

Rapport
d'activité
et de
développement
durable
2011

À présent...



L'assureur de toute une vie

Parce que demain se prépare aujourd'hui,
on a tous besoin d'un partenaire de confiance
pour rêver, faire des projets, les accomplir... et se réaliser.
C'est pourquoi depuis plus de 150 ans,
CNP Assurances s'engage afin de permettre à chacun
de sécuriser son avenir
et celui de ses proches pour, ensemble,
avancer plus sereinement dans la vie.



... parlons d'avenir.



45 ans. Réfléchi.

Un bon salaire, des expos, des voyages sans compter
et une question qui taraude Jacques :
comment garder ce train de vie à la retraite ?



65 ans. Sûr.

Jacques profite aujourd'hui
de son assurance vie. Il va réaliser son rêve :
ouvrir une galerie d'art.



74 ans. Débordée.

Marche à pied, cinéma, bridge... Jeanne apprécie sa liberté. Et si elle veut faire un voyage, elle sait qu'elle a son assurance vie.



91 ans. Entourée.

Ses enfants et ses petits-enfants sont très présents,
mais Jeanne a besoin de beaucoup d'aide au quotidien.
Désormais, sa liberté, c'est son autonomie.



24 ans. Prévoyante.

Léa est mère célibataire.
Elle a pris une assurance décès
pour protéger son fils quoi qu'il arrive.



67 ans. Épanouie.

Une belle vie, trois enfants, Léa en a fait du chemin.
Elle veut toujours protéger ses enfants
et a pris une assurance dépendance depuis longtemps.

A close-up portrait of a woman with dark, wavy hair, smiling broadly and looking upwards and to the right. She is pointing her right index finger upwards. The background is a solid, vibrant orange.

27 ans. Optimiste.

Une maison pour toute la famille ?
Myriam en rêve. Et avec l'assurance emprunteur,
elle sait qu'elle se protège des mauvaises surprises.



61 ans. Attentive.

Aujourd'hui, Myriam profite de sa maison
et aimerait bien donner un coup de pouce à ses enfants.
Mais comment leur transmettre au mieux ?



9 ans. Couvert.

À 9 ans, Julien ignore tout de ce que l'avenir lui réserve. Il ignore aussi que ses grands-parents lui ont ouvert un contrat d'assurance vie.



23 ans. Rassuré.

Julien a intégré une grande école d'ingénieurs.
Ses grands-parents sont très fiers de lui,
et heureusement que leur cagnotte était là !



21 ans. Confiant.

Pour Raphaël, la retraite, c'est encore très loin. Mais grâce à son entreprise, il la prépare sans y penser.



68 ans. Serein.

Aujourd'hui, Raphaël ne travaille plus.
Avec l'apport de sa retraite supplémentaire, il est à l'abri
du besoin et profite pleinement de son temps libre.

Sommaire

édito

- p.18 _ Message d'Edmond Alphandéry, président du conseil d'administration
- p.20 _ Entretien avec Gilles Benoist, directeur général

le Groupe

- p.22 _ Une gouvernance équilibrée
- p.24 _ Le groupe CNP Assurances dans le monde
- p.26 _ Panorama des parties prenantes
- p.28 _ Notre mission : donner confiance dans l'avenir
- p.32 _ Un modèle d'affaires expert, générateur de confiance
- p.34 _ La maîtrise des risques au crible de Solvabilité 2
- p.36 _ La gestion d'actifs résiste à la crise



l'essentiel en 2011

- p.38_ Les faits marquants
- p.40_ Chiffres clés
- p.42_ Indicateurs extra-financiers
- p.43_ Bourse

vos projets

- p.44_ Épargner pour rester confiant
- p.46_ Anticiper le temps de la retraite
- p.48_ S'assurer contre l'imprévu
- p.50_ Emprunter en se protégeant
- p.52_ Les services qui facilitent la vie

nos engagements

- p.54_ Assureur responsable
- p.57_ Investisseur responsable
- p.58_ Employeur responsable
- p.61_ Une relation durable avec les actionnaires
- p.62_ Servir l'intérêt général
- p.64_ Respecter l'environnement
- p.66_ Implantations
- p.68_ Lexique
- p.70_ En savoir plus sur CNP Assurances



30Md€

de chiffre d'affaires
en 2011 (normes IFRS)

288,7Md€

d'encours
au 31 décembre 2011

1^{er}

assureur

de personnes
en France

23

millions

d'assurés
en épargne/prévoyance

**et 17
millions**

en couverture de prêts
dans le monde

Message d'Edmond Alphandéry président du conseil d'administration

2011 : un environnement adverse

En 2011, votre société a dû faire face, tout comme l'ensemble des compagnies d'assurances vie européennes, à un environnement économique et financier particulièrement adverse. Après une conjoncture économique hésitante, la zone euro a connu une croissance négative au dernier trimestre. Elle est entrée en récession au début de l'année 2012.

La zone euro a subi les contrecoups de la dégradation de la situation économique dans les pays périphériques. L'aggravation de la crise de la dette souveraine à partir de l'été a alimenté l'inquiétude des investisseurs. Quant à la pression sur les banques pour renforcer leurs fonds propres par anticipation, elle a conduit nombre d'entre elles à réduire leur portefeuille de crédit. Autant de facteurs qui ont pesé négativement sur la conjoncture économique.

Les compagnies d'assurances ont accusé dans leur bilan les conséquences de la chute de la Bourse tout comme celles des tensions sur les marchés des titres souverains des pays périphériques de la zone euro. Elles ont dû aussi faire face à la réduction des

rendements de leurs portefeuilles ainsi qu'à une décollecte significative des placements de leur clientèle.

Quant aux bancassureurs, ils ont subi le contrecoup de l'assèchement des liquidités bancaires qui a conduit les banques à solliciter leurs clients pour accroître leurs dépôts.

Des décisions salutaires en fin d'année

Le dernier trimestre 2011 a été marqué par un certain nombre de décisions qui ont contribué à renverser cette tendance dans le bon sens. D'abord, la Banque centrale européenne a réduit par deux fois son taux d'intervention, le ramenant de 1,50 % à 1 %. Ensuite, les responsables politiques de l'Union européenne se sont engagés à inscrire dans un traité le respect par ses membres de principes de saine gestion budgétaire. Ce qui a ouvert la voie à deux opérations de grande envergure par la Banque centrale européenne d'octroi de liquidité à trois ans aux banques, pour un montant total de l'ordre de 1 000 milliards d'euros. Ces mesures salutaires ont permis d'éviter un « *credit crunch* » (un effondrement du crédit

distribué par les banques). Elles ont contribué à réduire significativement les *spreads** sur le marché de la dette souveraine des pays périphériques. En redonnant confiance aux acteurs économiques, non seulement elles évitent à la zone euro de plonger dans une récession profonde, mais en réduisant les tensions sur le marché elles donnent aux gouvernements de la zone euro un répit pour remettre en ordre leurs finances publiques.

En 2011, CNP Assurances a tiré son épingle du jeu

Preuve de la confiance que lui accordent ses clients, CNP Assurances est l'une des rares compagnies d'assurances à avoir enregistré une collecte nette positive sur tous les trimestres de l'année. Ce qui a entraîné mécaniquement une augmentation sensible de sa part de marché. En dépit de la répercussion de la crise sur son bilan, CNP Assurances affiche, grâce à une gestion prudente et économe et à une réallocation progressive de ses activités vers les produits les plus rentables, un résultat net courant de plus de 1 milliard d'euros ainsi qu'un résultat net de 872 millions d'euros malgré la dépréciation



“

Face à un environnement difficile, CNP Assurances a bien résisté en augmentant sa part de marché.”

de la dette grecque et de certains actifs financiers. Ce résultat intègre également la reconstitution de la provision pour participation aux excédents (PPE) à son niveau de 2010. Ce « coussin » de 2,9 milliards d'euros nous permet de faire face en toute sérénité à de futures crises éventuelles. Nous avons aussi fortement revu à la baisse notre exposition aux dettes souveraines.

Nous restons très vigilants sur les risques à venir

CNP Assurances dispose d'un système sophistiqué de contrôle des risques. Celui-ci a d'ailleurs été affiné en 2011 pour garantir un meilleur traitement du risque des dettes souveraines. En tant que président du conseil d'administration, je m'emploie à vérifier qu'il est robuste et fiable.

Nous nous préparons aussi activement à la mise en place de Solvabilité 2, directive qui aura des répercussions très significatives : il faudra réduire encore le poids des actions dans nos placements, ce que nous avons commencé à faire.

Il importe enfin de s'assurer que la fiscalité de l'assurance vie est préservée. Car elle doit

continuer à jouer son rôle indispensable dans le financement à long terme de l'économie et de la dette publique.

Je peux vous assurer que votre conseil d'administration reste confiant dans la solidité des fondamentaux de CNP Assurances et dans sa capacité à renforcer ses positions en France et à l'international pour mériter durablement la fidélité de ses assurés, de ses partenaires, notamment La Banque Postale et les Caisses d'Epargne, et de ses actionnaires.

* Le *spread* d'une obligation (ou d'un emprunt) est l'écart entre le taux de rentabilité de l'obligation et celui d'un emprunt sans risque de durée identique. Le *spread* est naturellement d'autant plus faible que la solvabilité de l'émetteur est perçue comme bonne.

Entretien avec **Gilles Benoist** directeur général

Dans un contexte difficile, quel bilan tirez-vous de 2011 ?

Le secteur de l'assurance vie française a connu une chute sans précédent de la collecte nette en 2011, de 50 milliards à 7,6 milliards d'euros. La France est le marché principal de CNP Assurances, elle se trouve donc particulièrement exposée. Mais dans cette configuration inédite par sa gravité, CNP Assurances a mieux résisté que les autres acteurs.

Notre résultat brut d'exploitation croît de 17 %, c'est la combinaison vertueuse d'un « produit net d'assurance » en croissance et de charges d'exploitation contenues, à travers notamment un programme pluriannuel d'efficacité. Dans le même temps, CNP Assurances a maintenu les protections de son bilan au niveau atteint avant la crise grecque et gagné des parts de marché en France.

Ce qui a aussi permis à CNP Assurances de mieux résister que les autres, c'est l'international. Il représente aujourd'hui 20 % du chiffre d'affaires, mais 37 % du résultat brut d'exploitation, et constitue une source de développement rentable qui vient atténuer les impacts de la crise sur le marché français.

CNP Assurances augmente sensiblement sa part de marché en France, comment l'expliquez-vous ?

L'attitude des réseaux et le comportement de nos clients sont les deux facteurs essentiels. La force de CNP Assurances, c'est son modèle pluripartenaires. Les réseaux de La Banque Postale et des Caisses d'Épargne sont extrêmement puissants en France et ils sont performants. Leur dynamique, leur réaction face à la crise et l'énergie qu'ils déploient pour leurs clients méritent un coup de chapeau.

La fidélité des clients à leur réseau de distribution et à CNP Assurances a aussi fait la différence. Les rachats qui ont provoqué la chute de la collecte nette sont moins intenses chez CNP Assurances qu'ailleurs. C'est ainsi que nous avons atteint une part de marché de 35 % de la collecte nette en France.

L'assurance vie est-elle toujours un produit d'avenir ? Quelles sont les pistes d'évolution de l'assurance de personnes ?

Aucun État ne peut s'exonérer d'une puissante épargne de long terme, parce qu'elle

finance les entreprises et la dette souveraine. Au-delà, l'assurance vie reste un produit d'avenir pour deux raisons fondamentales. En France, où il n'existe pas de fonds de pension, à l'exception des produits de retraite spécifiques, il n'y a pas d'autre manière de se préparer des revenus complémentaires dans des conditions de sécurité et de fiscalité optimales que de recourir à l'assurance vie. La seconde raison est que le besoin de protection contre les risques de la vie ne diminue pas, au contraire, et parmi ces risques, il y a la perte d'autonomie.

Dès l'instant que l'on recentre l'assurance vie sur ces deux besoins fondamentaux, la retraite et la perte d'autonomie, il n'y a aucune raison d'être inquiet pour son avenir compte tenu de la démographie de la France.

Il va falloir faire évoluer nos produits pour apporter une réponse toujours plus adaptée à ces besoins. Cette tendance va nous permettre de nous recentrer sur notre métier d'assureur et de valoriser notre expertise sur l'ensemble des risques de la vie.



“

***La dynamique
de nos deux
grands réseaux
partenaires
et la fidélité
de nos assurés
ont fait
la différence.”***

**L'international représente
37 % du résultat brut d'exploitation.
Quels sont les moteurs
de ce développement ?**

Ce qui explique la qualité et l'ampleur de la contribution de nos filiales au résultat, c'est le dynamisme à la fois des partenariats et des activités de risque à l'international, notamment en prévoyance et en assurance emprunteur.

Le Brésil confirme sa réussite exceptionnelle, les partenariats avec Barclays et Marfin sont également des contributeurs sérieux. L'assurance emprunteur, qui est un des grands domaines d'expertise de CNP Assurances, est une activité très créatrice de valeur partout où elle est développée, notamment au Brésil, en Italie et en Europe du Sud.

Je me réjouis de voir la culture internationale émerger dans le Groupe. Aujourd'hui, les synergies s'organisent, y compris à travers des échanges de personnes. Ce qui est à mon sens un signe très positif.

**Quelles sont les dernières
avancées en matière
de développement durable ?**

En 2011, le conseil d'administration a fixé des objectifs en matière de développement durable au management de l'entreprise, qui lui a rendu compte des actions réalisées. L'essentiel des objectifs a été atteint.

Je tiens à souligner l'engagement déterminé de CNP Assurances en matière de diversité. Nous sommes la première entreprise du secteur de l'assurance à avoir obtenu le Label Diversité, notamment en raison de notre action d'insertion des travailleurs handicapés. De plus, peu d'entreprises disposent d'un accord aussi ambitieux sur l'égalité hommes-femmes, signé par toutes les organisations syndicales.

Une gouvernance équilibrée

La composition des instances de gouvernance et leurs règles de fonctionnement préservent l'intérêt des actionnaires et des assurés de CNP Assurances.

CROISER LES EXPERTISES

Le conseil d'administration du groupe CNP Assurances est composé de dix-huit administrateurs, trois censeurs et quatre représentants du comité d'entreprise. L'implication des actionnaires de référence conjuguée à la vision de personnalités qualifiées indépendantes garantit la pertinence des choix stratégiques. Le président du conseil d'administration veille à la cohérence d'ensemble. Il dirige les travaux du conseil, préside le comité stratégique et coordonne ses comités spécialisés, présidés quant à eux par des administrateurs indépendants.

GARANTIR LA MISE EN ŒUVRE

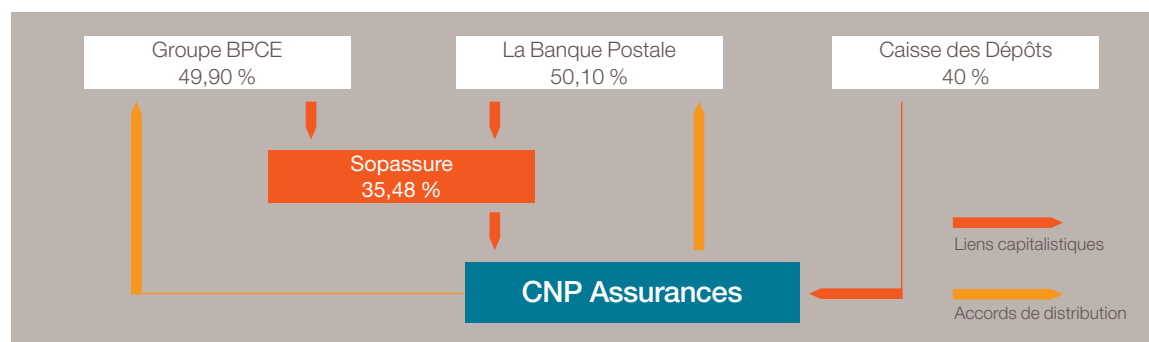
Le pilotage opérationnel incombe au directeur général, qui met en œuvre la stratégie

adoptée par le conseil et dispose des pouvoirs les plus étendus pour agir au nom du groupe CNP Assurances.

