture) en mode “start-up”. C'est ce que nous avons réalisé il y a plusieurs années avec la Poste Chinoise en créant ensemble Sino-French Life Insurance. Dans certains cas, nous pouvons même envisager, pour des pays qui présentent un potentiel de développement mais pour lesquels nous n'avons pas encore identifié de partenaires bancaires stratégiques, de créer ou racheter des plateformes fonctionnant en modèle de distribution “ouvert”, c'est-à-dire sans accord de distribution de long terme. Cette approche, moyennant des investissements modérés, nous permet “d'apprendre” un marché, de construire une infrastructure et de constituer une équipe capable d'identifier et de concrétiser des opportunités de partenariat. C'est le pari que nous avons fait en Espagne quand nous avons racheté en 2007 la plate-forme Skandia Vida, devenue ensuite CNP Vida. Ce rachat nous a permis d'acquérir une expérience et une crédibilité sur le marché espagnol, de nous confronter à la concurrence et de signer, deux ans plus tard, un partenariat d'envergure avec Barclays. Une telle approche pourrait s'avérer encore plus utile sur des marchés pour lesquels la typologie des produits, la réglementation et les modalités de pilotage des réseaux de distribution sont très différentes de celles que nous connaissons en Europe, en Amérique du Sud ou en Asie.”

— *Entre vous*
et nous
La même volonté
d'avancer



VOUS

Stéphanie
Morais,
12 ans
Bénéficiaire

NOUS

Claire
Lemièrre,
31 ans
Chargée
de clientèle

PERFORMANCE SOLIDE DE CNP ASSURANCES EN 2010

Dans un contexte de taux historiquement bas, CNP Assurances a privilégié le développement de produits de risque, en France comme à l'international. Cette stratégie a permis une croissance solide du résultat net du Groupe, ainsi que le renforcement de ses marges de manœuvre au bilan.

MAINTIEN D'UN NIVEAU ÉLEVÉ DE PRIMES

Le chiffre d'affaires du groupe CNP Assurances est stable à 32,3 milliards d'euros (- 0,8 %) en 2010, confortant ainsi la performance de 2009, dans un environnement de marché encore difficile. L'activité commerciale est soutenue par l'épargne en unité de compte (UC) dont les ventes augmentent de 53,6 % au niveau Groupe, le dynamisme du segment Risque, ainsi que par la forte augmentation de la collecte au Brésil (+ 30 %).

Le chiffre d'affaires en France atteint 26,1 milliards d'euros, soutenu par les segments épargne UC, prévoyance et couverture de prêts, miroirs des performances commerciales des partenaires du Groupe.

L'activité internationale est un moteur essentiel et représente 19 % de l'activité du Groupe en 2010. Hors de France, l'accent commercial a également été mis sur les segments porteurs de la prévoyance et de la couverture de prêts.

Les encours moyens (hors participation aux bénéfices différée) augmentent de 8,2 % à 280 milliards d'euros, sous l'effet d'une collecte nette structurellement positive.

HAUSSE DE LA RENTABILITÉ

Le Résultat brut d'exploitation (RBE) est en hausse de 8,8 % à 1 911 millions d'euros. Le RBE international est en hausse de près de 65 % (notamment grâce à l'activité brésilienne), confirmant ainsi la croissance rentable du modèle d'affaires. Au global, l'international contribue pour 40 % au RBE. Le résultat net part du Groupe augmente de 4,6 % à 1 050 millions d'euros.

CAPACITÉ À CRÉER DE LA VALEUR

Conformément à ce qui avait été annoncé, CNP Assurances a poursuivi en 2010 sa démarche de création de valeur.

La valeur intrinsèque (*Market Consistent Embedded Value* - cf. lexique) progresse de près de 7 %, à 20,30 euros par action. La MCEV est la somme de l'Actif Net Réévalué (ANR) et de la Valeur du portefeuille In Force (VIF). L'ANR correspond principalement à la valeur des actifs en représentation des fonds propres après déduction des actifs incorporels et des passifs subordonnés. La VIF représente ce que rapporterait le portefeuille de CNP Assurances si aucun nouveau contrat n'était souscrit. En 2010, l'ANR enregistre une progression de 5,6 % et la VIF est en hausse de près de 12 % du fait de la croissance des encours du Groupe, couplée à l'intégration de CNP BVP.

Le *Return On Equity* (ROE, taux de rendement des capitaux propres calculé sur le résultat net) s'établit à 10,9 % en 2010.

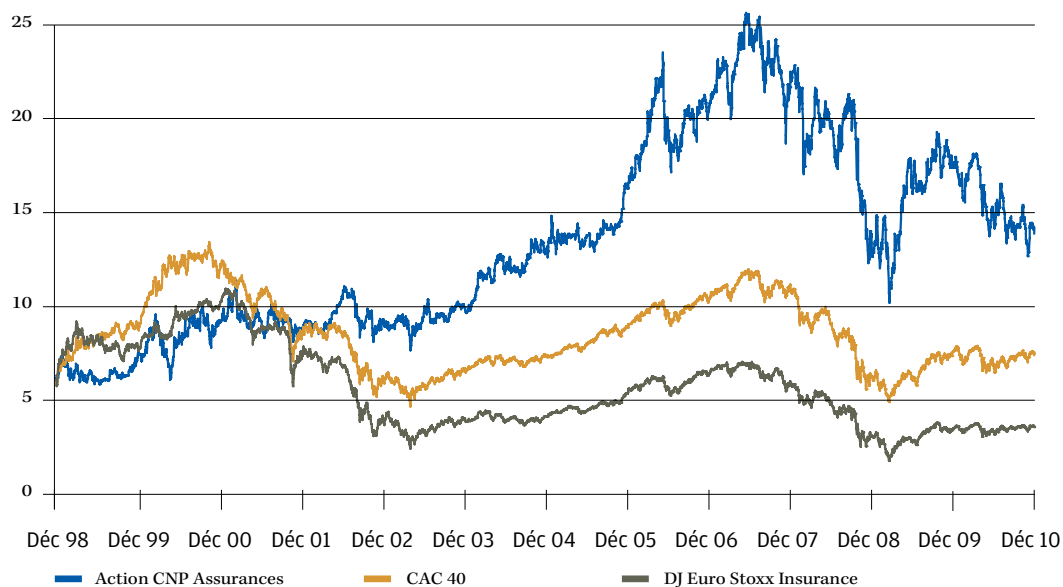
Depuis l'introduction en Bourse, le dividende n'a jamais baissé. Au titre de 2010, un dividende de 0,77 euro par action payé en numéraire sera proposé par le Conseil d'administration au vote de l'Assemblée générale des actionnaires du 6 mai 2011.



VOUS

Martine
et Guy
Neuville
et leur petit-fils,
Alexis

Évolution du cours de Bourse d'octobre 1998 à décembre 2010



Le titre CNP Assurances est en baisse de 20 %, à 13,50 euros par action au 31 décembre 2010, pénalisé par le contexte économique (notamment l'environnement de taux d'intérêt bas et les inquiétudes liées aux dettes souveraines de la zone euro).

Depuis l'introduction en Bourse, le 6 octobre 1998, l'action CNP Assurances enregistre une bonne performance, en hausse de 128 %, tandis que le CAC 40 affiche une hausse de 21 % et le secteur de l'assurance une baisse de 41 %.

— CNP ASSURANCES EN BOURSE

Cotation : Euronext Paris
Introduction en Bourse :
6 octobre 1998

Cours* au 31.12.10 : **13,50 €**

Capitalisation boursière
au 31.12.10 : **8,02 Md€**

(source Bloomberg)

Nombre total d'actions : **594 151 292**

Nombre d'actionnaires individuels :
près de 140 000

Volumes quotidiens moyens
échangés sur le titre en 2010 :

419 430 titres

(source Bloomberg)

Indices :

CAC Next 20

SBF 120

Euronext 100

DJ Euro Stoxx Insurance

Aspi Eurozone 120

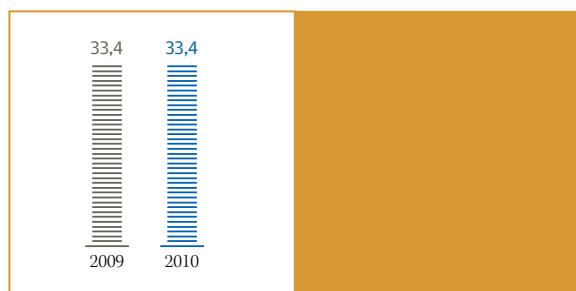
Ethibel Excellence Index Europe

* En juillet 2010, CNP Assurances
a procédé à une division par 4
du nominal de l'action.

CHIFFRES CLÉS

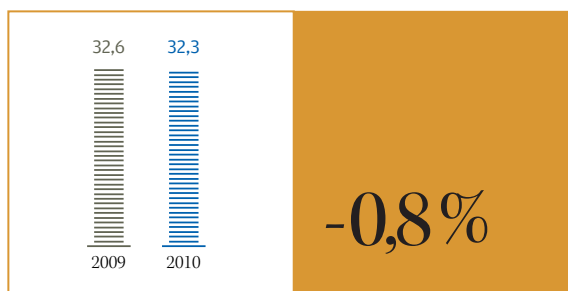
COLLECTE BRUTE TOTALE

(en Md€, normes françaises)



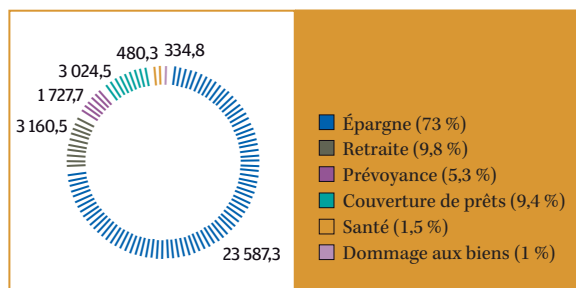
CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL

(en Md€, normes IFRS)



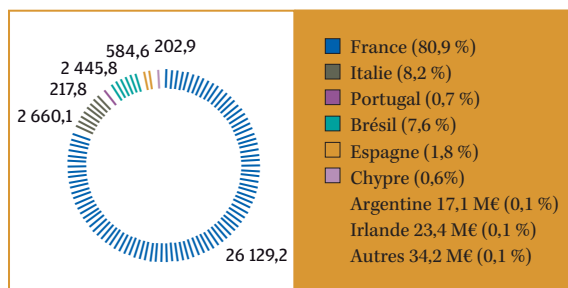
CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SEGMENT

(en M€, en %, normes IFRS)



CHIFFRE D'AFFAIRES PAR PAYS

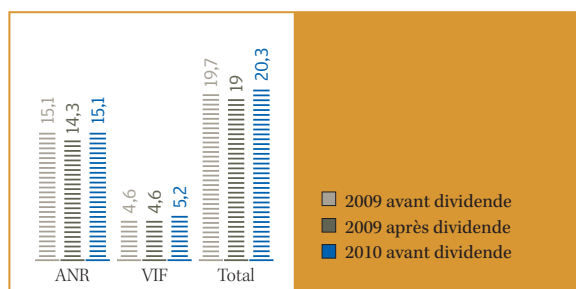
(en M€, en %, normes IFRS)



DÉTAIL DE L'ÉVOLUTION DE LA VALEUR

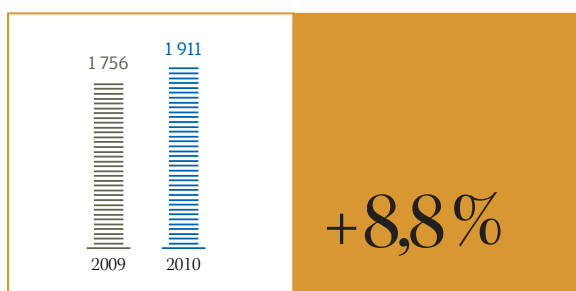
INTRINSÈQUE (Market Consistent Embedded Value)

(en € par action)



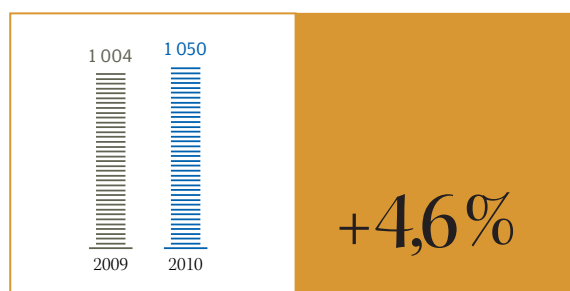
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION

(en M€)



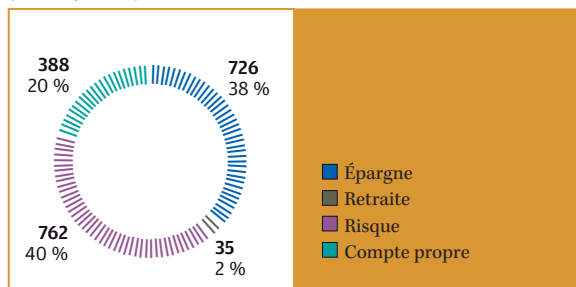
RÉSULTAT NET

(en M€)



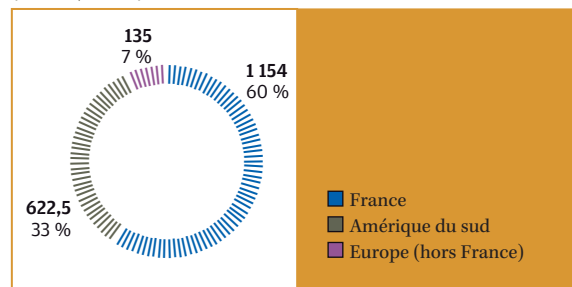
RÉPARTITION DU RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION PAR SEGMENT

(en M€, en %)



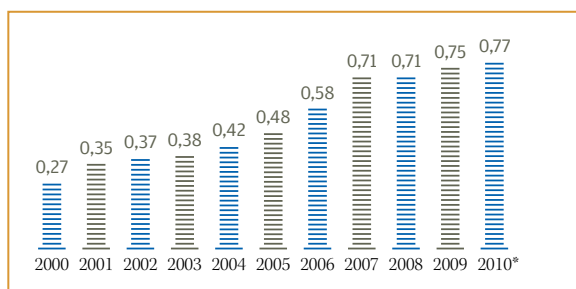
RÉPARTITION DU RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

(en M€, en %)



HISTORIQUE DE DIVIDENDE

(en €/action)



* Proposition de dividende à l'Assemblée générale des actionnaires du 6 mai 2011.

CHIFFRES CLÉS EXTRA-FINANCIERS

En adhérant au Pacte Mondial dès 2003, CNP Assurances a conforté son engagement à respecter ses valeurs fondamentales, à lutter contre la corruption et à protéger l'environnement. En 2010, après CNP Argentine et Caixa Seguros, CNP Unicredit Vita a également adhéré au Pacte.

EMPLOYEUR RESPONSABLE

Effectifs : 4 619

- CNP Assurances : 3 068
- Filiales internationales consolidées : 1 469
- Autres filiales non consolidées (Filassistance, Âge d'Or, Sino-French Life Insurance, succursales à l'étranger) : 182

Part des CDI (CNP Assurances et filiales internationales consolidées) : **97,7 %**

Formation (CNP Assurances et filiales internationales consolidées) : **4,2 %** de la masse salariale



RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Bilan carbone 2009 = 22 000 tonnes d'équivalent CO₂ (teqCO₂)

Variation 2010 de l'empreinte carbone par collaborateur, à périmètre et méthodologie constante + 3,8 % dont 3,1 % sur le fonctionnement interne

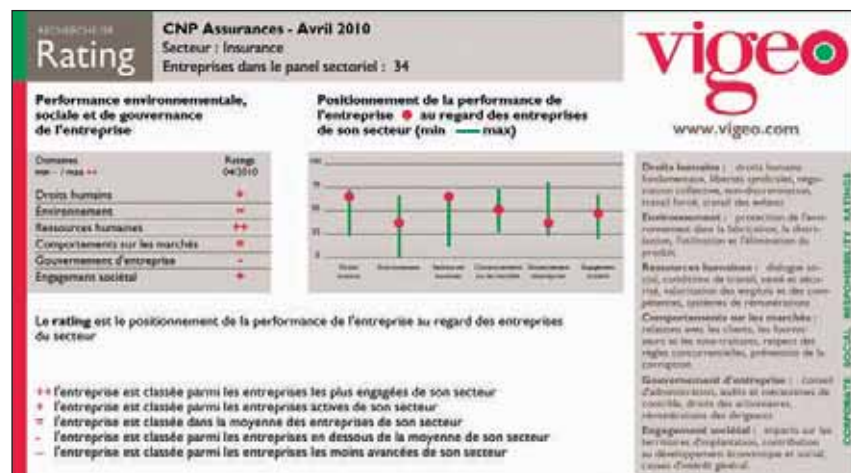
Bilan net 2010 du stockage de carbone des forêts du patrimoine de CNP Assurances = 79 500 tonnes

INVESTISSEUR RESPONSABLE

Part des actifs gérés en intégrant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance : 54,5 %

Encours OPCVM labellisés ISR ou à thématique sociale ou environnementale : 620 millions d'euros

Nombre de contrats d'assurance CNP Assurances avec support ISR fin 2010 : 86 200 (+ 8 % par rapport à 2009)



Une reconnaissance externe

La qualité de la démarche est reconnue par les analystes extra-financiers. Vigéo, dans sa notation non sollicitée, place ainsi CNP Assurances parmi les toutes premières sociétés d'assurance de son panel européen. La performance du Groupe se positionne particulièrement bien en matière de ressources humaines et d'engagement sociétal. Le titre est intégré à plusieurs indices ISR européens et a notamment été reconduit dans l'indice Ethibel Excellence Investment Register en novembre 2010 et dans l'Aspi Eurozone 120.

Pour plus de détails sur la méthodologie de notation, voir le site www.vigeo.com

LES SYSTÈMES D'INFORMATION AU CŒUR DE LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

CNP Assurances investit constamment dans ses systèmes d'information afin de décliner ses orientations stratégiques. En 2010, tout en poursuivant l'amélioration des services offerts aux partenaires, l'entreprise a fait avancer plusieurs grands projets fédérateurs.

— LE PROGRAMME « FINANCES »

Initié en 2008 pour mettre en œuvre les nouvelles normes comptables et de Solvabilité 2 et renforcer la capacité de pilotage de la performance au sein de CNP Assurances, le programme Roadmap Finance se décline en une trentaine de projets faisant intervenir l'ensemble des équipes de la Direction financière et de nombreuses équipes informatiques structurées en « blocs fonctionnels ».

La production des comptes : parallèlement aux travaux de réduction des délais de clôture des comptes engagés depuis plusieurs années, CNP Assurances a poursuivi l'industrialisation des arrêts comptables dans un processus de clôture trimestrielle tout en améliorant la qualité des données.

Dans cette perspective, le projet engagé de refonte de l'outil comptable entrera début 2011 en phase d'intégration pour être disponible pour le premier arrêté trimestriel 2012. Il vise à renforcer la capacité de pilotage de la performance et à permettre la tenue d'une comptabilité multinorme.

La modélisation et les nouvelles normes : l'ensemble des projets de ce chantier concerne les systèmes aval, et leur nécessaire adaptation aux normes IFRS et aux nouvelles règles de solvabilité, qui s'appliqueront aux compagnies d'assurance européennes d'ici la fin 2012.

C'est tout l'enjeu du projet Nemo (nouvel environnement de modélisation actif/passif) qui s'est poursuivi en 2010. Son objectif est de modéliser l'intégralité du bilan du groupe CNP Assurances et de produire le capital économique selon les règles de Solvabilité 2 via la formule standard dans un premier temps.

À terme, il vise à doter CNP Assurances d'un modèle interne qui lui permettra de réduire ses besoins en fonds propres et de maîtriser les risques de marché tant sur les aspects financiers qu'actuariels. Le dernier trimestre 2010 a permis de préciser les contours du projet dans sa dimension Groupe (CNP Assurances et filiales).

La gestion des actifs : le projet de mise en place d'une plateforme d'intégration de l'ensemble des actifs s'est poursuivi en 2010. Il vise à consolider la gestion des portefeuilles d'actifs dans la perspective de Solvabilité 2 et à mettre en œuvre un pilotage des actifs en « multi-vision » au service des stratégies d'investissement du groupe CNP Assurances.

— L'OPTIMISATION DES POSTES DE TRAVAIL ET LE DÉVELOPPEMENT DU MULTICANAL

CNP Assurances a poursuivi ses travaux de complétude des postes de travail assurance, essentiel pour dénouer le maximum d'opérations sur le lieu de vente en toute fiabilité. Elle a poursuivi également l'enrichissement des cadres de gestion, élément clé pour gérer près de 15 millions de contrats d'assurances individuels et fournir le meilleur niveau de service.

Corrélativement, CNP Assurances a conforté le développement de plates-formes de services en ligne, accessibles aux assurés via le portail de chaque partenaire ou aux gestionnaires.

— *Entre vous
et nous*

Toute une vie
à construire



VOUS

Sylvain
Velasco,
44 ans
Architecte

nous

Julien
Martin,
36 ans
Gestionnaire
Prévoyance



VOUS

Famille
Touré,
Paris

ÉPARGNER POUR RESTER CONFIANT ET PROTÉGER SES PROCHES

Plus que jamais, les Français ont besoin d'assurer leur avenir. Les contrats d'assurance vie sont leur outil de prédilection pour continuer à aller de l'avant et se lancer dans tous leurs projets.

Se constituer une épargne de précaution pour faire face aux aléas de la vie, protéger ses proches en cas d'imprévus, valoriser un capital, prévoir sa retraite, préparer sa succession... Au fil des ans, l'assurance vie confirme son rôle de « couteau suisse » de l'épargne, qui s'adapte aux projets de chacun et à leur évolution tout au long de l'existence.

Dans cet esprit, CNP Assurances a conçu une gamme qui répond à la diversité des profils (âge, patrimoine, niveau de revenu, appétence au risque, projets).

— SIMPLICITÉ, ACCESSIBILITÉ, TRANSPARENCE

L'offre de CNP Assurances est conforme à ses valeurs et à celles de ses partenaires. Accessibilité, simplicité et transparence restent la « marque de fabrique » intangible de sa gamme de produits d'assurance. Dans les réseaux de La Banque Postale et des Caisses d'Épargne, 30 euros à la souscription et un versement mensuel minimal de 30 euros suffisent pour souscrire un contrat d'assurance vie (**Ricochet** pour les Caisses d'Épargne, **Vivaccio** à La Banque Postale).