Il est assisté par le comité exécutif, qui associe six directeurs représentant les enjeux clés de l'entreprise : international, finance, partenariats, systèmes d'information, service aux assurés, ressources humaines. Cette instance de coordination traite tous les sujets d'intérêt transversal.

La cohérence du pilotage stratégique du groupe CNP Assurances est également garantie par la présence d'au moins un membre du comité exécutif au conseil d'administration des principales filiales en France. À l'international, CNP Assurances nomme au moins la moitié des administrateurs des filiales.

LIENS CAPITALISTIQUES ET ACCORDS DE DISTRIBUTION EN FRANCE



Composition au 31 décembre 2011 du conseil d'administration et de ses comités spécialisés

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Administrateurs

Edmond Alphandéry*, président
Gilles Benoist, directeur général
Caisse des dépôts et consignations,
représentée par 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 Ramón Fernandez
Philippe Baumin
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

LES 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*

Antoine Gosset-Grainville
Augustin de Romanet**

LA DIRECTION GÉNÉRALE

Gilles Benoist, directeur général
assisté par le comité exécutif :

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

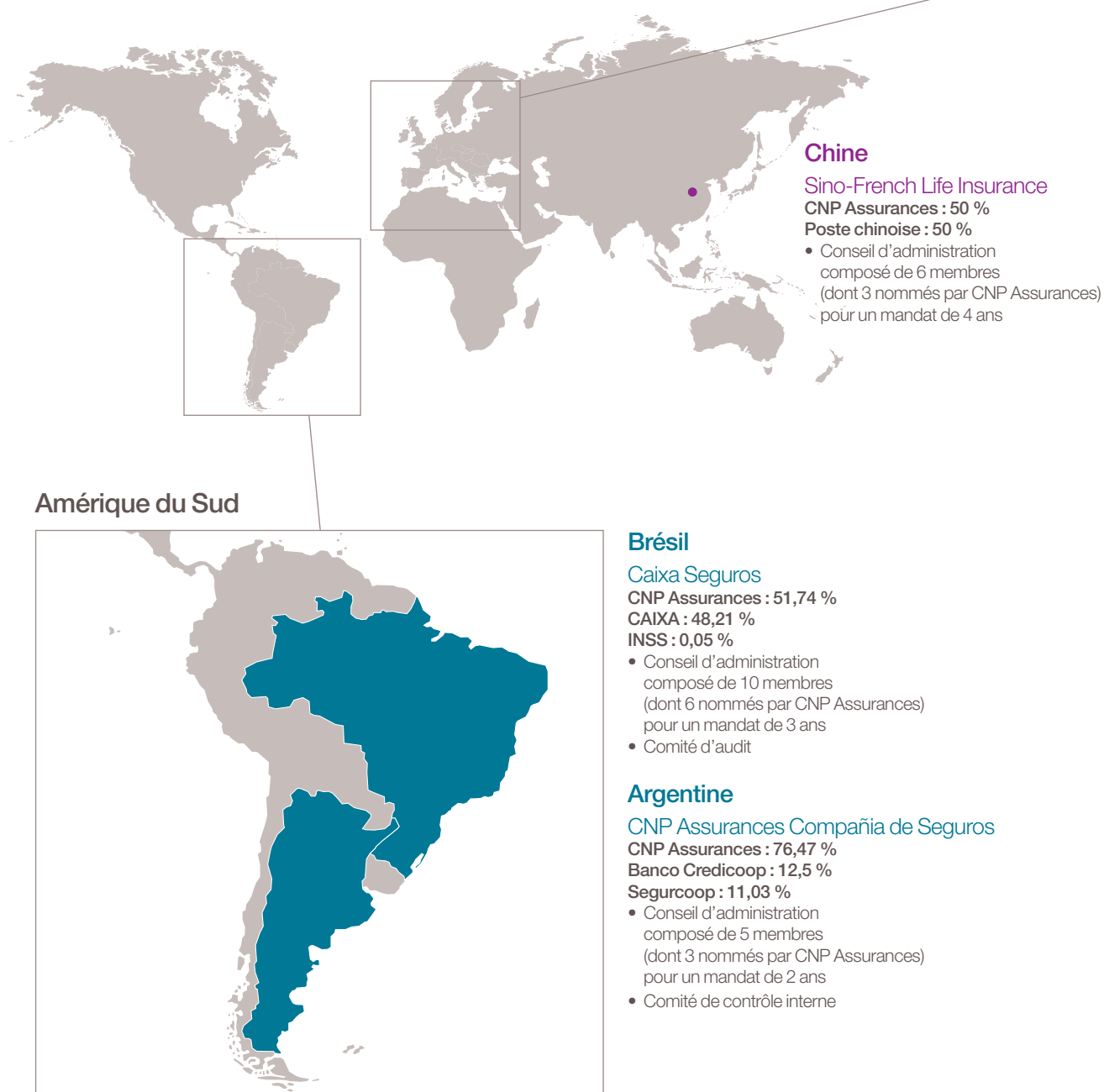
Secrétaire du comité exécutif

Huguette Rellier, directrice de l'audit
interne et de la mission qualité

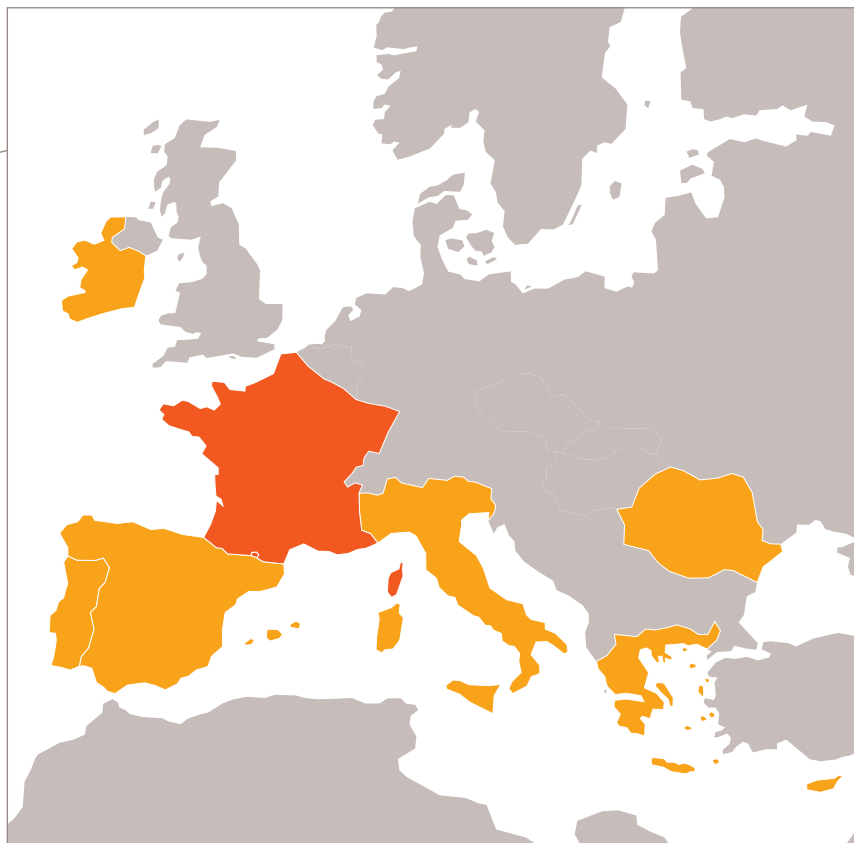
* Administrateur indépendant au sens du code
de référence Afep-Medef

** Dont les fonctions ont pris fin le 8 mars 2012

Le groupe CNP Assurances dans le monde



Europe



Filiales* en France

Âge d'Or Expansion

CNP Assurances : 100 %

Carrés Bleus

CNP Assurances : 100 %

CNP Caution

CNP Assurances : 100 %

Écureuil Vie Développement

CNP Assurances : 51 %

BPCE : 49 %

Filassistance International

CNP Assurances : 100 %

Fongépar

CNP IAM** : 94,9 %

SICAC*** : 5,1 %

La Banque Postale Prévoyance

CNP Assurances : 50 %

La Banque Postale : 50 %

MFP Prévoyance

CNP Assurances : 51 %

Sogestop L** : 28 %

MFP Services : 21 %

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

** Détenue à 100 % par CNP Assurances

*** Société immobilière de construction et d'acquisition de CNP Assurances

Espagne

CNP Vida de Seguros y Reaseguros

CNP Assurances : 94 %

Banka Cívica : 2 %

Bankia : 1,5 %

Liberbank : 1 %

Mare Nostrum : 1 %

Unim Bank : 0,5 %

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

CNP Barclays Vida y Pensiones

CNP Assurances : 50 %

Barclays Bank : 50 %

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

CNP España

Succursale CNP Assurances et CNP IAM

Italie

CNP UniCredit Vita

CNP Assurances : 57,5 %

UniCredit : 38,8 %

Cardif Assicurazioni : 3,7 %

- Conseil d'administration composé de 11 membres (dont 6 nommés par CNP Assurances) pour un mandat de 3 ans

- 3 comités spécialisés : comité des rémunérations et des nominations, comité de contrôle interne, comité stratégique

CNP Italia

Succursale de CNP Assurances et de CNP IAM

CNP Barclays Vida y Pensiones

Succursale CNP BVP

Portugal

CNP Barclays Vida y Pensiones

Succursale CNP BVP

Irlande

CNP Europe Life

CNP Assurances : 100 %

- Conseil d'administration composé de 6 membres dont 2 indépendants
- Création de 2 comités spécialisés : comité d'audit, comité des risques

Chypre et Grèce

CNP Marfin Insurance Holdings

CNP Assurances : 50,1 %

Marfin Popular Bank Public : 49,9 %

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

Roumanie

Pays où CNP Assurances opère en libre prestation de services

Panorama des parties prenantes

	FILIALES	PARTENAIRES DISTRIBUTEURS	COLLABORATEURS ET PARTENAIRES SOCIAUX
FRANCE CNP Assurances et filiales françaises	Âge d'Or Expansion Carrés Bleus CNP Caution Écureuil Vie Développement Filassistance International Fongépar La Banque Postale Prévoyance MFP Prévoyance	• 17 000 points de vente et de contact La Banque Postale • 4 600 points de vente Caisses d'Épargne • 370 CGPI • 315 établissements financiers • 300 conseillers CNP Trésor • 150 franchisés Âge d'Or • 115 mutuelles • 70 associations • 8 partenaires CNP Caution	3077 (et 188 dans les filiales françaises)
ESPAGNE CNP Vida de Seguros y Reaseguros	CNP Insurance Services CNP STC	• 21 partenaires distributeurs (des Caisses d'Épargne et de banques) qui représentent 5 000 points potentiels de vente	108
ESPAGNE, PORTUGAL, ITALIE CNP Barclays Vida y Pensiones		• 460 agences de la banque Barclays	75
ITALIE CNP UniCredit Vita		• Environ 2 000 agences du groupe UniCredit	144
IRLANDE CNP Europe Life		• Agences UniCredit et Ycap	10
CHYPRE, GRÈCE CNP Marfin Insurance Holdings	Laiki Cyprialife Laiki Insurance Company Marfin Life Marfin Brokers	• Chypre : Agency Network et Marfin Popular Bank • Grèce : Marfin Egnatia Bank et Postal Bank	360
BRÉSIL Caixa Seguros	Caixa Capitalização Caixa Consórcios Caixa Vida e Previdência Caixa Seguradora	• 39 300 points de ventes dont : 2 700 agences bancaires 11 000 agences de loterie 25 600 correspondants bancaires	773
ARGENTINE CNP Assurances Compañía de Seguros	CNP de Capitalización y Ahorro para Fines Determinados	• 800 agences	70
CHINE Sino-French Life Insurance		• 500 bureaux de poste	39

Fournisseurs : matériel, papier, sociétés de conseil, délégataires de gestion, informatique, prestataires de services Société civile : autorité de contrôle, instances

NOMBRE D'ASSURÉS	CONTREPARTIES DES ACTIFS FINANCIERS	ACTIONNAIRES
12 millions d'assurés en couverture de prêts 9,6 millions d'assurés en assurance vie individuelle 7 millions d'assurés aux prestations Filassistance 1,8 million de salariés assurés de 4 600 entreprises en assurance collective 595 000 assurés de 20 000 collectivités locales 40 000 clients Âge d'Or 25 000 bénéficiaires de CNP Caution 6 000 assurés via les CGPI 3 800 entreprises avec avoir auprès de Fongépar	570 émetteurs obligataires 240 entreprises cotées	40 % Caisse des Dépôts 35,48 % Sopassure 1,1 % État 140 000 individuels 2 438 salariés
190 000 assurés en assurance non-vie 129 000 assurés en assurance vie individuelle 3 300 salariés en contrats collectifs	170 émetteurs obligataires 10 entreprises cotées	94 % CNP Assurances 2 % Banka Cívica 1,5 % Bankia 1 % Liberbank 1 % Mare Nostrum 0,5% Unim Bank
183 000 assurés en assurance vie individuelle 10 500 assurés en contrats collectifs	90 émetteurs obligataires	50 % CNP Assurances 50 % Barclays Bank
908 000 assurés	100 émetteurs obligataires 10 entreprises cotées	57,5 % CNP Assurances 38,8 % UniCredit 3,7 % Cardif Assicurazioni
85 000 assurés	120 émetteurs obligataires 30 entreprises cotées	100 % CNP Assurances
230 000 assurés en assurance vie individuelle 94 000 assurés en assurance non-vie	70 émetteurs obligataires 20 entreprises cotées	50,1 % CNP Assurances 49,9 % Marfin Popular Bank Public
6,3 millions d'assurés en capitalisation 2,7 millions d'assurés en couverture de prêts 2,3 millions d'assurés en prévoyance 781 000 assurés en retraite 676 000 assurés en assurance non-vie 126 000 assurés de Consórcio	50 émetteurs titres publics et entreprises brésiliennes	51,74 % CNP Assurances 48,21 % CAIXA 0,05 % INSS
1 863 000 assurés en couverture de prêts 169 000 assurés en assurance vie collectifs 102 000 assurés en cas d'accident 61 000 assurés en assurance vie individuelle		76,47 % CNP Assurances 12,5 % Banco Credicoop 11,03 % Segurcoop
29 700 assurés	30 émetteurs obligataires	50 % CNP Assurances 50 % Poste chinoise

professionnelles, agences de notation, bénéficiaires des actions de mécénat, pouvoirs publics, localités d'implantation des sites

Notre mission : donner confiance dans l'avenir

Forte de la confiance de 23 millions d'assurés en épargne/prévoyance dans le monde, CNP Assurances affirme plus que jamais sa façon d'être assureur.



Son histoire d'entreprise publique, sa présence au cœur de la société française, son développement à l'international et sa vocation d'assureur de toute une vie forgent depuis toujours les valeurs de CNP Assurances. La crise actuelle leur donne une nouvelle résonance.

RÉPONDRE AUX BESOINS ESSENTIELS

Prévoyance, retraite ou assurance vie, les produits de CNP Assurances permettent à chacun de protéger son avenir et celui de sa famille face aux aléas de la vie, d'entreprendre en confiance et de transmettre en toute sécurité.

En France, CNP Assurances accompagne ainsi 12 millions d'assurés en épargne/prévoyance, ce qui lui donne une vision claire des mutations économiques et sociales comme l'allongement de la durée de vie et l'émergence de nouvelles vulnérabilités.

Ses échanges avec les conseillers des réseaux partenaires affinent sa connaissance des assurés et lui permettent d'innover au plus près de leurs besoins.

565 000

visiteurs uniques
en 14 mois sur
le site Web pédagogique
toutsavoirsurlassurancevie.fr

PROPOSER UNE PROTECTION ACCESSIBLE

Lutter contre l'exclusion financière est, depuis l'origine, une bataille de CNP Assurances, qui mutualise les risques pour offrir une protection accessible au plus grand nombre. Ses principaux contrats d'assurance vie fixent les seuils de versement au plus bas (30 € par mois).

En assurance vie collective, les contrats d'entreprises, d'associations ou de collectivités permettent à chaque salarié de bénéficier d'une couverture identique, à tarif optimisé grâce à la mutualisation.

Les produits d'assurances apparaissent bien souvent techniques et complexes. CNP Assurances les rend compréhensibles par tous en créant des outils pédagogiques attractifs, comme la saga de l'assurance vie diffusée sur un site Web vidéo dédié (www.toutsavoirsurlassurancevie.fr).

GÉRER AVEC PRUDENCE

L'assuré confie à CNP Assurances ce qu'il a de plus précieux, son avenir et celui de ses proches, mais aussi les économies d'une vie. C'est le fondement de sa gestion

rigoureuse. Le Groupe privilégie les investissements à long terme, la diversification continue de son portefeuille d'actifs et de ses implantations géographiques, et renforce dès que possible ses réserves afin de garantir le respect des engagements financiers pris envers ses assurés.

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ SOCIALE JUSQU'AU BOUT

Numéro 1 de l'assurance de personnes en France, CNP Assurances a un rôle à jouer dans le débat sur les nouveaux risques, la dépendance notamment. Sa politique de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) l'engage à garantir l'exemplarité des actifs financiers adossés aux contrats. Elle s'attache à promouvoir les supports ISR (investissement socialement responsable) auprès de ses clients et de ses partenaires, et à renforcer la culture déontologique de ses collaborateurs. Au-delà, le Groupe apporte un soutien décisif à l'économie par ses investissements à long terme dans les entreprises et les infrastructures.



PROXIMITÉ_

« Plusieurs fois par an, nous invitons des clients et leur entourage à venir débattre d'un risque de la vie, découvrir ses enjeux et les solutions disponibles. Le thème retenu en 2011 était le maintien de l'autonomie. La rencontre organisée dans une maison de retraite de Fréjus, à la demande de son directeur, a mobilisé toute l'équipe de CNP Trésor Nice. Une vingtaine de personnes ont répondu présent : des résidents, leurs enfants et des employés. Solutions d'assurance, aides financières et à domicile, enjeux de la transmission du patrimoine, les participants ont recueilli une manne d'informations et bénéficié de l'expertise des conseillers CNP Trésor. Une expérience intergénérationnelle propice à la réflexion et à l'anticipation de la protection des siens. »

JEAN-PIERRE CESBRON
délégué régional CNP Trésor Nice



SÉCURITÉ_

« Avec la crise des dettes publiques européennes et le choc boursier qui les accompagne (le troisième en dix ans), les épargnants ont perdu des repères qu'ils pensaient immuables. À l'occasion d'une enquête réalisée fin 2011, nous avons découvert que certains assurés en venaient même à douter de la garantie du capital investi sur les fonds en euros. Nous avons par ailleurs pu vérifier que leur aversion au risque atteint désormais des niveaux historiques et que la sécurité est, plus que jamais, le premier critère de choix d'une assurance vie*. Aussi, au-delà de notre communication sur la solidité financière de CNP Assurances, nous travaillons à des offres innovantes dont les garanties et protections seront au cœur des attentes des assurés. »

* Enquête TNS, novembre 2011

OLIVIER JAMOT
responsable marketing,
études et veille

UN ENGAGEMENT EXIGEANT, DE PLUS EN PLUS RECONNU

Signataire du Pacte mondial de l'ONU dès 2003, CNP Assurances s'attache à respecter et à promouvoir ses dix principes relatifs aux droits de l'homme et aux droits du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption. Les filiales argentine et brésilienne ainsi que l'entité italienne CNP UniCredit Vita ont rejoint le Pacte mondial, qui implique désormais 88 % des collaborateurs du Groupe. En 2011, l'adhésion de CNP Assurances aux Principes pour l'investissement responsable (PRI) de l'ONU conforte sa volonté de généraliser l'intégration des critères extra-financiers dans le choix de ses actifs. La qualité de la démarche est reconnue par les experts et sert de référence pour mesurer les avancées des acteurs de la place.

Vigeo, agence de notation extra-financière, place CNP Assurances parmi les toutes premières sociétés d'assurances de son panel européen.



CNP ASSURANCES S'ENGAGE SUR LES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL

Droits de l'homme

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

Droits du travail

03. Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective.
04. Éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
05. Procéder à l'abolition effective du travail des enfants.
06. Éliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Environnement

07. Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.
08. Prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
09. 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.

Plus-value sociale et partage de la valeur en 2011

CNP Assurances

OFFRE D'ASSURANCE

en cas d'accident, maladie, décès,
dépendance, chômage,
ou de retraite et dommages aux biens



ENGAGEMENTS

- Garantie de versement des prestations à la personne assurée ou au(x) bénéficiaire(s)
- Garantie financière des encours en euros et du nombre de parts d'UC à tout moment jusqu'au décès
- Rentabilité minimale temporaire
- 288,7 Md€ de réserve pour couvrir ces engagements

PLUS-VALUES SOCIALES

- Conseil aux assurés
- Suivi des droits de l'assuré et de son (ou ses) bénéficiaire(s) sur toute la durée du contrat
- Service des prestations
- Prévention et assistance
- Optimisation financière pour la sécurité absolue des engagements et le versement de rendements financiers annuels et lissés dans le temps

Un modèle d'affaires expert, générateur de confiance

Les accords de distribution avec des grands réseaux bancaires font l'attractivité de CNP Assurances auprès des assurés et des partenaires potentiels.

CNP Assurances conçoit, fabrique et gère des contrats d'assurance de personnes. Leur distribution est confiée à des partenaires bien implantés sur leur marché, bénéficiant d'un solide capital confiance et partageant ses valeurs.

Alliance de l'expertise et de la proximité, ce modèle démontre toute sa pertinence dans le contexte de crise financière et s'exporte en souplesse pour accélérer le développement du Groupe.

EN FRANCE, DEUX PARTENAIRES ACTIONNAIRES

La Banque Postale et les Caisses d'Epargne distribuent les produits d'assurance individuelle à travers leurs réseaux de plus de 21 000 points de contact et de vente. Actionnaires de CNP Assurances, les deux partenaires sont directement associés aux performances du Groupe et à son avenir *via* des accords de distribution.

Des conventions contractualisent les engagements réciproques, qui font l'objet d'un suivi permanent pour garantir la qualité de service aux réseaux de distribution comme aux assurés.

Les échanges réguliers des équipes stimulent l'innovation produit. Des comités métiers (marketing, informatique, financier et de gestion) ont été créés et enrichissent les échanges au sein des comités de partenariats existants avec La Banque Postale et les Caisses d'Epargne.

L'ASSURANCE COLLECTIVE MULTIRÉSEAU

Plus de 300 établissements financiers, une centaine de mutuelles, 20 000 collectivités territoriales et hospitalières, 4 600 entreprises et un grand nombre d'associations font confiance aux produits de CNP Assurances en retraite, en assurance emprunteur et en prévoyance.

CNP Assurances, experte de l'assurance collective, répond aux appels d'offres complexes des clients grands comptes, segment sur lequel elle est très présente, et diffuse ses solutions retraite dédiées aux PME-TPE *via* le courtage et les réseaux des Caisses d'Epargne et des Banques Populaires. CNP Assurances est l'assureur des contrats commercialisés par les Caisses d'Epargne et le réassureur à hauteur de

20%

du chiffre d'affaires
à l'international, soit 6,1 Md€

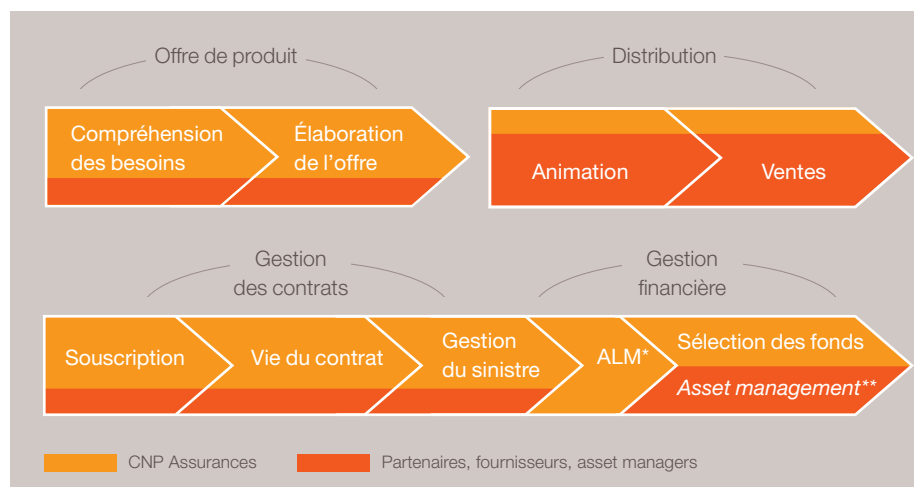
60 % des contrats vendus par les Banques Populaires via Natixis Assurances.

CAP SUR LE MONDE

CNP Assurances réalise 20 % de son chiffre d'affaires hors de France et cherche de nouveaux relais de croissance, notamment en Europe du Sud et en Amérique latine. Son développement respecte trois principes fondateurs de son modèle : s'appuyer sur un réseau de distribution bien implanté ;

préférer le canal bancassurance, vecteur d'image et d'attractivité ; intéresser les partenaires au résultat via une présence au capital et des mécanismes financiers motivants.

L'ALLIANCE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE ET DE LA PROXIMITÉ CLIENT



* Asset and liability management : gestion actif/passif ** Gestion des fonds



AGILITÉ

« Le marché espagnol a été très impacté par la crise en 2011.

Comment continuer à créer de la valeur pour le Groupe dans ce contexte ? Il nous fallait rebondir, et vite. Partant

de la conviction que le service est au cœur de l'assurance de demain, nous avons créé une plate-forme de services mutualisés, CNP Insurance Services (CIS), capable de gérer des projets Groupe et extra-Groupe. Les compétences et la motivation des équipes ont fait la différence. Nous avons ainsi pu doubler en deux ans le volume des primes, en contenant les coûts.

En 2011, notre partenariat avec Barclays a continué à porter ses fruits : + 20 % en chiffre d'affaires et + 34 % en résultat. CNP BVP (Barclays Vida y Pensiones) est devenu le premier client de CIS ! Le monde change, il faut savoir adapter le modèle de CNP Assurances. »

EMMANUEL MORANDINI
directeur général de CNP BVP,
président de
CNP Insurance Services

La maîtrise des risques au crible de Solvabilité 2

Cœur du métier d'assureur, la gestion des risques fait l'objet de toute la vigilance de CNP Assurances. La directive européenne Solvabilité 2 la hisse d'un cran.

La solvabilité d'un assureur est sa capacité à respecter les engagements de long terme qu'il prend vis-à-vis de ses clients. C'est une question d'équilibre entre le total des garanties et des protections souscrites par les assurés et les ressources mobilisables par l'assureur pour y faire face, ses fonds propres, ses provisions et ses actifs (actions, obligations, immobilier, etc.).

L'ÉVALUATION DU BESOIN EN FONDS PROPRES

C'est le premier pilier de la directive Solvabilité 2. Les compagnies d'assurances doivent disposer de réserves couvrant l'intégralité de leurs engagements vis-à-vis des assurés et, au-delà, de fonds propres « réglementaires » pour faire face à des événements imprévus. Pour évaluer ce montant, la directive propose une formule mathématique standard, mais autorise les compagnies à mettre en place un modèle interne sous réserve d'en obtenir l'homologation par le superviseur. Dans cette perspective, en 2011, les équipes d'actuels de CNP Assurances ont défini les paramétrages spécifiques à intégrer pour

refléter au plus juste l'exposition aux risques de la compagnie. À compter du 1^{er} janvier 2014, date d'entrée en vigueur de Solvabilité 2, le taux de couverture – rapport des fonds propres éligibles sur capital réglementaire – deviendra un indicateur phare de la santé des compagnies d'assurances. CNP Assurances l'estime à environ 150 % à fin 2011, soit une baisse contenue de 10 points au regard du contexte dégradé.

UNE NOUVELLE CULTURE DE RISQUE

Le déploiement du projet ERM (*Enterprise Risk Management*) répond aux exigences de la directive Solvabilité 2 en matière de gouvernance, de stratégie et gestion des risques, et de contrôle.

La gouvernance des risques du Groupe est assurée par deux directions complémentaires. La direction des risques et de la solvabilité pilote la gestion des risques financiers et techniques et évalue la solvabilité. La direction des risques et de la conformité est en charge des risques opérationnels et du contrôle permanent.

En 2011, la démarche ERM a abouti à un nouveau processus de création de produit.

Il s'appuie sur une évaluation concertée des risques entre tous les experts concernés. Les travaux ont également permis de structurer la gouvernance des risques et d'approfondir la couverture des principaux risques liés au modèle d'affaires : sous-traitance et opérations de gestion.

L'ÉCHÉANCE DU 1^{ER} JANVIER 2014

L'année 2012 sera consacrée à tester la complémentarité des dispositifs de gestion de risque, de pilotage des risques et d'évaluation par le contrôle interne.

CNP Assurances s'attachera à vérifier la compréhension des enjeux par chaque collaborateur concerné et à mettre en place des tableaux de bord partagés pour piloter et couvrir progressivement l'ensemble des risques sur le périmètre du Groupe.