À l'opposé, CNP Assurances est également très active sur le marché des contrats haut de gamme, avec des contrats comme **Nuances Privilège** dans les Caisses d'Épargne et **Cachemire**, à La Banque Postale.



— ÉLARGISSEMENT DE L'OFFRE VERS UNE CLIENTÈLE HAUT DE GAMME

Avec **Nuances Privilège**, la gestion privée est en progression de 38 % en 2010 dans le réseau des Caisses d'Épargne.

À La Banque Postale, promesses tenues pour **Cachemire**. Ce contrat multisupport, multigestionnaire et accessible à partir de 25 000 euros, dont l'objectif est de capter une clientèle plus jeune disposant de flux importants, confirme en 2010 les bons résultats obtenus en 2009. Le chiffre d'affaires réalisé est de 3,67 milliards d'euros, en hausse de 4 %. 126 500 contrats ont été enregistrés depuis le lancement fin 2008, dont 29,6 % auprès des 30-54 ans.

— LES SENIORS, UN MARCHÉ ACTIF

Les seniors sont une cible privilégiée pour l'assurance vie. Dotés de patrimoines constitués et de revenus parfois conséquents, ils ont d'importants besoins en matière de gestion de leur épargne. C'est ainsi que le réseau des Caisses d'Épargne distribue depuis trois ans une gamme spécifique de contrats d'assurance vie répondant aux attentes de cette cible : simplicité, disponibilité et sécurité.

Les Caisses d'Épargne ont prévu une solution transgénérationnelle qui répond au souhait des seniors d'aider leurs petits-enfants de leur vivant : **Nuances Grenadine**, un contrat associé à un acte de donation.

Le contrat multisupports **CNP Trésor Générations** est également un contrat simple et innovant qui conjugue à la fois les avantages fiscaux de la donation et ceux du cadre spécifique de l'assurance vie.

— CNP TRÉSOR : UNE EXPERTISE PATRIMONIALE DE PROXIMITÉ

Force commerciale interne de CNP Assurances, les 300 conseillers de CNP Trésor se déplacent sur rendez-vous chez leurs clients, pour les accompagner dans leur réflexion patrimoniale et leur proposer des solutions afin de sécuriser leur épargne, la valoriser, la transmettre et se protéger.

Ces spécialistes de l'assurance vie et de la protection patrimoniale proposent à 360 000 assurés toute une gamme de produits d'épargne, de retraite et de prévoyance. Cette expertise de proximité est particulièrement appréciée par la clientèle exigeante mais aussi rassurée par la signature CNP Assurances, gage de confiance et de transparence.

En 2010, le chiffre d'affaires du réseau CNP Trésor progresse de 9 %.

Assurance vie :

70 % du flux des placements financiers des ménages en 2010

(130 milliards d'euros :
estimations FFSA, à fin 2010)

Toscane Vie : la prime à la fidélité

En septembre 2010, La Banque Postale renforce sa gamme de contrats d'assurance vie dédiée au marché de la gestion privée avec le lancement de Toscane Vie. Particularités ? Un positionnement haut de gamme avec des garanties adaptées. Ainsi, l'assuré peut effectuer des versements à partir de 15 000 euros. Un système de bonus à la fidélité est prévu pour les épargnants : intérêts et plus-values sont automatiquement transférés, tous les mois, sur un support de fidélité dédié. Ce contrat est distribué exclusivement par les conseillers en gestion de patrimoine de La Banque Postale.

Cinq nouveaux trophées pour les multisupports

Les produits multisupports de La Banque Postale et du réseau des Caisses d'Épargne sont devenus des habitués des Trophées du Revenu. En 2010, **Cachemire** a obtenu un trophée d'or dans la catégorie contrats multisupports diversifiés (16 à 50 fonds) et **Vivaccio** un trophée de bronze dans la catégorie contrats multisupports actifs (2 à 15 fonds). De son côté, les produits distribués par le réseau des Caisses d'Épargne ont obtenu trois prix, dont un trophée d'or pour **Nuances Privilège** dans la catégorie contrats multisupports offensifs (plus de 50 fonds), et des trophées de bronze pour **Nuances 3D** (contrats multisupports diversifiés de 16 à 50 fonds) et **Nuances Plus** (contrats multisupports diversifiés de 16 à 50 fonds).



VOUS

**Franck
et Marie
Perrault,
50 ans**

ANTICIPER L'ÂGE DE LA RETRAITE

Les Français s'y prennent de plus en plus tôt pour préparer leur retraite. CNP Assurances répond présente de trois façons : avec ses contrats d'assurance vie, avec des produits spécifiques à souscription individuelle et par le biais des contrats collectifs.

L'année 2010 marque un tournant dans la prise de conscience des Français de la nécessité de penser à la retraite, dès les premières années de la vie active. Le débat sur la réforme a contribué à ancrer dans les esprits l'idée que les régimes par répartition ne suffiront pas à assurer le niveau de vie souhaité au retrait de la vie active.

— UNE MOTIVATION PUISSANTE POUR L'ÉPARGNE

La retraite constitue ainsi aujourd'hui l'une des premières raisons motivant les familles à épargner. Si les produits d'épargne retraite « purs » tels que les Plans d'épargne retraite populaire (PERP), les Plans d'épargne pour la retraite collective (PERCO) et les contrats Madelin progressent, les montants investis restent encore faibles dans ces produits. Les Français

privilégient toujours l'immobilier et l'assurance vie pour sécuriser leurs vieux jours. Selon une enquête de la FFSA, réalisée en mai 2010, 56 % des contrats d'assurance vie seraient ainsi souscrits en vue de la retraite.

Au fil des années, le lien établi par les Français entre l'assurance vie et la préparation de la retraite ne s'est donc pas distendu. La souplesse de ces contrats et le fait qu'ils proposent une garantie en capital en font une solution privilégiée et expliquent qu'ils constituent encore aujourd'hui le meilleur moyen pour se constituer et valoriser un capital sur le long terme.

CNP Assurances répond présente sur ce marché de trois façons : avec ses contrats d'assurance vie, avec des produits d'épargne retraite spécifiques, comme le Plan d'épargne retraite populaire (PERP). Enfin, elle propose aux entreprises une gamme complète de régimes collectifs pour leurs salariés.

— UNE GAMME COMPLÈTE DE PRODUITS RETRAITE

Exclusivement dédié à la constitution d'un revenu complémentaire en vue de la retraite, le PERP est accessible à tous les assurés, qu'ils soient salariés, travailleurs indépendants ou sans activité professionnelle. Au départ en retraite, l'assuré touche une rente viagère. CNP Assurances a conçu pour ses partenaires toute une gamme de PERP sur des contrats multisupports et régimes à points.

En assurance collective – un secteur où elle reste le leader incontestable –, CNP Assurances a développé une expertise sur l'ensemble des produits : contrats à cotisations et à prestations définies, Plan d'épargne retraite d'entreprise (PERE), contrats de préretraite et d'indemnités de fin de carrière, et le Plan d'épargne pour la retraite collective (PERCO) par le biais de sa filiale d'épargne salariale Fongépar.

— UNE EXPERTISE QUI RASSURE

CNP Assurances est le chef de file du consortium d'assureurs qui gère le régime de retraite complémentaire Préfon Retraite, conçu en 1967 pour les agents de la Fonction publique et leurs conjoints. Son expérience ancienne des rentes, sa solidité et son savoir-faire sont des atouts majeurs sur ce marché. Les phases de constitution et de service des rentes s'étalent sur plusieurs décennies et les différents acteurs cherchent à sécuriser leur épargne de long terme auprès d'un intervenant solide et responsable.

CNP Assurances est particulièrement vigilante sur la gestion de l'actif financier adossé au régime de retraite supplémentaire et adapte la gestion aux engagements pris envers le client.

Développer l'offre en retraite supplémentaire

50 % des actifs déclarent vouloir épargner davantage en épargne retraite dans les cinq ans à venir. Le marché recèle donc un important potentiel de développement, tant en assurance individuelle qu'en assurance collective. Seulement 15 à 20 % des entreprises sont équipées en retraite collective et 25 % en épargne salariale. Pour répondre à l'ensemble de ces besoins non couverts, et bâtir une offre combinant retraite collective (assurance et épargne salariale) et retraite individuelle, CNP Assurances construit un partenariat stratégique avec Malakoff Médéric en vue de commercialiser une gamme commune de produits et services destinés aux salariés des entreprises.

nous



Sylvie Petit,
Directrice
du Marketing
CNP Assurances

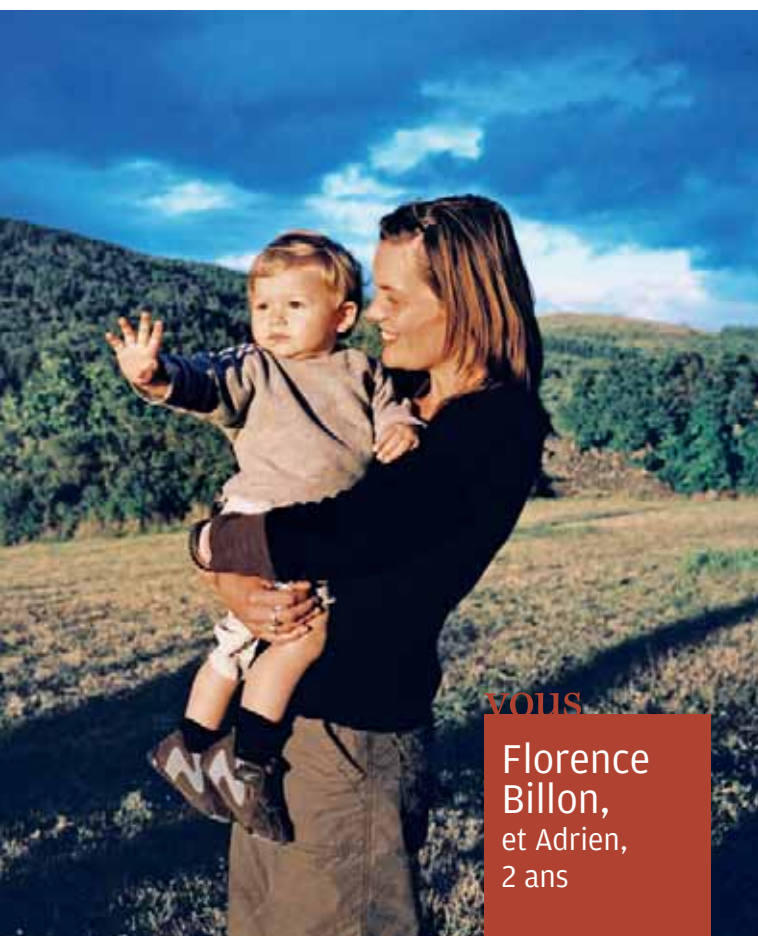
“ Nous avons un rôle à jouer pour aider les Français à mieux préparer leur retraite ”

Plusieurs études réalisées à l'occasion de la réforme des retraites font ressortir l'inquiétude croissante des Français pour leur retraite – beaucoup anticipent des revenus insuffisants – mais aussi leur manque d'information sur le montant de la retraite qu'ils percevront. En même temps, les chiffres du marché montrent le manque d'appétence des Français pour les dispositifs de rente viagère, qui sont pourtant les seuls à couvrir le risque de longévité : les Français ont tendance à sous-estimer leur durée de vie après leur départ en retraite. Nous avons donc un rôle à jouer pour les aider à préparer cette échéance. Cela passe par l'innovation produit autour de solutions dédiées au versement de revenus complémentaires à vie. Cela implique également une réflexion de fond que nous avons commencé à mener avec nos partenaires, sur la solution de préparation de la retraite la plus appropriée selon le segment de clientèle visée, sur les arguments qui sauront toucher cette clientèle et sur le rôle essentiel des réseaux dans l'information et le conseil. ”

En 2060, la population des plus de 60 ans en France aura augmenté de

10,4 millions
par rapport à 2007

(Projection démographique INSEE 2010)



VOUS

Florence
Billon,
et Adrien,
2 ans

S'ASSURER CONTRE L'IMPRÉVU

La montée des incertitudes et la prise de conscience de la fragilité du modèle social construit dans l'après-guerre contribuent durablement à un besoin de sécurité accru et à l'essor de la prévoyance.

CNP Assurances a développé toute une gamme de produits pour aider les assurés à faire face à l'ensemble des aléas de l'existence : dépendance, décès, obsèques, accidents de la vie, santé. Ces contrats sont commercialisés en France auprès des particuliers par La Banque Postale Prévoyance, filiale de CNP Assurances et de La Banque Postale, par le réseau des Caisses d'Épargne, les conseillers de CNP Trésor et par ses partenaires mutualistes ; et à l'étranger, par les filiales de CNP Assurances.

— LA BANQUE POSTALE PRÉVOYANCE : UNE GAMME AUJOURD'HUI COMPLÈTE

Créée en 1998, sous le nom d'Assurposte, La Banque Postale Prévoyance, filiale commune de CNP Assurances et de La Banque Postale, a passé en 2009 le seuil symbolique de deux millions de contrats individuels. En 2010, la filiale a fêté les dix ans du lancement de son activité. Elle dispose aujourd'hui d'une gamme complète offrant à chacun, quels que soient son âge et ses attentes, une protection couvrant un large spectre des aléas de la vie, à un tarif raisonnable.

Prévalys Accidents de la vie répond ainsi à un risque majeur, souvent mal identifié. Chaque année, plusieurs millions de personnes sont victimes d'un accident de la vie privée. Quand cet accident se produit sans tiers responsable et en dehors de la sphère professionnelle, la victime n'est pas couverte. **Prévalys Accidents de la vie** vient combler cette lacune, en prenant en charge les conséquences matérielles et financières de cet événement dans les conditions prévues au contrat.

D'autres produits permettent de maintenir le niveau de vie des familles en cas de décès ou d'invalidité (**Avisys Protection Famille**), de prévoir le financement de ses obsèques ou de s'assurer contre la dépendance.

— L'OFFRE DISTRIBUÉE PAR LE RÉSEAU DES CAISSES D'ÉPARGNE

De leur côté, les Caisses d'Épargne proposent des contrats souples, accessibles, qui permettent à chacun de trouver le niveau de protection qui lui convient. Avec **Garantie Famille**, une assurance décès-invalidité, l'assuré choisit le montant du capital qu'il souhaite garantir et qu'il peut modifier à tout moment.

Avec **Garantie Urgence**, les assurés de tout âge peuvent faire face aux premiers frais d'urgence à la suite d'un décès (7 500 euros versés en 48 heures). Cette garantie est particulièrement accessible pour les jeunes puisque les moins de trente ans peuvent y accéder moyennant une prime de un euro par mois.

En avril 2010, les Caisses d'Epargne ont enrichi leur gamme prévoyance avec **Ecureuil Solutions Obsèques**, un contrat qui permet à chacun d'anticiper le financement et l'organisation de ses obsèques, notamment par le recueil de ses volontés essentielles. 1 000 contrats sont d'ores et déjà souscrits chaque mois sur l'ensemble du réseau. Les Caisses d'Epargne se positionnent ainsi sur un marché en forte croissance (en progression de 11 % sur un an, à la fin du premier semestre 2010, selon la FFSA). La dispersion des familles, l'évolution démographique, la volonté des seniors de préparer eux-mêmes leurs obsèques contribuent à soutenir la demande.

— LA PRÉVOYANCE COLLECTIVE EN PLEIN ESSOR

CNP Assurances intervient en prévoyance collective, hors activité emprunteur, auprès des entreprises, des collectivités territoriales et hospitalières et des institutions de prévoyance en tant qu'assureur, co-assureur et réassureur.

CNP Assurances a d'importantes ambitions sur ce marché qui connaîtra probablement une croissance à deux chiffres dans les cinq prochaines années. Elle poursuit le développement de son offre prévoyance, en concevant des produits à destination de l'ensemble des acteurs. En 2010, elle conforte son partenariat historique avec les grandes mutuelles de la Fonction publique regroupées au sein de MFP Services, en le faisant évoluer vers un partenariat de nature structurelle avec une prise de participation majoritaire au capital de MFPrévoyance SA.

— PIONNIER EN DÉPENDANCE

CNP Assurances plaide pour une approche non anxiogène de la perte d'autonomie, mettant en avant que ce risque est parfaitement assurable, grâce à la mutualisation, et accessible économiquement au plus grand nombre. Dès les années 1980, CNP Assurances commence à bâtir une offre. Les premiers produits sont des contrats collectifs à adhésion facultative ou obligatoire, diffusés notamment auprès des mutuelles et des institutions de prévoyance. L'offre de produits individuels vient plus tard, en 2002 dans le réseau Trésor, en 2004 dans le réseau de La Banque Postale et plus récemment, en 2009, dans le réseau des

Caisses d'Epargne. Cette antériorité sur le marché lui donne un avantage concurrentiel non négligeable : elle dispose d'une base de données très importante et du recul nécessaire pour tarifier au plus juste prix et maîtriser ce risque long.

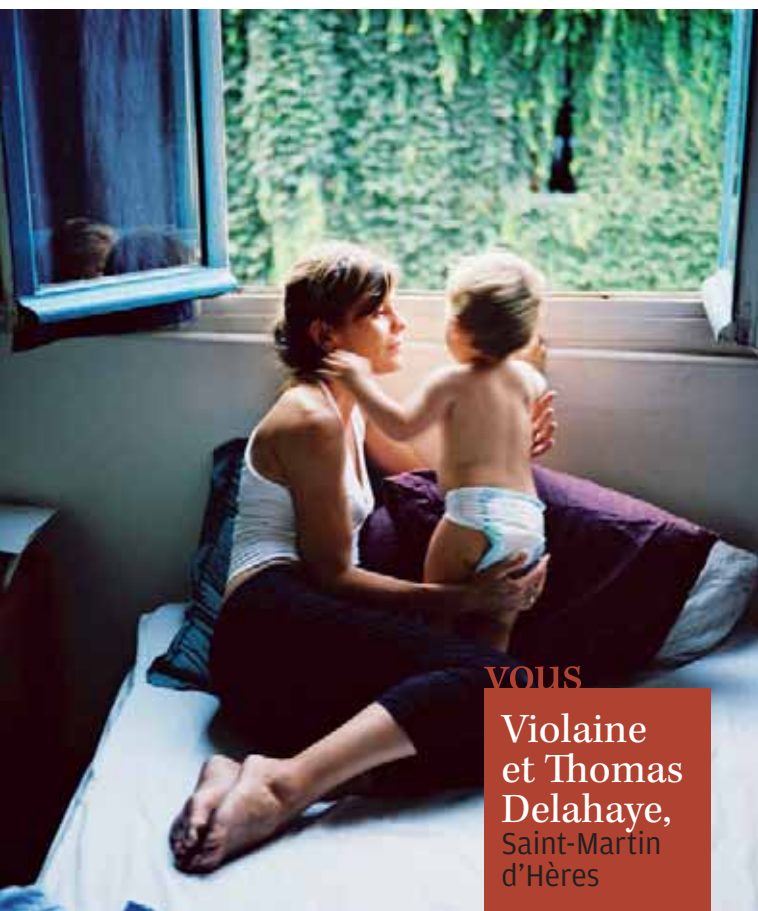
— NUMÉRO 1 EN DÉPENDANCE

Leader sur ce marché, CNP Assurances a mis en place pour ses partenaires en assurance individuelle une gamme de produits qui prennent en compte la dépendance totale et partielle, les aspects financiers, mais aussi l'assistance au quotidien et le soutien aux aidants.

Avec **Protectys Autonomie**, commercialisé par La Banque Postale, l'assuré reçoit une rente à vie allant de 300 euros à 3 000 euros par mois. **Assistance Vie**, déployée par les Caisses d'Epargne, propose deux formules, l'une pour la dépendance partielle ou lourde, l'autre qui inclut la dépendance légère, avec notamment une garantie contre les fractures.

Dans le domaine de l'assurance dépendance collective, CNP Assurances joue un rôle de premier plan, contribuant ainsi à renforcer la protection des Français. En janvier 2010, la MGEN, sa partenaire depuis quarante ans, lève le voile sur la nouvelle prestation dépendance totale, réassurée par CNP Assurances, incluse dans ses contrats santé. Deux millions de fonctionnaires (de l'Éducation nationale, enseignement supérieur, recherche, culture, communication, jeunesse, sports, etc.) sont concernés.

Au niveau national, le bond en avant est sensible... Avant le 1^{er} janvier 2010, trois millions de personnes en France étaient couvertes par une assurance dépendance. Avec l'offre MGEN, elles sont désormais cinq millions. L'augmentation du nombre des assurés permettra d'affiner la tarification de cette garantie.



VOUS

**Violaine
et Thomas
Delahaye,**
Saint-Martin
d'Hères

SE PROTÉGER AVEC L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Avec 13 millions d'assurés en couverture de prêts et 36 % du marché, CNP Assurances est numéro 1 en France sur le marché de l'assurance emprunteur (source : XERFI, *Marché de l'assurance emprunteur*, avril 2010). Son expertise est reconnue dans tous les types de crédit (majoritairement les prêts immobiliers, mais aussi les prêts à la consommation et la restructuration de créances).

Elle distribue son offre de couverture de prêts auprès de spécialistes du crédit immobilier, de banques, de spécialistes du crédit à la consommation et d'acteurs de l'économie sociale, tels que les CIL (Comités interprofessionnels du logement, collecteurs du 1 % patronal devenus « Action Logement » après la réforme de 2009), avec lesquels elle entretient une proximité de culture et de valeurs issues de la sphère publique.

2010 est synonyme de plusieurs succès commerciaux. CNP Assurances remporte successivement les appels d'offres lancés par deux acteurs de l'économie sociale (CIL Logilia et Procilia), puis celui du Crédit Municipal de Marseille. Elle remporte également celui de Barclays Bank France, pour des assurés avec un profil plutôt « haut de gamme » et des investissements immobiliers ou professionnels.

UNE PROTECTION FACE AUX COUPS DURS

Le Groupe conforte ainsi ses positions sur un marché qui a connu un renforcement de la protection des assurés, avec la loi du 1^{er} juillet 2010 sur la réforme du crédit à la consommation (loi Lagarde). Depuis le 1^{er} septembre 2010, l'emprunteur peut en effet

souscrire un contrat auprès de l'assureur de son choix. CNP Assurances a anticipé ce changement, en misant sur ses atouts : la qualité de gestion, son expertise en matière de souscription d'assurance, sa capacité à innover pour répondre aux besoins des clients.

Au-delà de son savoir-faire, c'est sa vision de l'assurance emprunteur qui semble validée par le marché : une couverture qui, loin d'être un « passage obligé » du crédit ou encore un coût subi, est là pour apporter une réelle protection des emprunteurs face aux coups durs.

SUCCÈS COMMERCIAL POUR PROTECTION ACTIVE EMPLOI

Lancé en novembre 2008 auprès des emprunteurs du Crédit Immobilier de France, **Protection Active Emploi** est fidèle à cet esprit. Cette assurance chômage proposée avec les prêts immobiliers fait un pari original : favoriser le retour à l'emploi de l'emprunteur, plutôt que de financer passivement les échéances du prêt.

Protection Active Emploi : l'offre la plus primée en 2010

Protection Active Emploi n'est pas passée inaperçue auprès de la profession. En 2010, elle est l'offre la plus primée dans le monde de l'assurance. Elle reçoit deux distinctions : en mars, l'Argus d'or de l'Innovation produits pour l'assurance de personnes et, en septembre, le Trophée de l'Innovation produit assurance de personnes.

En cas de licenciement, CNP Assurances prévoit en effet, au-delà de la prise en charge d'une partie des échéances du prêt, un dispositif complet d'accompagnement pour aider l'assuré dans sa recherche d'emploi (bilan de compétences, formation, préparation à l'entretien d'embauche, etc.).

Un an après, son succès commercial se confirme. 34 % des emprunteurs du CIF la souscrivent, quand au niveau national seulement 5 % des emprunteurs optent pour une garantie perte d'emploi. **Protection Active Emploi** est portée par la mobilisation du réseau, fier de pouvoir la proposer à ses clients au moment où les inquiétudes par rapport au chômage se ravivent.

L'ASSURANCE EMPRUNTEUR À L'ÉTRANGER

CNP Assurances est présente en assurance emprunteur à l'international, notamment à travers ses filiales basées en Amérique latine et en Europe du Sud.

Au Brésil, Caixa Seguros est numéro un sur cette activité, avec plus de 60 % de parts de marché. Cette activité est très dynamique et progresse en 2010 de plus de 20 %.

Parallèlement, CNP Assurances explore les marchés de l'Europe de l'Est.

L'international, moteur de la prévoyance

Si l'assurance vie orientée vers l'épargne de précaution reste le premier pilier de CNP Assurances en France, la situation s'inverse à l'international : l'activité prévoyance y est plus importante en moyenne pondérée. Certaines des filiales occupent des positions de premier rang sur cette activité. C'est notamment le cas de la filiale brésilienne, Caixa Seguros, leader en assurance emprunteur et très active dans les autres domaines de la prévoyance. Elle prévoit par ailleurs de se lancer dans l'assurance santé collective grâce au partenariat avec un important spécialiste brésilien, Tempo.

nous



Rosana Techima

Directrice du département
Produits de prévoyance
à Caixa Seguros, Brésil

“ Les Brésiliens sont très ouverts à l'innovation ”

L'économie brésilienne a beaucoup évolué au cours des dernières années. La Coupe du Monde de 2014 et les Jeux olympiques de 2016 au Brésil, ainsi que l'amélioration du niveau de revenus des populations les plus déshéritées favorisent la croissance du pays et l'explosion du marché de l'assurance. Caixa Seguros connaît de grands succès, grâce à des produits simples, qui peuvent être souscrits à travers un réseau qui va au-delà du réseau bancaire de la Caixa : agences de loteries, centrales de télémarketing, distributeurs automatiques ou encore internet.

Les Brésiliens sont très ouverts à l'innovation. Notre contrat de prévoyance, **Vida Mulher**, connaît notamment un taux de croissance annuel supérieur à 89 % depuis 2008. Ce produit est très original dans son genre. Il allie des couvertures basiques, comme le décès naturel et accidentel, l'invalidité permanente, totale ou partielle à une kyrielle de garanties innovantes : l'indemnité spéciale en cas de diagnostic du cancer féminin, l'exemption des paiements mensuels en cas de chômage, l'assistance pharmacie (avec des rabais qui peuvent aller jusqu'à 40 %), un service d'assistance funéraires, des conseils nutritionnels et le *check-lar* (l'envoi de professionnels spécialisés au domicile, pour des problèmes d'installation électrique, de plomberie, etc.).

La diffusion de **Vida Mulher** est soutenue par des campagnes de marketing opérationnel, notamment durant la Journée internationale des femmes ou la Fête des mères, où l'on offre un produit de beauté en cadeau. Ce type d'opération connaît un grand succès auprès des Brésiliennes. ”



VOUS

Jacques
et Luc
Fournier,
père et fils

DES SERVICES QUI FACILITENT LA VIE

CNP Assurances est l'un des pionniers de « l'assurassistance », qui associe dans un même contrat des prestations financières et des prestations en nature. Une réponse à des besoins croissants.

CNP Assurances est à l'origine de l'invention de l'assurassistance. Elle a créé deux filiales d'assistance, Filassistance International et Filassistance Services, une enseigne (CNP Services à la Personne) et a racheté en 2002 Âge d'Or Services, le premier réseau privé de services de proximité d'aide à la personne.

DES SERVICES IMBRIQUÉS DANS LES CONTRATS

Filassistance International, filiale de CNP Assurances, a fêté ses dix ans en septembre 2010. Premier acteur à s'être spécialisé dans l'assistance de proximité aux personnes, elle place l'assistance au cœur du métier de l'assureur. Loin d'être la « brique » finale ajoutée aux contrats à la fin du processus de création du produit, les prestations d'assistance sont pensées en amont, en même temps que les prestations financières. CNP Assurances propose ainsi à ses assurés des produits complets, cohérents, prenant en compte tous les aspects qui découlent d'un risque : l'information, la prévention, l'accompagnement dès les premiers stades, la coordination, recherche et prise en charge de solutions pratiques, la réparation financière. Tout ce qui permet d'être présent avant, pendant et après les coups durs et de revendiquer la signature d'assureur de toute une vie...

Incluses dans les contrats de prévoyance, mais aussi d'épargne (comme pour les produits **Solésio** et **Vivaccio**), ces prestations ont trouvé un terrain de prédilection avec l'assurance dépendance. Filassistance joue un rôle important en matière de prévention, en détectant les premiers signes de la perte d'autonomie, notamment par le bilan prévention mémoire et bilan prévention autonomie, et en agissant dès les premiers handicaps, pour éviter toute aggravation.

UNE CROISSANCE SOUTENUE EN 2010

Filassistance International réalise un chiffre d'affaires de 12 millions d'euros et couvre plus de 6 millions de bénéficiaires, avec plus de 120 contrats de partenariat passés avec des acteurs du secteur bancaire, des institutions de prévoyance, des mutuelles et des grandes entreprises publiques et privées.

En 2010, elle connaît une croissance de chiffre d'affaires de plus de 15 %. Outre le lancement d'**Ecureuil Solutions Obsèques**, qui prévoit le recueil des volontés essentielles de l'assuré en matière d'obsèques par la plate-forme téléphonique, Filassistance lance une nouvelle offre de protection juridique en complément de ses garanties d'assistance santé, dépendance, obsèques et emprunteurs.

Référence sur le secteur, Filassistance joue un rôle de premier plan dans la promotion de l'assurassistance et dans la recherche de solutions innovantes. En mai 2010, elle sponsorise les Trophées du grand âge, qui récompensent les initiatives en faveur de la qualité de vie des personnes âgées.

UN RÔLE MOTEUR DANS LA PROFESSIONNALISATION DES SERVICES À LA PERSONNE

Près de 10 000 prestataires répondant à des critères de qualité ont été référencés par Filassistance Services (CNP Services à la Personne), dans les 20 activités reconnues par la loi Borloo en 2005. Les chargés d'assistance de Filassistance Services analysent les besoins des adhérents et les mettent en relation avec un prestataire agréé. Filassistance s'appuie également sur l'expertise du réseau Âge d'Or Services.

UN RÉSEAU ENGAGÉ DANS L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

Avec plus de 190 agences pour plus de 37 000 clients, particuliers ou institutionnels, le réseau Âge d'Or Services, à l'aube de ses vingt ans, ne cesse d'investir dans la qualité de service de ses prestations.

Son objectif ? La généralisation de la certification d'AFNOR « NF-Service aux personnes à domicile », qui définit précisément le cadre qualitatif des métiers des services à la personne, sur l'ensemble du territoire et des DOM-TOM. Cent agences du réseau Âge d'Or Services sont d'ores et déjà certifiées.

La personne âgée, handicapée ou dépendante, partiellement ou totalement, trouve dans les offres de service proposées par le réseau Âge d'Or Services, des prestataires agréés de qualité reconnue avec des professionnels compétents, qualifiés et formés. Ces offres de services couvrent l'aide à domicile, d'accompagnement personnalisé, de livraisons de courses ou de médicaments, de petit bricolage et de petit jardinage ou encore de portage de repas.

Le réseau ne cesse d'accroître son chiffre d'affaires, avec 32 millions d'euros collectés en 2010, et développe des emplois, avec plus de 800 salariés (équivalents temps plein).

CARRÉS BLEUS : DES ASSURÉS ACTEURS DE LEUR SANTÉ

Depuis 1997, Carrés Bleus, filiale à 100 % de CNP Assurances, propose, en appui des contrats d'assurance complémentaire santé des assureurs, mutuelles et institutions de prévoyance partenaires de CNP Assurances, des services d'information sur la santé et la prévention, et d'analyse des devis audio-prothèse, prothèse dentaire ou optique, via une plate-forme téléphonique. Un dispositif qui permet aux assurés de mieux comprendre le monde de la santé et d'être actifs dans le processus.

Carrés Bleus est aussi un observatoire des pratiques de santé et des attentes des assurés qui permet aux assureurs d'adapter les garanties aux besoins réels des assurés.

NOUS



Christophe Boutineau

Directeur général
Filassistance
International

Filassistance International : dix ans d'innovation

- **2000** (septembre) : création de Filassistance International par CNP Assurances et Azur GMF. Profession : facilitateur de vie.
- **2002** : conception d'une première gamme de produits, création du concept d'assurassistance.
- **2003** : lancement de Filassist Contact, le premier médaillon téléphonique mains libres reliant les personnes fragiles ou isolées 24 h/24 et 7 j/7 à des télé-assistants.
- **2004** : lancement des services d'accompagnement retraite inclus dans **Solésio**, commercialisé par La Banque Postale. Premier contrat d'assistance en épargne assurance vie.
- **2006** : création de Filassistance Services, qui reçoit l'agrément services à la personne dans le sillage de la loi Borloo.
- **2007** : bilan prévention mémoire.
- **2010** : lancement d'**Ecureuil Solutions Obsèques** distribué par le réseau des Caisses d'Épargne, qui prévoit le recueil des volontés essentielles de l'assuré en matière d'obsèques par la plate-forme téléphonique.

“ La complexité croissante de la société rend d'autant plus indispensable l'assistance

L'assurance vit aujourd'hui une mutation majeure. Les problématiques auxquelles elle est confrontée (notamment la dépendance), et l'évolution de la société sont telles qu'elle ne peut plus se cantonner à une logique d'indemnisation. En matière de dépendance, par exemple, il est évident qu'on ne peut pas se contenter de verser une rente tous les mois. Les personnes qui sont dépendantes et leurs aidants sont perdus face à la multitude des problèmes qu'ils doivent régler. Une vraie protection passe par tout un bouquet de services qui permet de prévenir la dépendance, d'éviter son aggravation et de faire face, quand elle s'installe, à tous les aspects de la question, matériels, administratifs, organisationnels et psychologiques. C'est vrai pour la perte d'autonomie, mais également pour tous les autres types de contrat. Les assurés ont de plus en plus besoin d'un assureur facilitateur de vie qui réponde présent face aux aléas du quotidien. C'est d'autant plus nécessaire que les assurés sont soumis à une société de plus en plus complexe et que les familles sont éclatées. ”

— *Entre vous
et nous*
Vos risques
à couvrir



VOUS

Robin
Andersen,
68 ans,
Retraité

NOUS

Lysiane
Moreau,
61 ans,
Actuaire



VOUS

Sacha,
Anna,
Romain
et Victoria,
Issingaux

UNE GOUVERNANCE DES RISQUES RENFORCÉE

CNP Assurances met l'accent depuis plusieurs années sur l'amélioration de la maîtrise des risques. La directive Solvabilité 2 est l'occasion d'aller encore plus loin et de renforcer son dispositif de gouvernance.

La gestion des risques et leur maîtrise sont le propre du métier d'assureur. Depuis plusieurs années, CNP Assurances mène une politique très volontariste dans ce domaine et affiche sa volonté de se situer au meilleur niveau des pratiques du marché.

La directive européenne Solvabilité 2 permet de franchir une nouvelle étape. En exigeant que la maîtrise des risques soit appréhendée comme un tout, chaque métier, chaque acteur de l'entreprise ayant un rôle à jouer, celle-ci fait monter d'un cran les exigences. CNP Assurances en tire les conséquences dès 2010, en renforçant son dispositif de gouvernance des risques et en précisant les responsabilités de chacun.

Une plate-forme de modélisation actif/passif pour le Groupe (France et filiales à l'étranger)

CNP Assurances s'est fixée comme objectif de produire pour la fin 2012, de manière robuste et industrialisée, le calcul du capital économique par la « formule standard optimisée ». Pour cela, les équipes financières et informatiques ont développé au premier semestre 2010 une nouvelle version de l'environnement de modélisation actif/passif, Nemo. Sa mise en production, réalisée à la mi-septembre en France puis à la fin

2010 en Italie, s'est déroulée conformément aux objectifs, montrant la robustesse et la performance de cette nouvelle version. En 2011, les travaux se poursuivront afin de disposer d'une plate-forme unique basée sur deux moteurs de calcul et des générateurs de scénarios économiques, et d'offrir une accessibilité sécurisée à tous les métiers concernés du Groupe (actuaiers, financiers, comptables, responsables des risques, auditeurs, contrôleurs internes) et aux régulateurs externes. Fluidité des processus, performance, sécurité et auditabilité sont les enjeux majeurs de Nemo pour les deux prochaines années.

CNP Assurances est exposée à des risques opérationnels, techniques et financiers. Chaque collaborateur a sa partition à jouer dans leur maîtrise globale. La Direction des Investissements gère les risques financiers ; le service de l'Actuariat central et la Direction des Études actuarielles, les risques techniques ; et l'ensemble des directions, les risques opérationnels.

LE NOUVEAU DISPOSITIF DE GOUVERNANCE

La maîtrise des risques est assurée par deux directions complémentaires. La Direction des Risques et de la Conformité voit son rôle conforté avec le contrôle permanent et le pilotage des risques opérationnels.

La nouvelle Direction des Risques et de la Solvabilité, créée au début 2010, s'est vue fixer trois grandes missions : évaluer la solvabilité et maintenir une vision consolidée du profil de risque, concevoir et assurer la gouvernance du modèle interne d'évaluation de la solvabilité, piloter le dispositif quantitatif de gestion des risques.

La Direction de l'Audit interne quant à elle est en charge du contrôle périodique.

ALLIER UNE GESTION DES RISQUES QUANTITATIVE ET QUALITATIVE

Piloté par le Directeur général depuis 2008, le projet ERM (Enterprise Risk Management) veille à la prise en compte des risques dans l'élaboration de la stratégie et dans l'ensemble des activités de CNP Assurances. Ce projet s'inscrit dans le cadre de la notation de l'entreprise par Standard & Poor's et contribue à satisfaire le pilier 2 de Solvabilité 2, qui fixe des exigences qualitatives en matière de gouvernance, de stratégie et gestion des risques et de renforcement du contrôle.

Cette approche se situe en amont du dispositif de contrôle interne, qui évalue a posteriori la maîtrise des risques.

La démarche ERM comporte différentes étapes : le recensement de l'existant, un diagnostic comparé aux meilleures pratiques du marché, puis la rédaction du dispositif de gestion du risque sous forme de procédure générale et de plans d'action.

Les travaux menés en 2010 ont notamment porté sur la définition de la tolérance au risque, sur la mise en œuvre de la fonction gestion des risques et son articulation avec les directions opérationnelles, y compris dans les filiales (mise en œuvre d'une gestion qualitative des risques liés aux processus de création de produits, analyse des principaux risques opérationnels et émergents, engagements des travaux requis pour la mise en place d'une gestion quantitative des risques financiers et techniques).

>>

nous



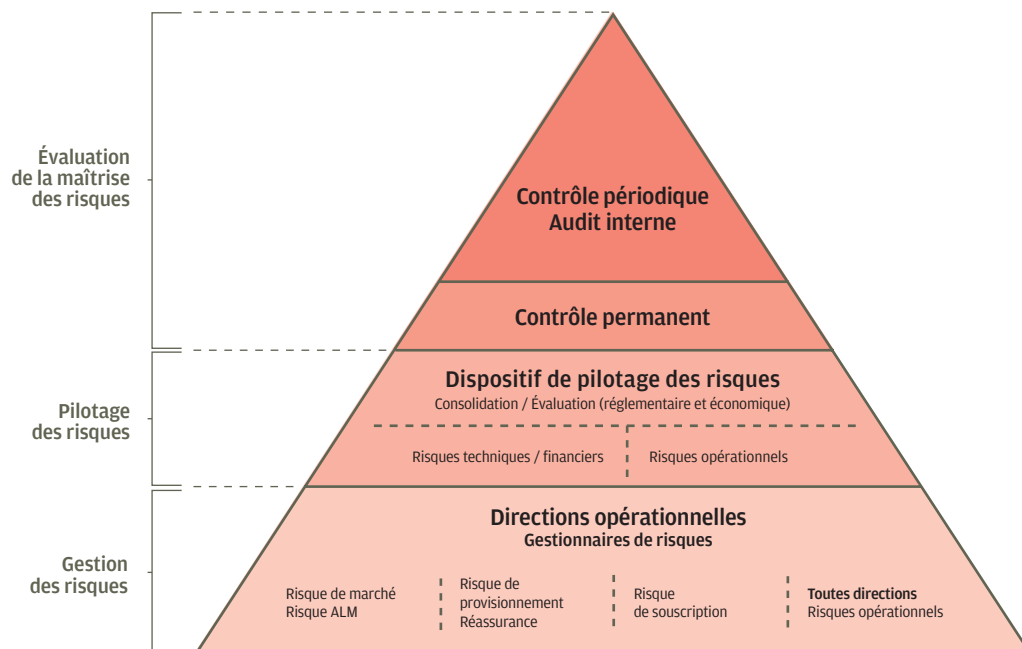
Martial Lasfargues

Directeur des Risques et de la Solvabilité CNP Assurances

“ Solvabilité 2 favorise la naissance d'une culture de risque Groupe

Progressivement, Solvabilité 2 est en train de toucher l'ensemble des activités de l'entreprise. Au-delà de la nécessaire mise en place d'un nouveau système de gouvernance des risques, les impacts stratégiques sont nombreux, en matière de politique d'investissement, de structuration du Groupe, de diversification de la gamme de produits, et plus généralement de choix des produits. L'enjeu pour l'entreprise est de traduire sa propre opinion sur l'exposition aux risques et le niveau de capital requis pour les couvrir. Concrètement, il s'agit de valider le cadre global de tolérance aux risques. Toutes ces questions sont abordées à l'échelle du groupe CNP Assurances. Solvabilité 2, après les normes IFRS, est un chantier qui implique l'ensemble des filiales. Il joue ainsi un rôle dans le renforcement d'une culture Groupe et dans la multiplication des échanges. Progressivement, un réseau de *chief risks officers* locaux va se constituer. Ils travailleront sur la mise en place de Solvabilité 2, comme c'est déjà le cas dans la filiale italienne, et à terme, de façon pérenne, prendront en charge l'ensemble des risques techniques, opérationnels et financiers. ”

LE DISPOSITIF DE MAÎTRISE DES RISQUES



>> LE CONTRÔLE PERMANENT

Le contrôle interne s'assure que le patrimoine et les actifs de l'entreprise sont protégés et que ses opérations sont optimisées, en conformité avec les lois et réglementations en vigueur et les procédures internes.

CNP Assurances a retenu comme référentiel de contrôle des risques le cadre de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Le périmètre du contrôle interne a été initialement fixé pour couvrir les exigences de la loi de Sécurité financière, en 2003. Centré sur l'élaboration et le traitement de l'information financière et comptable, il s'est élargi progressivement à l'ensemble des processus clés de l'entreprise au regard des affaires.

L'ensemble de la démarche (contrôles, autoévaluation et tests) s'applique progressivement aux filiales internationales qui y sont prêtes, sur un ou plusieurs processus en particulier au Brésil, en Italie et en Espagne.

L'évaluation des processus consiste à mesurer les risques bruts (avant contrôle), puis les risques résiduels (après contrôle). Les contrôles sont auto-évalués par les opérationnels, la Direction des Risques et de la Conformité s'assurant par un contrôle de deuxième niveau que le risque est maîtrisé et les contrôles pertinents.

Cette démarche permet d'identifier les priorités d'action face aux risques résiduels les plus élevés et aux contrôles clés identifiés comme défaillants.

À la fin 2010, les résultats des campagnes de contrôles attestent de la progression de la démarche à tous les niveaux de l'entreprise.

La Direction des Risques et de la Conformité assure le pilotage et l'évaluation des risques opérationnels mais aussi des risques qui peuvent naître d'une conformité insuffisante des produits d'assurance aux réglementations qui leur sont applicables, d'une absence de respect des règles éthiques ou d'opérations de blanchiment.

LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT

2010 a permis de finaliser la mise en œuvre des dispositions de la troisième directive européenne sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, transposée en droit français à la fin 2009.

Conformément à cette nouvelle approche, qui permet à l'assureur d'adapter son degré de vigilance au risque encouru, une cartographie des risques a été établie. Trois niveaux de risque (faible, normal et élevé) sont distingués, en fonction de six critères, comme le mode de distribution, le type de réseau et de client, la catégorie du contrat, le mode de paiement de la prime et le montant de la prime.