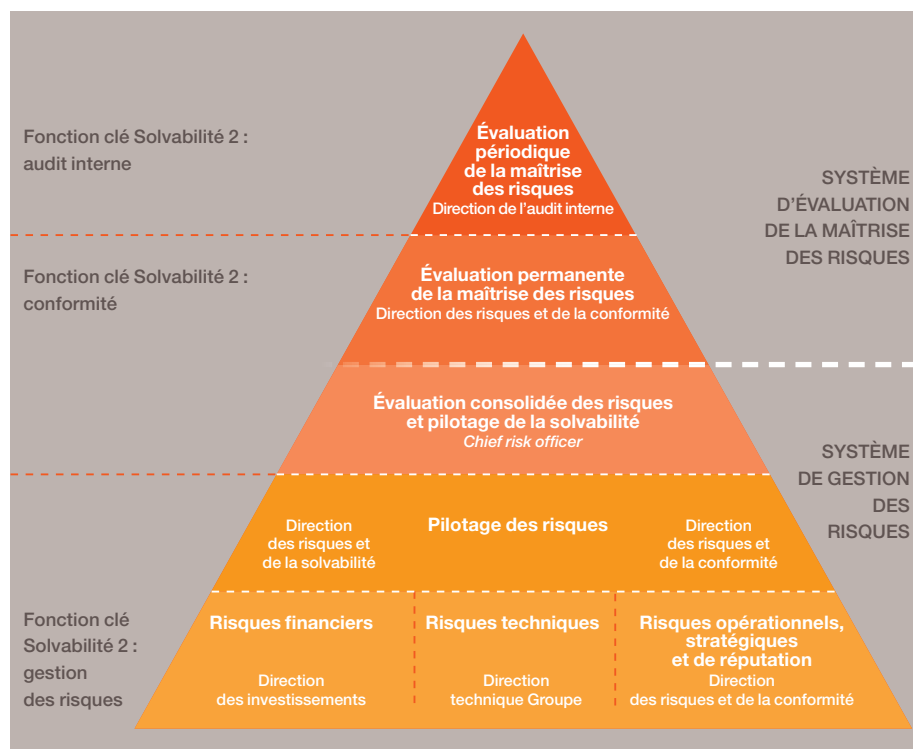
115 %*

ratio de Solvabilité 1
de CNP Assurances
à fin 2011 sur la base
des seuls fonds propres

135 %*

ratio de Solvabilité 1
à fin 2011 intégrant
les plus-values latentes

LE DISPOSITIF DE MAÎTRISE DES RISQUES SOUS SOLVABILITÉ 2



* Ces chiffres incluent l'option de paiement du dividende en action



DYNAMIQUE_

« Former les 800 collaborateurs de CNP Assurances impactés dans leur quotidien par la directive Solvabilité 2 est l'occasion d'insuffler une dynamique transverse. Nous nous sommes appuyés sur l'ensemble des métiers pour concevoir le dispositif de formation. Celui-ci privilégie la compréhension globale des enjeux de la gestion des risques à CNP Assurances. La directive Solvabilité 2 impose de développer de nouvelles expertises techniques et des compétences en communication. Les parcours de formation sont l'opportunité pour chacun de s'approprier ces changements selon son degré d'exposition aux risques et son rôle, qu'il soit dirigeant, manager ou expert. Le déploiement s'échelonnera jusqu'en 2013. »

ANNE-HÉLÈNE LABAT
responsable du service formation
professionnelle

La gestion d'actifs résiste à la crise

Dans un environnement économique particulièrement difficile, la gestion prudente et rigoureuse du Groupe démontre toute sa pertinence et révèle sa réactivité.

Pour résoudre la crise, les États se sont impliqués dès ses premiers signes en 2008 et ont fortement accru leur endettement, générant des dettes souveraines, placement historiquement considéré comme sans risque.

En 2011, les difficultés de la Grèce ont fait tomber cette certitude. Dans le même temps, la volatilité sur les marchés financiers, déjà spectaculaire en 2008 et 2009, a atteint des proportions inégalées. Cette conjonction d'événements a largement impacté le portefeuille d'actifs des grands investisseurs institutionnels.

DES FONDAMENTAUX SOLIDES

Numéro 1 de l'assurance de personnes en France depuis 20 ans, CNP Assurances est reconnue pour sa gestion rigoureuse de l'actif/passif, qui conjugue l'obligation de sécurité avec des objectifs de rendement optimisés et lissés dans le temps.

CNP Assurances privilégie les investissements de long terme et porte en général les titres obligataires jusqu'à leur maturité. Elle a constitué au fil du temps des plus-values latentes et des réserves importantes sur l'ensemble de son portefeuille, qu'elle

renforce dès que possible. C'est ce qui lui a permis de traverser les moments difficiles dans le passé et, en 2011, d'absorber l'impact de la crise des dettes souveraines et des dépréciations d'actifs.

La forte tradition de diversification du Groupe réduit son exposition aux chocs conjoncturels. Son portefeuille d'actifs est composé de près de 84 % d'obligations, dont la moitié en dettes souveraines de plus de 20 pays,

ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES PASSIFS PAR TYPE DE GARANTIE (en milliards d'euros, hors participation aux bénéfices de l'exercice)

Contrats	Garantie par contrat	Passifs au 31/12	2007	%	2009	%	2011	%
En UC	Nombre d'UC garanti mais pas leur valeur. Pour le capital, il existe des garanties planchers		41,5	17,6	36,6	13,8	34,8	12,1
À TMG*	Garantie du capital et garantie d'un rendement < à 60 % du TME** pendant 8 ans		54,9	23,3	56	21,2	55,9	19,4
Sans TMG	Garantie du capital		98,8	41,9	126,1	47,6	148	51,3
À taux majoré fixe ou variable	Garantie du capital et engagement sur des taux de rendement majorés (≥ à 60 % du TME)		9,3	4	9	3,4	7,9	2,7
Autres	Contrats de prévoyance, de couverture de prêts et certains contrats de retraite		31	13,2	37	14,0	42,1	14,6
Total			235,5	100	264,7	100	288,7	100

* TMG : Taux d'intérêt minimum garanti ** TME : Taux moyen d'emprunt d'État

84 %

d'obligations dans
le portefeuille d'actifs
au 31 décembre 2011
(périmètre Groupe)

de plus de 9 % d'actions et d'OPCVM (organismes de placements collectifs en valeurs mobilières) actions et de 3,5 % d'immobilier. CNP Assurances investit aussi dans les forêts (elle détient le premier parc forestier privé français avec plus de 54 000 hectares) et dans les infrastructures, gages de rentabilité de long terme.

L'IMPACT ET LES LEÇONS DE LA CRISE

À fin 2011, l'exposition brute globale du groupe CNP Assurances à la Grèce, l'Italie, l'Espagne, le Portugal et l'Irlande représentait moins de 7 % de ses actifs, la seule dette grecque ne comptant que pour 0,2 %. En ligne avec les accords européens et les recommandations des autorités de marché, CNP Assurances a effectué une dépréciation de 70 % des titres grecs. La baisse des Bourses a également justifié la dépréciation d'actions de grands groupes détenues en portefeuille.

LES NÉCESSAIRES ADAPTATIONS SONT ENGAGÉES

Pour se protéger des aléas des marchés financiers, CNP Assurances réoriente sa

88 %

du portefeuille d'obligations
notées de A à AAA
au 31 décembre 2011

stratégie de gestion d'actifs en réduisant ses investissements en actions cotées et en se désengageant des obligations souveraines des pays périphériques de la zone euro. Elle privilégie les actifs réels à rendement régulier : l'immobilier et les actifs non cotés comme les infrastructures publiques. Cela s'est matérialisé dès 2011 par l'entrée de CNP Assurances au capital de GRTgaz, le gestionnaire du réseau français de transport de gaz naturel.



CHANGEMENT_

« La crise dans laquelle nous sommes entrés en 2008, et dont nous ne sommes toujours pas sortis, marquera un tournant dans la gestion d'actifs des assureurs. Les emprunts d'État, qui constituaient jusqu'ici le socle des portefeuilles, ne peuvent plus être considérés comme dénués de risques. Il va falloir plus que jamais diversifier les placements. Parallèlement, les banques sont amenées à externaliser des actifs pour respecter les nouvelles normes de Bâle 3, et les compagnies d'assurances en sont les premiers acquéreurs potentiels. Un nouveau modèle d'investissement devrait ainsi émerger. »

MIKAËL COHEN

directeur des investissements

assurance vie en France : CNP Assurances gagnante

Dans un contexte difficile, la qualité de ses deux grands partenaires distributeurs et la fidélité de ses assurés font la différence. La collecte nette de CNP Assurances demeure positive sur tous les trimestres. Sa part de marché atteint 17,4 %, contre 16,8 % en 2010. Ses encours moyens s'élèvent à 286 milliards d'euros, en progression de 4,4 %.

10 ans de réussite au Brésil

L'entrée au capital de Caixa Seguros en 2001 a marqué une étape décisive du développement international de CNP Assurances. En 10 ans, la filiale brésilienne a multiplié son chiffre d'affaires par six et sa contribution au résultat net du Groupe par quinze. Ses produits d'assurances de personnes et de biens sont distribués par le réseau de la Caixa Econômica Federal, deuxième banque publique brésilienne, avec laquelle un accord de distribution exclusif a été conclu pour vingt ans.

le rôle moteur de l'international

En 2011, l'international contribue pour 20 % au chiffre d'affaires et pour 44 % au produit net d'assurance du Groupe. La croissance de l'activité est tirée par le Brésil et par le gain d'appels d'offres de grands comptes.

prêt pour Solvabilité 2

Dans la perspective du 1^{er} janvier 2014, date d'entrée en vigueur de la directive européenne Solvabilité 2, les équipes de CNP Assurances ont affiné le calcul de l'exposition aux risques de la compagnie, renforcé le dispositif de maîtrise des risques, structuré la gouvernance et conçu le programme de formation des 800 collaborateurs impactés dans leur quotidien par la directive.

gestion d'actifs rigueur et diversification

La crise des dettes souveraines conjuguée à la volatilité inédite des marchés financiers impacte le portefeuille d'actifs des investisseurs institutionnels. CNP Assurances réoriente sa stratégie en privilégiant notamment les actifs réels à rendement régulier, ce qui se concrétise en 2011 par son entrée au capital de GRTgaz et par une forte progression de ses acquisitions immobilières.

CNP Assurances un bilan sécurisé

Fin 2011, CNP Assurances choisit de renforcer ses « coussins » de protection pour parer aux éventuels chocs à venir. Ainsi, la provision pour participation aux excédents (PPE), entamée au cours de l'année pour absorber la crise grecque et des dépréciations d'actifs sur les marchés financiers, est ramenée à son niveau de 2010. C'est cette gestion prudente qui permet à CNP Assurances de traverser les crises depuis plus de 150 ans.

une nouvelle page de l'histoire de la Fondation

La Fondation CNP Assurances devient en 2011 fondation d'entreprise. Elle se dote d'un conseil d'administration plus représentatif de l'entreprise et d'un budget pluri-annuel de 4 millions d'euros pour intensifier son engagement en faveur de la santé publique. Dès 2011, elle a retenu les 161 premiers projets de sa nouvelle histoire.

GPEC* priorité à l'emploi

La technicité croissante des métiers incite CNP Assurances à gérer ses effectifs au plus près de ses besoins de compétences. Elle table sur une stabilité des effectifs à l'horizon 2014 et donne la priorité au parcours professionnel, à la mobilité et à la montée en compétences, soutenue par un effort de formation qui représente plus de 5 % de la masse salariale en 2011.

* Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

la dynamique des nouveaux produits

En 2011, CNP Assurances innove pour les clients de ses partenaires. *Sérénia*, le produit de prévoyance haut de gamme de La Banque Postale Prévoyance, est primée par « Les Dossiers de l'épargne » dès son lancement. Le produit de capitalisation *Nuances Capi* complète l'offre en gestion privée des Caisses d'Epargne. *CNP Patrimoine Liberté Plus* enrichit la gamme d'assurances vie multisupport des conseillers en gestion de patrimoine indépendants.

investissement responsable, un engagement public

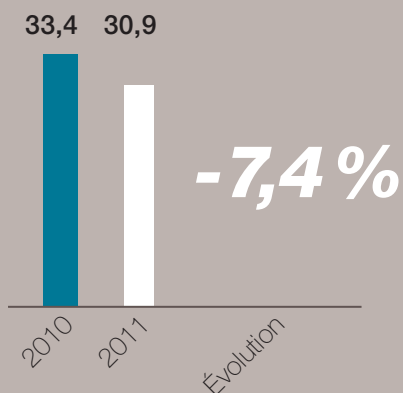
Convaincue que l'intégration de critères extra-financiers contribue à la performance sur le long terme, CNP Assurances a choisi d'adhérer aux Principes pour l'investissement responsable (PRI) de l'ONU. Cet engagement consacre les avancées réalisées sur son cœur de métier d'investisseur et la volonté de généraliser l'intégration de ces critères à tous les compartiments d'actifs.

vers une fluidité multicanal

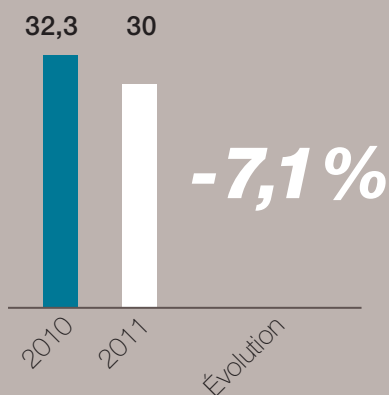
Pour concilier performance des partenaires et satisfaction des assurés, CNP Assurances investit dans des systèmes de gestion et d'information de pointe. La dématérialisation des bulletins de situation, le questionnaire de santé complété en ligne par l'assuré en assurance emprunteur et la déclaration de sinistre *via* Internet modernisent les échanges.

Chiffres clés

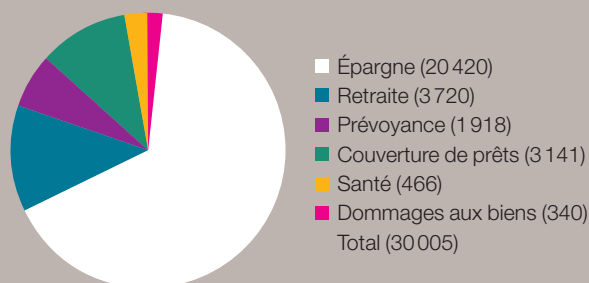
Collecte brute totale
(en Md€, normes françaises)



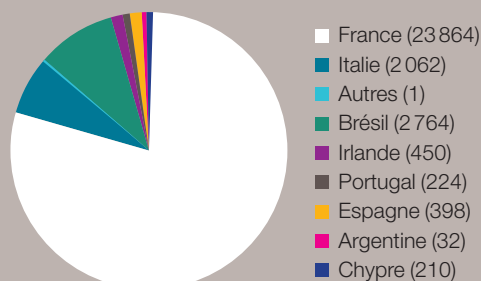
Chiffre d'affaires total
(en Md€, normes IFRS)



Chiffre d'affaires par segment
(en M€, normes IFRS)



Chiffre d'affaires par pays
(en M€, normes IFRS)

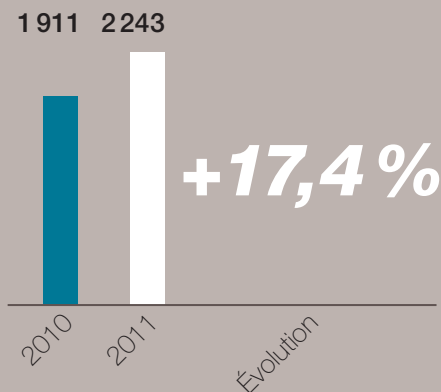


Le chiffre d'affaires du Groupe s'établit à 30 Md€, en baisse de 7,1 % au 31 décembre 2011. Cette évolution est principalement imputable au segment épargne (- 13,4 %), pénalisé en Europe par la concurrence des produits bancaires. *A contrario*, la retraite (grâce à un important contrat en Irlande) et la prévoyance enregistrent des croissances à deux chiffres, respectivement 17,7 % et 11 %, tandis que l'assurance emprunteur croît de près de 4 % (7,3 % hors impact de la fin du partenariat avec Cofidis). L'activité en France, bien qu'en baisse de 9,1 %*, est nettement supérieure à celle du marché vie capitalisation qui chute de 14 %** en 2011. Avec une croissance de 13 %, le Brésil confirme son rôle moteur dans la dynamique du Groupe.

* En normes françaises.

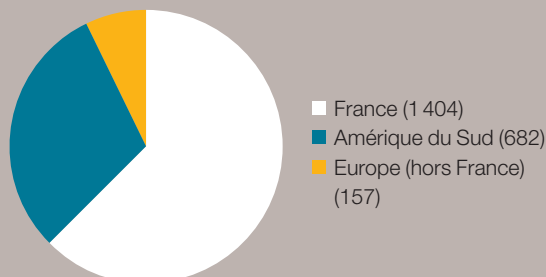
** Source FFSA, janvier 2012, en normes françaises.

Résultat brut d'exploitation (RBE) (en M€)



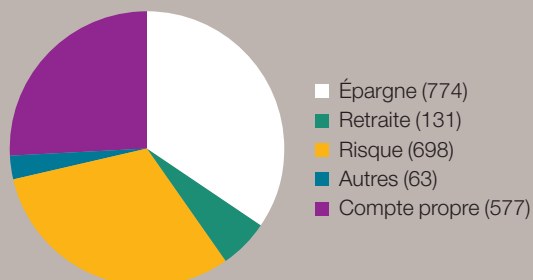
Le résultat brut d'exploitation (RBE) est en hausse de 17,4 %, à 2 243 M€, sous le double effet de la croissance du produit net d'assurance, porté par la bonne dynamique opérationnelle, et de la maîtrise des coûts.

Répartition du RBE par zone géographique en 2011 (en M€)

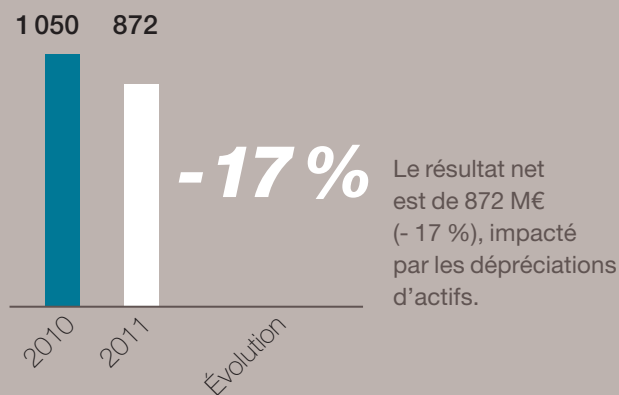


37 % du RBE total Groupe est réalisé à l'international.

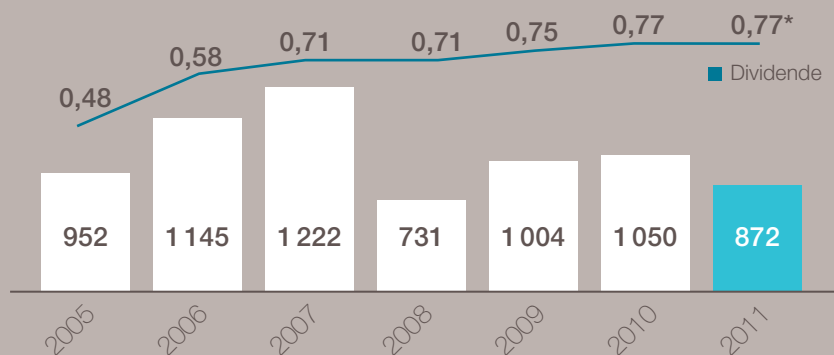
Répartition du RBE par segment en 2011 (en M€)



Résultat net (en M€)



HISTORIQUE DU RÉSULTAT NET ET DU DIVIDENDE (en € par action)



* Soumis au vote des actionnaires lors de l'assemblée générale annuelle 2012, avec option de paiement du dividende en action.

VALEUR INTRINSÈQUE (Market consistent embedded value - MCEV)

20 € par action à fin décembre 2011 avant distribution du dividende, soit + 2 % par rapport à la valeur de 2010 après dividende.

+ 2 %

Indicateurs extra-financiers

ASSUREUR RESPONSABLE

Nombre de contrats d'assurance en unités de compte avec support ISR : 82 000 (- 5 % par rapport à 2010)

INVESTISSEUR RESPONSABLE

- Part des actifs gérés en intégrant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance : 80 % début 2012
- Encours d'OPCVM labellisés ISR ou à thématique sociale ou environnementale : 1,5 milliard d'euros

EMPLOYEUR RESPONSABLE

- Effectif Groupe : 4 844 collaborateurs
- CNP Assurances : 3 077
 - Filiales consolidées : 1 649
 - Filiales non consolidées* : 118
- Part des CDI** : 98,2 %
- Formation** : 4 % de la masse salariale

RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

- Bilan Carbone® 2009 = 22 000 tonnes d'équivalent CO₂, en diminution de 2 % en 2011 à périmètre et méthodologie constants
- Bilan net 2011 du stockage de carbone des forêts du patrimoine de CNP Assurances : 172 219 tonnes de CO₂

LA RECONNAISSANCE

DES ANALYSTES EXTRA-FINANCIERS

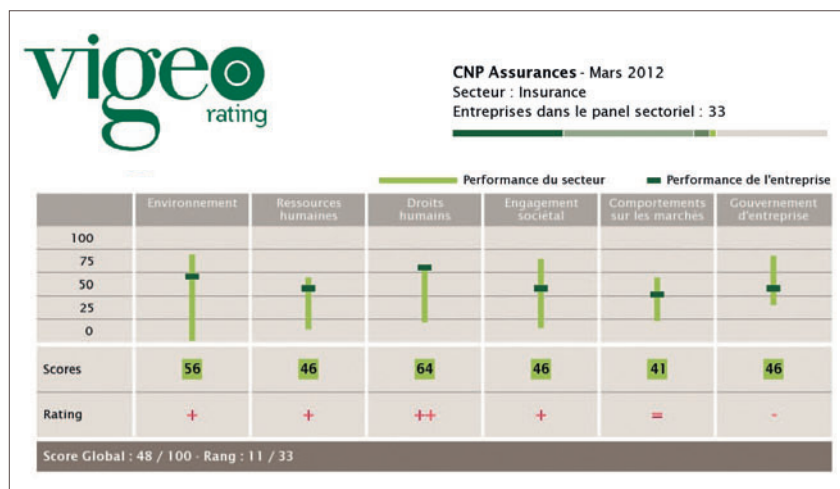
Vigeo, dans sa notation non sollicitée, place CNP Assurances parmi les toutes premières sociétés d'assurances de son panel européen. La performance du Groupe est particulièrement saluée en matière d'engagement social. Le titre est intégré à plusieurs indices ISR européens comme Ethibel Excellence Investment Register et ASPI Eurozone® 120.

LE BILAN RSE

Le bilan 2011 des engagements de CNP Assurances est disponible au format papier sur simple demande auprès de CNP Assurances ou téléchargeable sur www.cnp.fr. Il inclut tous les indicateurs détaillés de suivi de la démarche de développement durable.

* Filassistance, Âge d'Or, Sino-French Life Insurance.

** CNP Assurances et filiales consolidées.



Bourse

ÉVOLUTION DU COURS DE BOURSE D'OCTOBRE 1998 À DÉCEMBRE 2011

Depuis l'introduction en Bourse, le 6 octobre 1998, l'action CNP Assurances enregistre une bonne performance, en hausse de 61,5 %, tandis que le CAC 40 est resté stable (+ 0,74 %) et que le secteur de l'assurance affiche une baisse de 49,2 %.

Sur l'année 2011, le titre CNP Assurances est en baisse de 29 % dans un marché très volatil et dans le contexte de crise des dettes souveraines en Europe.



CNP Assurances

+ 61,5 %

depuis l'introduction en Bourse

CAC 40

+ 0,7 %

DJ Euro Stoxx

- 49,2 %

CNP Assurances en Bourse

Cotation : Euronext Paris

Introduction en Bourse : 6 octobre 1998

Cours au 31 décembre 2011 : 9,58 €

Capitalisation boursière au 31 décembre

2011 : 5,7 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 2011 : 478 831

(source Bloomberg)

Indices

SBF 120

Euronext 100

DJ Euro Stoxx Insurance

ASPI Eurozone 120

Ethibel Excellence Index

Europe

Épargner pour rester confiant

En 2011, la crise économique entame l'épargne des Français. Forte de la fidélité de ses assurés, CNP Assurances résiste mieux que le marché.



En 2011, l'assurance vie a connu cinq mois consécutifs de collecte nette négative, les retraits excédant les dépôts. Selon la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA)*, la décollecte est allée croissant au fil des mois, de 300 millions d'euros en août à 3,8 milliards en décembre ! Du jamais vu dans l'histoire de ce placement, qui affiche toutefois une collecte nette positive de 7,6 milliards d'euros sur l'année et un encours de 1 362 milliards d'euros à fin 2011, en progression de 22 milliards d'euros par rapport à 2010.

CNP ASSURANCES MARQUE DES POINTS

Dans ce contexte de crise, la collecte nette de CNP Assurances demeure positive sur tous les trimestres, preuve de la solidité de son modèle pluripartenaires et de la stabilité de ses assurés. En France, CNP Assurances enregistre une baisse d'activité de 9,1 % en normes françaises, sensiblement inférieure à celle du marché (14 %). Résultat : sa part

* Voir lexique p. 68.

Nota bene : sauf remarque spécifique, les chiffres sont présentés en normes IFRS.

241 Md€ 34,9 %

d'encours d'épargne
hors PB différée, en 2011

de part de marché
en France
(en collecte nette 2011)

de marché augmente légèrement en collecte brute, à 17,4 % (contre 16,8 % en 2010), et atteint un niveau record en collecte nette, frôlant les 35 %.

LES DEUX GRANDS PARTENAIRES SE MOBILISENT

La Banque Postale réalise une excellente performance avec une collecte brute en recul de 4 %. La part réalisée en unités de compte poursuit sa progression. L'offre d'assurance vie *Cachemire* à destination des clients patrimoniaux connaît cette année encore un développement soutenu avec près de 57 000 nouveaux contrats engrangés pour un chiffre d'affaires de 4,11 milliards d'euros.

Le réseau des Caisses d'Épargne enregistre une baisse de la collecte brute un peu plus forte que le marché de l'assurance vie, environ 16 %, mais une performance nettement supérieure en collecte nette. Ce qui prouve sa capacité à convaincre ses clients de garder confiance dans l'assurance vie et dans les supports en unités de compte, qui représentent toujours 15,6 % de ce placement, au-dessus de la moyenne du marché (14,1 %).

L'ÉPARGNE DE PROJET PAR EXCELLENCE

CNP Assurances réaffirme sa conviction : l'assurance vie est le pilier de l'épargne longue en France et l'instrument privilégié de préparation de sa retraite ou de financement d'un projet. Un large éventail de produits permet à l'assuré de trouver une solution adaptée à ses aspirations et à son profil : aider financièrement ses enfants, protéger son épargne ou son capital, le transmettre, recevoir un complément de revenus à vie, prémunir sa famille en cas d'aléa.

Collecte brute

Ensemble des cotisations collectées par les assureurs au cours d'une période considérée*.

Collecte nette

Différence entre les cotisations versées par les assurés et les prestations versées par les assureurs au cours d'une période considérée*.

* Source : *Lexique des termes d'assurance*,
Les Éditions de l'Argus de l'assurance, 2010



CONVICTION_

« L'incertitude sur les marchés financiers complique la tâche des conseillers de nos partenaires distributeurs et nous mobilise plus que jamais à leurs côtés. En 2011, nous avons redoublé de pédagogie, affiné nos argumentaires, animé des ateliers d'études de cas pour faire passer les messages clés capables de redonner confiance aux assurés. Il faut dire et redire la pérennité des atouts de l'assurance vie : sa fiscalité spécifique, la sécurité des supports en euros avec la garantie du capital et des intérêts acquis et, pour la plupart des contrats, les possibilités d'arbitrage entre euros et unités de compte pour profiter du potentiel des marchés financiers. Il faut aussi répéter les atouts de CNP Assurances : sa gestion financière prudente, son ratio de solvabilité et ses 150 ans de résistance par-delà les crises. »

PIERRE POURTIER
directeur du développement
commercial Île-de-France,
Picardie, Outre-Mer

Anticiper le temps de la retraite

En 2011, le segment retraite enregistre une croissance à deux chiffres, tirée par l'international qui confirme son rôle moteur dans la dynamique du Groupe.



La retraite reste l'une des premières raisons d'épargner. CNP Assurances y répond de trois façons : des contrats d'assurance vie, des produits d'épargne retraite spécifiques, comme le Plan d'épargne retraite populaire (PERP), et une gamme de contrats collectifs proposée aux entreprises. Le Plan d'épargne pour la retraite collective (PERCO) géré par Fongépar, sa filiale d'épargne salariale, complète la gamme.

LA MEILLEURE PROGRESSION DU GROUPE

En 2011, le segment retraite enregistre une croissance de 17,7 % de son chiffre d'affaires, qui s'établit à 3,7 milliards d'euros. Il confirme sa position de deuxième source de collecte du Groupe, avec 12 % du volume d'affaires, sans compter l'épargne retraite investie *via* l'assurance vie, qui en pèse 68 %. Fait marquant : plus de 60 % de l'activité retraite provient de l'international, en particulier du Brésil, qui réalise une performance supérieure à la France en volume, à 1,7 milliard d'euros (contre 1,4 milliard en France), et en pourcentage, avec une progression de 12,8 % (contre un léger recul de 4,1 % en France).

3,7 Md€

de chiffre d'affaires retraite
pour le Groupe en 2011

LA CONFIANCE DES GRANDS COMPTES OUVRE LA PERSPECTIVE

Le Groupe accélère sa diversification géographique, notamment en répondant à des appels d'offres de grands comptes à l'international.

C'est ainsi qu'un important contrat de retraite collective a été conclu par CNP Assurances et sa filiale irlandaise avec l'une des toutes premières marques mondiales de sodas.

En 2011, CNP Assurances participe à de nouveaux appels d'offres internationaux, notamment en Europe, dont les fruits sont attendus en 2012.

Cette dynamique, conjuguée à la confiance acquise auprès de grands groupes internationaux, permet à CNP Assurances de bénéficier du mouvement d'unification des couvertures retraite et prévoyance engagé au sein de leurs différentes implantations dans le monde.

En 2011, CNP Assurances a notamment vu l'extension du périmètre de son contrat de retraite complémentaire à la branche chimie du groupe Total, soit 10 % de collaborateurs couverts en plus.

60,8 %

du chiffre d'affaires retraite
réalisé à l'international

UNE INITIATIVE PORTEUSE

L'association Préfon, qui gère le régime de retraite complémentaire des agents de la fonction publique, modernise ses canaux de distribution : du numéro de téléphone court et gratuit (30 25) au site Internet (www.prefon-retraite.fr) qui permet de consulter sa situation en ligne et d'effectuer des simulations.

Ces investissements portent leurs fruits : le nombre d'affiliés progresse, ils sont 375 000 à fin 2011, et plus de 12 % des cotisants ont augmenté leurs versements au cours des trois dernières années.

RÉINVENTIONS_

« La protection sociale est à la croisée des chemins. Les déficits accumulés et les déséquilibres croissants prennent, à la lueur de la crise, une dimension d'urgence. Le système actuel pose question. Parallèlement, les entreprises sont confrontées à une attente croissante en matière de responsabilité sociale qui les conduit à s'engager davantage pour le bien-être de leurs salariés. Comment protéger ceux qui produisent ? Revisiter la protection sociale, complémentaire et supplémentaire, semble inévitable. Faut-il la déconnecter du travail et la repenser pour couvrir également les périodes sans emploi ? Comment la doter des modes de financement adaptés ? Forte de ses valeurs et de sa position de leader, CNP Assurances apportera une contribution décisive à cette réflexion. C'est aussi l'ambition de l'INPC*. » * Voir lexique p.68.