VOUS

Famille
Joubert,
Ile grande

L'année 2010 a également permis d'avancer dans la mise à jour des annexes « anti-blanchiment » des conventions de gestion signées avec les partenaires.

La prise en compte des aspects lutte anti-blanchiment a été renforcée dans le cadre du contrôle interne. Aucun risque sensible n'est ressorti en 2010.

LE PLAN DE CONTINUITÉ DE L'ENTREPRISE

CNP Assurances s'est dotée d'un plan de continuité de l'activité de l'entreprise en cas de sinistre majeur. Celui-ci prévoit les actions immédiates à mettre en œuvre pour la reprise des activités dans les meilleurs délais. En 2010, cinq « exercices de crise » ont été réalisés avec des directions opérationnelles pour vérifier la solidité du dispositif et entraîner les acteurs sollicités à évoluer dans un contexte de crise sur la base de scénarios originaux.

La Direction des Systèmes d'information a réalisé de son côté avec succès les deux exercices annuels de *back up* externe, dans le cadre d'un plan de secours dont l'objectif est de garantir la continuité de fonctionnement du système d'information en cas de sinistre sur le centre de Beaucouzé, situé à la périphérie d'Angers.



Un programme d'*e-learning* pour la lutte anti-blanchiment

En décembre 2010, CNP Assurances a demandé à ses collaborateurs de suivre une formation à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Conçue avec 22 autres assureurs de la place, ce programme consiste en plusieurs séquences de formation en ligne, sous forme de questions/réponses à retenir et d'un questionnaire d'évaluation finale. Selon le degré d'exposition du métier au risque de blanchiment, la durée du parcours est comprise entre une trentaine de minutes et un peu plus d'une heure. 92 % des collaborateurs ont participé à cette formation.

GESTION D'ACTIFS : SÉCURITÉ ET PERFORMANCE AU LONG TERME

Malgré un environnement économique défavorable et la persistance de taux exceptionnellement bas, CNP Assurances a su préserver le capital confié par ses assurés et le patrimoine de ses actionnaires, grâce à une gestion financière prudente et rigoureuse de long terme.

Le contexte économique en 2010 n'aura pas été favorable aux assureurs. Le niveau historiquement très bas des taux d'intérêt les a conduits à constituer d'importantes provisions qui ont lourdement pesé sur leurs comptes.

Tous ne sont pas pour autant exposés de la même manière. Certains assureurs de l'Union européenne ont pris l'habitude d'offrir des taux d'intérêt élevés à leurs clients et ont vendu massivement des produits à taux minimum garanti. Les assureurs français, de leur côté, se sont montrés plus prudents et limitent depuis une quinzaine d'années la vente de ces contrats. C'est le cas de CNP Assurances, qui plafonne depuis 1992 ses engagements de taux.



VOUS

Patrick
Artaud,
48 ans

UN ADOSSEMENT ACTIF/PASSIF RIGOUREUX

Raisonnée et mesurée, la stratégie financière du groupe CNP Assurances s'appuie sur un adossement actif/passif extrêmement rigoureux. Cette bonne adéquation entre actifs et passifs est décisive : elle lui permet de faire face aux engagements pris envers les assurés, d'assurer à ces derniers, ainsi qu'aux actionnaires, un rendement financier optimum et régulier dans la durée et de maîtriser les risques sur les fonds propres.

La gestion actif/passif vise à ce que CNP Assurances puisse faire face à ses engagements, quelles que soient les évolutions des marchés d'action ou des taux qui se présentent. La politique de gestion financière tient compte des caractéristiques des contrats (horizon, options de rachat anticipé, existence ou non d'un taux minimum garanti).

Pour chaque portefeuille de contrats homogène, CNP Assurances définit une stratégie par rapport à l'allocation d'actifs, la maturité des obligations et les couvertures éventuelles, les limites d'engagement par émetteur et la politique de dégagement de plus-values.

LA MAÎTRISE DES SCÉNARIOS DE TAUX

CNP Assurances teste en permanence la pertinence de sa stratégie par rapport aux risques de mouvements sur les taux et sur les marchés actions. Elle simule le comportement de ses portefeuilles face à des scénarios de stress financier et des changements de comportement de ses assurés.

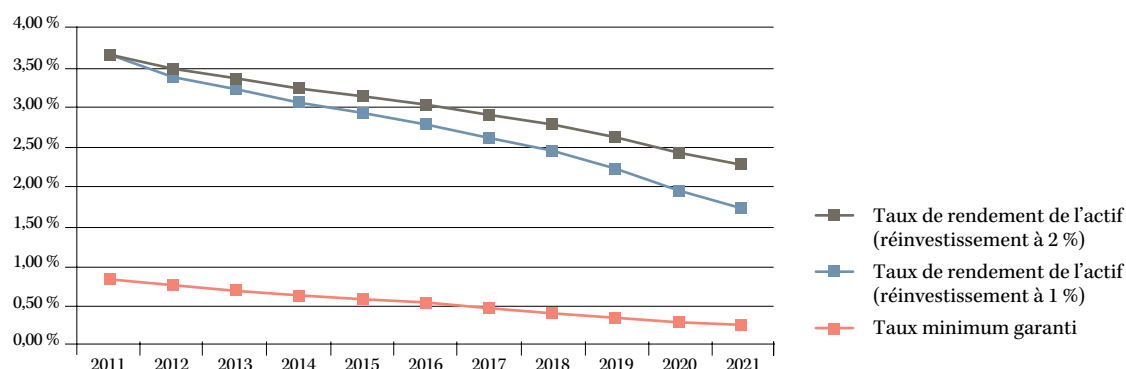
Ces différentes simulations donnent l'assurance que le capital des assurés et le patrimoine des actionnaires est protégé quelle que soit l'évolution du marché. En cas de forte baisse des taux d'intérêt, l'assureur doit veiller à toujours pouvoir couvrir les taux promis aux assurés sur les contrats d'assurance vie épargne.

D'où la prudence de CNP Assurances, en particulier en matière de garanties variables. En 2010, elle a fait évoluer la politique de sa filiale italienne en abaissant progressivement les garanties qui auraient été difficiles à couvrir en cas de persistance des taux bas.

L'HYPOTHÈSE DE HAUSSE DES TAUX

Les taux bas induisent également un autre risque : que ceux-ci se mettent à monter, de façon trop rapide et brutale. Dans cette hypothèse, les rendements servis par les portefeuilles d'actifs à taux fixes pourraient se trouver décalés par rapport aux nouvelles conditions du marché, entraînant des moins-values pour l'assureur. CNP Assurances est donc très attentive à ce risque et le gère des deux côtés de son bilan, notamment au niveau du passif, en incluant dans les contrats multisupports des clauses qui limitent ses impacts négatifs en cas d'évolution défavorable des marchés. >>

Simulation de l'évolution du rendement des actifs dans des scénarios de baisse durable des taux



Répartition des passifs relatifs aux contrats hors participation aux bénéfices par type de contrat

	Montant au 31/12/2010 (en M€)	Répartition (en %)	Montant au 31/12/2009 (en M€)	Répartition (en %)	Montant au 31/12/2008 (en M€)	Répartition (en %)
Contrats en UC	37 410,0	13,2 %	36 591,3	13,8 %	33 980,7	14,1 %
Contrats à TMG < à 60 % du TME	51 309,0	18,1 %	56 076,3	21,2 %	56 240,0	23,3 %
Contrats à TMG = 0 %	136 115,0	48,1 %	126 115,6	47,6 %	110 681,1	45,8 %
Contrats à taux majoré variable	2 948,4	1,0 %	2 941,0	1,1 %	2 965,6	1,2 %
Contrats à taux majoré fixe	5 012,8	1,8 %	6 026,1	2,3 %	6 170,3	2,6 %
Contrats avec taux garanti incluant la PB	0,0	0,0 %	0,0	0,0 %	0,0	0,0 %
Autres	50 192,9	17,7 %	36 956,7	14,0 %	31 475,3	13,0 %
Total	282 988,1	100,0 %	264 706,9	100,0 %	241 513,0	100,0 %

>> INVESTIR À LONG TERME

CNP Assurances privilégie la stabilité de la répartition de ses actifs, sans renoncer à des ajustements tactiques en fonction de l'évolution des marchés. Les durées de détention de ses actifs sont particulièrement longues. Les actions sont maintenues en moyenne en portefeuille durant sept ans et les obligations sont conservées généralement jusqu'à maturité.

Cette stratégie d'investissement à long terme a plusieurs conséquences. Tout d'abord, elle pousse CNP Assurances à une sélection extrêmement rigoureuse des actifs. Elle l'a aussi incitée, avant même que l'on parle de développement durable, à adopter une stratégie d'investissement responsable.

CNP Assurances porte depuis toujours une attention particulière aux critères extra-financiers, convaincue que la performance sur le long terme résulte de la conjugaison harmonieuse des trois piliers du développement durable : *Planet, Profit, People*.

Ainsi la sélection des obligations d'État a toujours tenu compte de la gouvernance, permettant, depuis 2009, d'assurer sur un encours de près de 100 milliards d'euros l'exclusion des pays non démocratiques et corrompus.

CNP Assurances s'attache également à promouvoir des projets innovants et solidaires comme FinanCités, mais également France Active depuis sa création, Business Angels des Cités en 2009 et Citizen Capital en 2010.

Une approche *best-in-class* enrichie

Différentes approches sont possibles en matière d'ISR. Certains investisseurs, notamment dans les pays anglo-saxons, excluent les sociétés en raison de leur secteur d'activité ou de leurs pratiques (travail forcé, corruption). De leur côté, les approches *best-in-class* sélectionnent les « meilleures » entreprises au regard des critères environnementaux, sociaux-sociétaux et de gouvernance.

Compte tenu des contraintes de la mission de l'assureur, CNP Assurances a retenu la démarche *best-in-class* qu'elle croise avec quelques critères d'exclusion. Elle écarte les activités qui sont contraires à ses valeurs, comme les producteurs de mines antipersonnelles et de bombes à sous-munitions ainsi que les fonds faisant de la spéculation sur les produits alimentaires, ou encore les pays non démocratiques et considérés comme corrompus. Ces exclusions s'appliquent également à l'international, et notamment à Caixa Seguros et CNP UniCredit Vita.

OPCVM ISR ou thématique

Encours en valeur de marché en millions d'euros en fin d'exercice	Fin 2008	Fin 2009	Fin 2010
Souscrits par CNP Assurances	85,7	141,2	324,5
Souscrits par les assurés	159,3	227,6	295,9
Souscrits en épargne salariale	49,3	72,1	90,4

UN INVESTISSEUR RESPONSABLE

Cette position d'investisseur responsable prend une nouvelle ampleur en 2003, lorsque CNP Assurances signe le Pacte Mondial de l'ONU. Elle incite ses deux grands gérants d'actifs, Natixis Asset Management et La Banque Postale Asset Management à développer une démarche « best-in-class », socialement responsable.

Cette approche consiste à sélectionner les entreprises les plus engagées en faveur du développement durable dans chacun des secteurs de l'économie, passant au crible leurs politiques sociales, environnementales et leur gouvernance.

Tous les trimestres, la Direction des Investissements et la Direction du Développement durable de CNP Assurances passent en revue avec les gérants d'actifs l'ensemble des portefeuilles d'actions et d'obligations et analysent leur adéquation aux critères ESG (Environnement, Social, Gouvernance). Lorsque des problèmes sont identifiés, différentes modalités d'action sont envisagées, comme le questionnement des sociétés, l'arrêt des achats ou même le désengagement.

Les premières analyses de portefeuille d'obligations *corporate* ont été réalisées en 2010.

CNP Assurances recourt à d'autres leviers d'action encore pour promouvoir un investissement responsable. Elle favorise le développement des supports ISR (Investissement Socialement Responsable) parmi les unités de compte dans les contrats multisupports diffusés par ses trois réseaux. Elle a créé à l'intention du réseau CNP Trésor un fonds de fonds à orientation environnementale, CNP Développement Durable. Elle diversifie également ses placements au profit de fonds d'investissement liés aux infrastructures, aux énergies renouvelables, etc.

La gestion des actifs immobiliers détenus en direct fait l'objet d'une charte de développement durable marquée par la sécurité des personnes et l'analyse énergétique. En 2010, les plans d'action initiés en 2009 à l'issue du diagnostic de sécurité ont été poursuivis. De plus, 40 % des bureaux détenus et toutes les nouvelles acquisitions ont fait l'objet d'une évaluation environnementale (*green rating*).



PRÈS DE 55 % DES ACTIFS GÉRÉS INTÈGRENT LES CRITÈRES ESG

CNP Assurances a atteint les objectifs qu'elle s'était fixés en 2010. Près de 55 % de l'ensemble des actifs gérés intègrent désormais les critères ESG. Elle a conforté par ailleurs sa politique d'actionnaire actif, engagée depuis 2005. Définis par la Direction générale, ses principes de vote visent à défendre les droits de l'actionnaire minoritaire dans un objectif de placement à long terme accompagnant le développement de l'entreprise. Ils sont applicables à toutes les sociétés dont CNP Assurances est actionnaire, en tenant compte toutefois des caractéristiques spécifiques de la société, du secteur économique et/ou du pays. En 2010, CNP Assurances a participé à 119 assemblées générales et voté pour 98 % des sociétés françaises dont elle est actionnaire (représentant, en euros, 99,9 % des encours), et pour les plus grosses détentions européennes.

CNP Assurances s'est insérée dans la dynamique de la première édition de la Semaine de l'investissement socialement responsable, qui s'est tenue du 4 au 10 octobre 2010. À cette occasion, elle a diffusé à l'ensemble des conseillers du réseau CNP Trésor le guide de l'ISR édité en juillet dernier par la Fédération bancaire française. Grâce à la forte mobilisation de ses réseaux partenaires, 1,4 % des encours des contrats en unités de comptes souscrits par des assurés sont désormais investis dans des supports ISR.

LES OBJECTIFS POUR 2011

Engagée dans une démarche volontariste en matière d'ISR, CNP Assurances s'est fixé à la fin 2010 des objectifs ambitieux. En 2011, elle souhaite atteindre 65 % de l'ensemble de ses actifs gérés (actions, obligations, OPCVM, immobilier, etc.) en intégrant des critères ESG. Elle prépare également la rédaction d'une charte de l'investisseur responsable.

Une démarche reconnue par les labels

CNP Assurances fait partie des entreprises susceptibles d'attirer à son tour... les investisseurs responsables. Elle est enregistrée depuis 2008 auprès du label Ethibel Excellence et figure dans l'index ESI Europe (Ethibel Sustainability Index), qui comprend les meilleures entreprises de leur classe en matière d'entrepreneuriat durable. En novembre, CNP Assurances faisait partie des quatre nominés de la troisième édition de l'Investisseur responsable 2010.

NOUS



Dorothée de Kermadec-Courson

Directrice des Risques, de la Conformité et du Développement durable CNP Assurances

“ L'ISR profite doublement à nos assurés

L'originalité de notre démarche en matière d'ISR réside dans la profondeur de l'engagement : c'est une approche ancienne, solide, globale qui répond à des convictions très fortes. Nous avons choisi de ne pas limiter l'approche ISR aux seuls investissements dans des OPCVM labellisés ISR, ce qui aurait été très réducteur : seulement 0,2 % des actifs auraient été concernés. Au contraire, nous avons souhaité déployer notre approche « best-in-class » sur l'ensemble de notre portefeuille actions, et notre objectif est d'étendre progressivement à tous les actifs la prise en compte des critères extra-financiers. C'est déjà le cas pour les obligations souveraines, nos biens immobiliers, gérés par Icade et AEW, et notre patrimoine forestier, qui représente, avec 49 000 hectares, le premier parc forestier privé français. Pourquoi ce volontarisme ? Nous sommes convaincus que l'intégration de critères extra-financiers permet d'identifier des risques, de les éviter et contribue ainsi à la performance sur le long terme. De plus, elle garantit aux assurés que les actifs adossés à leurs contrats sont employés de manière citoyenne. Cela donne du sens à leurs placements, en pleine cohérence avec les valeurs de CNP Assurances. Ils sont doublement gagnants. ”

— *Entre vous
et nous*
Une relation
durable



VOUS

Camille
Jacques,
17 ans
Étudiante

NOUS

Nadia
Vega,
28 ans
Gestionnaire
financier

ASSURÉS : UNE PRIORITÉ, LA QUALITÉ

Un assureur de toute une vie doit répondre présent à toutes les étapes de la relation. D'où une exigence d'amélioration continue du service rendu aux assurés.

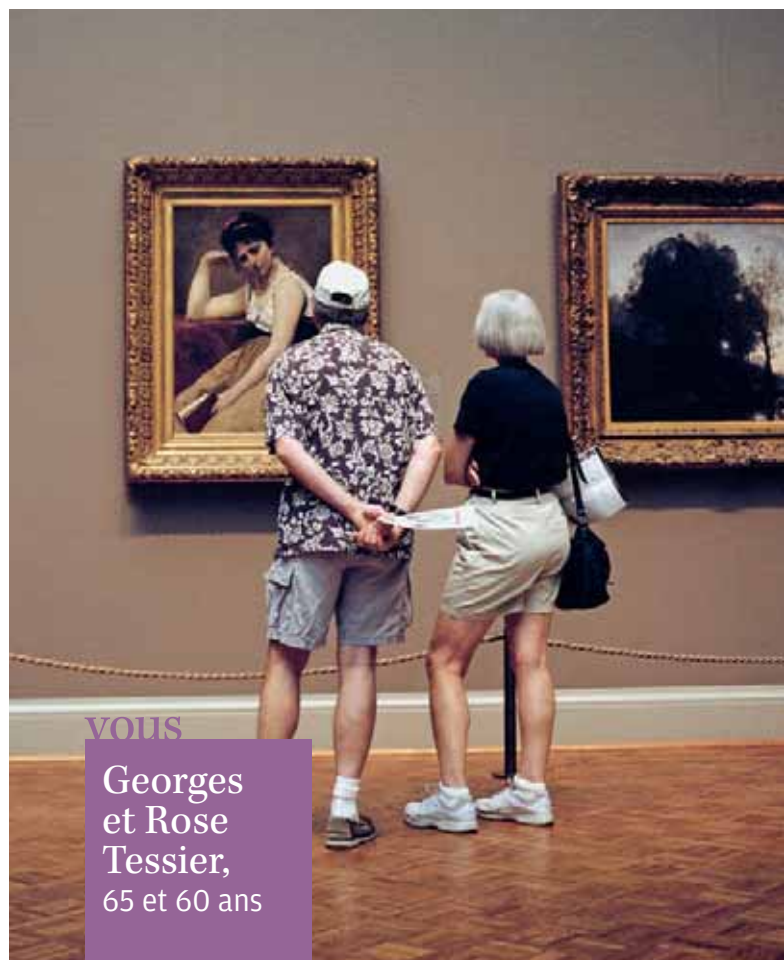
En charge de près de 15 millions de contrats en assurance individuelle, CNP Assurances est confrontée au double défi de la personnalisation de la relation et de l'industrialisation des processus. Elle couvre l'ensemble de la chaîne de gestion des contrats, de la souscription au règlement d'indemnités, grâce à des systèmes de gestion et d'information performants qu'elle améliore en permanence.

— L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE AU SERVICE DE LA GESTION DES CONTRATS

Deux centres de clientèle (Arcueil et Angers) assurent la gestion et le service aux assurés pour les contrats individuels. Leurs missions recouvrent la gestion des contrats, les prestations aux assurés et aux bénéficiaires, le conseil et la communication vers les clients et l'assistance aux réseaux distributeurs.

En 2010, ils ont pris en charge 14,8 millions de contrats actifs, soit une progression de + 4,3 % par rapport à 2009. Cette augmentation s'accompagne d'une progression du nombre de courriers envoyés aux assurés et d'appels téléphoniques reçus.

En quatre campagnes, 16 millions de plis ont été envoyés au domicile des assurés, avec 140 millions de pages routées. L'industrialisation des traitements des



VOUS
Georges
et Rose
Tessier,
65 et 60 ans

informations annuelles à la clientèle (TIAC) permet de répondre aux impératifs de performance et de qualité, malgré l'augmentation du volume.

En décembre 2010, les processus des TIAC ont passé avec succès l'audit de certification ISO 9001-2008.

— APPORTER, AVEC NOS PARTENAIRES, UN SERVICE DE QUALITÉ AUX ASSURÉS

En France comme à l'international, CNP Assurances, forte de son modèle d'affaires unique, conjugue ses forces avec celles de ses partenaires, notamment La Banque Postale et le réseau des Caisses d'Épargne, pour mettre en place les services permettant d'apporter une réponse toujours plus rapide au client. La qualité du service rendu, la perception de celui-ci requièrent une parfaite fluidité tout au long de la relation avec l'assuré et ses bénéficiaires et une mobilisation conjointe – réseaux de distribution et assureur – pour la renforcer.

CNP Assurances a développé son efficacité opérationnelle en matière de gestion en investissant beaucoup sur les postes de travail « assurance » mis à disposition de ses grands réseaux partenaires avec un objectif : standardiser et automatiser tout ce qui peut l'être pour renforcer la qualité et l'efficacité du service rendu au client en privilégiant la logique commerciale.

Grâce à ces outils, une grande majorité des opérations courantes sont initialisées immédiatement, en toute sécurité, sur le point de vente.

Ce dispositif conforte le rôle des commerciaux des réseaux et favorise l'exercice de leur devoir de conseil. Côté CNP Assurances, il a permis de recentrer l'activité des gestionnaires sur les opérations les plus complexes et de renforcer l'appui en expertise aux forces de vente, domaines où s'exerce pleinement leur plus-value.

— L'OPTIMISATION DES POSTES DE TRAVAIL ASSURANCE

En 2010, le taux de disponibilité de Partages, le poste de travail assurance de La Banque Postale, est de 99,76 %. Celui de Puma, dans les Caisses d'Epargne, est de 99,82 %.

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

— CNPNET, EXTENSION DE SON DÉPLOIEMENT

En assurance emprunteur, CNP Assurances met à la disposition de ses partenaires CNPNet, une solution de télédéclaration sécurisée, qui divise par quatre la durée totale du processus de souscription. Grâce à ce service, la réponse à la demande d'adhésion est la plupart du temps immédiate. Pour les cas plus complexes, la décision est communiquée au client en moins d'une semaine. En 2010, le déploiement de CNPNet s'est achevé auprès du Crédit Agricole et a débuté auprès d'autres partenaires, comme notamment la Mutuelle Générale.