HERVÉ COLAS

directeur général de l'Institut national de prévoyance collective (INPC)

S'assurer contre l'imprévu

En 2011, l'activité prévoyance enregistre une croissance à deux chiffres, et sa rentabilité dope le résultat, validant la stratégie de diversification de CNP Assurances.



Santé, accidents de la vie, dépendance, décès, obsèques : les produits de prévoyance de CNP Assurances couvrent tous les aléas de l'existence. Ces contrats sont commercialisés par La Banque Postale Prévoyance, filiale commune de CNP Assurances et de La Banque Postale, par le réseau des Caisses d'Epargne, par les conseillers de CNP Trésor et par ses nombreux partenaires en prévoyance collective (entreprises, collectivités territoriales et hospitalières, mutuelles et instituts de prévoyance).

LE BESOIN DE SÉCURITÉ

En 2011, le chiffre d'affaires prévoyance croît de 11 %, à 1,9 milliard d'euros. Si la France réalise 75 % de cette activité, son développement se confirme au Brésil, qui contribue pour 21,8 %, à 419 millions d'euros. L'offre de la Banque Postale Prévoyance monte en gamme avec le lancement du contrat d'assurance décès-invalidité *Sérénia*. Il permet de souscrire un capital pouvant aller jusqu'à 3 millions d'euros et inclut la garantie « maladies graves », ce qui est rare en France. L'offre *Écureuil Solutions Obsèques* des Caisses d'Epargne progresse

1,9 Md€ 21,8%

de chiffre d'affaires
prévoyance en 2011

de l'activité prévoyance
réalisée au Brésil

avec 1 300 contrats vendus par mois en moyenne. La prévoyance collective confirme sa dynamique grâce aux appels d'offres remportés en 2010 auprès de grands comptes.

115 MUTUELLES PARTENAIRES

L'année 2011 voit l'intégration dans le Groupe de MFPrévoyance, filiale qui unit CNP Assurances aux principales mutuelles de la fonction publique. Parallèlement, plusieurs mutuelles ont renforcé leurs liens avec CNP Assurances, notamment en matière de garanties dépendance et décès. Au total, le chiffre d'affaires du pôle Mutuelles progresse de 15,4 %, à 974 millions d'euros, dont 332 millions générés par MFPrévoyance.

CNP Assurances poursuit sa collaboration avec Humanis, grand acteur paritaire et mutualiste de la protection sociale complémentaire, pour constituer un groupe d'envergure et saisir les opportunités du marché de la prévoyance en plein essor.

PIONNIER DE LA DÉPENDANCE

La problématique de la dépendance concerne aujourd'hui près de 900 000 personnes en France, et son coût s'élève à

20 milliards d'euros, dont 5 milliards financés par les collectivités locales. L'allongement de la durée de vie, les besoins croissants de la population en perte d'autonomie et les limites de la solidarité nationale ne peuvent qu'inciter les acteurs privés à inventer une couverture adaptée. Forte de près de 30 ans d'expérience sur ce marché, CNP Assurances fait avancer le débat sur le sujet et agit avec ses partenaires. En 2010, la prestation dépendance incluse dans les contrats santé de la MGEN a couvert instantanément 2 millions de fonctionnaires. En 2011, une garantie facultative sur mesure est venue la compléter, et 2 000 sociétaires l'ont souscrite en quelques mois.



SOLIDARITÉ_

« La prise en charge de la dépendance fait l'objet d'une recherche de solutions globales à l'échelle nationale, à laquelle CNP Assurances a décidé de donner une impulsion.

L'idée est de créer la solidarité intergénérationnelle à travers un socle obligatoire et de proposer un complément personnel défini par chacun en fonction de son patrimoine et de son niveau de revenu de fin de vie. Tout l'enjeu consiste à favoriser la prise de conscience individuelle pour atteindre la taille critique nécessaire à l'organisation d'une solidarité collective et d'une solution durable.

Pour que ça marche, il faut un leader identifié, et CNP Assurances a l'expérience et les meilleurs atouts pour tracer la voie. »

ÉRIC CAMPOUNOVO

directeur du centre
de partenariat mutuelles

Emprunter en se protégeant

CNP Assurances confirme sa position de leader de l'assurance emprunteur en s'adaptant aux enjeux de ses partenaires et aux comportements des clients.



CNP Assurances distribue son offre de couverture de prêts auprès de banques, de spécialistes du crédit immobilier, du crédit à la consommation et d'acteurs de l'économie sociale, en particulier les collecteurs du 1 % patronal « Action Logement ». Avec 12 millions d'assurés et 30 % du marché, CNP Assurances est numéro 1 en France de l'assurance emprunteur.

LA PERFORMANCE EST AU RENDEZ-VOUS

En France, le marché de la couverture de prêts augmente de plus de 3 %, porté par les encours de crédits immobiliers qui continuent de progresser, même si le volume des transactions baisse.

Le chiffre d'affaires de CNP Assurances sur ce segment s'établit à 3,1 milliards d'euros. Il est tiré par le fort développement de ses principaux partenaires en France – Crédit Agricole, Caisses d'Epargne, La Banque Postale, Banques Populaires, Crédit Immobilier de France – et par l'international, qui affiche une croissance de 26 %, portée notamment par le Brésil et l'Italie.

12 millions

d'emprunteurs en France
assurés à fin 2011
chez CNP Assurances

3,1 Md€

de chiffre d'affaires dans
le monde en couverture
de prêts en 2011

315 ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS PARTENAIRES

Le modèle d'affaires fondé sur des accords de long terme démontre une fois encore sa pertinence. CNP Assurances fête 50 ans de partenariat avec le Crédit Agricole et poursuit sa recherche de nouveaux clients. Le succès de l'appel d'offres Action Logement Groupe Sud Est porte à 20 % la part de CNP Assurances sur le marché du 1 % patronal. Les accords de coassurance conclus avec Natixis Assurances et l'accord de réassurance passé avec Genworth pour les crédits commercialisés par GE Money Bank confortent la diversification.

SATISFAIRE LES PARTENAIRES ET LES ASSURÉS

En 2011, en France, les conseillers des partenaires ont traité en agence et en direct 75 % des questionnaires de santé (1 300 000 dossiers) grâce à l'outil CNPNet. Côté gestion des sinistres, les équipes de CNP Assurances ont inauguré le nouvel outil Navéo, qui permet de traiter les déclarations en cinq jours au maximum. La généralisation de l'envoi de SMS pour informer les assurés

de l'avancement de leur dossier et la déclaration de sinistre *via* Internet promettent d'accélérer les échanges et le traitement des dossiers.

UNE CERTAINE VISION DE L'ASSURANCE EMPRUNTEUR

Loin d'être un coût subi, la couverture d'un prêt doit apporter une vraie protection à l'emprunteur face aux coups durs de la vie. C'est la vision de CNP Assurances, que les incertitudes liées à la crise valident plus que jamais. La nouvelle convention AERAS (s'Assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé), signée le 1^{er} février 2011 et mise en œuvre dès septembre par CNP Assurances, améliore la couverture invalidité de ses assurés. Accessibilité oblige, tout en segmentant ses offres pour répondre aux besoins de chacun, CNP Assurances conserve le niveau de mutualisation requis pour couvrir les plus fragiles.

AUDACE_

« CNP Assurances est restée leader de l'assurance emprunteur au fil des années grâce à sa force d'adaptation et d'innovation. Ainsi, l'outil de souscription CNPNet déployé dans les agences de nos partenaires accélère et sécurise l'adhésion de l'assuré qui repart, dans deux cas sur trois, assurance en poche ! Désormais, l'assuré peut également compléter son questionnaire de santé chez lui *via* Internet. Anticiper sur les attentes de nos clients est notre ambition. Nos 150 ans d'expérience sont une formidable source d'inspiration et d'audace pour garder encore et toujours une longueur d'avance. »

MARIE-HÉLÈNE SEGUY
responsable des partenariats
et du développement à la direction
des clientèles bancaires



Les services qui facilitent la vie

En associant prestations financières et services en nature dans un même contrat, CNP Assurances a inventé l'assurassistance, il y a dix ans déjà.



Pour conquérir le marché de l'assurassistance, CNP Assurances a créé des filiales dédiées :

- Filassistance International est spécialisée dans l'assistance de proximité ;
- les services à la personne sont mis en œuvre par Filassistance Services et par le réseau Âge d'Or Services ;
- la filiale Carrés Bleus accompagne les grands partenaires dans la gestion du risque santé et la relation avec les assurés.

FILASSISTANCE : PLUS DE 7 MILLIONS DE BÉNÉFICIAIRES

Filassistance International développe des services innovants d'aide à la personne associés aux produits classiques (santé, obsèques) ou plus récents (retraite, perte d'autonomie). Ces services sont pensés en même temps que les prestations financières et intégrées aux contrats de prévoyance et d'épargne de CNP Assurances comme à l'assurance dépendance. Cette conception de l'assistance permet d'accompagner le client à toutes les étapes de la vie du contrat avec une offre combinant prestations financières, information, prévention, assistance

10 000
prestataires référencés
en France par Filassistance
Services en 2011

et services en nature. En 2011, Filassistance a réalisé près de 14 millions d'euros de chiffre d'affaires, en progression de 12 %.

ÂGE D'OR SERVICES : 20 ANS DE LIEN SOCIAL

Quand le risque survient, l'équipe médico-psychosociale de Filassistance Services entre en scène. Elle répond aux appels des assurés 24 h/24, écoute, conseille et oriente vers le bon prestataire, à distance.

Ils sont près de 10 000, référencés par Filassistance dans les 20 activités reconnues par la loi Borloo, à opérer pour CNP Services à la Personne. L'enseigne Âge d'Or Services, rachetée par CNP Assurances en 2002, apporte en renfort son réseau de 147 franchisés et plus de 1 000 intervenants. En 2011, le réseau fête son vingtième anniversaire, l'occasion de retracer le chemin parcouru : l'enrichissement de l'offre, devenue multiservice (accompagnement, petit bricolage, jardinage, aide à domicile et portage des repas), l'amélioration continue de la qualité avec l'obtention de la certification NF Service « Service aux personnes à domicile » par

+ de 1 000
intervenants de l'enseigne
Âge d'Or Services
à travers la France

plus de 100 agences au service de 40 000 clients, et un chiffre d'affaires de près de 35 millions d'euros en 2011.

CARRÉS BLEUS : 15 ANS D'ACCOMPAGNEMENT

Accompagner les grands partenaires en assurance complémentaire santé (assureurs, mutuelles, institutions de prévoyance et organismes complémentaires) dans la maîtrise des dépenses de santé et l'information de leurs adhérents, c'est la mission de cette filiale à 100 % de CNP Assurances. Elle s'appuie sur un plateau technique de 35 professionnels du domaine santé/social qui traite 91 000 appels en 2011, analyse 20 000 devis, gère 535 000 demandes de prise en charge en optique et génère 1,6 million d'euros de chiffre d'affaires.



PRÉSENCE_

« Assurer les personnes en versant uniquement des prestations financières ne suffit plus, c'est l'accompagnement proposé dans les situations difficiles qui fait la différence.

En matière de dépendance en particulier, où le risque touche aussi les aidants. Ils sont le plus souvent le conjoint ou l'enfant de la personne qui perd son autonomie. Leur âge moyen est de 64 ans, 45 % travaillent et 75 % sont des femmes.

Ils ont besoin d'être épaulés.

CNP Assurances a pensé à eux en imaginant une prestation d'aide aux aidants et en l'intégrant à ses contrats. Le souscripteur d'un contrat de prévoyance ou le bénéficiaire d'un contrat collectif qui se retrouve en situation d'aidant bénéficie immédiatement de son assurance. »

**FRÉDÉRIQUE
CINTRAT-BARGAIN**
directrice marketing
et commerciale de Filassistance

Assureur responsable

Pour mériter la confiance de ses assurés et de ses partenaires, CNP Assurances conjugue responsabilité et efficacité.



Acteur de la protection des personnes, assureur de toute une vie et porteur d'engagements à très long terme, CNP Assurances est par nature impliquée en faveur du développement durable. Ses efforts continus pour faire progresser l'accessibilité de l'assurance confortent son rôle sociétal. Son approche dynamique de l'investissement socialement responsable permet aux assurés d'être à leur tour acteurs de développement durable.

PROMOUVOIR LES SUPPORTS ISR AUPRÈS DES ASSURÉS

Pour permettre aux assurés de donner du sens à leur placement, CNP Assurances valorise les supports ISR (Investissement socialement responsable) en lien avec ses partenaires. À fin 2011, l'encours des supports ISR atteignait 269,6 millions d'euros.

RÉDUIRE LES VULNÉRABILITÉS

CNP Assurances entend protéger les plus fragiles des risques de la vie. En assurance emprunteur, son taux d'acceptation des demandes de couverture de prêts s'établit à plus de 99,8 % en 2011, confirmant son engagement en matière de couverture des risques aggravés. Ses équipes ont participé

269,6 M€

d'encours OPCVM ISR
choisis par les assurés
à fin 2011

99,8 %

d'acceptation
des demandes
en couverture de prêts

activement aux travaux d'élaboration de la nouvelle convention AERAS (s'Assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé) avec la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA)*, la Fédération bancaire française (FBF) et les associations de malades notamment. La nouvelle version, signée le 1^{er} février 2011, assouplit les conditions d'accès des personnes présentant un risque de santé à une assurance invalidité dans le cadre d'un prêt. CNP Assurances a été la première à la mettre en œuvre en la proposant à ses partenaires dès septembre.

MODERNISER LES ÉCHANGES

Le modèle d'affaires de CNP Assurances organise la relation client en deux temps : la commercialisation par les réseaux partenaires et la gestion par CNP Assurances. La qualité de service perçue par le client implique une parfaite fluidité tout au long de la vie du contrat. Elle repose sur des systèmes de gestion et d'information de pointe. Premier levier, les postes de travail assurance sont des *packs* d'applications implémentés chez les partenaires et connectés au système

de CNP Assurances. Ils permettent aux conseillers bancaires d'effectuer un maximum d'opérations instantanément et de se consacrer davantage au conseil. En 2011, les postes de travail de La Banque Postale (Partages) et des Caisses d'Épargne (Puma) se sont enrichis au rythme des nouveaux produits et des nouveaux services avec des taux de disponibilité avoisinant 100 %.

Les plates-formes de services en ligne, accessibles aux assurés *via* le portail de chaque partenaire, renforcent la qualité du service à l'assuré autant que la performance du conseiller. Par exemple, le portail des Caisses d'Épargne permet aux assurés d'effectuer des versements libres sur leurs contrats ou de mesurer la sensibilité de leurs placements aux risques financiers pour investir leur argent en connaissance de cause.

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES ASSURÉS

Les enquêtes de satisfaction sont devenues un axe majeur de la politique qualité. En 2011, la direction du service aux assurés a interrogé les assurés et les bénéficiaires pour mieux cerner les critères de satisfaction les plus sensibles et les faire progresser.

* Voir lexique p. 68.



DÉONTOLOGIE_

« En cas d'absence
de bénéficiaire identifié lors
d'un décès, nous activons
le dispositif de recherche.
Les enquêteurs signent
une charte d'engagement
déontologique qui sécurise la
relation avec les bénéficiaires.
Ils sont rémunérés par
CNP Assurances, sans aucune
ponction sur le capital décès.
Dès que le bénéficiaire est
identifié, il est averti directement
par CNP Assurances.
Par souci d'équité vis-à-vis des
bénéficiaires, CNP Assurances
a choisi de généraliser
la revalorisation *post mortem*
prévue par la loi de 2007.
Les capitaux réglés sont donc
systématiquement revalorisés
un an après le décès de l'assuré.
Notre déontologie surprend
parfois nos clients, qui sont
étonnés de nos efforts pour
les retrouver et reconnaissants
de nous voir leur restituer
le capital revalorisé. »

CÉCILE VERRIER

animatrice d'équipe de gestion
à Angers, service aux assurés

ISR

Investissement
socialement responsable

ESG

Environnement, social, gouvernance :
critères de sélection des actifs

PRI

Principes pour l'investissement
responsable définis par l'ONU

1 067

saisines de la médiation
pour plus de 15 millions
de contrats



CNP Assurances a créé un service de médiation dont les coordonnées figurent dans les conditions générales de tous ses contrats. Cette voie de recours amiable, simple et gratuite, est une alternative qui réduit sensiblement le nombre des contentieux et améliore les relations avec les assurés. En 2011, 1 067 saisines de médiation sont enregistrées, soit 10 % de plus qu'en 2010. Cette progression est principalement liée à l'aggravation de la crise et à des situations de surendettement. 55 % des avis rendus par le service de médiation sont favorables aux assurés.

5600 BÉNÉFICIAIRES RETROUVÉS EN 2011

Conformément aux orientations de la FFSA, le traitement des contrats d'assurance vie non réclamés a porté en priorité sur les assurés les plus âgés et les montants de capitaux les plus élevés. D'ores et déjà, les recherches et les traitements ont été étendus au-delà. Pour cela, CNP Assurances a créé un service dédié. Il s'appuie sur des enquêteurs professionnels rigoureusement sélectionnés à l'issue d'un appel d'offres. En 2011, plus de 80 % des recherches ont abouti, ce qui porte à 20 300 les dossiers traités en quatre ans.

Investisseur responsable

L'adhésion aux Principes pour l'investissement responsable (PRI) de l'ONU marque une étape décisive dans l'engagement de CNP Assurances.

L'approche ISR de CNP Assurances puise sa source dans ses valeurs et dans les engagements du Pacte mondial de l'ONU : elle ne se contente pas d'investir dans des OPCVM labellisés ISR. L'adhésion aux PRI en 2011 reflète sa volonté de généraliser l'intégration des critères extra-financiers à tous les compartiments d'actifs.

AU-DELÀ DE L'APPROCHE BEST IN CLASS

CNP Assurances a choisi de développer avec ses deux grands gérants d'actifs, Natixis Asset Management et La Banque Postale Asset Management, une approche d'investissement socialement responsable. Elle consiste à sélectionner les meilleures entreprises au regard de critères extra-financiers baptisés ESG (Environnement, social, gouvernance) et à vérifier chaque trimestre leur adéquation à ces critères. Initiée en 2006 sur le portefeuille actions, cette veille a gagné le compartiment obligations *corporate* en 2011.

80 % DES ACTIFS PASSÉS AU CRIBLE DÉBUT 2012

Convaincue que l'intégration de critères extra-financiers contribue à la performance

sur le long terme, CNP Assurances la généralise. En ce qui concerne les actifs immobiliers, 42 % des bureaux détenus en direct et toutes les nouvelles acquisitions ont fait l'objet d'une évaluation environnementale. Dans le compartiment actions non cotées (*private equity*), la notation ESG est désormais systématique, et CNP Assurances a investi 98 millions d'euros dans des fonds combinant critères financiers et extra-financiers, du marché carbone à la création d'entreprise avec une dimension sociale (banlieue ou handicap). À compter de 2012, les principes du Pacte mondial seront appliqués au compartiment obligations *corporate*.

1,3 Md€

d'encours de fonds socialement responsables souscrits par CNP Assurances

DE LA VEILLE JUSQU'AU VOTE

Actionnaire responsable, CNP Assurances a participé en 2011 à 117 assemblées générales de sociétés dont elle est actionnaire et pris part au vote de 2 098 résolutions. Elle a ainsi assuré une présence active à la quasi-totalité des assemblées de ses participations françaises et de ses participations clés à l'international.

Signatory of:



ÉVOLUTION DES ENCOURS DE FONDS SOCIALEMENT RESPONSABLES

Encours en valeur de marché en millions d'euros en fin d'exercice	Fin 2009	Fin 2010	Fin 2011
Souscrits par CNP Assurances	141,2	324,5	1 285,3
Souscrits par les assurés	227,6	295,9	269,6
Souscrits en épargne salariale	72,1	90,4	82,5

Employeur responsable

Face aux mutations du métier d'assureur et à l'impératif de compétitivité, CNP Assurances choisit le pilotage responsable de ses ressources humaines.



La technicité des métiers de l'assurance s'accroît sous la pression des nouvelles réglementations, incitant CNP Assurances à gérer ses effectifs au plus près de ses besoins de compétences et dans le respect de ses valeurs.

PRIORITÉ À L'EMPLOI

L'environnement économique détérioré conduit les acteurs de l'assurance à engager des politiques de maîtrise des coûts qui passent pour certains par des réductions d'effectifs. CNP Assurances a décidé, au contraire, de donner la priorité à l'emploi et table sur une stabilité des effectifs à l'horizon 2014.

En 2011, le Groupe affiche une croissance de 1,8 % de ses effectifs par rapport à 2010, essentiellement tirée par les filiales. Il a procédé à 417 recrutements, dont 223 en France.

Dans le même temps, le recours aux renforts temporaires (CDD et intérim) poursuit sa nette décélération.

À la fin de l'année 2011, ce sont 98,2 % de collaborateurs du groupe CNP Assurances qui bénéficient d'un contrat à durée indéterminée.

4844

collaborateurs
dans le monde à fin 2011

LA DYNAMIQUE MOBILITÉ

La priorité accordée au parcours professionnel depuis plusieurs années et la maîtrise de la progression de l'effectif stimulent la politique de mobilité interne de CNP Assurances. En 2011, 58,9 % des postes ouverts au recrutement ont été pourvus en interne. L'accompagnement personnalisé des collaborateurs dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet professionnel s'accélère. En 2011 également, 89 % des collaborateurs ont bénéficié d'un entretien d'activité et 766 d'un entretien de carrière.

CNP Assurances contribue également au développement de la mobilité au sein du groupe Caisse des Dépôts. Le partage des offres d'emploi via l'application Mobil'Idées et les passerelles claires entre les familles d'emplois des deux Groupes stimulent les échanges. Signe de reconnaissance des compétences et levier de la fidélisation des collaborateurs, les promotions conservent leur rythme soutenu avec 156 collaborateurs promus en 2011.

Au total, près de 15 % des collaborateurs en contrat à durée indéterminée ont bénéficié d'une mobilité en 2011.

DES DISPOSITIFS DE FORMATION À LA MESURE

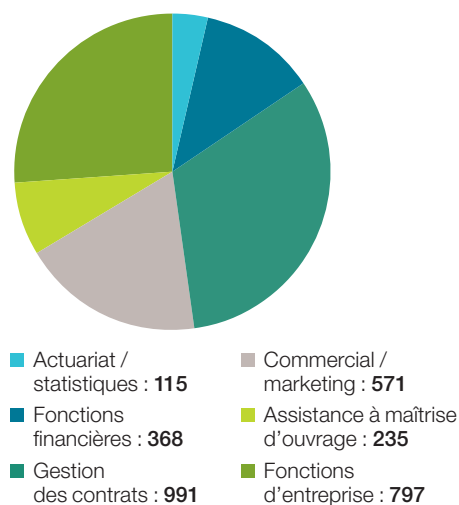
La montée en compétences est soutenue par un effort continu de formation. En 2011, il représente plus de 5 % de la masse salariale de CNP Assurances, et 89 % des collaborateurs présents au 31 décembre en ont bénéficié. Les formations portent sur les domaines d'expertise clés, techniques d'assurance, commercial/marketing et informatique/bureautique en tête. De plus, deux formations ont été déployées en mode *e-learning* auprès de l'ensemble des collaborateurs : la lutte antiblanchiment pour accompagner la mise en place de la troisième directive sur le sujet, et la lutte contre les discriminations pour faire progresser la diversité à CNP Assurances.

LE CHOIX DE LA DIVERSITÉ

Pour mieux comprendre les attentes de ses assurés, CNP Assurances s'attache à refléter la diversité de la société. Le taux d'emploi des personnes handicapées atteint 5,61 % à fin 2011, avec 107 collaborateurs, dont 98 en CDI, et un recours à des entreprises adaptées représentant 40 unités bénéficiaires. La place des femmes pro-

EFFECTIFS PAR MÉTIER EN 2011

CNP Assurances : 3077 collaborateurs



73 %

des managers formés
à la lutte contre
les discriminations
à l'embauche

98,2%

de collaborateurs en CDI
dans le Groupe à fin 2011



gresse : elles représentent 50,6 % des cadres, soit 882 collaboratrices, et 26,5 % des cadres de direction. En deux ans, l'écart de rémunération entre les hommes et les femmes a diminué de 2 %. Le label Diversité, obtenu en 2009, a été renouvelé par l'Afnor. Le système global de management de la diversité mis en place en 2011 avec la création d'un comité de pilotage de la diversité associant toutes les fonctions de l'entreprise devrait permettre d'irriguer encore mieux les différents secteurs de l'entreprise.

LES FRUITS DU DIALOGUE

Un sixième accord sur l'insertion des personnes en situation de handicap a été conclu pour la période 2011-2014. Le deuxième accord sur l'égalité professionnelle hommes-femmes a été signé par l'ensemble des organisations syndicales. Il engage l'entreprise sur des objectifs chiffrés en matière de mixité, de promotion et de formation pour les quatre ans à venir (2012-2015). La négociation au sujet des seniors a été ouverte en septembre 2011 en vue de maintenir dans l'emploi les collaborateurs de 45 ans et plus, et la négociation sur les risques psychosociaux devrait être finalisée début 2012.

LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

CNP Assurances s'est dotée d'une structure de médiation sociale interne en liaison avec les ressources humaines et le management pour prévenir et traiter les conflits et la souffrance au travail. En 2011, la médiation sociale interne a été sollicitée 67 fois, le plus souvent pour demander un conseil ou un accompagnement. En complément, un dispositif d'écoute externe est assuré par Filassistance 24 h/24 et 7 j/7. Un membre du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) est désormais référent sur les risques psychosociaux et assure *a minima* un point trimestriel.

Monde

Les dirigeants des filiales de CNP Assurances ont été formés à la lutte antistress, et tous les pays déploient des programmes dédiés au bien-être des collaborateurs au travail : « Bem Vida » au Brésil, « EmBARCate ! », mis en place par CNP BVP en Espagne, et le code éthique de CNP Argentine qui intègre la prévention des accidents et des maladies professionnelles.

Une relation durable avec les actionnaires

Depuis son entrée en Bourse en 1998, CNP Assurances a tissé avec ses actionnaires une relation de confiance mutuelle sur le long terme.

Le cercle

Il compte près de 8 000 actionnaires qui accèdent à des informations et des services supplémentaires, gratuitement et sans minimum de détention. Ils sont régulièrement invités à des conférences menées par son partenaire Planète Patrimoine. Fort du succès rencontré en 2011, le thème « Mieux comprendre l'assurance » a été reconduit en 2012.

Plus de 23 % du capital de CNP Assurances est ouvert au public, aux investisseurs institutionnels, aux actionnaires individuels et aux actionnaires salariés.

UN ACTIONNARIAT FIDÈLE

CNP Assurances s'appuie sur un actionariat stable, renforcé par la signature d'un pacte entre ses grands actionnaires qui court jusqu'à fin 2015 : la Caisse des Dépôts (40 %), l'État (1,1 %) et Sopassure** (35,5 %). CNP Assurances compte près de 140 000 actionnaires individuels. Les salariés détiennent 0,35 % du capital de CNP Assurances : 2 438 sont actionnaires, et près de 1 450 détiennent des parts du FCPE Actions CNP Assurances.

UNE COMMUNICATION TRANSPARENTE

CNP Assurances s'engage à communiquer à la communauté financière une information complète, accessible, transparente et compréhensible. Le dispositif comprend des éditions financières, des lettres d'information, deux espaces d'information financière sur le site www.cnp-finances.fr dédiés, l'un aux actionnaires individuels, l'autre aux

23,4%

du capital
ouvert au public

investisseurs, et deux boîtes aux lettres électroniques pour répondre à leurs questions. Un numéro vert permet à tous les actionnaires d'accéder au cours du titre en temps réel, aux indices de référence, à un journal téléphoné et à un téléconseiller pour toute question.

L'ÉGALITÉ DES ACTIONNAIRES

Pour CNP Assurances, chaque actionnaire compte. L'assemblée générale se tient sur le principe « une action, une voix ». Les actionnaires au nominatif pur peuvent, via le site www.nomi.olisnet.com, consulter leurs avoirs en ligne, accéder à la documentation, opter pour la convocation dématérialisée et voter par Internet. CNP Assurances veille aussi à l'égalité de l'accès à l'information et multiplie les rencontres avec les actionnaires individuels.

** Sopassure : holding de La Banque Postale (50,1 %) et du groupe BPCE (49,9 %), qui porte les participations des deux entités.

Servir l'intérêt général

En 2011, la Fondation CNP Assurances devient fondation d'entreprise et confirme son engagement en faveur de la santé publique.



La Fondation CNP Assurances a choisi de soutenir des projets conformes au cœur de son métier d'assureur : la protection des personnes. Elle est l'initiateur et l'incubateur d'initiatives encore peu développées en matière de santé. En devenant fondation d'entreprise, la Fondation CNP Assurances se dote d'un conseil d'administration plus représentatif de l'entreprise et d'un budget de 4 millions d'euros sur cinq ans. De quoi intensifier son engagement dans ses deux axes d'intervention de toujours.

FAIRE RECULER LA DOULEUR

La Fondation CNP Assurances encourage la diffusion des bonnes pratiques de prise en charge de la douleur. En 2011, elle a soutenu le film *À vous de jouer ! La distraction des enfants lors des soins*, réalisé par l'association Sparadrap. Il fait découvrir des moyens de distraction efficaces aux équipes pédiatriques souhaitant s'investir dans cette approche du soin. Une version courte, disponible sur Internet, permet de sensibiliser le grand public. La Fondation soutient également le projet du CHRU de Montpellier pour améliorer la prise en charge de la douleur lors du transport des patients.

4 M€

de dotation
de la Fondation sur 5 ans

Un film intitulé *Itinéraire d'un patient douloureux* illustre les étapes du parcours optimal. En 12 ans, la Fondation a soutenu plus de 200 projets d'équipes médicales ou d'associations pour près de 7,7 millions d'euros.

SECOURIR LES VICTIMES D'ARRÊTS CARDIAQUES

La prise en charge des personnes en situation d'arrêt cardiaque et les premiers secours constituent le deuxième axe de soutien de la Fondation. En trois ans, elle a favorisé l'implantation de 2 215 défibrillateurs et la formation à leur utilisation dans 1 372 communes et collectivités à hauteur de 1,5 million d'euros.