— CNP TRÉSOR : L'ENSEMBLE DES PROCESSUS CERTIFIÉS

CNP Assurances initie il y a un an une démarche pour certifier l'ensemble des processus de gestion de tous ses portefeuilles. La première étape est franchie en juillet 2010 avec la certification de la totalité des processus de CNP Trésor.

Prochaine étape, la certification des processus pour les réseaux de La Banque Postale et des Caisses d'Epargne. En 2010, les travaux de certification du processus décèlent pour les deux partenaires sont lancés. >>

Les principaux actes de gestion

(cumul à fin 2010)

1 386 554
Nombre d'adhésions nouvelles

91 266
Nombre d'arbitrages libres

853 154
Nombre de versements libres

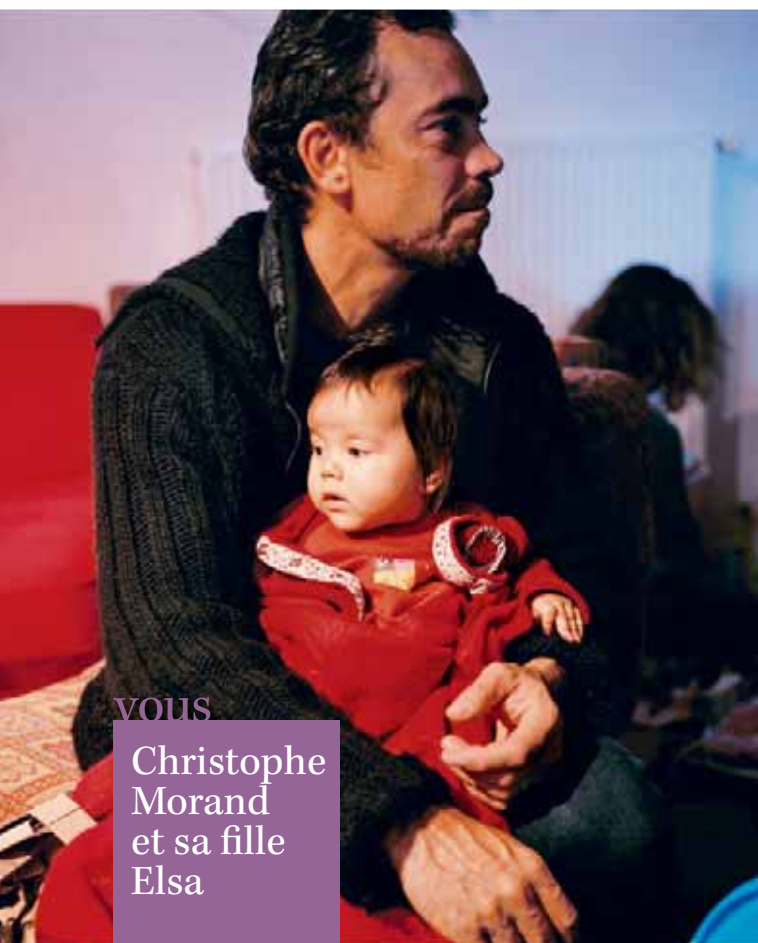
1 536 245
Nombre d'appels reçus en 2010

84,5 %
Taux d'accessibilité

Deux nouveaux baromètres de satisfaction

En 2010, CNP Assurances met en place deux baromètres pour mesurer la satisfaction de ses assurés. La première enquête, réalisée auprès des clients de CNP Trésor, révèle un taux de 96 % de clients satisfaits pour les actes de souscription et de 77 % pour les rachats. Pour améliorer ce dernier résultat, un plan d'action est initié.

Le deuxième baromètre, réalisé auprès des clients du réseau des Caisses d'Epargne, indique un taux de 97 % de satisfaits pour la souscription et de 90 % pour les rachats. L'enquête montre un décalage entre la qualité réelle et la qualité perçue. Le délai de traitement des rachats est en effet considéré comme trop long (19 jours perçus), alors que, dans plus de 99 % des cas, il est réalisé entre deux à six jours. Des actions vont être menées pour améliorer l'information donnée au client.



VOUS

Christophe
Morand
et sa fille
Elsa

Informatique et liberté : toujours mieux protéger les assurés

Depuis 2005, les entreprises ont le droit de désigner en leur sein un correspondant informatique et libertés. CNP Assurances, soucieuse de respecter les droits fondamentaux liés aux données personnelles de ses assurés comme de ses collaborateurs, a créé dès 2006 un poste de correspondant informatique et libertés. Le correspondant informatique et Libertés est garant, vis-à-vis de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) et de la Direction générale de l'entreprise, du respect des lois et procédures internes en vigueur en matière de recueil, d'accès, de traitement et de conservation des données à caractère personnel utilisées dans et par les sociétés du Groupe. Il a également pour mission de diffuser la culture de la protection des données à caractère personnel dans l'entreprise.

>> LE PILOTAGE DE LA QUALITÉ

Les partenariats de CNP Assurances s'appuient sur différents dispositifs garantissant la qualité de service rendu aux assurés : conventions de service, mise en place d'indicateurs de qualité par processus, enquêtes de satisfaction, plans d'action d'amélioration.

Ce pilotage est optimisé en permanence. Aux Caisses d'Epargne, des indicateurs trimestriels et mensuels mesurent les délais et la qualité des différentes étapes de traitement des processus majeurs de gestion.

À La Banque Postale, des comités qualité nationaux et régionaux sont organisés pour permettre à tous les acteurs concernés d'échanger sur le bon déroulement et la fluidité des processus.

CONTRATS NON RÉCLAMÉS : PRÈS DE 15 000 DOSSIERS TRAITÉS

Le dispositif mis en place par CNP Assurances dans le cadre de la loi du 17 décembre 2007 sur les contrats d'assurance vie non réclamés est monté en puissance.

En avril 2009, la CNIL autorise l'accès au fichier des décès de l'INSEE via l'AGIRA. À la fin 2010, 14 669 contrats ont pu être traités par CNP Assurances. 5 000 recherches de bénéficiaires ont été diligentées auprès d'enquêteurs, avec 80 % de recherches positives.

LA PRISE EN CHARGE DES RISQUES AGGRAVÉS

Depuis 2007, la convention AERAS permet aux personnes présentant un risque aggravé de santé de souscrire une assurance invalidité et décès dans le cadre d'un prêt. CNP Assurances œuvre avec résolution pour une bonne application de cette convention.

Dès que possible, elle va au-delà des dispositions de la convention, acceptant le maximum de personnes sans majoration de tarifs ou limitation de garanties. En 2010, comme en 2009, le pourcentage des dossiers refusés représente moins de 0,2 % des demandes d'adhésion.

— LE SUCCÈS DE LA MÉDIATION

Avec 971 saisines en 2010, la médiation confirme la tendance constatée depuis quelques années : celle-ci a définitivement pris le pas sur le contentieux. Pour preuve, les assignations sont au nombre de 475, en constante diminution depuis plusieurs exercices.

En instaurant un dialogue avec l'assuré, la médiation prévient les affaires contentieuses. Elle fournit à l'assuré les explications qu'il attend sur son contrat d'assurance et permet parfois de revenir sur des décisions de gestion qui sont juridiquement fondées, mais qui méritent d'être assouplies au regard de la simple équité. CNP Assurances n'hésite pas à le faire... Dans 43 % des cas, les assurés obtiennent totalement ou partiellement satisfaction.

— SATISFAIRE LES EXIGENCES DES CLIENTS « HYPER PATRIMONIAUX »

Au cours des dernières années, CNP Assurances a considérablement étoffé son offre destinée à la clientèle haut de gamme. Or ces derniers ont des exigences particulièrement élevées en matière de personnalisation de la relation, de réactivité et de qualité de service.

CNP Assurances y répond en adaptant ses processus. En 2010, le dispositif de gestion des clientèles haut de gamme des Caisses d'Épargne est régionalisé. Les clients bénéficient désormais d'un seul point de contact pour l'ensemble de leur portefeuille.

Elle s'appuie par ailleurs sur la plate-forme de CNP Vida pour **Toscane Vie**, le nouveau contrat lancé auprès des clients assujettis à l'ISF de La Banque Postale. Cette intégration dans le dispositif de gestion de la filiale espagnole permet à ses assurés de réaliser des opérations d'investissement à J+2.

Un processus d'alerte pour les situations « sensibles »

En 2010, CNP Assurances crée un processus d'alerte dans le domaine de l'assurance emprunteur pour les situations « sensibles » qui requièrent une prise en charge immédiate. Cette procédure est déclenchée si un assuré se trouve dans une situation d'urgence (besoin financier, dysfonctionnement, réclamation, annulation d'opération). Dans ce cas, le centre d'appels adresse un mail d'alerte au service de gestion concerné, qui rappelle l'assuré à J+1 et traite son dossier prioritairement.

nous



Adrian Hanguhard,
Chargé de clientèle
assistance assurés,
CNP Assurances

“ Avec internet, la satisfaction client requiert un haut niveau d'expertise

Aujourd'hui, dans le cadre de l'assistance aux assurés, nous recevons des demandes clients par tous les canaux : courriers, fax, téléphone, et depuis peu par internet directement. Avec internet justement, l'assuré est de mieux en mieux informé. Il est plus exigeant et nous pose des questions qui requièrent un haut niveau d'expertise pour y répondre. Par ailleurs, nous nous devons, dans le cadre de nos engagements vis-à-vis de nos partenaires, de répondre aux demandes de l'assuré par internet et par téléphone sous 48 h. C'est ainsi que l'assuré est plus proche de nous et qu'il multiplie ses demandes. Il nous pose une question et obtient une réponse... Cela ne l'empêche pas de rappeler ensuite plusieurs fois dans la même journée avec à chaque fois une nouvelle question. Auparavant, l'assuré nous envoyait un courrier... Une fois qu'il avait la réponse, il était satisfait. Aujourd'hui, sa satisfaction passe par la résolution immédiate de toutes ses demandes. Le monde évolue, et nous force à évoluer. ”



VOUS

Familles
Jacquin et
Simonnet,
Forêt de
Rambouillet

ASSURANCE INDIVIDUELLE : LA FORCE DES RÉSEAUX

CNP Assurances accompagne ses deux partenaires historiques, La Banque Postale et les Caisses d'Épargne, dans le développement de leurs activités épargne et prévoyance. 2010 a été l'année du renforcement de l'appui aux réseaux.

CAISSES D'ÉPARGNE : UNE PART D'UNITÉS DE COMPTES DANS LE CHIFFRE D'AFFAIRES EN NETTE PROGRESSION

Au 31 décembre 2010, le chiffre d'affaires réalisé par le réseau des Caisses d'Épargne s'établit à 10,5 milliards d'euros, en hausse de 1,9 % par rapport à 2009. La part des unités de compte dans le chiffre d'affaires est en nette progression. Elle se situe à 14 %, contre 5 % en 2009. Cette progression s'explique par deux campagnes de taux promotionnels sous conditions d'unités de comptes dans tous les multisupports de la gamme, et la commercialisation de six FCP en 2010, contre cinq en 2009.

La gestion privée confirme son dynamisme. Elle progresse de 38 % sur l'année. La sortie de **Nuances Capi**, en février 2011, soutient cette tendance.

L'ACTIVITÉ DE PRÉVOYANCE DE L'ÉCUREUIL

L'activité prévoyance progresse de 38 % par rapport à 2009. La gamme est portée par les produits **Garantie Urgence** et **Garantie Famille** et **Ecureuil Solutions Obsèques**, lancé en 2010, et qui connaît un bon développement.

En assurance emprunteur, le chiffre d'affaires s'élève à 540 millions d'euros au 31 décembre 2010, en forte progression par rapport à 2009. L'activité soutenue des ventes de crédits immobiliers dans le réseau des Caisses d'Epargne, dont les objectifs annuels ont été atteints dès le mois d'août, sera visible dans le chiffre d'affaires 2011.

— 500 NOUVEAUX CONSEILLERS CAISSES D'EPARGNE FORMÉS À L'ASSURANCE VIE

Durant l'année 2010, les équipes de la Direction du Développement commercial de CNP Assurances ont formé plus de 500 conseillers nouvellement embauchés issus de huit caisses régionales. Cette formation de deux jours consacrée à l'assurance vie s'inscrit désormais dans le parcours de chaque nouvel entrant.

— LA BANQUE POSTALE : MAINTIEN D'UN HAUT NIVEAU D'ACTIVITÉ EN ASSURANCE VIE ET PRÉVOYANCE

Dans un contexte d'élargissement de la gamme des produits distribués par La Banque Postale, celle-ci a maintenu une forte activité en assurance vie, après une forte progression en 2009, sans recourir à des boosters commerciaux, grâce à la mobilisation du réseau. Au 31 décembre 2010, son chiffre d'affaires s'élève à 10,6 milliards d'euros.

L'année s'est caractérisée par le succès des contrats d'assurance vie, **Cachemire** et **Toscane Vie**. La part de la collecte réalisée en unités de comptes continue sa progression, en hausse de 16 % par rapport à 2009.

La Banque Postale Prévoyance, filiale commune de CNP Assurances et de La Banque Postale, a franchi le cap de deux millions de contrats en 2009. Elle poursuit sa croissance en 2010 avec une hausse de son chiffre d'affaires de 10 %. Elle atteint un stade de maturité qui requiert désormais des changements dans son organisation interne. CNP Assurances et La Banque Postale ont signé avec elle, le 28 juillet 2010, un protocole de montée en autonomie pour la doter des moyens de son développement.

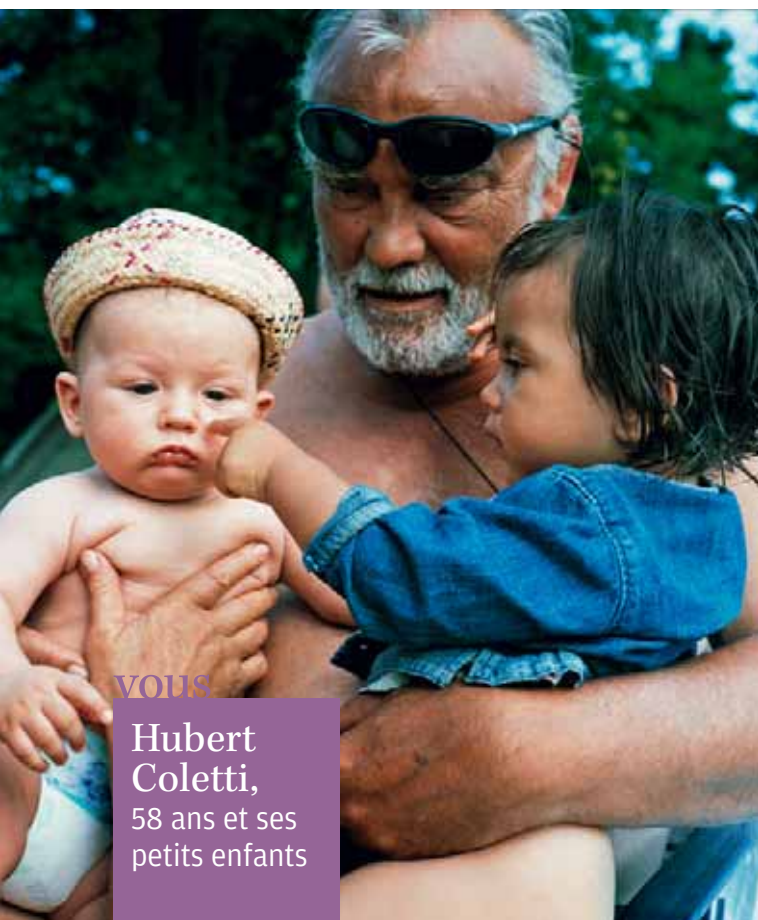
— L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE : UNE EXIGENCE COMMUNE

Différentes actions sont engagées en 2010 par CNP Assurances auprès de La Banque Postale pour améliorer conjointement la qualité du service rendu à l'assuré. De son côté, La Banque Postale crée en octobre un service qualité au centre financier de Toulouse permettant d'améliorer la complétude des dossiers transmis par les conseillers avant l'envoi à CNP Assurances.

Direct Ecureuil : souscription en ligne en 2011

La nouvelle plate-forme de services pour les clients assurance vie des Caisses d'Epargne a été déployée en octobre 2010. Elle offre la possibilité aux assurés de réaliser différentes opérations sur l'ensemble de la gamme des produits d'assurance vie du réseau : consultation du contrat, détail des opérations, consultations et téléchargement des relevés et bulletins de situation, versements libres, arbitrage entre les différents supports ou modifications sur leurs versements libres ou réguliers.

La souscription en ligne sera possible en 2011 pour les produits qui se prêtent le mieux à ce canal, comme par exemple Ecureuil Solutions Obsèques.



VOUS

Hubert
Coletti,
58 ans et ses
petits enfants

ASSURANCE COLLECTIVE : DE SOLIDES PARTENARIATS

CNP Assurances renforce ses positions auprès de ses partenaires dans un univers caractérisé par d'importants mouvements de concentration.

Leader en assurance collective en France, CNP Assurances distribue des produits d'assurance collective en retraite, en prévoyance et en assurance emprunteur à plus de 200 établissements financiers, une centaine de mutuelles, 20 000 collectivités territoriales et hospitalières, 4 500 entreprises et de nombreuses associations, comme Préfon et Fonpel.

En dehors des produits d'épargne retraite et de prévoyance souscrits directement par les grandes entreprises, les contrats collectifs sont le plus souvent intermédiés et s'inscrivent dans le cadre d'un partenariat.

CNP Assurances est historiquement présente auprès du secteur mutualiste, et notamment auprès des mutuelles de la Fonction publique, comme la MGEN (Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale) dans les domaines de la prévoyance, de la santé (en tant que réassureur), de la dépendance, de la retraite et de la couverture de prêts.

UN MARCHÉ EN ÉVOLUTION

Depuis 2002, date de la réforme de la mutualité, le monde mutualiste évolue fortement. Ce marché se concentre et de nouveaux groupes émergent, sous la pression d'une réglementation plus contraignante et d'une concurrence accrue.

Les bouleversements apportés par la directive Solvabilité 2 conduisent les mutuelles à s'adapter. La nécessité d'ajuster leurs fonds propres aux nouvelles exigences rend pertinent l'adossement des activités d'assurance au bilan d'un grand assureur. Pour CNP Assurances, leader incontesté et partenaire depuis de longues années, c'est l'occasion de renforcer ses partenariats.

CNP ASSURANCES ET MFP PRÉVOYANCE PRÉPARENT L'AVENIR

Depuis plus de 60 ans, CNP Assurances et certaines mutuelles de la Fonction publique, regroupées au sein de MFP Services, ont bâti un partenariat fort qui a permis de développer ensemble la prévoyance auprès des fonctionnaires. Depuis la réforme du Code de la mutualité en 2002, le marché des mutuelles se concentre et

de nouveaux groupes émergent tant dans le secteur interprofessionnel que de la Fonction publique sous la pression d'une réglementation plus contraignante et de la concurrence.

Dans ce contexte, MFP Services et CNP Assurances ont souhaité asseoir leur partenariat et le faire évoluer vers un partenariat de nature structurelle. La prise de participation de CNP Assurances dans MFPrévoyance SA en août 2010 permet de renforcer leurs liens et d'unir leurs forces.

La MGEN s'est associée au projet en devenant l'actionnaire mutualiste le plus important d'une holding détenue à 51 % par les mutuelles (la MGEN avec les partenaires mutualistes historiques de MFPrévoyance SA : MGEFI, MCDéf, MMJ, MNAM, MPCDC, MFFOM*) et à 49 % par CNP Assurances. Cette holding contrôle désormais 28 % de MFPrévoyance SA. CNP Assurances détient en direct 51 % du capital de MFPrévoyance SA et MFP Services conserve également en direct 21 % du capital.

MFPrévoyance SA dispose aujourd'hui de tous les atouts nécessaires à son développement sur le marché de la prévoyance collective. La société offre ainsi un appui aux mutuelles partenaires et à l'ensemble du mouvement mutualiste pour développer leur offre de prévoyance pour les fonctionnaires et une alternative solide pour les entreprises petites et moyennes sur un marché en pleine concentration. MFPrévoyance SA entend également promouvoir ses offres en s'ouvrant au courtage et aux entreprises par le canal des réseaux mutualistes.

PROLONGATION DE LA CONVENTION ENTRE LA MUTUELLE NATIONALE TERRITORIALE ET CNP ASSURANCES

Le 10 juin 2010, CNP Assurances et la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT) ont prolongé jusqu'au 31 décembre 2017 leur convention de partenariat, qui devait expirer à la fin 2012.

Cet accord consolide le partenariat que CNP Assurances a noué avec la première mutuelle de services publics locaux, qui rassemble 862 000 adhérents et protège plus d'un million de personnes en santé et en prévoyance.

Il traduit la volonté de la MNT de conforter sa position de mutuelle référente de la Fonction publique territoriale et le souhait de CNP Assurances d'élargir ses activités dans ce secteur.

LE PARTENARIAT AVEC LES INSTITUTIONS DE PRÉVOYANCE

L'univers des institutions de prévoyance connaît également des mutations importantes et des mouvements de concentration. CNP Assurances, qui a tissé des liens privilégiés avec ces acteurs, y est très attentive.

Le duo « institutions de prévoyance et CNP Assurances » fait sens auprès des entreprises. Il permet d'associer la notoriété, la technicité et la sécurité offertes par CNP Assurances à la gestion paritaire propre aux institutions de prévoyance.

CNP Assurances a en effet développé, grâce à l'INPC (Institut National de Prévoyance Collective), une très grande proximité avec le monde de la protection paritaire. Créée en 1982 à son initiative et à celles de plusieurs institutions de prévoyance, cette association a pour objectif de promouvoir la protection sociale collective paritaire avec l'ensemble des partenaires sociaux. Elle est devenue un lieu d'échanges et de réflexion incontournable sur l'évolution des régimes de protection sociale.