ENCOURAGER L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

La Fondation d'entreprise CNP Assurances soutient des projets dans lesquels les collaborateurs sont personnellement impliqués. En 2011, elle en a sélectionné cinq, dont la création d'un foyer d'accueil pour les familles d'enfants hospitalisés à Madagascar ou l'acquisition de vélos adaptés pour les enfants polyhandicapés de l'institut médico-éducatif Handas au Châtelet-en-Brie. La Fondation a également offert des baptêmes

161

projets soutenus en 2011

de l'air à des enfants touchés par le handicap ou la maladie dans le cadre de l'opération « Rêves de gosse » en 2011 et permis l'achat d'un appareil de filtration pour améliorer l'accès à l'eau potable des 190 enfants de l'orphelinat de Banunule School à Kampala (Ouganda).

PRÉSERVER LE PATRIMOINE EUROPÉEN

Au-delà de la Fondation, CNP Assurances s'engage ponctuellement dans des opérations de mécénat culturel, qui font vivre son attachement aux valeurs de patrimoine et de pérennité. En Italie, elle est l'unique mécène de la restauration de la tour de San Martino, commémorative de la bataille de Solferino et symbole de la construction de l'unité nationale italienne.



SAUVER_

« 40 000 personnes meurent chaque année d'un arrêt cardiaque en France, un problème de société qui a justifié la réglementation de 2007 permettant à chacun d'agir. Au nom de la vie qu'elle assure, CNP Assurances encourage les collectivités locales à installer des défibrillateurs dans des lieux publics et à sensibiliser le plus grand nombre aux gestes des premiers secours. 2 215 défibrillateurs ont ainsi été mis en place dans 1 372 communes de France. Reste la peur d'agir ou de mal faire. C'est pourquoi toute installation d'un défibrillateur soutenue par la Fondation s'accompagne systématiquement d'une sensibilisation des utilisateurs. La Fondation CNP Assurances finance une partie des équipements et de la formation, qui constituent un tout indissociable pour être efficace. »

**SYLVIE
CHAUMONT-VALLON**
responsable de la Fondation
d'entreprise CNP Assurances

Respecter l'environnement

Le Bilan Carbone® a confirmé les enjeux environnementaux de CNP Assurances et conforté sa détermination à les assumer.



Le matériel informatique, l'utilisation du papier, les déplacements et la gestion des bâtiments sont les principales sources d'émissions de gaz à effet de serre de CNP Assurances. Et même si, en tant que société de service, son empreinte carbone demeure limitée, le Groupe fait tout pour la réduire.

LE PAPIER, OBJECTIF N° 1

À l'échelle du Groupe, la consommation de papier, tous usages confondus (gestion quotidienne, relations avec les assurés, communication institutionnelle), augmente légèrement en 2011, en particulier en France où l'évolution des produits et les mises à jour réglementaires ont nécessité un surcroît de documentation. Une consommation responsable cependant puisque 87 % du papier est certifié gestion durable (FSC, PEFC, Eco-label européen).

La généralisation de la dématérialisation des bulletins de situation, vecteurs de communication auprès des assurés, constituera une avancée bénéfique pour tous. Elle améliore le service aux assurés et aux partenaires. Les bulletins de situation des clients des Caisses d'Epargne

90 %

des collaborateurs
du Groupe disposent d'un
système de tri sélectif

172 219 tonnes

Bilan net du stockage
de carbone des forêts
de CNP Assurances

sont désormais accessibles aux assurés sur le site Internet du réseau et à la disposition des conseillers sur leur poste de travail. Une démarche similaire sera engagée en 2012 avec La Banque Postale.

UNE AMBITION CARBONE RENOUVELÉE

En France, la consommation d'électricité de CNP Assurances est tombée à 17,5 millions de kWh (contre 18,8 millions en 2010) notamment grâce aux nouvelles tours de climatisation du site de Paris. Si les émissions de CO₂ pour le fonctionnement interne sont en baisse de 2 % par rapport au Bilan Carbone® 2009 (22 000 tonnes d'équivalent CO₂), la réduction n'est pas au rendez-vous sur tous les postes : + 18 % sur les déplacements. L'optimisation des moyens d'impression et le déploiement de webcams sur les postes de travail de 200 cadres seront mis en œuvre dans ce sens.

UNE GESTION DURABLE DES FORÊTS

Avec 54 462 hectares de forêts, dont 1 540 acquis en 2011 (massif de Champrond, en Eure-et-Loir), CNP Assurances est le premier propriétaire privé de France.

Ses forêts sont certifiées PEFC (Programme européen des forêts certifiées). Leurs plans de gestion, mis en œuvre par la Société Forestière, veillent à respecter la biodiversité et anticipent le changement climatique.

En 2011, CNP Assurances a signé deux conventions avec CDC Biodiversité, opérateur de mesures destinées à compenser les émissions de CO₂ des entreprises. L'une porte sur la restauration et la gestion de 117 hectares de lande en vue de sauvegarder une espèce de papillon, le fadet des laïches. L'autre porte sur la restauration de plus de 15 km de cours d'eau et fossés favorables au déplacement d'espèces cibles de la compensation, dont le vison d'Europe et la loutre.

LA MOBILISATION CONTINUE

En 2011, la sensibilisation des salariés à l'environnement n'a pas faibli. La convention annuelle était placée sous le signe de l'année internationale de la forêt et du patrimoine forestier de CNP Assurances. La semaine du développement durable, celle de la mobilité (penser autrement ses déplacements) et celle de l'ISR ont été l'occasion de nombreux échanges sur les enjeux environnementaux de CNP Assurances.

Iniciativa Verde

L'empreinte carbone de la filiale brésilienne Caixa Seguros, sur les postes déplacements et bâtiments, s'élève à 2,32 tonnes d'équivalent CO₂ par salarié en 2011, en recul de plus de 10 % par rapport à 2010. La filiale va plus loin en compensant ses émissions de gaz à effet de serre sous forme de reboisement en forêt atlantique avec l'ONG Iniciativa Verde. Les opérations de reforestation favorisent la biodiversité, les ressources en eau et la conservation des sols. Elles permettent de reconstituer des réserves de carbone dans des zones conquises par l'extension constante de l'élevage laitier.

Implantations de CNP Assurances

IMPLANTATIONS EN FRANCE

Siège social

4, place Raoul Dautry
75015 Paris
Tél. : 01 42 18 88 88
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
35000 Rennes

Rouen

177, boulevard de l'Yser
76000 Rouen

Orléans

36, quai du Châtelet
45000 Orléans

Direction régionale Centre-Est

*(Auvergne, Bourgogne, Franche-Comté,
Limousin, Rhône-Alpes)*
Immeuble VIP
66-70, rue de la Villette
69003 Lyon

Délégations régionales

Lyon

Immeuble VIP
66-70, rue de la Villette
69003 Lyon

Dijon

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

Chambéry

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

Clermont-Ferrand

63, boulevard François Mitterrand
63000 Clermont-Ferrand

Valence

ZA les Plaines
26320 Saint-Marcel-lès-Valence

Besançon

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

Limoges

Ester Technopole
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

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 Canonnières
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 16634
13567 Marseille Cedex 2

Délégations régionales

Marseille

Les Docks
Section 11 Nord
10, place de la Joliette
13002 Marseille

Montpellier

68, allée de Mycènes
34000 Montpellier

Nice

Les Docks
Section 11 Nord
10, place de la Joliette
13002 Marseille

Aix-en-Provence

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

IMPLANTATIONS À L'ÉTRANGER

Italie

■ CNP UniCredit Vita

Via Cornalia 30
20124 Milano
Italia
www.cnpunicreditvita.it
Tél. : 00 39 02 91 18 41 11
Fax : 00 39 02 91 18 40 61

■ CNP Italia

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

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. Makários III Ave
& 1, Karpenisiou Str.
1077 Nicosia
Cyprus
www.cnpmarfin.com
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
Ireland
www.cnplife.ie
Tél. : 00 353 1 231 5080
Fax : 00 353 1 231 5314

Association française de l'assurance (Assfass)

Créée en juillet 2007 par la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA), elle a pour objet d'étudier les questions de toute nature concernant l'activité d'assurance, notamment en vue de définir et d'élaborer des propositions d'actions communes, 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 FFSA et du GEMA, selon le principe de l'alternance.

Actif net réévalué (ANR) (*Net asset value*)

L'Actif net réévalué, 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 de personnes

Assurance 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 dépendance

Assurance prévoyant le versement d'une prestation sous forme essentiellement de rente en cas de perte d'autonomie de l'assuré.

Assurance emprunteur / couverture de prêts

Assurance temporaire souscrite à l'occasion de la mise en place d'un crédit, qui garantit la prise en charge de tout ou partie du crédit en cas de survenance de certains événements (par exemple décès, perte totale et irréversible d'autonomie, invalidité, perte d'emploi).

Assurance prévoyance

Assurance qui permet de se prémunir contre les risques de l'existence : le risque décès, les risques portant atteinte à l'intégrité physique de la personne, l'invalidité, l'incapacité de travail, la perte d'emploi.

Bâle 3

Nouvelles règles bancaires définies par le Comité de Bâle pour une entrée en vigueur à partir de 2013. 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 d'assurance vie

Contrat par lequel l'assureur prend l'engagement, en contrepartie du versement de primes (ou de cotisations), de verser au souscripteur (ou l'adhérent) ou au(x) bénéficiaire(s) que celui-ci aura désigné(s) un capital ou une rente, soit en cas de décès, soit en cas de survie de l'assuré, selon les modalités définies dans le contrat.

Contrat d'assurance individuel

Contrat d'assurance souscrit par une personne auprès d'un assureur.

Contrat d'assurance collectif (ou contrat d'assurance de groupe)

Contrat d'assurance souscrit par une personne morale, appelée souscripteur, auprès d'un assureur en vue d'y faire adhérer un groupe de personnes unies au souscripteur par un lien de même nature.

Contre-assurance décès

Garantie qui permet, en cas de décès du souscripteur (ou de l'adhérent), de verser au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) une somme égale à la valeur de rachat.

Contrat en euros

Contrat d'assurance vie dont les sommes sont exprimées en euros. Le versement d'un capital ou d'une rente est garanti au terme du contrat dans les conditions fixées par celui-ci.

Contrat en unités de compte (UC)

Contrat d'assurance vie dont la valeur est exprimée par référence à un ou plusieurs supports (actions, obligations, parts ou actions d'OPCVM...). Ainsi, la somme investie évolue en fonction de la valorisation des supports qui servent de référence. L'assureur s'engage uniquement sur le nombre d'unités de compte et non sur leur valeur qui est soumise aux fluctuations des marchés financiers et peut varier à la hausse comme à la baisse.

Contrat multisupport

Contrat d'assurance vie proposant des supports en unités de compte et un support en euros qui permet de sécuriser une partie du capital. La valeur du contrat peut être exprimée en nombre d'unités de compte et/ou en euros. Le souscripteur (ou adhérent) choisit la répartition entre les différents supports en fonction du risque financier qu'il souhaite assumer. Il peut modifier cette répartition (arbitrage).

Contrat à taux garanti

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.

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'assurances (FFSA)

Fédération professionnelle regroupant l'essentiel des entreprises d'assurances françaises et les filiales de groupes étrangers, qu'elles aient une activité en assurance 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 : *Asset and liability management*)

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.

ISR (Investissement socialement responsable)

Investissement financier dont la stratégie de gestion intègre des éléments extra-financiers, notamment des critères ESG (Environnement, social, gouvernance).

IFRS (*International financial reporting standards*)

Voir « Normes IFRS ».

INPC

L'Institut national de prévoyance collective, association loi 1901, œuvre à la promotion d'une protection sociale collective et paritaire. Créé en 1982, l'INPC accompagne les partenaires sociaux pour favoriser la mise en place de régimes collectifs de prévoyance et d'épargne long terme en vue de la constitution d'une retraite supplémentaire aux régimes obligatoires existants. L'INPC réunit en son sein : CNP Assurances, cinq institutions de prévoyance paritaires (CIPREV, GNP, IPSEC, Vauban Humanis, ICIRS) et Fongépar, société de gestion de l'épargne salariale.

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.

Market consistent embedded value (MCEV)

Voir « Valeur intrinsèque ».

Normes IFRS (International financial reporting standards)

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

Participation aux bénéfices

Répartition entre les assurés des bénéfices (techniques, administratifs et financiers) réalisés par l'assureur.

Plan d'épargne pour la retraite collectif (PERCO)

Produit créé par la loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites (loi Fillon), qui remplace le PPESV (Plan partenarial d'épargne salariale volontaire). Produit d'épargne collectif qui permet aux salariés d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises de se constituer, éventuellement avec le concours de leur employeur, une épargne investie en valeurs mobilières, dans un cadre fiscal favorable et en échange d'un blocage de cette épargne généralement

jusqu'à l'âge du départ à la 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 portant réforme des retraites (loi Fillon). Contrat collectif d'assurance vie qui a pour objet la constitution d'une épargne de long terme en vue du versement d'une rente viagère au moment de la retraite. L'épargne est disponible au moment de la retraite, sauf cas exceptionnel de rachat anticipé, sous forme de rente ou de capital notamment pour l'acquisition d'une résidence principale en accession à la première propriété. Outre la réglementation de l'assurance vie qui s'applique au PERP, le mode de fonctionnement de celui-ci est soumis à des dispositions spécifiques. Le PERP est assorti, dans certaines conditions, d'un avantage fiscal à l'entrée (déduction des versements effectués).

Plus-value ou moins-value latente

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

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

Rente viagère

Rente versée régulièrement à un bénéficiaire sa vie durant, en contrepartie du versement d'un capital ou de cotisations.

Solvabilité 2

Réforme réglementaire européenne de l'assurance applicable au 1^{er} janvier 2014. Son objectif est de mieux adapter les fonds propres exigés des compagnies d'assurances et de réassurances avec les risques que celles-ci encourent dans leur activité.

Valeur au bilan

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

Valeur de réalisation des placements

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

Valeur d'une année d'affaires nouvelles (Value of new business)

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

Valeur intrinsèque (Embedded Value)

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. À travers 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 MCEV[®]* 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.

* Copyright© Stichting CFO Forum Foundation 2008.

CNP Assurances sur internet **www.cnp.fr**

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

Tout savoir sur l'assurance vie
sans avoir à le demander sur
www.toutsavoirsurlassurancevie.fr

Ce site pédagogique vous explique l'assurance vie en vidéo.

Les solutions
CNP Trésor
à découvrir sur
www.cnp.fr

Un site exclusivement consacré à l'information **financière**

comportant un espace actionnaires
et un espace investisseurs : **www.cnp-finances.fr**

Des espaces
dédiés aux
actionnaires

www.cnp-lecercle.fr et

N° Vert 0 800 544 544

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

Nos publications sont disponibles, en français et en anglais*, sur simple demande auprès
de CNP Assurances et téléchargeables sur www.cnp.fr ou www.cnp-finances.fr

* À l'exception du *Guide de l'actionnaire* et du *Guide de l'assemblée générale*, en français uniquement.

Consultez nos publications



RSE : nos indicateurs

La démarche de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) élargit le champ du développement durable en intégrant l'engagement de l'entreprise vis-à-vis de ses parties prenantes. Cet engagement se traduit en indicateurs. Calés sur les enjeux majeurs de l'entreprise, ils permettent de fixer des objectifs chiffrés et de mobiliser les équipes pour les atteindre.

Cette transparence vis-à-vis des parties prenantes est au cœur de la démarche de CNP Assurances, qui publie des indicateurs RSE depuis 2006. Nouvelle étape de l'engagement responsable de CNP Assurances, le *Bilan responsabilité sociale de l'entreprise 2011* répond aux besoins d'informations extra-financières de la place. Il présente les avancées de CNP Assurances au regard de chacune de ses parties prenantes et intègre de nouvelles données relatives aux filiales.



L'assureur de toute une vie

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