** MGEFI : Mutuelle Générale de l'Économie, des Finances et de l'Industrie ; MCDéf : Mutuelle Civile de la Défense ; MMJ : Mutuelle du Ministère de la Justice, MNAM : Mutuelle Nationale Aviation Marine ; MPCDC : Mutuelle du Personnel de la Caisse des Dépôts ; MFFOM : Mutuelle Familiale France et Outre-Mer.*

Un nouveau partenariat pour CNP Caution

Filiale à 100 % de CNP Assurances, CNP Caution offre différents types de garantie et de caution de prêts aux partenaires de CNP Assurances en assurance emprunteur et aux mutuelles de la Fonction publique. En 2010, elle poursuit son développement avec un nouveau partenariat signé avec la filiale française de GE Money Bank, qui comprend le cautionnement des prêts immobiliers et leur couverture en assurance emprunteur.

Une année fructueuse pour l'assurance emprunteur

2010 est une bonne année pour l'assurance emprunteur, avec quatre nouveaux partenariats : Logilia et Proclia (deux acteurs de l'économie sociale), Barclays Bank France (pour ses assurés haut de gamme) et le Crédit Municipal de Marseille, pour les crédits à la consommation accordés aux fonctionnaires municipaux et aux retraités, ainsi que pour des prêts liés au développement durable et au microcrédit social.

INTERNATIONAL : UNE DYNAMIQUE DE CROISSANCE PARTAGÉE

En 2010, les filiales se sont affirmées, plus encore que les autres années, comme de précieux relais de croissance et de rentabilité face à un marché français encore défavorable.

Le modèle d'affaires de CNP Assurances ayant fait ses preuves en France, CNP Assurances le reproduit avec succès à l'international. Elle développe une activité de bancassurance en Europe du Sud (majoritairement en Italie et en Espagne, et depuis 2009, en Grèce et à Chypre), ainsi qu'en Amérique latine (Brésil et Argentine) et en Chine.

Le Groupe mène une stratégie sélective de développement international qui suit deux orientations majeures : s'implanter sur des marchés où l'assurance de personnes présente un fort potentiel de croissance et rechercher des partenaires solidement établis, dotés de réseaux de distribution importants.

POURSUITE DE LA SUCCESS STORY AU BRÉSIL

En 2001, CNP Assurances rachète 51 % de la société d'assurance Caixa Seguros, l'une des principales compagnies brésiliennes de bancassurance. Le reste du capital est dans les mains de la Caixa Economica

Federal, la deuxième banque publique brésilienne, qui couvre l'ensemble de ce vaste territoire avec plus de 2 000 agences bancaires, 11 000 agences de loterie, 16 millions de comptes de dépôts.

Dix ans plus tard, la filiale de CNP Assurances est la sixième société d'assurance au Brésil, avec une part de marché, hors santé, de 6 %. Son chiffre d'affaires en reais a été multiplié par six depuis son acquisition, avec une progression très forte de l'activité retraite et un résultat net multiplié par dix.

Caixa Seguros est portée par un accord exclusif de distribution dans le réseau de la Caixa Economica Federal. Elle bénéficie du formidable dynamisme économique du Brésil depuis le milieu des années 1990 et des vagues successives d'accession à la classe moyenne de la population.

EUROPE DU SUD : VIF SUCCÈS DE LA NOUVELLE OFFRE AVEC BARCLAYS

En 2009, CNP Assurances signe un accord exclusif de long terme (25 ans) avec le groupe Barclays. Avec un objectif : développer une gamme complète de produits d'épargne, de retraite et de prévoyance, à travers le réseau Barclays en Espagne, au Portugal et en Italie.

Cet accord se matérialise par une prise de participation de CNP Assurances de 50 % dans la filiale assurance vie de Barclays, Barclays Vida y Pensiones (BVP), qui opère déjà en Espagne et au Portugal. La création d'une succursale en Italie a lieu en janvier 2010.

Un an plus tard, 18 produits sont lancés et CNP-BVP représente près de 10 % du chiffre d'affaires international total du groupe CNP Assurances.

En Italie, CNP-BVP a innové avec **Barclays Life Investment Program**, un produit multisupport flexible qui s'adapte à tous les profils des clients et évolue avec les tendances du marché.

Groupe CNP Assurances : un moteur pour l'innovation

CNP Assurances réalise aujourd'hui 19,1 % de son chiffre d'affaires total et 40 % de son Résultat brut d'exploitation sur les marchés internationaux. Au-delà de ces aspects quantitatifs, l'international constitue un enrichissement indéniable pour l'entreprise. Les échanges de best practices, les séminaires et les chantiers transversaux se multiplient. Une communauté marketing a vu le jour en avril 2010, qui fait le lien entre 32 membres de toutes les filiales CNP Assurances et a un bel avenir devant elle. Échanger ses expériences, ses idées de produits et ses expérimentations, prendre du recul par rapport à son marché..., rien n'est plus fécond. C'est un fabuleux moteur pour l'innovation.

En Espagne, CNP-BVP commercialise, depuis le premier trimestre 2010, **Rentas Garantía Total**, un contrat d'épargne destiné aux personnes de plus de 55 ans qui offre une rente trimestrielle immédiate garantie.

LE PARTENARIAT AVEC MARFIN POPULAR BANK RÉSISTE À LA CRISE GRECQUE

CNP Assurances s'est rapprochée en juillet 2008 de Marfin Popular Bank avec une double ambition : développer les activités d'assurance et de retraite des réseaux bancaires grecs et chypriotes de la banque, mais aussi accompagner son partenaire dans son expansion future en Europe centrale et orientale.

À Chypre, CNP Marfin dispose d'une gamme complète de produits vie et non-vie. Elle maintient sa position de leader en non-vie principalement en assurances auto et habitation. En assurance de personne, la gamme est principalement orientée sur des produits d'assurance vie en unités de compte et de prévoyance. **Cypria Money Plus** répond notamment aux besoins des clients recherchant une allocation d'actifs alternative, un avantage fiscal et des couvertures en cas de décès, avec la possibilité de garanties additionnelles.

CNP Marfin a créé l'événement en novembre 2010 avec **Cypria Women's Care**, un produit santé exclusivement conçu pour les femmes, qui couvre six formes de cancer.

Si les débuts ont été prometteurs en 2009, le développement des activités a été freiné par le déclenchement de la crise en Grèce, puis, quelques mois plus tard, par son retentissement à Chypre. Marfin Insurance Holdings Ltd a néanmoins fait preuve d'une bonne résistance, le chiffre d'affaires n'ayant baissé que de 5 % en 2010.

UNIGARANTITO, TOUJOURS STAR EN ITALIE

Lancé en 2008, **UniGarantito** est toujours le produit le plus vendu en Italie avec un chiffre d'affaires de 1,8 milliard d'euros en 2010. Ce contrat en euros à prime unique répond aux besoins de sécurisation des clients : il offre à la fois la garantie du capital versé et un rendement minimum garanti compatible avec les perspectives des marchés financiers.

CNP Vita a lancé au début 2010 un nouveau produit multisupport, **UniOpportunità**, composé d'un fonds en euros et d'un fonds en unités de compte. Le chiffre d'affaires de ce produit s'est élevé en 2010 à 281 millions d'euros.

CESSION DE GLOBAL SEGUROS

Conformément à sa politique de recentrage en Europe du Sud sur la bancassurance, CNP Assurances a finalisé, le 3 mars 2010, la cession de sa participation majoritaire dans le groupe d'assurance Global Seguros à Rentipar Seguros SGPS, un acteur reconnu de l'assurance dommages au Portugal.

nous



Marie-Hélène Mata,

Directrice commerciale
grands comptes
CNP Assurances

Construire ensemble une solution Groupe

En août 2009, nous avons été contactés dans le cadre d'un appel d'offres mené par un grand groupe international, pour couvrir en retraite supplémentaire plusieurs milliers de salariés situés en Irlande et en Grande-Bretagne. Pour faire une offre compétitive, il était préférable d'apporter une réponse locale. J'ai demandé à Yann Illouz, Directeur général de la filiale irlandaise CNP Europe Life s'il était prêt à relever le défi. De notre côté, nous étions prêts à nous mobiliser avec lui et à lui faire bénéficier de l'expérience et du savoir-faire des équipes de CNP Assurances qui, deux ans auparavant, avaient su mener à bien un montage de ce type pour un autre grand groupe industriel. ”



Yann Illouz,

Directeur général
de CNP Europe Life,
Irlande

” Pour CNP Europe Life, après un an et demi de négociations intenses, c'est un véritable bond en avant, avec le lancement d'une nouvelle ligne métier : la retraite. Nous devons ce succès à plusieurs facteurs favorables, mais surtout, à notre volonté de faire et à la « symphonie » que nous avons su jouer avec toutes les équipes du siège (assurances collectives, juristes, risques, actuaires, direction de l'International, etc.) et à l'investissement personnel du Comité exécutif. En construisant ensemble une solution Groupe, nous avons pu faire face à une multiplication de contraintes (notamment un cahier des charges extrêmement rigoureux) et finalement remporté l'appel d'offres, face aux principaux grands assureurs de la Place. Les risques couverts par ces fonds de pension étant extrêmement longs (de 30 à 50 ans), la solidité de notre Groupe, sa capacité à surmonter les turbulences ont également fortement pesé sur la balance. ”

ACTIONNAIRES : UNE RELATION DE CONFIANCE MUTUELLE

CNP Assurances a bâti une relation de confiance mutuelle avec ses actionnaires, tissée sur le long terme. Elle a à cœur de leur offrir un dispositif d'information complet, accessible et transparent.

— UN ACTIONNARIAT STABLE ET FIDÈLE

Auparavant établissement public, CNP Assurances est devenue société anonyme en 1992 et a fait son entrée en Bourse en 1998. Elle s'appuie depuis sur un actionnariat stable, renforcé par la signature, jusqu'à fin 2015, d'un pacte entre ses grands actionnaires : la Caisse des Dépôts (40 %), l'État (1,1 %) et la holding Sopassure* (35,5 %). Cette société porte les participations de La Banque Postale et de BPCE**.

Plus de 23 % du capital est ouvert au public, c'est-à-dire aux investisseurs institutionnels (compagnies d'assurances, fonds de pension...), aux actionnaires individuels et aux actionnaires salariés.

CNP Assurances compte près de 140 000 actionnaires individuels.

— UNE COMMUNICATION TRANSPARENT ET RESPONSABLE

Depuis son introduction en Bourse, CNP Assurances souhaite bâtir avec ses actionnaires une relation de confiance mutuelle, tissée sur le long terme. Le dispositif d'information joue un rôle clé dans cette politique. CNP Assurances s'engage vis-à-vis de ses actionnaires, et plus généralement vis-à-vis de l'ensemble de la communauté financière, à leur communiquer une information financière complète, accessible, transparente et compréhensible.

Adapté à la diversité des pratiques de recherche d'information, le dispositif d'information comprend des éditions financières et institutionnelles complètes (rapport financier déposé à l'AMF, rapport annuel, guide de l'actionnaire, guide de présentation des Assemblées générales, brochure *l'Assureur de toute une vie*), des

lettres d'information (la *Lettre aux actionnaires* et la newsletter mensuelle *Actu Actionnaires*), deux boîtes aux lettres électroniques pour répondre aux questions (actionnaires@cnp.fr, pour les actionnaires individuels, et infofi@cnp.fr, pour les investisseurs).

En composant le **N° Vert 0 800 544 544**, les actionnaires accèdent au cours du titre en temps réel, à la valeur des indices de référence, à un journal téléphoné et peuvent être mis en relation avec des téléconseillers pour toute question relative à la vie du Groupe.

Le site www.cnp-finances.fr, propose, au sein de deux espaces dédiés consacrés aux actionnaires individuels et aux investisseurs, une information exclusivement financière.

— UNE ACTION, UNE VOIX

Pour CNP Assurances, chaque actionnaire compte. Le principe de l'égalité des actionnaires est décliné à différents niveaux. L'Assemblée générale se tient sur le principe « une action, une voix ». La rubrique « Assemblée générale » du site www.cnp-finances.fr propose, outre la consultation des documents réglementaires, l'accès à un guide pratique, qui décrit, tant pour les actionnaires au porteur ou que pour ceux inscrits au nominatif, comment utiliser le formulaire unique de vote « papier » ou le dispositif de vote pré-Assemblée via internet.

CNP Assurances tient à ce que tous les actionnaires aient accès au même niveau d'information. Pour renforcer la proximité, elle organise de nombreuses rencontres avec les actionnaires individuels sur l'ensemble du territoire français.

* Sopassure est une holding détenue par La Banque Postale (50,1 %) et par le groupe BPCE (49,9 %).

** Le groupe BPCE, créé le 31 juillet 2009, émane de la fusion entre groupe bancaire coopératif composé des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne.

L'adhésion au Cercle des actionnaires, qui donne accès à des informations et des services supplémentaires, est gratuite et accessible à tous, sans minimum de détention. Celle-ci peut s'effectuer par courrier, par téléphone auprès des conseillers du numéro vert et, depuis 2008, à partir du site www.cnp-lecercle.fr.

— L'ACTIONNARIAT AU NOMINATIF

En 2010, CNP Assurances et CACEIS CT, organisme mandaté par la Société pour gérer son service titres ont déployé le site Olis@actionnaire. Ce site permet aux actionnaires au nominatif pur de consulter leur compte-titres en ligne et leur facilite l'accès au dispositif de vote pré-Assemblée générale par internet. Trois fascicules *Collection Olis@actionnaire* ont été édités pour les guider dans l'appropriation de ces nouvelles fonctionnalités : Connexion ; Consultation du compte-titres nominatif pur ; Vote pré-assemblée générale par internet. Depuis juin 2010, les actionnaires au nominatif qui le souhaitent peuvent recevoir, pour les assemblées générales, leur dossier de convocation par courrier électronique.

— PLUS DE 8 000 MEMBRES DU CERCLE DES ACTIONNAIRES

Le Cercle des actionnaires compte aujourd'hui plus de 8 000 membres, qui ont accès à des informations et des services supplémentaires. Ils sont régulièrement invités à des rencontres et conférences (voir encadré) et bénéficient de services gratuits : l'assistance à la vie quotidienne (avec Filassistance) et l'information en matière de santé (via le réseau Carrés Bleus).

— L'ACTIONNARIAT SALARIÉ

Le Groupe entend associer son personnel à ses performances et à son développement. Depuis son entrée en Bourse en 1998, CNP Assurances a réalisé trois augmentations de capital réservées aux salariés, y compris pour les salariés des filiales à l'étranger en 2004. En outre, en 2005 et 2007, des plans d'attribution gratuite d'actions ont été adoptés.

Aujourd'hui, 2 895 salariés de l'entreprise sont actionnaires au nominatif. De plus, près de 1 500 salariés sont possesseurs de parts au sein du FCPE. Le montant moyen détenu par salarié actionnaire est de 12 600 euros.

Des conférences pour mieux comprendre l'assurance

Depuis sa création, en 2000, le Cercle des actionnaires s'est fixé un objectif pédagogique : accroître la culture économique et boursière des actionnaires et leur compréhension du monde de l'assurance, en organisant des cycles de conférences. Organisées par des partenaires indépendants, ces rencontres sont complétées par des outils accessibles sur internet (quizz, simulateurs) et une documentation. Le thème retenu pour 2011 est : mieux comprendre l'assurance. Ce nouveau cycle de conférences est destiné à approfondir la connaissance de l'assurance, que ce soit en tant qu'investisseur au capital de sociétés d'assurance ou en tant que détenteur de contrats d'assurance vie.

Division du nominal de l'action CNP Assurances

CNP Assurances a procédé le 6 juillet 2010 matin à une division par 4 de la valeur nominale de son action. Cette opération, en rendant le titre plus accessible, devrait favoriser l'accroissement du nombre d'actionnaires de la Société et permettre de maintenir un équilibre harmonieux dans la répartition du flottant entre les investisseurs institutionnels et les investisseurs individuels.

COLLABORATEURS : MOBILITÉ, DIVERSITÉ, ET ÉQUILIBRE

La politique des ressources humaines de CNP Assurances repose sur une conviction forte : sa réussite dépend de sa capacité à favoriser l'épanouissement de chacun et à intégrer la diversité de la société civile.

CNP Assurances a l'ambition d'accompagner ses collaborateurs le plus loin possible dans leurs parcours professionnels. Elle consacre pour cela d'importants moyens à la formation (5,2 % de la masse salariale) et favorise les mobilités professionnelles.

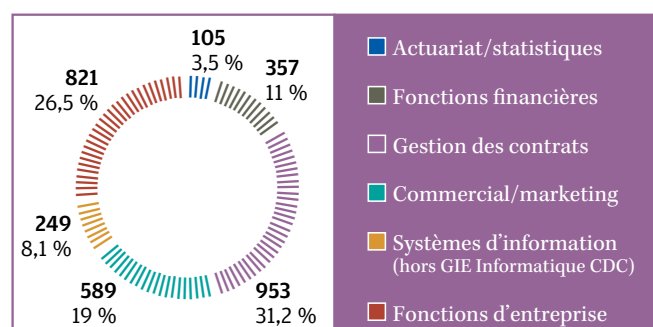
___ PRIORITÉ À LA MOBILITÉ, VERS LA GESTION DES PARCOURS PROFESSIONNELS

En 2010, 185 collaborateurs en France ont effectué une mobilité. CNP Assurances a formé les managers pour qu'ils incitent davantage leurs collaborateurs à évoluer, quand leur profil s'y prête.

La Direction des Ressources humaines souhaite aujourd'hui aller plus loin, en créant des logiques de parcours professionnel. Soit une modification en profondeur de la politique de mobilité... Ce n'est plus un simple changement de poste qui est envisagé avec le collaborateur, mais une évolution de carrière complète, avec différentes étapes de mobilité, accompagnées de périodes d'acquisitions de compétences et de formation.

Cette approche nécessite différents outils et processus de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, notamment la création de filières d'évolution, métier par métier.

EFFECTIFS PAR MÉTIER EN 2010



___ LA DIVERSITÉ, UNE RICHESSE POUR L'ENTREPRISE

La diversité est perçue par CNP Assurances comme une richesse, un facteur de réussite sociale, humaine, et économique. Celle-ci est un axe fort de sa politique de ressources humaines depuis 1995, date où elle s'engage en faveur de l'emploi des personnes ayant un handicap.

En 2006, elle signe la Charte de la diversité confirmant son engagement pour la non-discrimination sous toutes ses formes dans l'entreprise.

En janvier 2009, elle fait partie des sept premières entreprises françaises qui obtiennent le label Diversité mis en place par l'Etat, les partenaires sociaux et l'Association Nationale des DRH (ANDRH). Ce label est autant la reconnaissance du chemin parcouru qu'un engagement ferme à aller beaucoup plus loin, sous le contrôle de l'AFNOR.

A la fin 2010, le taux de collaborateurs présentant un handicap au sein de l'entreprise est de 5,38 % concrétisant les efforts réalisés ces dernières années dans ce domaine.

CNP Assurances s'est fixé différents objectifs pour les années 2010-2011, dont une meilleure prise en compte des règles de non discrimination dans toutes les étapes de la gestion des ressources humaines (embauche, formation, avancement ou promotion professionnelle), ainsi que la mise en place d'une approche globale du management de la diversité, au delà du seul périmètre des ressources humaines.

En mai 2010 s'est réuni le premier comité de pilotage diversité, qui rassemble plusieurs cadres dirigeants. Ce rendez-vous semestriel a pour objectif d'impliquer l'ensemble des fonctions de l'entreprise dans cette politique.



Différentes actions ont été engagées pour améliorer les processus des ressources humaines : adaptation de la conduite des entretiens de recrutement aux règles de la non discrimination, rédaction d'un manuel diversité décrivant les missions ressources humaines impactées et les rôles et responsabilités de chacun, etc.

— ENRICHI R LE PARCOURS DES SENIORS

CNP Assurances s'est engagée en 2009 dans un plan senior sur trois ans, qui vise à l'amélioration de leurs conditions de travail, et à l'aménagement des fins de carrière, avec notamment la mise en place d'entretiens « troisième partie de carrière ».

Depuis novembre 2010, tout collaborateur de 60 ans et plus peut bénéficier de 5 jours d'absence par année civile pour participer à des projets à vocation humanitaire, sociale ou de santé au sein de fondations ou d'associations reconnues d'utilité publique.

— LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Depuis juin 2010, les collaborateurs de CNP Assurances ont à leur disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, un dispositif d'écoute psychologique. Cette prestation est assurée par Filassistance International, filiale de CNP Assurances.

Cette hotline leur permet de faire face à toutes les situations susceptibles de fragiliser leur équilibre personnel et professionnel. En cas de situation difficile (stress, problèmes familiaux ou liés au travail), Filassistance met en relation le collaborateur avec sa plate-forme d'écoute médico-sociale, composée de psychologues cliniciens, de médecins, et d'assistantes sociales.

Ce service complète le système de médiation sociale interne mis en place en 2008, qui a pour mission de prévenir les conflits et la souffrance au travail, le harcèlement et la discrimination. Si besoin, la plate-forme de Filassistance invite les salariés à saisir le service Santé au travail de leur site ou la médiation.

— PREMIÈRE RÉUNION DU COMITÉ D'ENTREPRISE EUROPÉEN

Le comité d'entreprise européen du groupe CNP Assurances s'est réuni pour la première fois le mardi 15 juin 2010. Présidé par Gilles Benoist, Directeur général de CNP Assurances, ce comité compte 12 membres représentant les filiales européennes. Cette nouvelle instance de dialogue social permet d'appréhender l'ensemble des problématiques communes des filiales européennes, d'informer et de consulter les partenaires sociaux sur les perspectives d'évolution du Groupe et les projets de croissance.

nous



Bérangère Grandjean

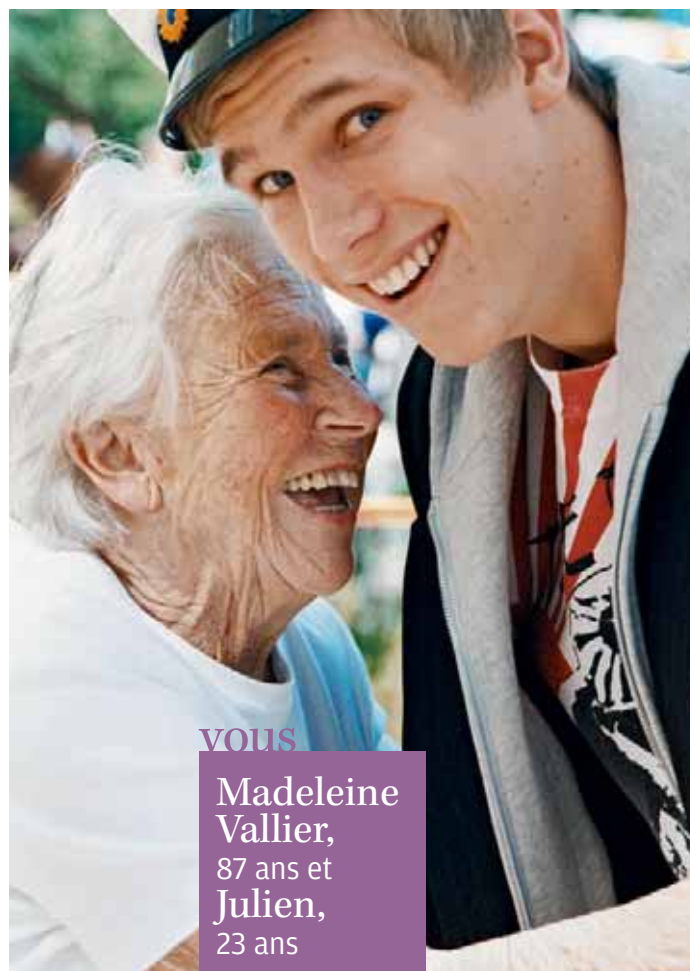
Directrice
des Ressources humaines
CNP Assurances

“ Une entreprise doit refléter la société qui l'entoure ”

Notre politique des ressources humaines maintient fortement deux priorités : la diversité et l'accompagnement de nos collaborateurs dans leur parcours professionnel. Contribuer à renforcer la diversité est depuis des années un axe fort de notre politique. Nous y voyons un atout, une richesse, y compris dans la relation avec nos clients. En effet, pour bien comprendre les besoins de la société qui l'entoure, une entreprise doit refléter sa diversité. 2010 marque une étape importante de ce point de vue. Dans le domaine du handicap, nous avons signé notre 4^e accord qui fixe les objectifs à atteindre après une progression significative en 2010. Nous avons également poursuivi nos actions en matière d'égalité homme-femme. En 2010, la proportion de femmes cadres a encore progressé avec 864 femmes cadres (soit 28,2 % de l'effectif global) contre 848 hommes cadres (27,6 % de l'effectif global). Sur les 50 cadres dirigeants de CNP Assurances, 14 sont des femmes. Enfin, trois femmes participent désormais au Comité exécutif. Tout ceci est le résultat d'une politique volontariste dans ce domaine, menée depuis notre premier accord relatif à l'égalité professionnelle, en 2005. Parallèlement, nous nous attachons à accompagner nos collaborateurs le plus loin possible dans leur évolution professionnelle par des dispositifs de formation, parfois diplômantes. C'est la clé du dynamisme de CNP Assurances. Favorisant la mobilité, nous serons mieux à même d'accompagner les changements du monde et les mutations du secteur de l'assurance. Nous allons mettre en place des filières d'évolution professionnelle par domaine. Ce sera le grand chantier des trois prochaines années.”

UN ENGAGEMENT SOLIDAIRE

Constante dans son soutien à la lutte contre la douleur, la Fondation CNP Assurances poursuit ses actions initiées en 2009 en faveur des premiers secours aux victimes d'arrêt cardiaque.



VOUS
Madeleine
Vallier,
 87 ans et
Julien,
 23 ans

La Fondation CNP Assurances voit le jour en 1993. Sa vocation ? Développer des actions de mécénat solidaire dans le domaine de la santé, un terrain d'action naturel pour un assureur de personnes. Trois ans plus tard, la Fondation se concentre sur la lutte contre la douleur. Elle reste fidèle à cet engagement depuis quinze ans.

La Fondation lance des appels à projets auprès des équipes médicales ou associatives, susceptibles de faire progresser la prise en charge de la douleur auprès des enfants, des adultes ou des personnes âgées, en médecine de ville comme dans les hôpitaux ou dans les unités de soins palliatifs.

Elle a consacré depuis sa création plus de 6,6 millions d'euros de subvention à travers plus de 186 projets.

En 2010, elle contribue au financement de deux études de recherche, la première contre la douleur aiguë et chronique en transplantation pulmonaire (proposée par l'association Vaincre la Mucoviscidose), la seconde visant à évaluer l'efficacité de la toxine botulique sur les douleurs liées à une neuropathie.

Elle finance également des outils pédagogiques destinés à informer les familles et le personnel soignant. Cette année, elle a apporté son soutien à la réalisation d'un DVD de sensibilisation sur la distraction des

enfants lors des soins douloureux ou impressionnants, ainsi qu'à un film de formation sur l'usage de la pompe PCA morphine pour le traitement de la douleur aiguë chez l'adulte ou la personne âgée. Ce film, réalisé par le Centre national de ressource de lutte contre la douleur (CNRD), entend promouvoir l'usage de ces pompes qui permettent aux patients de doser eux-mêmes leur traitement analgésique.

LE PROGRAMME « ARRÊTS CARDIAQUES ET PREMIERS SECOURS »

Plus de 40 000 personnes meurent chaque année en France d'un arrêt cardiaque extra-hospitalier. Pour contribuer à permettre de sauver des milliers de vie, la Fondation CNP Assurances poursuit son axe de soutien initié en 2009 : l'amélioration de la prise en charge des personnes en situation d'urgence médicale (arrêts cardiaques et premiers secours).

En deux ans, la Fondation CNP Assurances a déjà financé l'implantation de 1 500 défibrillateurs cardiaques et la formation à leur utilisation dans 878 communes et collectivités locales pour un montant de subvention de 802 000 euros.

Le partenariat avec l'association RMC/BFM a été reconduit cette année, avec une nouvelle campagne de sensibilisation. Réalisé avec le soutien de la Fondation CNP Assurances, le mini-programme TV « 4 minutes », montrant la conduite à tenir en cas d'arrêt cardiaque, a été diffusé cet été sur les chaînes de télévision nationales. Cette opération s'est accompagnée de la diffusion de spots radio, d'un site internet dédié www.4minutes.fr et d'une campagne d'affichage.

Un « Sauvetage Tour » a été également organisé cet été sur les plages, initiant les vacanciers aux gestes de premiers secours (massage cardiaque, utilisation du défibrillateur) à travers différents ateliers. Quinze villes ont été visitées, plus de 17 000 personnes sensibilisées et plus de 15 000 internautes ont consulté le site dédié.

À l'occasion de la sixième cérémonie de remise des BFM Awards, le 15 novembre 2010, CNP Assurances a reçu le prix de l'association RMC/BFM pour l'action de sa Fondation.

« UN GESTE POUR LA VIE », PRIMÉ AUX ENTRETIENS DE BICHAT

La Fondation CNP Assurances a réalisé un film, intitulé « Un geste pour la Vie », qui présente les gestes qui sauvent en cas d'accident cardiaque. Accompagné d'un livret, ce DVD sert de support pédagogique aux collectivités locales et aux élus lors des réunions de présentation des défibrillateurs.

Ce film a remporté en 2010 le grand prix du film médical professionnel des entretiens de Bichat.

DES COLLABORATEURS ACTEURS DU MÉCÉNAT

De plus en plus impliqués dans les actions solidaires, les collaborateurs de CNP Assurances ont à nouveau battu en 2010 les records de participation aux Virades de l'Espoir organisées par l'association Vaincre la Mucoviscidose. La Fondation CNP Assurances a reçu le 1^{er} prix pour la mobilisation de son personnel et pour sa contribution financière.

La Fondation CNP Assurances soutient des projets imaginés et portés par ses collaborateurs. En 2010, elle en a sélectionné six, dont un « Projet solidaire en Mongolie » (sensibilisation à l'hygiène pour des enfants d'un orphelinat en Mongolie) et « La croisière Pen-Bron » qui permet à des personnes handicapées de pratiquer une activité nautique durant deux jours.

La Fondation CNP Assurances appuie également un projet original conçu par l'un de ses collaborateurs, baptisé « Le karaté, c'est aussi la santé », qui vise à développer la pratique du karaté chez les plus de 50 ans dans les clubs de la Fédération.

Caixa Seguros contre la violence des jeunes

La violence, le recours aux armes est l'une des causes trop fréquentes de mortalité chez les jeunes brésiliens. Caixa Seguros a voulu apporter sa contribution à ce combat, en leur montrant qu'il existait d'autres moyens de s'exprimer. Elle a bâti il y a quelques années le programme « Jovem de Expressao » (« Jeunesse d'expression »), qui propose des ateliers de thérapie aux jeunes. L'efficacité de ce programme a été récemment prouvée par une étude : 300 jeunes en difficulté de 18 à 24 ans ont été détournés, grâce à ce programme, de la spirale de la violence. En 2010, le département des Nations unies contre la drogue et le crime (UNODC) a pris en charge la gestion de Jovem de Expressao, en partenariat avec Caixa Seguros. Première compagnie d'assurance à compenser l'émission de CO₂ de son siège par la plantation d'arbres sur la côte atlantique, Caixa Seguros s'est imposée ces dernières années comme un acteur engagé du développement durable au Brésil.



Le trésor de Pouilly-sur-Meuse, protégé et valorisé grâce à CNP Assurances

Entreprise publique, CNP Assurances est très attachée à défendre le patrimoine national. Le soutien financier d'un montant de 620 000 euros qu'elle a apporté au trésor de Pouilly-sur-Meuse, récemment exhumé, a été décisif. Classé Trésor national, il a intégré, en 2010, les collections du Musée lorrain de Nancy. L'histoire fera rêver tous les chasseurs de trésor. En 2006, un propriétaire de Pouilly-sur-Meuse découvre dans son jardin, à l'occasion de travaux de terrassement qu'il réalise avec un ami, un ensemble de 31 pièces d'orfèvrerie ayant appartenu à une famille aisée de la Renaissance en Lorraine. Aiguières, coupes, timbales, salières et cuillères... Ces pièces sont aussi précieuses pour leurs métaux, de l'argent et du vermeil, que pour ce qu'elles racontent sur le quotidien de cette époque.



VOUS

Osman
Chahine,
Gare
Saint-Lazare

RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE

2010 est une étape importante pour la politique de développement durable de CNP Assurances : l'année de la réalisation de son premier bilan carbone.

Depuis cinq ans, CNP Assurances évalue les impacts environnementaux les plus significatifs liés à son activité. Comparé à d'autres activités, ceux-ci sont assez limités. Ils se réduisent aux émissions de gaz carbonique. Trois postes d'émission sont identifiés : l'utilisation de papier (dans la gestion quotidienne et dans les échanges avec les assurés), les déplacements, la gestion des bâtiments d'exploitation.

— DEVANCER L'OBLIGATION LÉGALE DE RÉALISER UN BILAN CARBONE

En 2010, le Groupe décide d'aller plus loin : il anticipe l'obligation légale faite aux grandes entreprises de réaliser un bilan carbone, fixée pour 2012. Réalisé selon la méthode homologuée par l'Agence pour l'Environnement et la Maîtrise de l'Energie (ADEME), ce bilan mesure l'ensemble des émissions liées à son activité, pour bâtir ensuite des plans d'actions à court et moyen terme.

Lancé entre juillet et octobre, avec l'aide du cabinet expert Ecoact, le bilan carbone a été parfaitement relayé par les acteurs experts de l'entreprise, qui se sont mobilisés dans des délais très courts pour recueillir les données. Ce bilan a été également l'occasion de sensibiliser l'ensemble des salariés et de leur rappeler qu'ils sont tous acteurs de la réduction des gaz à effet de serre.

Le bilan a confirmé les enjeux identifiés les années précédentes. Papier, déplacements, gestion des locaux restent les trois axes d'amélioration. Le bilan carbone a permis par ailleurs d'étendre la démarche aux émissions liées aux immobilisations (ordinateurs, mobiliers, véhicules) en identifiant le potentiel d'optimisation.

— UN OBJECTIF DE RÉDUCTION DE 3 % DES ÉMISSIONS DE CO₂ PAR SALARIÉ

En 2010, pour la première fois, un objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre a été fixé : - 3 % par an et par salarié sur le fonctionnement interne. Cet objectif ambitieux n'a pu être atteint globalement en 2010 du fait des développements commerciaux. CNP Assurances confirme sa volonté d'inverser la tendance, en reconduisant l'objectif cumulé sur deux ans.

Durant trois années (2007, 2008 et 2009), l'objectif de réduction de la consommation de papier a été intégré dans les critères de l'intéressement. Cette démarche innovante, qui a inspiré certains acteurs du marché, a permis de réduire de plus de 8 % la consommation de papier pour le fonctionnement interne.

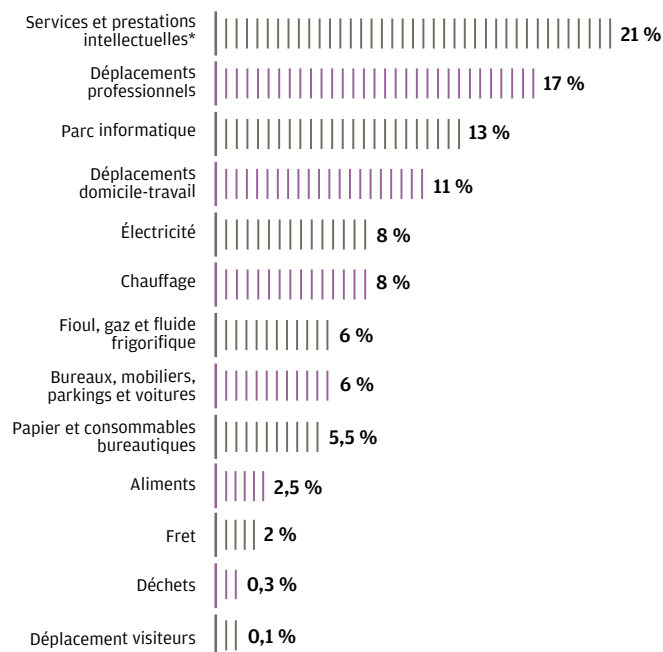
CNP Assurances poursuit sa mobilisation sur ce thème. Outre la généralisation des courriers aux assurés en recto verso, elle travaille notamment sur la dématérialisation des mailings de CNP Trésor. En 2010, 20 000 adresses internet de clients de CNP Trésor ont été recueillies en prévision d'un premier mailing dématérialisé en 2011.

— UNE PRIORITÉ, RÉDUIRE L'IMPACT DES DÉPLACEMENTS

CNP Assurances joue sur tous les leviers pour optimiser les déplacements : développement de la visioconférence et des conférences téléphoniques, en particulier avec les filiales étrangères, préférence pour le train, au détriment de l'avion, augmentation de la durée de détention des véhicules (ce qui réduit significativement les émissions sur l'ensemble du cycle de vie), etc.



BILAN CARBONE CNP ASSURANCES



* Dont les prestations informatiques du GIE Informatique CDC.

Avec trois nouvelles salles équipées en 2010 au siège social, la pratique de la visioconférence poursuit sa progression de 63 % en 2010 soit 9 034 heures (+ 32 % en 2009).

Cette politique implique notamment beaucoup de pédagogie pour soutenir les changements de comportements. À cet égard, CNP Assurances a prévu des objectifs de développement durable conditionnant la rémunération variable des cadres de direction. Différentes préconisations ont été identifiées avec le bilan carbone pour les années à venir, comme l'optimisation de la durée d'usage du matériel informatique, le renforcement des critères environnementaux dans la sélection des fournitures, la mise en place de formation à l'éco-conduite, la promotion de moyens de transport alternatif pour les déplacements domicile-travail (garages à vélo, covoiturage)... sur la base de l'étude des déplacements des collaborateurs des trois sites majeurs de CNP Assurances.

LA GESTION DES IMMEUBLES D'EXPLOITATION

CNP Assurances poursuit également ses efforts en matière de gestion des immeubles. En 2010, ont ainsi été remplacées les tours aérofrigorifères de climatisation de l'immeuble du siège. Le remplacement des anciennes tours, par de nouvelles tours à système fermé, permet non seulement d'économiser 3 % sur la consommation d'eau mais aussi d'éliminer tout risque de légionellose.

Les enseignements du bilan carbone

Le bilan carbone de l'exercice 2009 s'élève à 22 000 t_{eq} CO₂ (tonnes équivalent en dioxyde de carbone) sur l'activité directe et indirecte, et pour le périmètre des principaux sites français (bureaux et restaurants d'entreprise, soit 89 % des collaborateurs). Grâce à la situation géographique des implantations de CNP Assurances, 80 % des distances parcourues lors des déplacements domicile-travail sont réalisées en transport en commun. Le ratio moyen de consommation, hors centre de traitement informatique, mesuré par le bilan carbone 2009 s'élève à 444 kWh ep./m²/an, inférieur au ratio moyen du parc tertiaire français de kWh ep./m²/an.

Biodiversité : CNP Assurances au secours du triton marbré

En 2010, année de la biodiversité, la Société forestière, filiale à 49,9 % de CNP Assurances et précurseur en politique de biodiversité, a mené plusieurs actions marquantes. En mars, trois tritons marbrés (une espèce strictement protégée par la convention de Berne) ont été repérés dans la forêt de la Gaudinière, dans le Loir-et-Cher. Des mesures de conservation spécifiques ont été prises. Dans les forêts bretonnes de Broons et Bourgouet, la Société forestière a procédé à un lâcher de *Rhizophagus*, un coléoptère prédateur d'un insecte qui ravage les peuplements sains d'Epicéa. Elle a par ailleurs réhabilité une tourbière présente sur un site Natura 2000 (réseau européen de sites de très grands intérêts écologiques) dans une forêt du Nord Morvan. Avec 49 000 hectares de forêts, CNP Assurances est le 1^{er} propriétaire forestier privé de France, après l'Etat. Ses forêts sont certifiées PEFC (Programme européen des forêts certifiées).

TABLEAU RÉCAPITULATIF PAR PARTIES PRENANTES

	CNP Assurances et filiales françaises	CNP Vida Espagne	Caixa Seguros Brésil
Fournisseurs	Matériel, papier, sociétés de conseil, délégataires de gestion, informatique, prestataires de services		
Les contreparties des actifs financiers	Environ 500 émetteurs obligataires et 300 entreprises cotées		Titres publics (essentiellement) et entreprises brésiliennes
Collaborateurs et partenaires sociaux	3 068 collaborateurs CNP Assurances et 82 dans les filiales françaises Filassistance et Âge d'Or	100 collaborateurs	745 collaborateurs
Nombre d'assurés	• 9,5 millions d'assurés en assurance vie à adhésion individuelle • 13 millions d'assurés en couverture de prêt • 500 000 assurés de 20 000 collectivités locales • 1,8 million de salariés de 4 500 entreprises • 6,5 millions d'ayants droit aux prestations Filassistance • 25 000 bénéficiaires de CNP Caution • 37 000 clients Âge d'Or	• 107 028 contrats assurance vie individuels • 3 576 salariés en contrats collectifs	• 7,1 millions de contrats de capitalisation • 696 000 contrats de prévoyance • 5,9 millions de contrats d'assurance emprunteur • 272 000 contrats de Consorcio • 431 000 contrats d'assurance automobile et MRH
Actionnaires	40 % La Caisse des Dépôts 35,48 % La Banque Postale- Groupe BPCE 1,1 % État 140 000 individuels 2 895 salariés	94 % CNP Assurances 6 % Caisses d'Épargne (Caja Ahorros de Avila/Caja Ahorros de Canarias/Caja Ahorros de Extremadura/Caja Ahorros SA Nostra/Caixa d'Estalvis de Laietana/ Caixa d'Estalvis de Manlleu/Cajasol)	CNP Assurances 51,74 % CAIXA 48,21 % INSS 0,05 %
Filiales	Filassistance, Âge d'Or, CNP Caution, Fongépar, LBP Prévoyance	CNP Insurance Services CNP STC	
Partenaires distributeurs	17 500 points de vente LBP+410 CGPI + 7 partenaires CNP caution + 4 300 points de ventes Caisses d'Épargne + 300 conseillers CNP Trésor + Âge d'Or 180 franchisés + 115 mutuelles + 200 établissements financiers	28 partenaires distributeurs (des Caisses d'Épargne et de banques) qui représentent 4 800 points potentiels de vente	38 000 points de ventes dans 5 565 municipalités brésiliennes 6 700 agences bancaires 10 600 agences de loterie 21 000 correspondants bancaires
Société civile	Autorité de contrôle, instances professionnelles, agence de notation, bénéficiaires des actions de mécénat, pouvoir		

Objectifs 2011

65 %
d'actifs gérés

en intégrant des critères ESG
(Environnement, Social, Gouvernance)

- 3 %
d'émissions
de CO₂/salarié

au cumulé entre 2009 et 2011

L'atteinte des objectifs
Développement
durable conditionne
la rémunération variable
de cadres de direction

CNP UniCredit Vita Italie	CNP Assurances Compañia de Seguros Argentine	SFLI Chine	CNP Europe Life Irlande	CNP BVP Compañia de Seguros Espagne	CNP MIH Chypre et Grèce
		36		56	
144 collaborateurs	68 collaborateurs	61 collaborateurs	7 collaborateurs	38	367 collaborateurs
1 million de contrats	• 1 852 569 assurés contrats d'assurance collective • 48 277 assurés de contrats vie individuelle • 68 400 assurés de contrat en cas d'accident • 13 123 assurance vie obligatoire	20 600 assurés	121 000 assurés	• 162 400 assurés contrat individuel • 3 400 adhérents de contrats collectifs	340 000 assurés en vie individuelle
57,50 % CNP Assurances 38,80 % UniCredit 3,7 % Cardif Assicurazioni	76,47 % CNP Assurances 12,5 % Banco Credicoop 11,03 % Segurcoop	50 % CNP Assurances 50 % Poste chinoise	100 % CNP Assurances	50 % CNP Assurances et 50 % Barclays Bank	40,1 % CNP Assurances et 9,9 % Marfin Popular Bank Public Co Ltd
Caixa Capitalização Caixa Consórcios Caixa Vida e Previdência	CNP S.A. de Capitalization y Ahorro para Fines Determinados			Barclays Vida y Pensiones Compañia de Seguros au Portugal et CNP Barclays Vida y pensiones Compañia de Seguros en Italie	Laiki Cyprialife Ltd Laiki Insurance Company Ltd Marfin Life SA Marfin Brokers SA
1970 agences du groupe UniCredit	249 agences Banco Credicoop, 60 agences Banco Ciudad, 270 agences BBVA Banco Frances, réseau de 132 producteurs, 70 Banco Columbia	333 bureaux de Poste à Pekin	Agences UniCredit	Barclays Operador de Banca-Seguros Vinculado	Cyprus : Agency Network and Marfin Popular Bank Greece : Marfin Egnatia Bank and Postal Bank
publics, localité d'implantation des sites					

LEXIQUE

• Association Française de l'Assurance (AFA)

Créée en juillet 2007, elle a pour objet d'étudier les questions concernant l'activité d'assurance et d'exprimer publiquement des positions communes à tous les acteurs de la profession afin d'assurer une meilleure représentativité du secteur. L'association est présidée à tour de rôle par les présidents de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA) et du Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (GEMA), selon le principe de l'alternance annuelle.

• APE (Annual Premium Equivalent) / Valeur annualisée des primes

Indicateur d'activité en assurance vie. Les APE sont calculés en ajoutant à la totalité des primes périodiques 10 % des primes uniques perçues au cours de l'exercice.

• Actif Net Réévalué (ANR) (Net Asset Value [NAV])

L'Actif Net Réévalué, « ANR », correspond à la valeur de marché des actifs en représentation des fonds propres après déduction des actifs incorporels, des passifs subordonnés et des autres éléments valorisés par ailleurs dans la valeur d'In Force.

• Assurance à adhésion individuelle

Catégorie d'assurances de personnes permettant à un particulier de souscrire un contrat d'assurance (décès, vie) auprès d'une société d'assurance.

• Assurance collective

Catégorie d'assurances permettant à une personne morale (entreprise, association, collectivité territoriale, mutuelle, établissement financier...), appelée « souscripteur », de souscrire un contrat auprès d'une compagnie d'assurance en vue d'y faire adhérer un groupe de personnes unies au souscripteur par un lien de même nature.

• Assurance emprunteur (couverture de prêts)

Contrat d'assurance par lequel un assureur s'engage à prendre en charge à la place de l'assuré les échéances de son emprunt en cas de survenance d'un des risques assurés.

• Assurance de personnes

Contrats couvrant un risque lié à la personne humaine. Ces contrats incluent l'assurance en cas de vie et l'assurance en cas de décès, mais également tous les risques atteignant l'intégrité physique de la personne et liés à l'accident ou à la maladie (contrat en cas d'incapacité, en cas d'invalidité, en remboursement des frais de soins de santé, etc.).

• Assurance vie-épargne avec contre-assurance décès

Garantie des encours euros et de la participation aux bénéfices annuelle capitalisée et du nombre de parts UC à tout moment jusqu'au décès. Rachat possible à tout moment. Rentabilité minimum garantie sur durée définie. Versement des engagements aux bénéficiaires désignés.

• Bâle 3

Nouvelles règles bancaires envisagées par le Comité de Bâle pour 2012. Ces normes ont vocation à agir à deux niveaux : celui de la solvabilité des banques, en améliorant et en renforçant leurs fonds propres, et celui de la liquidité, c'est-à-dire de l'accès de ces dernières au refinancement sur les marchés.

• Contrat à taux garantis

Contrat en cas de vie où l'assureur s'engage, sur une durée plus au moins longue prévue contractuellement dans le cadre de la réglementation en vigueur, à rémunérer les versements à un certain taux.

- **Contrat dépendance**

Contrat destiné à couvrir le risque de perte d'autonomie des personnes âgées.

- **Contrat en euros**

Contrat d'assurance dont la valeur de rachat ou la prestation versée par l'assureur est exprimée en euros.

- **Contrat en unités de compte (UC)**

Contrat d'assurance dont la valeur de rachat ou la prestation versée par l'assureur est exprimée non pas en euros, mais dans une autre unité de valeur, généralement en nombre de parts ou actions d'OPCVM. L'assureur garantit le nombre de parts et non leur valeur. La contre-valeur en euros de l'engagement de l'assureur dépend ainsi de la variation des titres composant l'OPCVM sur les marchés financiers.

- **Contrat multisupport**

Contrat d'assurance dont la valeur de rachat ou la prestation versée par l'assureur est exprimée en euros et en unités de compte. Le souscripteur (ou adhérent) a en général le choix du support sur lequel il souhaite investir ses primes (support en euros ou support en unités de compte) et peut, selon les possibilités prévues par le contrat, demander que ce choix initial soit modifié (arbitrage).

- **Embedded Value (EV) et Market Consistent Embedded Value (MCEV)**

Voir « Valeur intrinsèque ».

- **ESG (Environnement, Social, Gouvernance)**

Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance qualifiant la responsabilité d'une entreprise, d'une collectivité ou d'un État vis-à-vis de la société.

- **Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA)**

Fédération professionnelle regroupant l'essentiel des entreprises d'assurance françaises et les filiales de groupes étrangers, qu'elles aient une activité Vie ou Non-Vie. Des commissions spécialisées étudient les sujets propres au secteur (projets de réglementation, études et statistiques sur le marché français...).

- **Gestion actif/passif (ALM)**

Adossement des engagements que l'assureur porte à son passif au profit de ses assurés à un actif lui permettant de couvrir à tout moment son risque financier.

- **Institution de Retraite Supplémentaire (IRS)**

Régis par le Code de la Sécurité Sociale, ces organismes à gestion paritaire ont été créés par des entreprises (ou des groupes professionnels) pour gérer les avantages de retraite supplémentaire accordés à leurs salariés au-delà du régime général de la Sécurité Sociale et des régimes complémentaires ARRCO et AGIRC. Les prestations de rente payées par cette centaine d'organismes sont estimées à plus de 1 milliard d'euros par an. La loi Fillon du 21 août 2003 et ses décrets d'application parus fin 2007 ont organisé la fermeture, avant le 31 décembre 2008 (date reportée au 31 décembre 2009), des IRS.

- **ISR (Investissement Socialement Responsable)**

Investissement financier dont la stratégie de gestion intègre des éléments extra-financiers, notamment des critères ESG.

- **Marge de solvabilité réglementaire**

Couverture minimale du risque lié aux activités d'assurance, exigée par la réglementation afin de protéger les intérêts des assurés. Le coût de portage de la marge de solvabilité représente la valeur actuelle du coût d'immobilisation des fonds propres en couverture de la marge de solvabilité jusqu'à extinction des contrats. Il s'agit de la différence entre le rendement attendu par les actionnaires (le taux d'actualisation) et le rendement net d'impôt obtenu suite au placement de la marge de solvabilité.

- **Normes IAS/IFRS (International Accounting Standards/International Financial Reporting Standards)**

Référentiel comptable, applicable aux sociétés européennes cotées depuis janvier 2005.

• Participation aux bénéfices

En assurance vie et capitalisation, les sociétés d'assurance font participer leurs assurés aux bénéfices qu'elles réalisent en les redistribuant conformément à la réglementation.

• Plan d'Épargne Retraite Collective (PERCO)

Produit créé par la loi du 21 août 2003 (loi Fillon), qui remplace le PPESV (Plan Partenarial d'Épargne Salariale Volontaire). Produit collectif d'épargne retraite (comptabilisé en épargne salariale et non en assurance vie), il prévoit l'immobilisation des fonds jusqu'au départ en retraite avec une sortie en rente ou en capital et des cas de déblocage anticipé.

• Plan d'épargne retraite populaire (PERP)

Produit créé par la loi du 21 août 2003 (loi Fillon). Produit individuel d'épargne dédié à la retraite ouvert à tous, dont les caractéristiques sont le blocage des fonds jusqu'à la retraite et une sortie exclusive en rente et comme contrepartie une incitation fiscale à l'entrée. Par ailleurs, les entreprises peuvent désormais ajouter à leur contrat collectif « article 83 » une strate supplémentaire de type PERP. Le contrat est alors baptisé PERE (Plan d'Épargne Retraite Entreprise).

La loi de 2010 portant réforme des retraites a ouvert la possibilité de sortie en capital.

• Plus ou moins-value latente

Différence, positive ou négative, entre la valeur de marché d'un actif et sa valeur comptable (si cette dernière est par exemple mesurée au coût historique).

• Prévoyance (accident, maladie, décès, dépendance, santé, couverture de prêts, chômage)

Garantie temporaire ou viagère de verser un capital/une rente/une échéance d'emprunt donné, à l'assuré ou aux bénéficiaires désignés, en cas de survenance du risque couvert.

• Produit Net d'Assurance (PNA)

Marge (avant frais) issue des activités d'assurance.

• Réserve de capitalisation

La réserve de capitalisation est une provision technique destinée à lisser les résultats financiers des placements obligataires à taux fixe en cas de variation de taux. Les plus-values réalisées en cas de cession d'obligations sont versées à cette réserve. Les moins-values réalisées sont compensées par un prélèvement sur cette réserve, qui est admise dans la marge de solvabilité.

• Résultat brut d'exploitation (RBE)

Produit Net d'Assurance (PNA) diminué des frais. Le RBE mesure le résultat opérationnel avant que soient pris en compte notamment : les réévaluations IFRS d'actifs, les plus-values contribuant à la formation du résultat et les éléments exceptionnels.

• Résultat net courant

Résultat net part du Groupe avant prise en compte des réévaluations IFRS d'actifs et des éléments exceptionnels. Le résultat net courant inclut les plus-values réalisées au cours de l'exercice.

• Retraite (rente viagère)

Versement d'un montant garanti jusqu'au décès de l'assuré puis au bénéficiaire désigné en cas de réversion.

• Solvabilité 2

Réforme réglementaire européenne de l'assurance applicable au 1^{er} janvier 2013. Son objectif est de mieux adapter les fonds propres exigés des compagnies d'assurance et de réassurance avec les risques que celles-ci encourent dans leur activité.

• Valeur au bilan

Montant des placements figurant au bilan évalués à leur prix d'achat ou de revient, diminués le cas échéant des amortissements et des provisions pour dépréciation.

• Valeur de réalisation des placements

Montant des placements évalués à leur valeur de marché (par exemple dernier cours de bourse pour les actifs cotés).

- **Valeur des contrats en portefeuille**
(Value In Force [VIF])

Valeur actuelle des résultats futurs des contrats en cours à la date d'évaluation, diminuée du coût de portage de la marge de solvabilité associée à ces contrats.

- **Valeur d'une année d'affaires nouvelles**
(value of new business)

Valeur actuelle des résultats futurs sur les contrats souscrits dans une année, diminuée du coût de portage de la marge de solvabilité associée à ces contrats.

- **Valeur de la production future**

Multiple de la valeur du *new business*. Le multiple dépend des perspectives de croissance.

- **Valeur des contrats en portefeuille (In Force)**

Valeur actuelle des résultats futurs des contrats en cours à la date d'évaluation, diminuée du coût de portage de la marge de solvabilité associée à ces contrats.

- **Valeur économique (appraisal value)**

Valeur intrinsèque + valeur de la production future.

- **Valeur intrinsèque (Embedded Value [EV])**

Actif net réévalué + valeur des affaires en stock.

Ces indicateurs offrent une vision actualisée des profits futurs que l'assureur peut attendre de son portefeuille en stock. Au travers de la valeur du *new business*, un zoom est réalisé sur les affaires nouvelles souscrites au cours de l'année.

Les valeurs publiées reposent sur une méthodologie dite « *Market Consistent* ». Les calculs réalisés par le groupe CNP Assurances sont conformes aux normes MCEV¹ édictées par « *The European Insurance CFO Forum Market Consistent Embedded Value Principles* », à l'exception de la valorisation de Caixa Seguros qui demeure basée sur une méthodologie traditionnelle.

¹ Copyright© Stichting CFO Forum Foundation 2008.

IMPLANTATIONS DE CNP ASSURANCES

IMPLANTATIONS EN FRANCE

Siège social

4, place Raoul-Dautry
75015 Paris
Tél. : 01 42 18 88 88
Site internet : www.cnp.fr

Centre de clientèle d'Arcueil

4, rue Berthollet
94114 Arcueil Cedex
Tél. : 01 41 98 50 00

Centre de clientèle d'Angers

1, place François-Mitterrand
49100 Angers
Tél. : 02 41 96 37 00

Directions régionales et délégations régionales

Direction régionale Ouest

(Bretagne, Basse et Haute-Normandie, Centre, Pays de la Loire)
1, place François-Mitterrand
BP 60804
49008 Angers Cedex 01

Délégations régionales

• Angers

1, place François-Mitterrand
BP 60804
49008 Angers Cedex 01

• Rennes

Immeuble Hermès
6, place des Colombes
BP 331-41
35031 Rennes Cedex

• Rouen

Immeuble Hastings
Rue du 74e Régiment-d'Infanterie
76107 Rouen Cedex

• Orléans

36, quai du Châtelet
45056 Orléans Cedex

Direction régionale Centre-Est

(Auvergne, Bourgogne, Franche-Comté, Limousin, Rhône-Alpes)
Immeuble Aquilon
44, rue de la Villette
69425 Lyon Cedex 03

Délégations régionales

• Lyon

Immeuble Aquilon
44, rue de la Villette
69425 Lyon Cedex 03

• Dijon

Parc des Grands-Crus
60G, avenue du 14-Juillet
21300 Chenove

• Chambéry

ZA de l'échangeur
58, impasse Denis-Papin
73100 Grésy-sur-Aix

• Clermont-Ferrand

63, boulevard François-Mitterrand
BP 377
63010 Clermont-Ferrand Cedex 01

• Valence

ZA les Plaines
26320 Saint-Marcel-lès-Valence

• Besançon

ZAC de Château-Galland
3, rue Victor-Sellier
25000 Besançon

• Limoges

Ester Technologie
5, rue Columbia
87000 Limoges

Direction régionale Sud-Ouest

(Aquitaine, Poitou-Charentes, Midi-Pyrénées)
Centre d'affaires Compans-Cafarelli
10, place Alfonse-Jourdain
31000 Toulouse

Délégations régionales

• Toulouse

Centre d'affaires Compans-Cafarelli
10, place Alfonse-Jourdain
31000 Toulouse

• Bordeaux

Immeuble Le Capitole
180, rue Judaïque
33000 Bordeaux

• Niort

18, avenue Léo-Lagrange
79000 Niort

• Pau

Centre Mercure
2, avenue de l'Université
64000 Pau

• Agen

Résidence Fallières
17, rue de la Pépinière
47000 Agen

Direction régionale Ile-de-France, Picardie et Outre-Mer

(Ile-de-France, Picardie et Outre-Mer)
Heron Building
66, avenue du Maine
75014 Paris

Délégations régionales

• Paris Ouest

Heron Building
66, avenue du Maine
75014 Paris

• Paris Est

Heron Building
66, avenue du Maine
75014 Paris

• Outre-Mer

Heron Building
66, avenue du Maine
75014 Paris

Direction régionale Nord-Est

*(Alsace, Champagne-Ardenne, Lorraine,
Nord-Pas-de-Calais)*
16, rue de la Ravinelle
54000 Nancy

Délégations régionales

• Strasbourg

29, rue du Faubourg-de-Saverne
67000 Strasbourg

• Nancy

16, rue de la Ravinelle
54000 Nancy

• Lille

48, rue des Canonniers
59800 Lille

• Reims

ZA Becquerel
15, avenue Becquerel – Bâtiment B
51010 Châlons-en-Champagne

Direction régionale Méditerranée

*(Provence-Alpes-Côte d'Azur,
Languedoc-Roussillon, Corse)*
Les Docks
Atrium 10.5
10, place de la Joliette
BP 16 634
13567 Marseille Cedex 2

Délégations régionales

• Marseille

Les Docks
Atrium 10.5
10, place de la Joliette
BP 16 634
13567 Marseille Cedex 2

• Montpellier

68, allée de Mycènes
CS 29501
34961 Montpellier Cedex 2

• Nice

Les Docks
Atrium 10.5
10, place de la Joliette
BP 16 634
13567 Marseille Cedex 2

• Aix-en-Provence

Le Decisium
1, rue Mahatma-Gandhi
13090 Aix-en-Provence

IMPLANTATIONS A L'ÉTRANGER

Italie

• CNP UniCredit Vita (filiale)

Piazza Durante 11
20131 Milano
Italia
www.cnpunicreditvita.it
Tél. : 00 39 02 91 18 41 11
Fax : 00 39 02 91 18 40 61

• CNP Italia (succursale)

Via Dante, 14
20121 Milano
Italia
www.cnpitalia.it
Tél. : 00 39 02 72 60 11 20
Fax : 00 39 02 72 60 11 50

Espagne

• CNP Vida de Seguros y Reaseguros

Calle Ochandiano 10, Planta 2a
El Plantio
28023 Madrid
España
www.cnpvida.es
Tél. : 00 34 915 243 400
Fax : 00 34 915 243 377

• CNP Barclays Vida y Pensiones

Calle Ochandiano 16, Planta 1
El Plantio
28023 Madrid
España
www.cnpbvp.es
Tél. : 00 34 915 243 400
Fax : 00 34 915 243 377

Brésil

• Caixa Seguros

Sector Comercial Norte, Quadra 01, n° 77, Bloco A
Edifício Number One - 15° andar
70710-500 Brasília - DF
Brasil
www.caixaseguros.com.br
Tél. : 00 55 61 2192 2696
Fax : 00 55 61 2192 2407

Argentine

• CNP Assurances Compañía de Seguros

M.T. de Alvear 1541 (C1060AAC)
1001 Buenos Aires
Argentina
www.cnp.com.ar
Tél. : 00 54 11 5811 7900
Fax : 00 54 11 5811 7905

Chine

• Sino French Life Insurance Company (filiale)

Hua Bin International Building 1206
8 Yongandongli, Jianguomenwaidajie
Beijing 100022
P.R. China
www.sfli.com.cn
Tél. : 00 86 10 85 28 85 88
Fax : 00 86 10 85 28 81 88

• CNP Assurances Beijing Representative Office

Hua Bin International Building 2101
8 Yongandongli, Jianguomenwaidajie
Beijing 100022
P.R. China
www.cnp.com.cn
Tél. : 00 86 10 85 28 81 85
Fax : 00 86 10 85 28 81 87

Chypre / Grèce

• CNP Marfin Insurance Holdings

64, Arch.Makarios III Ave
& 1 Karpenisiou Str.
1077 Nicosia
Cyprus
Tél. : 00 357-22 88 74 04
Fax : 00 357-22 88 74 60

Irlande

• CNP Europe Life

Embassy House
Herbert Park Lane
Ballsbridge
Dublin 4
Irlande
www.cnplife.ie
Tél. : 00 353 1 231 5080
Fax : 00 353 1 231 5314

NOS INDICATEURS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU FORMAT NUMÉRIQUE

Les indicateurs de développement durable du groupe CNP Assurances sont communiqués uniquement sous format numérique afin de réduire l'utilisation de papier. Ils sont accessibles sur **www.cnp-finances.fr** ou sur **CDrom**.

40 pages d'indicateurs détaillés et leur évolution depuis trois ans.

Ils comprennent les indicateurs de suivi de la démarche par partie prenante :

- **Les collaborateurs et les partenaires sociaux :** structure de l'effectif ; recours à la main d'œuvre extérieure ; gestion de l'emploi ; organisation du temps de travail ; santé et sécurité ; rémunérations ; déroulement de carrière ; dialogue social ; promotion de l'égalité des chances
- **Les assurés et les partenaires distributeurs :** satisfaction des assurés ; produits et services à avantage sociétal et/ou environnemental
- **Les fournisseurs :** respect des droits de l'homme, des règles internationales du travail et de l'environnement
- **Les contreparties des investissements financiers :** une responsabilité économique ; investisseur responsable ; actionnaire responsable
- **La société civile :** lutte contre la corruption et le blanchiment des capitaux ; mécénat
- **Les actionnaires :** gouvernance ; actionnariat
- **L'environnement :** consommation de papier ; visioconférences et déplacements ; gestion des bâtiments ; gestion des déchets

EN SAVOIR PLUS SUR CNP ASSURANCES

Toutes les informations disponibles sur **www.cnp.fr**

Ce site internet présente CNP Assurances, ses filiales, ses métiers, son actualité, ses films publicitaires, etc.

Toutes les informations financières sur **www.cnp-finances.fr**

Ce site, entièrement dédié à l'information financière, comprend deux espaces, l'un pour les actionnaires et l'autre pour les investisseurs.

Des espaces dédiés aux actionnaires

Un site internet **www.cnp-lecercle.fr**

et un numéro vert **N° Vert 0 800 544 544**
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

CNP Trésor, des démarches facilitées

Une rubrique « les solutions CNP Trésor » sur le site internet **www.cnp.fr**.

Un numéro unique **N° Indigo 0 820 20 10 68**
0,19 € TTC / MN

Les éditions annuelles 2010 (Rapport d'activité et de développement durable 2010, indicateurs de développement durable et Document de référence) sont disponibles au format CDrom sur simple demande auprès de la Société ou téléchargeable sur le site internet **www.cnp.fr** ou **www.cnp-finances.fr**

CNP Assurances, Société Anonyme
au capital de 594 151 292 € entièrement libéré.
Siège social : 4, place Raoul Dautry
75716 Paris Cedex 15 -
341 737 062 RCS Paris
Entreprise régie par le Code des assurances
Site internet : www.cnp.fr



L'assureur de toute une vie



Mai 2011 - CNP Assurances/2011/RADD2010/F3 - Conception et réalisation : sequoia - Crédits photos : photothèque CNP Assurances : Michèle Béra-Martin (p. 45), Julien Daniel (p. 17, 41, 57, 63 et 67), Michel Labelle (p. 5), Pascal Le Petit (p. 35, 51), Philippe Pérez Castano (p. 7), Richard Phels Frieman (p. 10, 18, 25, 32, 34, 48, 58, 68), Pictoretank / Eric Garault (p. 20), Tendance Floue (p. 70), Tendance Floue / Meyer (p. 36, 38, 44, 47, 56, 60), E. Henri De Frahan / Pictoretank (p. 40), Pictoretank / Jean-Luc Bertini (p. 54), Kajetan Kandler (couverture et double d'ouverture) - Imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement.