



RAPPORT DE GESTION
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
EXERCICE 2019

Sommaire

1. Faits marquants.....	3
2. Activité	16
3. Analyse des comptes	21
4. Perspectives de développement	30
5. Facteurs de risques	30
6. Informations sur les risques financiers liés aux effets du changement climatique et mesures que prend l'entreprise pour les réduire en mettant en œuvre une stratégie bas-carbone dans toutes les composantes de son activité	37
7. Déclaration de Performance extra-financière : responsabilité sociétale d'entreprise	43
8. Procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.....	128
9. Bilan des opérations réalisées dans le cadre du programme de rachat d'actions	131
10. Actionnariat et évolution du capital social	132
11. Liste des succursales	136

1. Faits marquants

1.1. Partenariats

4 juin 2019

Projet d'extension de la durée des partenariats commerciaux avec La Banque Postale et le Groupe BPCE.

L'évolution envisagée de la répartition du capital détenu par les actionnaires publics au bénéfice de La Banque Postale sera l'occasion, le moment venu, d'étendre et de développer le partenariat commercial avec celle-ci. A cet égard, La Banque Postale s'est engagée à proroger ses accords actuels avec CNP Assurances au moins jusqu'en 2036.

D'autre part, le Groupe BPCE et La Banque Postale ont fait part au conseil d'administration de leur projet de partenariat industriel élargi composé de plusieurs volets incluant notamment l'intention du Groupe BPCE d'étendre, dès le 1er janvier 2020, la date d'échéance actuelle des accords conclus en 2015 entre BPCE / Natixis et CNP Assurances (en assurance des emprunteurs, prévoyance et santé collective notamment) et de la porter du 31 décembre 2022 au 31 décembre 2030.

Voir également le paragraphe 1.6 Actionnariat : Nouveau accord d'actionnaires de CNP Assurances entre La Banque Postale et le Groupe BPCE.

10 décembre 2019

CNP Assurances annonce un nouveau partenariat en optique entre Lyfe et Sénèque.

Poursuivant son objectif de faciliter l'accès à l'information santé et aux soins, Lyfe annonce un nouveau partenariat avec Sénèque dans le domaine de l'optique. Nouveau service proposé gratuitement aux 1 755 000 bénéficiaires de la plateforme Lyfe - adhérents d'une vingtaine de mutuelles, institutions de prévoyance, caisses de retraite et salariés des entreprises partenaires - Sénèque permet d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix pour ses lunettes et de réduire en moyenne de 20 à 25 % sa facture en comparant, sur la base d'un projet de soin optique, les devis des opticiens référencés par la plate-forme. L'ergonomie du site facilite la navigation et l'expérience utilisateur.

12 décembre 2019

BPE, la banque privée de La Banque Postale, et CNP Assurances annoncent le lancement de BPE Emeraude.

BPE Emeraude offre un large choix de supports financiers via la « gestion libre » et le « mandat d'arbitrage ». Il répond notamment aux attentes des clients qui souhaitent déléguer la gestion de leur contrat grâce au « mandat d'arbitrage ». BPE Emeraude offre ainsi le choix de sept orientations de gestion (allant du niveau de risque modéré à très élevé), dont trois comportant des titres actions. Dans le cadre de la « gestion libre », les clients peuvent notamment souscrire aux meilleures SCPI du marché (dont celles d'AEW Ciloger et Sofidy) ainsi qu'à des supports temporaires de type EMTN (Euro Medium Term Notes).

19 décembre 2019

Extension de la durée des partenariats commerciaux avec le Groupe BPCE.

Le Groupe BPCE et CNP Assurances ont signé, avec date d'entrée en vigueur au 1er janvier 2020, les accords d'extension des accords conclus en 2015 entre BPCE/Natixis et CNP Assurances portant leur échéance du 31 décembre 2022 au 31 décembre 2030, et confortant ainsi le modèle multi-partenarial de CNP Assurances.

Ces accords prévoient notamment le passage de la répartition en coassurance de l'assurance collective des emprunteurs à 50-50% entre Natixis Assurances (BPCE Vie et BPCE Prévoyance) et CNP Assurances et la réassurance par CNP Assurances de 34 % de l'assurance individuelle des emprunteurs souscrite par BPCE Vie.

1.2. International

4 juin 2019

CNP Assurances devient actionnaire à 100 % de sa filiale CNP Cyprus Insurance Holdings

CNP Assurances a signé un accord pour l'acquisition de la participation de 49,9 % de Bank of Cyprus dans CNP Cyprus Insurance Holdings, filiale à 50,1 % de CNP Assurances depuis fin 2008.

Le prix d'acquisition s'élève à 97,5 M€ et sera financé par CNP Assurances sur ses ressources propres. Numéro 2 de l'assurance à Chypre, CNP Cyprus Insurance Holdings propose une gamme complète de produits et services d'assurance vie et non-vie distribués par un réseau d'agents indépendants, le plus grand du pays. En 2018, CNP Cyprus Insurance Holdings a contribué à hauteur de 157 M€ au chiffre d'affaires de CNP Assurances (en hausse de 8,4 % par rapport à l'année précédente) et de 7,3 M€ au résultat du Groupe.

L'acquisition de la participation de Bank of Cyprus permet à CNP Assurances de prendre le contrôle total de cette filiale et de consolider ainsi sa position à Chypre, marché présentant des taux de croissance attractifs et sur lequel CNP Cyprus Insurance Holdings est un acteur de premier plan avec des parts de marché de 21 % en vie et 13 % en non-vie.

L'acquisition a été définitivement réalisée le 7 octobre 2019, suite à l'obtention de l'autorisation des autorités réglementaires compétentes.

20 septembre 2019

Conclusion d'un avenant au protocole d'accord du 29 août 2018 entre CNP Assurances et Caixa Seguridade

CNP Assurances a achevé les discussions avec Caixa Seguridade concernant leur nouvel accord de distribution exclusif dans le réseau de Caixa Econômica Federal au Brésil et a conclu un avenant au protocole d'accord du 29 août 2018, qui ne concernait qu'une partie du périmètre de leur partenariat. Les principales modifications apportées par cet avenant sont les suivantes :

- CNP Assurances bénéficiera de l'allongement de la durée de l'accord de distribution exclusif de 5 ans supplémentaires, soit jusqu'au 13 février 2046 (au lieu du 13 février 2041) ;
- CNP Assurances conservera jusqu'en décembre 2020 une part économique plus élevée (51,75% contre 40%) sur le périmètre de l'accord du 29 août 2018 (retraite, prévoyance, emprunteur consommation) ;
- CNP Assurances conservera jusqu'à l'échéance de l'accord opérationnel actuel (14 février 2021) au travers de sa filiale Caixa Seguros Holding toutes ses autres activités sans rupture anticipée ;

- CNP Assurances paiera, à une date désormais fixée en décembre 2020, un montant porté de 4,65 MdR\$ à 7,0 MdR\$.

L'avenant prévoit en outre des mécanismes incitatifs à la surperformance en termes de volumes et de profitabilité sur les cinq premières années, sous forme de versements complémentaires, plafonnés à 0,8 MdR\$ en part du Groupe en valeur au 31 décembre 2020. L'impact de l'avenant au protocole d'accord sur le taux de couverture SCR Groupe est estimé à 3 points supplémentaires.

CNP Assurances confirme que le taux de rendement interne estimé de l'investissement relatif à ce nouvel accord reste supérieur à 15%, contribuant ainsi à la création de valeur à long terme du Groupe. La réalisation de la transaction reste soumise à différentes conditions suspensives, dont, notamment, l'obtention des autorisations des autorités réglementaires compétentes en matière prudentielle et de concurrence. Sous réserve de l'obtention de ces autorisations, le closing de l'opération devrait intervenir à fin décembre 2020.

1.3. Innovation & transformation

14 février 2019

YesWeHack lève 4 millions d'euros et entend révolutionner le marché de la cybersécurité en Europe.

YesWeHack, la première plateforme européenne de *Bug Bounty* a procédé à une levée de fonds de 4 millions d'euros auprès d'Open CNP, programme de *corporate venture* de CNP Assurances, et de Normandie Participations. L'opération a pour objectif de renforcer le développement de l'entreprise en France et d'accélérer sa présence à l'international, notamment en Europe et en Asie.

Fondé en 2013, YesWeHack propose aux entreprises une approche innovante de la cybersécurité, grâce au *Bug Bounty* (récompense à la vulnérabilité), en mettant en relation plus de 7 000 experts en cybersécurité (hackers éthiques) répartis dans 120 pays, et des entreprises pour sécuriser leurs périmètres exposés et rechercher les vulnérabilités (*bugs*) de leurs sites web, applications mobiles, infrastructures et objets connectés.

"YesWeHack mobilise l'intelligence collective pour pallier la pénurie croissante de compétences en cybersécurité - l'un des défis majeurs des prochaines décennies", commente Guillaume Vassault-Houlière, CEO de YesWeHack.

Avec cette levée de fond, YesWeHack entend jouer un rôle décisif dans la révolution que constitue le développement en Europe d'une approche agile de la sécurité, accélérateur de la transformation digitale. Le *Bug Bounty* participe ainsi à la tendance DevSecOps (développement-sécurité-opérations), pour intégrer la sécurité des systèmes de façon plus proactive, dès la genèse des projets.

3 mars 2019

CNP Assurances signe son deuxième accord GPEC pour accompagner sa transformation.

Avec ce 2ème accord GPEC (gestion des emplois et des parcours professionnels), CNP Assurances renforce ses engagements pour accompagner sa transformation en développant les compétences de ses collaborateurs et en favorisant des formes nouvelles de mobilité.

Le 15 février 2019, CNP Assurances a renforcé ses engagements en faveur des emplois et des parcours professionnels en signant son deuxième accord GPEC avec trois organisations syndicales représentatives de l'entreprise (CFDT, CFE-CGC et UNSA) pour les années 2019 à 2021.

Le premier accord GPEC, signé en 2016, avait permis de pérenniser une politique d’alternance et d’initier un rajeunissement de la pyramide des âges, de maintenir les collaborateurs seniors dans l’emploi, de constituer le socle d’une démarche compétences renouvelée et de promouvoir la mobilité interne comme mode de développement professionnel.

Ce second accord entend accentuer les dynamiques engagées en les inscrivant dans les contextes nouveaux de l’entreprise et de la réglementation.

21 mars 2019

France Digitale et CNP Assurances partenaires du Workshop « #NoBullshitTalk – réinventer l’assurance ensemble ».

A l’occasion du Workshop #NoBullshitTalk organisé le 19 mars dernier au Wagon à Paris avec France Digitale, CNP Assurances a partagé son expérience de collaboration avec les *start-up* pour innover et optimiser l’expérience client.

Devant une cinquantaine de représentants de *start-up* de l’Insurtech, de la Fintech, de l’E-santé et de la Deeptech, Antoine Porte, co-fondateur de Lydia, leader français des solutions de paiement mobile, et Christophe Bourguignat, co-fondateur de Zelros, *start-up* spécialisée dans le développement de solutions d’intelligence artificielle pour les assureurs, ont dévoilé les coulisses de leurs partenariats avec CNP Assurances.

En février 2018, à l’occasion d’une levée de fonds, CNP Assurances entrait, par le biais de son programme Open CNP de *Corporate Venture*, au capital de Lydia afin d’accompagner sa croissance. Quelques mois plus tard, Lydia choisissait CNP Assurances pour co-construire une offre d’assurance mobile sur-mesure.

18 avril 2019

CNP Assurances annonce un projet de déménagement de son siège social à Issy-Les-Moulineaux.

L’assemblée générale des actionnaires de CNP Assurances du 18 avril 2019 a approuvé l’ensemble des résolutions proposées par le conseil d’administration dont celles concernant le projet de transfert du siège social du Groupe à Issy-Les-Moulineaux à horizon 2022.

Ce projet répond à la volonté de CNP Assurances de proposer à ses collaborateurs franciliens un environnement de travail de qualité, situé dans le nouvel éco-quartier « Issy Cœur de Ville » en centre-ville d’Issy-Les-Moulineaux dans les Hauts-de-Seine, et d’y rassembler les équipes actuellement réparties sur deux sites : à Paris-Montparnasse et à Arcueil-Cachan, en région parisienne.

En parallèle, la Caisse des Dépôts, conseillée par CDC Investissement Immobilier (anciennement CDC GPI), et Altarea Cogedim, dans le cadre d’une *joint-venture* ont signé avec CNP Assurances une promesse synallagmatique de vente, sous conditions suspensives, de l’actuel siège social de CNP Assurances à Paris-Montparnasse. Les futurs acquéreurs envisagent de restructurer le site pour créer un immeuble de bureaux aux derniers standards.

Le 7 octobre 2019, le Groupe CNP Assurances a procédé à la vente de son siège social à Paris-Montparnasse pour un montant de 299,4M€ dont 148,8M€ reviennent à la société CNP Assurances. La vente comporte des mécanismes d’ajustement de prix, à la baisse comme à la hausse, en fonction de l’évolution de la situation de l’immeuble.

CNP Assurances restera dans les locaux de son actuel siège parisien dans le cadre d’une convention d’occupation précaire jusqu’à l’installation de ses collaborateurs à Issy-Les-Moulineaux.

21 novembre 2019

CNP Patrimoine lance le support sécurisé Pergola 90, une première en France pour conjuguer sécurité et rendement de son épargne.

Le support sécurisé Pergola 90 est proposé en exclusivité par CNP Patrimoine, structure de CNP Assurances dédiée à la clientèle patrimoniale. Ce support est développé en partenariat avec Morgan Stanley, l'un des leaders mondiaux des services financiers. Cette nouvelle offre Pergola 90 est particulièrement adaptée à l'environnement actuel : sécurisée, liquide et exposée sur les marchés actions et obligataires mondiaux à travers un panier d'ETF.

Le support sécurisé Pergola 90, lancé pour la première fois en France, sera disponible très prochainement. CNP Patrimoine a conçu l'offre Pergola 90 à destination de la clientèle patrimoniale en s'appuyant sur l'expertise de Morgan Stanley.

Dans le contexte actuel de taux bas, ce support innovant permettra de compléter la part sécurisée de l'épargne investie dans les contrats d'assurance vie et de capitalisation, tout en participant à la hausse des marchés actions et obligataires. L'assuré bénéficiera d'une protection à tout moment de son investissement à hauteur de 90 % du plus haut niveau historique atteint par le support Pergola 90. La liquidité de ce support est quotidienne.

De nombreux avantages pour les clients dont :

- Accessibilité : l'investissement minimum sur le support Pergola 90 s'élève à 5 000 €. Il n'y a pas de maximum d'investissement.
- Sécurité : Pergola 90 est un support protégé à tout moment, à hauteur de 90 % de la plus haute valeur liquidative. Il vient se positionner en complément du support en euros pour constituer la poche sécurisée du contrat.
- Souplesse et liquidité quotidienne : les versements initiaux et complémentaires, les arbitrages, les rachats partiels ou totaux sont flexibles.

6 décembre 2019

Colloque annuel de La Fabrique d'Assurance, une réflexion sur l'éthique de l'intelligence artificielle dans l'Assurance.

A l'occasion de son quatrième colloque annuel, La Fabrique d'Assurance continue son exploration des « nouvelles frontières de l'assurance » au travers de deux tables rondes consacrées à : « Science & Conscience : intelligence artificielle et éthique ». Ce colloque réunit près de 300 professionnels du monde de l'assurance, de l'univers mutualiste et des institutions de prévoyance, de la santé, de la recherche, de l'économie, des institutions et du monde politique pour débattre des grands sujets sociétaux et de l'avenir du secteur de l'assurance. A cette occasion, la Fabrique de l'Assurance a présenté en exclusivité le Livre Blanc « Intelligence artificielle et éthique dans le secteur de l'assurance », qui explore les pistes permettant de mettre l'IA au service de l'humain, fruit de la réflexion de toutes les familles de l'assurance et de la protection sociale. En 2020, La Fabrique de l'Assurance consacrera ses travaux à la question : « Comment redonner confiance dans l'assurance ? ».

10 décembre 2019

CNP Assurances participe via Open CNP à la levée de Fonds d'InterCloud pour consolider sa position de leader européen de l'interconnexion cloud.

InterCloud est le leader de l'interconnexion des applications Cloud, et fournit des solutions «*software-defined* » entièrement managées pour connecter des ressources multi-*cloud* à grande échelle.

InterCloud permet aux entreprises d'interconnecter de manière transparente leurs ressources multi-*cloud*. Grâce à sa plateforme applicative mondiale, InterCloud est l'unique SDCI (*Software-Defined Cloud Interconnect*) capable d'offrir un service clé en mains géré de bout en bout, permettant aux entreprises de simplifier leurs infrastructures en leur offrant une visibilité et un contrôle accrus sur leurs applications multi-*cloud*.

InterCloud aide ainsi de très grandes entreprises (Forbes 2000) dans leur transformation numérique en leur permettant de déplacer leurs applications critiques vers le *cloud* de manière sécurisée et fiable.

Grâce à cette nouvelle opération, InterCloud va renforcer son positionnement sur le marché européen et accélérer le développement de nouveaux services.

1.4. Responsabilité sociétale et environnementale

7 février 2019

CNP Assurances obtient 99/100 à l'index de l'égalité femmes-hommes.

Le 1er mars 2019, les 1400 entreprises françaises de plus de 1000 salariés devaient avoir mesuré cinq indicateurs et publié leur note globale selon la méthodologie de calcul de l'index de l'égalité femmes hommes. CNP Assurances a devancé l'appel et a publié une note de 99/100, résultat d'un engagement durable en matière de lutte contre les discriminations et pour la promotion de la diversité. L'entreprise obtient la note maximale sur la quasi-totalité des cinq indicateurs de mesure : écarts de rémunération entre les femmes et les hommes, à poste et âge comparables, écart dans les augmentations individuelles et dans les promotions entre les femmes et les hommes, augmentations au retour de congé de maternité, répartition sexuée des dix salariés ayant les plus hautes rémunérations.

21 mai 2019

CNP Assurances partenaire du programme national Les Entrep' pour promouvoir l'entrepreneuriat auprès des jeunes.

Avec pour objectif commun de sensibiliser les jeunes à l'entrepreneuriat, CNP Assurances et l'Association Nationale Les Entrepreneuriales (ANLE) ont signé une convention de partenariat pour déployer le programme Les Entrep' au plus grand nombre de jeunes en France. L'ANLE, association reconnue d'intérêt général, déploie Les Entrep' en France, *via* les territoires. Ce programme d'entraînement à la création d'entreprise 100 % gratuit est ouvert à tout jeune post-bac.

Dans le cadre de sa transformation, qui passe notamment par une ouverture au monde des *start-ups*, CNP Assurances a mis en place de nombreuses actions pour soutenir la création d'entreprise.

Outre sa participation au développement d'un SPOC (*small private online course* ou cours en ligne privé en petit groupe) sur les métiers de l'assurance. CNP Assurances fera profiter les jeunes des multiples expertises de ses collaborateurs. Le programme Les Entrep' repose en effet sur des valeurs

d'initiative, de valorisation des compétences et de connexion au monde de l'entreprise en proposant aux jeunes un parcours d'entraînement pratique et de transfert d'expérience par des professionnels et des chefs d'entreprise.

10 septembre 2019

CNP Assurances obtient le label HappyIndex®/Trainees décerné par ChooseMyCompany.

Participant pour la première fois à la campagne HappyIndex®/Trainees, CNP Assurances remporte ce label décerné par ChooseMyCompany aux entreprises les mieux notées par les stagiaires et alternants. Uniquement basé sur l'avis des stagiaires et alternants, le label HappyIndex®/Trainees récompense les organisations où les étudiants sont les plus heureux et motivés.

23 septembre 2019

CNP Assurances en avance sur ses principaux objectifs dans la lutte contre le réchauffement climatique.

A l'occasion de la semaine de la finance responsable, CNP Assurances annonce avoir atteint, voire dépassé, trois de ses quatre principaux objectifs en matière de lutte contre le changement climatique.

Acteur de la transition vers une économie décarbonée, CNP Assurances recherche l'alignement de ses intérêts avec ceux de la société. Sa politique d'investissement vise à contribuer à une croissance économique durable notamment au travers de ses engagements en faveur de la transition énergétique et écologique (TEE).

CNP Assurances s'est ainsi fixée des objectifs chiffrés ambitieux pour contribuer à limiter le réchauffement climatique à 2°C d'ici à la fin du siècle. Le Groupe a d'ores et déjà atteint, voire dépassé, trois de ses quatre principaux objectifs :

- Signataire du Montreal Carbon Pledge, CNP Assurances a rendu publique l'empreinte carbone de son portefeuille actions cotées détenues en direct en décembre 2015 et s'est engagée à la réduire de 47 % entre 2014 et 2021 pour atteindre 0,25 teqCO2/K€ investi à horizon 2021 : cet objectif a été atteint dès le mois de juin 2019 avec un an et demi d'avance.
- CNP Assurances a décidé d'intensifier son action en se fixant de nouvelles ambitions en décembre 2017 : elle s'engage à consacrer 5 Md€ sur la période 2018-2021 à de nouveaux investissements en faveur de la transition énergétique, incluant notamment infrastructures vertes, forêts, *green bonds* et immeubles à haute performance énergétique. À fin août 2019, cet objectif a été dépassé avec un an et demi d'avance : les nouveaux investissements verts s'élèvent à 5,2 Md€ depuis 2018, soit un encours cumulé d'investissements verts de 12,5Md€ à fin août 2019.
- CNP Assurances fait partie des premiers assureurs à avoir mis en place dès 2015 une politique charbon. L'entreprise exclut ainsi tout nouvel investissement dans des sociétés extractrices de charbon et productrices d'énergie à base de charbon dont plus de 10 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique. Sur les actifs existants, la détention d'actifs financiers dans ce secteur est limitée au seuil de 25 % du chiffre d'affaires. Elle a, de plus, choisi de ne plus investir dans les entreprises les plus impliquées dans le développement de nouvelles centrales à charbon. A fin 2018, le taux d'atteinte de l'objectif de respect de la politique charbon est de 100 %.
- CNP Assurances s'est engagée à réduire de 40 % entre 2006 et 2021 l'empreinte carbone de son portefeuille immobilier détenu en direct (en teqCO2/m²) : à fin 2018, le taux d'avancement de cet objectif était de 85 %.

Une approche innovante dans la délégation de gestion

En collaboration avec ses deux principaux gestionnaires d'actifs, LBPAM et Ostrum AM, CNP Assurances a fait évoluer la gestion de ses portefeuilles actions afin de favoriser les entreprises agissant en faveur de la transition énergétique et écologique. A fin 2018, le bilan est positif : les portefeuilles actions de CNP Assurances obtiennent des performances supérieures aux indices de références usuels, tout en maintenant une exposition à l'ensemble de l'économie et en réduisant le poids des secteurs les plus carbonés.

En complément, CNP Assurances a investi dans des fonds actions qui ont pour objectif une gestion alignée avec une trajectoire 2°C :

- 100 M€ dans le fonds CNP LBPAM ISR Actions Euro géré par LBPAM et dédié à CNP Assurances. Ce fonds a obtenu le label ISR en novembre 2018.
- 100 M€ dans le fonds CNP 2°C Sustain Euro géré par Mirova et dédié à CNP Assurances.

Au-delà de sa contribution à la transition écologique et énergétique, CNP Assurances contribue au financement de tous les secteurs de l'économie réelle et sa démarche d'investisseur responsable s'applique à l'ensemble de ses investissements : le Groupe affiche d'ores et déjà 279 Md€ d'actifs gérés en intégrant les critères environnementaux, sociaux et gouvernance (ESG).

Enfin, conformément aux attentes d'une majorité d'épargnants (d'après une étude Deloitte d'avril 2019, 57 % d'entre eux souhaitent que des supports ISR - Investissement Socialement Responsable - soient inclus dans les produits qu'on leur propose), CNP Assurances propose des unités de compte ISR dans tous ses grands contrats d'assurance vie. A fin 2018, les supports ISR de ses contrats représentaient 1,1 Md€ d'encours, en augmentation de plus de 31 % par rapport à fin 2017.

Dans le cadre de l'article 72 de la loi PACTE, qui prévoit la mise à disposition dans les contrats d'assurance vie d'unités de compte satisfaisant à des critères d'investissement responsable ou de financement de la transition énergétique et écologique, CNP Assurances s'engage avec ses réseaux de distribution à rendre aisément accessible aux épargnants, dans le cadre des produits d'épargne grand public, l'investissement dans des produits verts et responsables.

15 octobre 2019

CNP Assurances partenaire du Trophée APAJH de l'Entreprise citoyenne

En soutenant les Trophées APAJH (association pour adultes et jeunes handicapés) pour la 15ème année consécutive, CNP Assurances confirme son engagement en faveur de l'insertion, de la lutte contre la discrimination et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

A l'occasion de la cérémonie des 15ème Trophées APAJH - le 14 octobre 2019 au Carrousel du Louvre à Paris, Vincent Damas, responsable RSE (responsabilité sociale et environnementale) de CNP Assurances, a remis le prix de « l'Entreprise Citoyenne » au Centre Être et Handicap de Siemens France pour son dispositif inédit facilitant l'insertion dans l'emploi des personnes en situation de handicap psychique.

Les Trophées de l'APAJH récompensent chaque année les initiatives innovantes en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap. La Fédération APAJH regroupe 93 associations départementales et accompagne 32 000 personnes en situation de handicap grâce à son réseau de plus de 700 établissements et services. Elle œuvre depuis plus de 50 ans pour assurer un accès aux droits des personnes en situation de handicap, et faire valoir la citoyenneté de tous.

Acteur de référence sur le marché de l'assurance de personnes en France, CNP Assurances développe, en tant qu'entreprise citoyenne et responsable, une politique de promotion en faveur de la diversité. Cette dernière, dont le handicap est l'un des axes majeurs, est valorisée depuis 2009 par l'obtention du Label diversité délivré par l'AFNOR.

Mobilisée depuis 1995 dans une démarche en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap, CNP Assurances a signé fin 2018 son huitième accord pour l'insertion des travailleurs en situation de handicap, leur maintien dans l'emploi et leur insertion professionnelle, dans un objectif d'inclusion.

18 novembre 2019

CNP Assurances annonce de nouveaux objectifs en faveur de la transition énergétique et écologique.

Ayant déjà atteint, voire dépassé, trois de ses quatre principaux objectifs en faveur de la transition énergétique et écologique (TEE), CNP Assurances annonce aujourd'hui son intention de doubler ses encours en investissements verts à horizon 2023 et accélère sa politique de sortie du charbon.

Acteur de la transition vers une économie décarbonée, CNP Assurances recherche l'alignement de ses intérêts avec ceux de la société. Sa politique d'investissement vise à contribuer à une croissance économique durable, notamment au travers de ses engagements en faveur de la transition énergétique et écologique (TEE).

CNP Assurances intensifie sa lutte contre le réchauffement climatique et annonce aujourd'hui sa volonté de multiplier par deux ses encours en investissements verts – forêts, *green bonds*, immeubles à haute performance énergétique, infrastructures vertes comme des projets d'énergie renouvelable et des moyens de transport et de mobilité à faibles émissions de CO₂ pour atteindre 20Md€ d'ici fin 2023 contre 10,4 Md€ à fin 2018.

En parallèle, CNP Assurances accélère son désengagement du charbon thermique :

- En abaissant les seuils d'exclusion pour les investissements existants c'est-à-dire en désinvestissant des entreprises dont 20 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique au lieu de 25 % précédemment,
- En étendant à l'ensemble des entreprises qui développent de nouvelles centrales à charbon (au-delà des 120 plus grandes actuellement concernées) son engagement de les exclure de ses investissements,
- En demandant à l'ensemble des entreprises auxquelles CNP Assurances est exposée en direct, de publier, d'ici 2021, un plan de désengagement du charbon thermique aligné sur une sortie d'ici 2030 dans les pays de l'Union Européenne et de l'OCDE, et d'ici 2040, dans le reste du monde, reposant sur la fermeture et non la vente des actifs,
- En menant une politique d'engagement actionnarial auprès des entreprises du secteur afin d'inciter celles qui développent de nouveaux projets charbon à y renoncer, et celles qui disposent d'actifs charbon à adopter et mettre en œuvre un plan de fermeture progressive de leurs infrastructures.

27 novembre 2019

CNP Assurances rejoint la *Net-Zero Asset Owner Alliance* et s'engage sur la neutralité carbone de son portefeuille d'investissements d'ici 2050

CNP Assurances figure parmi les premiers investisseurs institutionnels français à adhérer à la *NetZero Asset Owner Alliance*, une initiative sans précédent soutenue par les Nations Unies visant à renforcer et accélérer les engagements pour la mise en œuvre de l'Accord de Paris sur le climat.

Lancée en septembre 2019 lors du Sommet Action Climat des Nations Unies, la *NetZero Asset Owner Alliance* rassemble les assureurs et fonds de pension qui s'engagent sur la neutralité carbone de leur portefeuille d'investissements d'ici 2050. En ayant pour objectif la transition de leur portefeuille vers zéro émission nette de gaz à effet de serre à cet horizon, les membres de l'Alliance souhaitent contribuer à limiter à 1,5°C le réchauffement de la température conformément à l'Accord de Paris.

Les membres actuels de l'Alliance sont Alecta, Allianz, AMF Pension, AXA, Aviva, Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), Caisse de Dépôt et Placement du Québec (CDPQ), CalPERS, CNP Assurances, Folksam Group, FRR, Nordea Life and Pension, PensionDanmark, Storebrand, SwissRe et Zurich.

L'Alliance souhaite continuer à fédérer d'autres investisseurs institutionnels pour atteindre rapidement une taille critique, et jouer ainsi un rôle clé dans la décarbonation de l'économie mondiale et l'investissement dans la résilience au changement climatique.

Dans le cadre de cet engagement à long terme, CNP Assurances et les autres membres de l'Alliance tiendront compte de l'avancée des connaissances scientifiques disponibles, notamment des conclusions du GIEC, et rendront compte régulièrement des progrès accomplis en fixant des objectifs intermédiaires tous les cinq ans jusqu'en 2050.

L'adhésion à l'Alliance implique la mise en œuvre de trois leviers d'action : mesurer régulièrement l'alignement du portefeuille d'investissement avec l'Accord de Paris et publier les progrès accomplis, mener un dialogue actionnarial avec les entreprises pour s'assurer qu'elles s'orientent également vers la neutralité carbone, demander des politiques publiques en faveur d'une transition vers une économie décarbonée. L'engagement des membres de l'Alliance vers une neutralité carbone de leur portefeuille est en effet construit sur l'hypothèse selon laquelle les gouvernements respecteront leurs propres engagements pour garantir les objectifs de l'Accord de Paris

1.5. Capital

1er février 2019

Emission d'obligations subordonnées Tier 2 pour un montant de 500M€.

Le 5 février 2019, CNP Assurances a finalisé une émission de titres obligataires subordonnés *Tier 2* de 500 M€ dans le cadre du programme EMTN mis en place en décembre 2018. Il s'agit d'une obligation d'un montant de maturité 10 ans remboursable *in fine*, de 500 M€, portant intérêt au taux fixe de 2,75%.

Les fonds provenant de l'émission entreront dans la constitution du capital réglementaire Solvabilité2. Les titres ont été notés BBB+ par Standards & Poor's et A3 par Moody's. Ils permettront notamment le refinancement des prochaines échéances obligataires.

26 novembre 2019

CNP Assurances lance avec succès sa première obligation subordonnée verte.

Acteur de la transition vers une économie décarbonée, CNP Assurances annonce le succès du lancement, le 20 novembre 2019, de sa première obligation subordonnée verte de maturité juillet 2050 avec des options de remboursement anticipé à partir de juillet 2030.

Cette émission inaugurale de 750 M€ constitue du capital réglementaire *Tier 2* conformément à la réglementation Solvabilité 2. Elle a rencontré un grand succès et a été largement sursouscrite avec un montant d'ordres proche de 2 Md€. Le coupon fixé à 2 % représente le plus bas coupon obtenu par CNP Assurances sur du capital *Tier 2*.

Les fonds levés grâce à cette opération permettront à CNP Assurances de financer des projets verts dans les domaines suivants :

- Immeubles à haute performance énergétique (constructions neuves et réhabilitations),
- Forêts gérées durablement,

- Infrastructures vertes comme des projets d'énergie renouvelable et des moyens de transport à faibles émissions de CO₂.

Les projets financés dans le cadre de cette émission obligataire contribueront à l'objectif que CNP Assurances s'est fixé de multiplier par deux ses encours d'investissements verts, pour atteindre 20 Md€ d'ici fin 2023 contre 10,4 Md€ à fin 2018.

En application des meilleurs standards du marché des obligations vertes (*Green Bond Principles*), CNP Assurances publiera annuellement un rapport d'utilisation des fonds levés et, en fonction des données disponibles, des impacts environnementaux des projets financés (émissions de CO₂ évitées, énergie économisée).

En juin 2019, CNP Assurances avait pour la première fois pour un émetteur européen du secteur de l'assurance publié un cadre d'émission d'obligations vertes. L'obligation émise est également la première obligation verte d'un assureur européen sous un format remboursable par anticipation.

10 décembre 2019

Placement privé d'une émission obligataire subordonnée de 250 millions d'Euros.

CNP Assurances a finalisé le mardi 10 décembre le placement privé de 250 millions d'Euros d'obligations subordonnées auprès d'un investisseur institutionnel.

CNP Assurances a profité d'une demande spécifique pour réaliser cette opération qui permet d'accompagner la croissance et de renforcer la structure financière du groupe.

L'émission est structurée de manière à être éligible à la couverture des besoins prudentiels Solvabilité 2 dans la catégorie des fonds propres *Tier 3*. Les obligations porteront un coupon annuel de 0.80%. Ce taux est le plus bas jamais atteint par un assureur européen pour une émission de dette subordonnée de ce type. La maturité légale des obligations est fixée au 15 janvier 2027.

1.6. Actionnariat

4 juin 2019

Projet d'évolution de l'actionnariat.

Le conseil d'administration de CNP Assurances s'est réuni, le mardi 4 juin 2019, pour examiner les implications du projet d'évolution de l'actionnariat de l'entreprise tel qu'envisagé par ses actionnaires publics qui aurait pour effet de modifier la répartition du capital de CNP Assurances et d'en conférer le contrôle direct à La Banque Postale.

Il a confirmé à cette occasion le modèle multi-partenarial de l'entreprise en France et hors de France. Il a mené une revue stratégique et a conforté à l'unanimité les orientations déjà affirmées précédemment en rappelant son attachement prioritaire :

- À la consolidation et au renforcement des partenariats existants,
- À l'optimisation de l'efficacité opérationnelle au service des clients, en particulier grâce à la digitalisation des processus de gestion,
- À la recherche de nouveaux partenariats et territoires de développement.

L'évolution envisagée de la répartition du capital détenu par les actionnaires publics au bénéfice de La Banque Postale sera l'occasion, le moment venu, d'étendre et de développer le partenariat

commercial avec celle-ci. A cet égard, La Banque Postale s'est engagée à proroger ses accords actuels avec CNP Assurances au moins jusqu'en 2036.

Le conseil d'administration a par ailleurs confirmé au directeur général de CNP Assurances son souhait de voir concrètement se développer le modèle multi-partenarial à l'occasion d'opportunités qui pourraient constituer des relais de croissance sur les marchés européen et latino-américain.

La Banque Postale a fait part de son intention, en accord avec la Caisse des Dépôts, de doter CNP Assurances de règles de gouvernance propices au développement de ce modèle d'affaires multi-partenarial et respectueuses de l'ensemble des actionnaires. Elles porteront tout à la fois sur la composition du conseil d'administration, de ses comités, et sur le mandat du directeur général à l'effet de garantir les droits de tous les partenaires commerciaux en France, actuels ou futurs, actionnaires ou non.

Le conseil d'administration, à l'unanimité, considère que, dans ce contexte, l'évolution actionnariale envisagée et les projets de partenariats renouvelés correspondent à l'intérêt social de CNP Assurances et réaffirme qu'il entend placer l'entreprise dans une perspective de croissance au cours des prochaines années.

26 juin 2019

Communiqué de presse

Dans le cadre de la constitution d'un grand pôle financier public annoncé par les actionnaires publics de CNP Assurances le 30 août 2018, l'AMF a octroyé, le 25 juin 2019, les dérogations demandées à l'obligation de déposer une OPA (Offre publique d'achat) sur les titres de CNP Assurances au regard des opérations donnant à La Banque Postale la majorité de son capital social.

La Banque Postale a fait connaître sa décision de dénoncer le pacte d'actionnaires qui la liait à la Caisse des Dépôts et Consignations, à l'Etat et à BPCE à échéance du 31 décembre 2019.

CNP Assurances confirme les termes de son communiqué de presse du 4 juin dernier, établi pour rendre compte du conseil d'administration tenu le même jour et par lequel celui-ci a conclu à l'unanimité que l'opération était de l'intérêt social de CNP Assurances.

L'entreprise rappelle qu'elle s'inscrit dans une perspective de croissance sur la base du modèle multi-partenarial et international qui est le sien, au bénéfice de tous ses actionnaires, sur la base de règles de gouvernance garantissant les droits de tous les partenaires de CNP Assurances.

Elle informera ses actionnaires en particulier à l'issue des discussions qui se tiennent entre les grands actionnaires dans la perspective d'un nouveau pacte.

19 décembre 2019

Nouvel accord d'actionnaires de CNP Assurances entre La Banque Postale et le Groupe BPCE.

Dans le cadre du rapprochement entre CNP Assurances et La Banque Postale, prévu début 2020, et à la suite de la dénonciation fin juin dernier par La Banque Postale du pacte actuel relatif à CNP Assurances qui arrivait à échéance le 31 décembre 2019, BPCE et La Banque Postale ont conclu un nouvel accord en leur qualité d'actionnaires de CNP Assurances, qui sera en vigueur jusqu'à fin 2030.

Avec 2 administrateurs, le Groupe BPCE sera représenté au Conseil d'Administration de CNP Assurances ainsi qu'à ses comités spécialisés.

1.7. Evènement post-clôture

Actionnariat

Depuis le 2 janvier, les participations des groupes BPCE et LBP dans CNP Assurances (historiquement logées au sein de la société Sopassure) sont détenues respectivement au travers de Holassure pour le premier et Sopassure et SF 2 pour le second. De plus, une promesse d'achat exercée le même jour, a conduit Holassure à céder 13 833 334 actions CNP Assurances à SF 2. A cette date, la situation fait apparaître une détention par :

- Caisse des Dépôts et Consignations, à hauteur de 40,87 % du capital
- Sopassure, à hauteur de 18,13 % du capital
- Holassure, à hauteur de 16,11 % du capital
- SF 2, à hauteur de 2,01 % du capital
- L'Etat, à hauteur de 1,11 % du capital

2. Activité

2.1. Environnement économique et financier

Un millésime exceptionnel sur les marchés, sur les taux et les actions.

Les marchés financiers ont connu une année 2019 exceptionnelle. L'indice MSCI Monde, dividendes réinvestis, affiche une performance en € de +30% (+27% en US\$). La hausse de la plupart des grands indices mondiaux dépasse 20%: +26% pour le CAC, +25% pour l'E50, +29% pour le S&P500, +35% pour le Nasdaq, +32% pour la Bovespa, +21% pour le Shanghai A. Les sous-performances s'expliquent par des contextes politiques spécifiques comme Hong-Kong, la Pologne ou le Chili. En outre, ce rallye ne s'est pas limité aux actions, il a également concerné l'ensemble des marchés obligataires (souverain comme crédit) grâce à un effet conjugué de baisse des taux et de resserrement des spreads. L'indice Barclays € « agrégé » progresse de +6.3% (+13% pour l'équivalent US) et l'indice Barclays € HY (crédit haut rendement) de +12% (+14.5% pour l'équivalent en dollars). De même, les principales matières premières ont fortement rebondi avec une hausse marquée de l'or (+18%) et du pétrole (+25% pour le Brent). Enfin sur les changes, le dollar s'est de nouveau renforcé contre son panier de référence (+1.5%) avec une hausse marquée contre Euro (+4%), contre Yuan (+2%) et contre les devises émergentes en général (+4.8%).

Un ralentissement économique confirmé dans l'ensemble des régions, concentré dans l'industrie

Cette progression s'inscrit dans un contexte de décélération homogène de la croissance mondiale qui est passée d'un rythme de 3.7% à 3%, avec un net ralentissement de la zone euro (autour de 1%), de la Chine (autour de 6%) et des pays émergents dans leur ensemble (autour de 4%). Cette dégradation économique s'explique par l'atonie persistante du commerce mondial (stagnation en volume et recul en valeur), ses effets négatifs sur la sphère industrielle (recul de la production et accumulation de stocks) et ses conséquences sur l'investissement (réduction des programmes de dépenses des sociétés). Même les Etats-Unis qui avaient résisté en 2018 enregistrent une baisse de régime (vers 2%). Pour autant, la croissance mondiale résiste grâce à la solide demande des ménages. Ces derniers bénéficient de marchés de l'emploi dynamique (quasi plein emploi dans les pays développés) et d'une inflation modérée (2% aux Etats-Unis, 1% en Europe, 4% en moyenne dans les pays émergents) qui soutient le pouvoir d'achat.

Des déceptions sur les résultats des sociétés avec une forte dispersion entre secteurs

Cette bonne tenue de la consommation a profité aux sociétés de biens de consommation et de services. Le secteur de la technologie a également profité de la résilience des investissements dans le domaine de la digitalisation. Pour autant, certains secteurs plus cycliques (automobile, énergie) ou dépendants du commerce mondial (métaux, chimie) ont pâti de la décélération du cycle et affichent une nette contraction de leurs résultats. Au global, les résultats des sociétés stagnent (Europe) ou reculent (Etats-Unis) contrairement aux prévisions de progression de début d'année. Cette dispersion des profits se retrouve dans la dispersion des performances des indices, non pas par zone mais par style de sociétés : surperformance marquée des sociétés de croissance, des valeurs défensives et des grandes capitalisations.

Un contexte politique toujours aussi incertain mais une volatilité étonnamment comprimée

Cette recherche de visibilité des investisseurs a perduré tout au long de l'année 2019. Elle s'explique par les craintes observées sur les marchés au 4ème trimestre 2018 et par les incertitudes sur le contexte géopolitique. Les querelles sino-américaines ont continué à rythmer les marchés. De même, les imbroglios politiques locaux (UK\Brexit, Italie\UE, Chine\Hong-Kong) ont ponctuellement alerté les investisseurs. Pour autant, ces soubresauts n'ont pas enrayé l'ascension quasi continue des bourses qui terminent l'année sur leurs plus hauts annuels (voire sur de nouveaux records pour les Etats-Unis : 3230 pour le S&P500) avec des niveaux de volatilité très comprimés (VIX et V2X à 12).

Des marchés dopés par la stimulation monétaire mise en place par les banques centrales

L'explication de cette euphorie générale concernant les actifs financiers (mais aussi les actifs réels non cotés dont les prix ont flambé) réside, comme depuis plusieurs années, dans la politique menée par les banques centrales. Le durcissement de la politique monétaire entrepris par la FED en 2018 avait engendré le décrochage des marchés l'an passé. Son revirement radical à partir de janvier (annonce d'une pause) puis de mars (préannonce d'un assouplissement à venir) a alimenté le rallye. Ce dernier a été amplifié par la généralisation des baisses de taux aussi bien dans les pays développés (Australie) qu'émergents (Brésil, Russie, Indonésie, Mexique, Inde etc.). Même la BCE, qui n'avait pas entamé sa normalisation, est intervenue pour baisser son taux directeur (-10 bps) et relancer un programme d'achat obligataire (20 Mds€ par mois). La conséquence de ces annonces concertées a été une baisse généralisée des taux longs (-65 bps sur l'OAT 10 ans, -80 bps sur le T-Bond, -130 bps sur le BTP italien). Ainsi, et contrairement à leurs pratiques, les banques centrales ont activé une phase de stimulation monétaire avant même la fin de ce cycle. Elles ont justifié leurs décisions par la modération de l'inflation actuelle et ainsi permis au millésime 2019 d'être un excellent cru en termes de performances financières, à défaut de l'être sur le plan économique.

2.2. Activité de CNP Assurances

Le **chiffre d'affaires** du Groupe atteint 33,5 Md€, en hausse de 3,5 % (+ 4,0 % à périmètre et change constants).

En **France**, le chiffre d'affaires s'établit à 21,6 Md€, en légère croissance de 0,3%.

Epargne/retraite : chiffre d'affaires de 17,5 Md€ (dont 8,3 Md€ pour LBP et 5,2 Md€ pour BPCE) en hausse de 0,4 %. En épargne, la bonne dynamique de CNP Patrimoine (+42 %), compense la baisse d'activité de BPCE (- 14 %) essentiellement liée à la diminution des transferts Fourgous dans le réseau. La part d'unités de compte (UC) dans le chiffre d'affaires des segments épargne/retraite est de 20,1 %. La collecte nette est positive de 3,3 Md€ pour les contrats en UC, et négative de 3,0 Md€ pour les contrats en euros.

Prévoyance/protection : le chiffre d'affaires est quasi stable à 4,1 Md€ (- 0,1 %), avec une activité emprunteur en croissance de 4,5 % (notamment dans le réseau BPCE), qui compense presque en totalité un repli en assurance collective dû à la sélectivité de la souscription.

Le taux de marge sur affaires nouvelles est en baisse à 12,3 % en 2019 (19,7 % en 2018) du fait des conditions économiques défavorables (augmentation du coût de la garantie en capital sur le segment épargne, dans le contexte de taux bas).

En **Europe hors France**, le chiffre d'affaires atteint 5,1 Md€, en légère baisse de 3,8%

Epargne/retraite : le chiffre d'affaires est en baisse de 5,8 %, du fait de la baisse des ventes liée à l'arrêt de la commercialisation de certains produits assortis d'avantages fiscaux en Italie. Il est en hausse sur CNP Luxembourg, dont l'activité atteint 793M€ (+29 %) avec un taux d'UC de 45 %.

Prévoyance/protection : le chiffre d'affaires est de 1,1 Md€ et progresse de 4,5 %, essentiellement porté par CNP Santander (notamment en Pologne, Espagne, Italie et Autriche).

Le taux de marge sur affaires nouvelles est en hausse à 21,4 % (16,9 % en 2018) grâce à une progression de la contribution de CNP Santander et à la montée au capital de CNP CIH.

En **Amérique latine**, le chiffre d'affaires de 6,8 Md€ est en hausse de 23,3% à change courant (+26,5% à change constant).

Epargne/retraite : le chiffre d'affaires s'élève à 5,2 Md€ et affiche une hausse de 30,4 % (+ 33,6 % à change constant), Caixa Seguradora continuant sa très bonne dynamique sur ce segment, qui est une priorité stratégique pour la Caixa Econômica Federal. La part d'UC dans le chiffre d'affaires reste à un niveau très élevé de 98,7 %.

Prévoyance/protection : le chiffre d'affaires s'élève à 1,5 Md€ en hausse de 4 % à change courant (+7 % à change constant). Cette dynamique positive provient de la croissance de l'assurance-crédit à la consommation (Prestamista), tandis que la hausse de l'assurance-crédit immobilier (Hipotecario) est globalement liée à un effet de base.

Le taux de marge sur affaires nouvelles est stable à 29,7 % en 2019 (30,1 % en 2018).

La valeur des affaires nouvelles (VAN) du groupe s'élève à 543 M€ en 2019. Elle se ventile de la façon suivante entre les principaux partenaires et filiales : 51 % partenariat avec BPCE, 37 % Caixa Seguradora, 8 % CNP Santander Insurance, 7 % La Banque Postale, et - 3 % autres réseaux.

Les encours moyens nets du Groupe s'établissent à 320,8 Md€ contre 313,0 Md€ à fin 2018 (+2,4 %).

Chiffre d'affaires par pays

(M€)	2019	2018	Variation (%)	Variation à périmètre et change constants (%)
France	21 630	21 571	0,3	0,3
Brésil	6 733	5 452	23,5	26,5
Italie	3 261	3 638	-10,4	-10,4
Luxembourg	793	616	28,8	28,8
Allemagne	472	483	-2,2	-2,2
Espagne	242	263	-8,1	-8,1
Chypre	163	153	6,5	6,5
Pologne	92	83	11,2	11,2
Danemark	20	22	-9,0	-9,0
Norvège	21	21	-1,4	-1,4
Autriche	21	13	56,8	56,8
Argentine	21	27	-22,8	26,2
Portugal	5	5	7,6	7,6
Autres hors France	21	17	21,5	21,5
Total hors France	11 866	10 795	9,9	11,6
Total	33 496	32 367	3,5	4,0

Chiffre d'affaires par segment

(M€)	2019	2018	Variation (%)	Variation à périmètre et change constants (%)
Epargne	20 488	20 642	-0,7	-0,7
Retraite	6 273	5 089	23,3	25,7
Prévoyance	1 618	1 738	-6,9	-5,8
Assurance emprunteur	4 305	4 075	5,6	6,1
Santé	420	449	-6,3	-6,2
Domage aux biens	393	374	5,1	7,4
Total	33 496	32 367	3,5	4,0

2.3 Prises de participation et de contrôle (article L.233-6 du Code de commerce)

Les prises de participation et de contrôle réalisées par la société en 2019, au sens de l'article L.233-6 du Code de commerce, sont les suivantes :

	Détention au 31/12/2019	Détention au 31/12/2018
A&M CAPITAL EUROPE, SCSP	7,50%	0,00%
CM-CIC DEBT FUND 3	12,22%	0,00%
FLI 2	11,03%	0,00%
ICV	99,90%	0,00%
LBPAM PRIVATE DEBT SCS RAIF - LBPAM EUROPEAN RESPONSIBLE INFRASTRUCTURE DEBT FUND	66,67%	0,00%
LYXOR DETTE MIDCAP II	33,33%	0,00%
OSTRUM DEBT SCS RAIF - ESSENTIAL INFRA DEBT FUND	37,50%	0,00%
SENIOR EUROPEAN LOAN FUND 3	50,00%	0,00%
T2 ENERGY TRANSITION FUND	5,00%	0,00%

3. Analyse des comptes

3.1. Comptes consolidés

Les comptes consolidés sont établis suivant les normes comptables internationales édictées par l'IASB (International Accounting Standards Board), les orientations présentées dans la recommandation n° 2005 R 01 du CNC relatives au format des états financiers des organismes d'assurance sous référentiel comptable international, et les orientations reprises dans la synthèse des travaux des groupes de travail du CNC sur les spécificités de mise en œuvre des IFRS dans les organismes d'assurance (cf. annexes aux comptes consolidés).

Formation du résultat

Les principaux agrégats de gestion peuvent être résumés comme suit :

(en millions d'euros)	Zones géographiques			Compte propre	Total 2019	Total 2018	Variation (%)	Variation à change et périmètre constants (%) ⁽¹⁾
	France	Amérique Latine	Europe hors France					
Chiffre d'affaires	21 630	6 754	5 112		33 496	32 367	3,5%	4,0%
PNA total	1 814	1 117	289		3 220	3 113	3,4%	4,4%
Revenus du compte propre				747	747	733	2,0%	2,9%
Frais de gestion					-926	-922	0,4%	1,4%
Résultat brut d'exploitation					3 041	2 924	4,0%	5,0%
Charges de financement					-251	-248	0,9%	0,9%
Mise en équivalence nettes					13	11	16,3%	17,7%
Intérêts minoritaires ⁽²⁾					-559	-515	8,5%	11,0%
Résultat Courant Part du Groupe ⁽²⁾					2 244	2 171	3,4%	4,1%
Impôt sur les résultats ⁽²⁾					-694	-677	2,4%	3,2%
Effet Fair Value et plus et moins-values nettes					482	89	441,5%	441,1%
Éléments non courants					-620	-216	187,4%	187,6%
Résultat Net Part du Groupe					1 412	1 367	3,3%	4,0%

(1) Pas d'effet périmètre en 2019

(2) Le résultat courant part du Groupe se calcule en retirant du résultat net part du Groupe (RNPG) les éléments suivants : l'impôt sur les résultats, l'effet fair value et plus et moins-values nettes et les éléments non-récurrents. Cet indicateur est net d'intérêts minoritaires et brut d'impôts sur les résultats. Les intérêts minoritaires et l'impôt sur les résultats au 31 décembre 2018 ont été retirés en conséquence.

N.B. : Le taux de change moyen du réal brésilien (R\$) est passé de 4,31 au 31 décembre 2018 à 4,41 au 31 décembre 2019 (baisse du réal brésilien face à l'euro de 2,4 %).

Le **produit net d'assurance (PNA)** progresse de 3,4 % à 3 220 M€ (+ 4,4 % à périmètre et change constants).

En **France**, le PNA atteint 1 814 M€, en hausse de 0,6 %. L'épargne/retraite progresse et la prévoyance/protection est en léger retrait.

En **Europe hors France**, le PNA atteint 289 M€, soit une progression significative de 20,0 %, grâce à l'excellente dynamique de la prévoyance/protection.

En **Amérique latine**, le PNA atteint 1 117 M€ (+ 4,5 % à change courant et + 7,4 % à change constant), sous l'effet de la forte croissance en retraite, crédit consommation et prévoyance.

Les **revenus du compte propre** augmentent de 2,0 % à 747 M€ (+ 2,9 % à périmètre et change constants), du fait des plus-values réalisées en France sur le portefeuille actions.

Les **revenus totaux** s'établissent à 3 967 M€, soit une hausse de 3,1 % (+ 4,1 % à périmètre et change constants).

Les **frais de gestion** s'établissent à 926 M€, en hausse de 0,4 % (+ 1,4 % à périmètre et change constants). En France, les frais de gestion sont stables à 611 M€. A fin 2019, la base récurrente de coûts a été réduite de 14 M€ en année pleine par rapport à 2018, en ligne avec l'objectif de réduction récurrente de 45 M€ à horizon 2021.

Le **coefficient d'exploitation** atteint ainsi 28,8 %, en baisse de 0,9 point.

Le **résultat brut d'exploitation (RBE)** s'élève à 3 041 M€, en croissance de 4,0 % (+5,0 % à périmètre et change constants). Le RBE du groupe se ventile de la façon suivante: 30,2 % partenariat avec BPCE, 20,1 % Caixa Seguradora, 19,4 % partenariat avec La Banque Postale, 1,5 % CNP Santander Insurance et 1,3 % CNP UniCredit Vita, 19,8% compte propre et 7,7% autres activités.

Le **résultat net** part du Groupe (RNPG) enregistre une progression de 3,3 % pour s'établir à 1 412 M€ (+ 4,0 % à périmètre et change constants). Le **résultat par action** atteint 1,99 € / action (+ 3,5 %).

Bilan consolidé au 31 décembre 2019

Au 31 décembre 2019, le total du bilan consolidé s'élève à 440,4 milliards d'euros au total contre 415,5 milliards d'euros au 31 décembre 2018, soit une hausse de 6,0%.

Placements consolidés

Les placements des activités d'assurance du Groupe CNP Assurances au 31 décembre 2019 atteignent 403,8 Md€, en hausse de 6,2%.

Les éléments détaillés figurent dans la note 8 de l'annexe aux comptes consolidés.

Capitaux propres

Les capitaux propres part du Groupe, qui s'élèvent à 19 393 M€, augmentent de 1 613 M€ par rapport au 31 décembre 2018. L'évolution des capitaux propres s'explique principalement par le résultat de l'exercice 2019 (+ 1 412 M€), l'effet de la réévaluation sur les capitaux propres (+ 851 M€) en lien notamment avec l'évolution favorable des marchés en 2019, les dividendes versés (- 611 M€), et les écarts de change (- 39 M€).

Les capitaux propres comportent les titres super-subordonnés (TSS) (1 881M€) classés en capitaux propres.

Les éléments détaillés figurent dans la note 5 de l'annexe aux comptes consolidés.

Provisions techniques

Les passifs relatifs aux contrats représentent 378,3 Md€, en hausse de 5,8 % par rapport au 31 décembre 2018.

Les éléments détaillés figurent dans la note 9 de l'annexe aux comptes consolidés.

Dettes de financement

Les dettes de financement s'élèvent à 6 386 M€ au 31 décembre 2019, contre 5 342 M€ à fin 2018. Cette hausse s'explique par l'émission de 3 dettes subordonnées en 2019 pour un total de 1 500 M€ et le remboursement d'une dette subordonnée de 500 MUSD.

La note 10 de l'annexe aux comptes consolidés précise les titres concernés.

Couverture de la marge de solvabilité

Le **taux de couverture du SCR Groupe** est de 227 % à fin 2019 (187 % à fin 2018). La hausse du taux de couverture de 40 points est marquée à la fois par la prise en compte de la PPE conformément aux dispositions réglementaires et par la baisse des taux.

Le passage du niveau de 2018 à celui de 2019 est le suivant : +4 points de création de capital nette de dividende, - 3 points liés à l'avenant à l'accord de distribution au Brésil, +7 points liés aux émissions de titres subordonnées en 2019 (1 Md€ net des remboursements), -34 points liés aux variations de marché, +60 points liés à l'intégration de la PPE en Tier 1 et +6 points relevant d'autres effets.

Évolution des placements consolidés et gestion financière

Les placements des activités d'assurance du Groupe CNP Assurances au 31 décembre 2019 s'élèvent à 403,8 Md€ contre 380,1 Md€ au 31 décembre 2018, en hausse de 23,7 Md€.

Les placements sont pour l'essentiel comptabilisés à la juste valeur à l'exception des placements conservés jusqu'à l'échéance et des placements immobiliers n'entrant pas en représentation des contrats en unités de compte qui sont enregistrés au coût amorti.

Au 31 décembre 2019, les titres disponibles à la vente représentent 75,1 % des placements ventilés par intention de gestion, les titres de transaction 23,0 %, et les titres conservés jusqu'à l'échéance et les autres placements (essentiellement les immeubles de placement, les prêts et les instruments dérivés) 1,9 %.

3.2. Comptes annuels de CNP Assurances (normes françaises)

Chiffre d'affaires

En millions d'euros	31.12.2019	31.12.2018	2019/2018	31.12.2017
Chiffre d'affaires assurances individuelles	17 300	17 492	-1,10 %	17 577
Chiffre d'affaires assurances collectives	5 807	4 496	29,14 %	5 372
Total	23 106	21 988	5,00 %	22 948

Le chiffre d'affaires 2019 est en hausse de 5,00 %.

Assurances collectives

Chiffre d'affaires assurances collectives par segment

En millions d'euros	31.12.2019	31.12.2018	2019/2018	31.12.2017
Décès	2 746	2 196	25,04%	2 191
Retraite	1 924	638	201,34%	992
Dommmages corporels	1 137	1 662	-31,59%	2 189
Total	5 807	4 496	29,14%	5 372

Assurances collectives

La hausse du chiffre d'affaires sur les assurances collectives résulte principalement de l'entrée de portefeuille en acceptation d'un nouveau contrat de retraite.

Participation aux bénéficies

La note 6.8 de l'annexe aux comptes annuels présente les éléments de variation de la participation aux bénéficies.

Résultat

Le résultat net de CNP Assurances augmente de 15,3% et s'élève à 1 343,4 M€ en 2019 contre 1 165,3 M€ en 2018.

Capitaux propres

Les capitaux propres qui s'élevaient à 12 070,4 M€ au 31 décembre 2018 atteignent 12 798,8 M€ au 31 décembre 2019.

L'évolution provient principalement du dividende payé en 2018 (-611M€), du résultat de l'exercice 2019 (1343,4 M€) et des mouvements de réserve de capitalisation (-4,2M€).

Délais de paiement

La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation a renforcé la transparence en matière de délais de paiement, en exigeant que les entreprises dont les comptes annuels sont certifiés par un commissaire aux comptes fournissent des informations sur les délais de paiement de leurs fournisseurs et de leurs clients suivant des modalités définies par décret.

En application des articles L441-6-1 et D441-4 du code de commerce, les délais de paiement de CNP Assurances pour l'exercice 2019 sont précisés ci-après :

1- Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu

Dans le tableau des factures reçues ci-dessous, le pourcentage par tranche de retard est obtenu de la façon suivante :

- Montant total des factures concernées par la tranche de retard divisé par le montant total des achats HT de l'exercice ; soit 491 309 645€ provenant de l'ensemble des factures AP reçues et comptabilisées sur l'exercice 2019.

Il est à préciser que ce tableau intègre les avoirs pour un montant total H.T.de - 1 000 212 €, dont 259 136 € sur la tranche « 91j et plus ».

	Tranches de retard				
	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total
Délai de paiement de référence utilisé : contractuel : 45 jours fin de mois (article L. 441-6 ou article L. 443-1 du code de commerce)					
Nombre de factures concernées	75	75	31	55	236
Montant total des factures concernées h.t.	624 342	380 655	309 435	223 048	1 537 481
Pourcentage du montant total des achats h.t. de l'exercice	0,13%	0,08%	0,06%	0,04%	0,31%

En application de la circulaire de la Fédération Française d'Assurance du 29 mai 2017, les informations qui figurent dans les tableaux ci-dessus, n'intègrent pas les opérations liées aux contrats d'assurance et de réassurance.

2- Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu

Dans le tableau des factures émises ci-dessous, le pourcentage par tranche de retard est obtenu de la façon suivante :

- Montant total des factures concernées par la tranche de retard divisé par le montant total du chiffre d'affaires HT de l'exercice réalisé dans le cadre de la refacturation ; soit 34 436 289 € provenant de l'ensemble des factures clients émises et comptabilisées sur l'exercice 2019.

	Tranches de retard				
	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total
Délai de paiement de référence utilisé : contractuel : 45 jours fin de mois (article L. 441-6 ou article L. 443-1 du code de commerce)					
Nombre de factures concernées	0	3	8	36	47
Montant total des factures concernées h.t.	0	25 747	6 304	118 948	150 999
Pourcentage du chiffre d'affaires h.t. de l'exercice	0%	0,08 %	0,02%	0,34%	0,44%

En application de la circulaire de la Fédération Française d'Assurance du 29 mai 2017, les informations qui figurent dans les tableaux ci-dessus, n'intègrent pas les opérations liées aux contrats d'assurance et de réassurance.

État récapitulatif des placements

État 31/12/2019 (en milliers d'euros)	Valeur brute au bilan	Valeur nette au bilan	Valeur de réalisation
Placements (détail des postes 3 & 4 du bilan)			
1) Placements immobiliers et placements immobiliers en cours	12 673 948	12 356 147	16 551 439
2) Actions et autres titres à revenu variable autres que les parts d'OPCVM	33 707 588	32 149 933	40 448 190
3) Parts d'OPCVM (autres que celles visées en 4)	23 761 375	23 681 199	28 488 661
4) Parts d'OPCVM détenant exclusivement des titres à revenu fixe	29 410 921	29 410 921	29 735 737
5) Obligations et autres titres à revenu fixe	202 289 755	203 970 171	222 461 245
6) Prêts hypothécaires	0	0	0
7) Autres prêts et effets assimilés	23 000	23 000	23 639
8) Dépôts auprès des entreprises cédantes	232 010	232 010	232 010
9) Dépôts (autres que ceux visés au 8) et cautionnements en espèces et autres placements	306 231	306 231	306 231
10) Actifs représentatifs de contrats en unités de compte	37 952 918	37 952 918	37 952 918
11) Autres instruments financiers à terme	0	0	0
Total général	342 361 156	341 058 956	375 615 576

La quote-part des placements correspondant aux engagements pris envers les assurés et bénéficiaires de contrats, telle qu'elle serait constatée en cas de transfert de portefeuille de contrats, s'élève à 330 768 437K€ soit 88,06 % des placements.

3.3. Activité des principales filiales consolidées

Caixa Seguradora

Le chiffre d'affaires du groupe Caixa Seguradora atteint 6,7 Md€, en hausse de 23,5 % par rapport à 2018 et de 26,5 % à change constant, grâce à une bonne dynamique sur les activités de retraite (+ 33,7 % à change constant). Caixa Seguradora continue sa très bonne collecte sur le segment épargne/retraite, qui reste une priorité stratégique pour le partenaire. Dans ce contexte, Caixa Seguradora accroît sa part de marché de 1,3 pt pour atteindre 11,4 % fin novembre 2019.

En prévoyance/protection, le chiffre d'affaires progresse de 4,0 %, pénalisé par l'effet défavorable du change (+ 7,2 % à change constant). La hausse du chiffre d'affaires emprunteur (+ 21,0 % à change constant) résulte principalement d'une régularisation ponctuelle de primes sur un portefeuille (emprunteur immobilier).

Les résultats de Caixa Seguradora exprimés en euro bénéficient d'un effet change défavorable de - 2,4 %, le cours de conversion moyen passant de 4,31 R\$/€ en 2018 à 4,41 R\$/€ en 2019.

Le PNA du groupe Caixa Seguradora est en hausse de + 7,7 % à change constant par rapport à 2018, sous l'effet de la forte croissance des encours en retraite et de l'activité prêt consommation conjuguée à une amélioration de la sinistralité en prévoyance/protection.

Les revenus du compte propre progressent de + 79 % en lien avec un effet base en 2018. Les frais généraux progressent de 2,4 % à change constant. Au global, le RBE s'élève à 976 M€, en hausse de + 8,1 % par rapport à 2018 (+ 10,7 % à change constant).

La contribution au résultat net part du groupe atteint 249 M€, en hausse de 5,6% par rapport à 2018 (+ 8,2 % à change constant).

CNP UniCredit Vita

Le chiffre d'affaires de CNP UniCredit Vita s'élève à 3,1 Md€, en baisse de – 9,4 % par rapport à 2018 (dans le contexte d'un marché italien en hausse de 3 % à fin novembre 2019), avec un repli sur l'épargne (- 0.32 Md€). La part de marché de CNP UniCredit Vita est en baisse de 0,7 pt à 2,2 % à fin novembre 2019 vs. 2018.

Le PNA total progresse de + 14,6% et s'établit à 85 M€, cette hausse s'expliquant en particulier par des éléments base 2018 favorables (effet favorables des polices dormantes) et une reprise de provision de frais de gestion suite au changement des modalités de calcul des coûts unitaires en 2019.

Les frais généraux sont en hausse de + 3,7 % à 36,0 M€. Le RBE atteint 56 M€, en hausse de + 17,2 % par rapport à 2018.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe atteint 23,2 M€, en hausse de 13,8 % par rapport à 2018.

CNP Santander Insurance

La filiale CNP Santander Insurance a généré un chiffre d'affaires de 765 M€ sur l'exercice 2019, en progression de 3,0 % par rapport à 2018, le chiffre d'affaires étant notamment réalisé en Allemagne, en Pologne et en Espagne.

Le PNA s'établit à 113,7 M€, porté principalement par les activités menées en Allemagne (52 % du PNA), en Espagne (27 % du PNA) et en Pologne (14 % du PNA). Les frais généraux s'établissent à 20,0 M€ en 2019 (+ 6,3 %). La filiale affiche un RBE après amortissement des actifs incorporels de 75 M€, en progression de 10,2 %.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe est de 6,9 M€ (+ 3 M€ par rapport à 2018).

CNP Cyprus Insurance Holdings

Le chiffre d'affaires de CNP Cyprus Insurance Holdings progresse de 6,1 % par rapport à fin 2018 et s'établit à 167 M€. La progression est portée par le segment IARD (+ 8,4%).

Le PNA s'établit à 42 M€, en progression de 12,6 % par rapport à 2018. Les frais généraux progressent de 9,5 %. Au global, le RBE après amortissement de l'*In-Force* ressort à 16 M€, en progression de + 14,9 % par rapport à 2018.

La contribution au résultat net IFRS part du groupe, après amortissement de l'*In-Force*, atteint 10,1 M€, en progression de 3,3 M€ par rapport à 2018.

4. Perspectives de développement

Ce point est abordé dans la Déclaration de Performance Extra-Financière, dans le paragraphe consacré au modèle d'affaires ('Feuille de route et perspectives')

5. Facteurs de risques

Le groupe CNP Assurances attire l'attention sur les risques décrits ci-dessous inhérents à la nature des activités de CNP Assurances et à l'environnement économique, concurrentiel et réglementaire dans lequel s'exercent ces activités.

Cette présentation détaille les risques importants auxquels le groupe CNP Assurances est spécifiquement exposé.

Le paragraphe est organisé selon les quatre catégories suivantes :

- **Les facteurs de risque liés aux marchés financiers** : risque de baisse des taux d'intérêt et de persistance d'un niveau bas des taux, risque de baisse des marchés actions, risque de crédit aux entreprises, risque immobilier et risque de crédit aux Etats ;
- **Les facteurs de risque techniques liés à l'activité d'assurance** : risque de rachat ou de résiliation des contrats et risque de morbidité ;
- **Les facteurs de risque opérationnels liés à l'exercice de l'activité** : risque de sous-traitance, risque de non-conformité des produits ou des interactions avec les clients et risque lié aux systèmes d'information et aux données ;
- **Les facteurs de risque stratégiques** : risque lié aux partenariats stratégiques, risque pays et risque lié à la mise en place de nouvelles réglementations.

Au sein de chacune des catégories, les risques sont classés par ordre d'importance décroissante.

5.1 Facteurs de risques liés aux marchés financiers

Risque de baisse des taux d'intérêt et de persistance d'un niveau bas des taux d'intérêt

En période de baisse des taux d'intérêt, CNP Assurances subit une baisse du taux de réinvestissement, entraînant une baisse progressive du taux de rendement de son portefeuille obligataire. À plus long terme, une baisse durable des taux d'intérêt rend plus difficile le prélèvement des chargements prévus dans les contrats d'épargne-retraite et expose l'assureur à une baisse de ses marges, en particulier sur les contrats d'assurance vie en euros. Dans des scénarios plus extrêmes encore, et malgré une faible proportion de contrats avec taux garantis, CNP Assurances court le risque de ne pas atteindre, sur ses actifs, le niveau de rendement suffisant pour honorer les taux garantis contractuellement à ses clients, l'obligeant à mobiliser ses fonds propres pour satisfaire la garantie donnée.

Dans un contexte de baisse significative des taux d'intérêts européens en 2019, le Groupe est particulièrement exposé à ce risque sur le périmètre des contrats d'épargne/retraite en euro en France et en Italie, qui représentent 250 milliards d'euros et plus de 95% des encours moyens en 2019, hors unités de compte, du groupe CNP Assurances.

Le portefeuille obligataire représente trois quarts des investissements du groupe CNP Assurances

(hors unités de compte) et plus de 225 milliards d'euros en valeur bilan nette. En 2019, les investissements obligataires en France ont été réalisés à un taux actuariel moyen de 0,8% et le taux moyen garanti sur la collecte épargne/retraite de l'année a été de 0,01%.

Face à cette situation, CNP Assurances déploie depuis plusieurs années une politique de mise en réserve d'une partie des produits financiers générés par ses investissements au travers de la dotation à la provision pour participations aux excédents. Cette provision pourrait être mobilisée à l'avenir dans une situation de taux d'intérêt durablement bas. Par ailleurs, des initiatives ont été prises afin de modifier les nouveaux produits commercialisés dans le but d'adapter dans le temps nos passifs à la nouvelle situation de taux d'intérêt très bas.

Le Groupe est dans une moindre mesure exposé à ce risque au Brésil, le taux SELIC (taux d'intérêt de référence de l'économie brésilienne) ayant diminué de 200 points de base en 2019 en passant de 6,5% à 4,5% (à noter néanmoins que la grande majorité du portefeuille d'épargne/retraite brésilien est en unités de compte).

Au global, le taux de couverture du SCR Groupe, qui s'établit à 227% au 31 décembre 2019 baisserait de 23 points en cas de baisse de 50 points de base des taux d'intérêts européens. De plus, la valeur in-force du groupe CNP Assurances, telle qu'évaluée dans le cadre du calcul de la MCEV baisserait de 3,6 milliards d'euros (-51%) en cas de baisse de 50 points de base des taux d'intérêts européens.

Le risque de baisse de taux d'intérêt et de persistance d'un niveau bas des taux d'intérêt est ainsi considéré comme **très significatif**.

Risque de baisse de la valorisation ainsi que des rendements des actions

Les investissements en actions constituent un levier de diversification utilisé de manière relativement importante au sein du portefeuille d'investissements du groupe CNP Assurances, soit en achetant directement des actions, soit au travers de fonds. Ils concernent ainsi plus de 10% des investissements du Groupe en valeur bilan nette hors unités de compte (plus de 30 milliards d'euros), dont plus de 80% sur des titres cotés, le reste concernant le capital investissement (ou *private equity*) et les investissements en infrastructure. Le groupe détient par ailleurs plus de 28 milliards d'euros d'actions dans ses portefeuilles en unités de compte.

Le Groupe a mis en œuvre depuis de nombreuses années un programme de couverture, portant à fin 2019 sur 12 milliards d'euros de notionnel.

Le taux de couverture du SCR Groupe, qui s'établit à 227% au 31 décembre 2019 baisserait de 7 points en cas de baisse de 25% des marchés actions. De plus, la valeur in-force du groupe CNP Assurances, telle qu'évaluée dans le cadre du calcul de la MCEV baisserait de 2,3 milliards d'euros (-33%) en cas de baisse de 25% des marchés actions. Enfin, le résultat net part de groupe IFRS baisserait de 15 millions d'euros en cas de baisse de 10% des marchés actions.

Le risque de baisse des actions est ainsi considéré comme **significatif**.

Risque de crédit sur les obligations émises par les entreprises privées

Le risque de crédit d'une obligation désigne l'éventualité d'une défaillance partielle ou totale de l'émetteur sur sa dette et, par extension, d'une augmentation du spread de crédit du portefeuille obligataire. Le spread de crédit désigne la prime de risque, c'est-à-dire l'écart entre le rendement d'une obligation et celui d'un emprunt d'État de très bonne qualité ayant les mêmes caractéristiques. Le spread de crédit d'un émetteur varie sous l'effet, notamment, d'une modification de la perception par les investisseurs du risque de crédit de cet émetteur.

En tant qu'investisseur long terme, le groupe CNP Assurances détient sur ses portefeuilles hors unités de compte plus de 85 milliards d'euros en valeur bilan nette d'obligations émises par des entreprises privées, soit plus de 35% des investissements hors unités de compte (au 31 décembre 2019). Le groupe est en conséquence sensible à une variation du spread de crédit de ces obligations.

Ce risque dépend de la santé financière de l'émetteur de sa qualité de crédit. 70% du portefeuille d'obligations privées a une notation A ou supérieure et les investissements BBB représentent 27% du portefeuille (en valeur de marché). Les investissements se répartissent par ailleurs sur des émetteurs bancaires (à 39%) et sur un mix sectoriel diversifié concernant les autres entreprises.

Compte tenu de l'environnement économique actuel marqué par une baisse des spreads de crédit en 2019, ce risque est considéré comme **significatif**.

Risque de crédit sur les obligations souveraines et assimilées

En période de hausse des niveaux d'endettement des États, des inquiétudes peuvent apparaître sur la capacité de certains États souverains à rembourser leur dette, conduisant à une défiance sur les obligations émises par ces États ou par leur secteur public, amenant à de forts écartements des spreads. Dans une situation extrême, CNP Assurances pourrait être amené à subir un défaut ou une restructuration de dette conduisant à constater de fortes pertes sur ces titres.

Le bilan de CNP Assurances, largement investi en titres européens et en particulier français, est naturellement sensible à un élargissement des spreads des États de la zone Euro considérés comme relativement exposés. Une hausse de ces spreads couplée à une vague de rachats des contrats d'épargne de nos assurés déclencherait des réalisations de moins-values obligataires qui pourraient impacter les fonds propres de l'entreprise.

Le taux de couverture du SCR Groupe, qui s'établit à 227% au 31 décembre 2019 baisserait de 7 points en cas de baisse de 50 points des spreads d'obligations souveraines.

Au global, ce risque est considéré comme **important** pour le groupe CNP Assurances.

Risque de baisse de valorisation ou de rendement sur les actifs immobiliers

La valeur des actifs immobiliers, détenus par le groupe CNP Assurances directement ou à travers des fonds, est par ailleurs exposée aux risques tant de variation des revenus locatifs que du marché de l'investissement lui-même mais potentiellement aussi aux risques d'obsolescence technique et réglementaire des immeubles (sur la réduction des consommations énergétiques par exemple) qui pourraient engendrer une perte de valeur en cas de vente des actifs, ou des frais supplémentaires pour restaurer la valeur perdue de ces actifs. Les revenus locatifs d'un portefeuille immobilier sont par ailleurs exposés aux risques de marché (variation de l'offre et de la demande, des taux de vacance et de leur impact sur les valeurs locatives), mais aussi aux risques de défaut des locataires et d'évolution défavorable des indices sous-jacents à la revalorisation des loyers.

Au 31 décembre 2019, le groupe CNP Assurances détient en valeur bilan nette de l'ordre de 12 milliards d'euros d'actifs immobilier sur les portefeuilles hors unité de comptes.

Par ailleurs, le groupe CNP Assurances détient 3,5 milliards d'euros d'actifs immobilier sur les portefeuilles en unité de comptes. Une baisse de valeur de ces actifs pourrait occasionner des rachats importants sur les contrats concernés dans un contexte où la liquidité de ces actifs sur le

marché ne serait potentiellement pas assurée, obligeant CNP Assurances à recourir à ses fonds propres pour honorer les rachats.

Enfin, l'activité de cautionnement de prêts immobiliers portée par la filiale CNP Caution pourrait voir ses résultats financiers dégradés en cas de baisse importante de la valeur des actifs immobiliers (limitation de la capacité de recours en cas sinistre).

Au global, ce risque est considéré comme **important** pour le groupe CNP Assurances.

5.2 Facteurs de risques liés à l'activité d'assurance

Risque de rachat ou de résiliation

Les produits d'épargne proposent une option de rachat par les assurés à une valeur fixée contractuellement. Ces rachats dépendent de la performance des marchés financiers, du rendement offert par d'autres placements financiers concurrents, du comportement et de la confiance de nos clients et de la fiscalité applicable à ces opérations.

Pour les contrats de retraite collective, le risque de rachat se matérialise comme un risque de transfert demandé par le souscripteur, dans un contexte où la loi PACTE entrée en vigueur en 2019 introduit l'obligation de prévoir ce type de transfert pour chacun des contrats.

Avec un encours d'épargne de près de 240 milliard d'euros, dont 5 milliards d'euros en épargne patrimoniale (périmètre sur lequel les assurés sont considérés plus mobiles), et un encours de retraite collective de plus de 15 milliards d'euros au sein de la filiale Arial CNP Assurances (provisions techniques en normes françaises), le risque de rachat est important pour le Groupe. Des rachats élevés pourraient avoir des impacts importants sur les résultats ou la solvabilité dans certains environnements défavorables.

Pour l'assurance des emprunteurs, il existe de plus un risque de rachat des contrats, soit dans le cadre du rachat anticipé ou de la renégociation du crédit sous-jacent (qui est favorisé dans les périodes de baisse des taux d'intérêt), soit dans le cadre d'une résiliation. L'existence de rachats dans des proportions non anticipées vient modifier la durée des contrats et peut pénaliser leur rentabilité. En tant que premier assureur du marché français en assurance emprunteur, CNP Assurances est significativement exposé au risque de résiliation, qui pourrait avoir des impacts importants sur le résultat IFRS du groupe.

De manière générale, le risque de rachat est lié au comportement des assurés du groupe qui est par nature très incertain et dépendant de facteurs en partie exogène. Il est donc considéré comme **important** pour le groupe CNP Assurances.

Risques de morbidité

Les contrats de prévoyance regroupent différents types de garanties attachées à l'incapacité, l'invalidité, la dépendance et la santé. Ces garanties exposent le Groupe à des risques de morbidité. Ce risque se matérialise lorsque la sinistralité des assurés s'avère supérieure aux anticipations faites lors de la tarification des contrats. Il est plus important lorsque les engagements de CNP Assurances sont plus longs, comme c'est le cas en assurance emprunteur et en assurance dépendance.

Le groupe CNP Assurances est ainsi exposé à des risques de catastrophe naturelle qui, outre les dégâts et impacts immédiats qu'ils occasionnent, peuvent avoir des conséquences sur le résultat de certaines des activités d'assurance de personnes. L'allongement de l'âge de départ à la retraite a également un impact défavorable sur les contrats dont les prestations sont dues jusqu'au départ en retraite de l'assuré.

Avec 38 millions d'assurés en prévoyance/protection, aussi bien en France qu'en Amérique Latine et en Europe, le Groupe est très exposé à ce risque, qui est, en conséquence, considéré comme **important**.

5.3 Facteurs de risques opérationnels liés à l'exercice de l'activité

Risque de sous-traitance

Le modèle d'affaires de CNP Assurances implique un recours important à la sous-traitance – telle que définie par Solvabilité 2. Ainsi, un certain nombre d'activités sont déléguées à des partenaires ou confiés à des prestataires. C'est le cas :

- De certaines opérations d'assurances (déléguées à nos partenaires distributeurs en assurance individuelle en France),
- De la gestion d'une partie des contrats et / ou des sinistres pour la filiale CNP Santander notamment et pour une partie des contrats de la filiale brésilienne,
- De la gestion d'actifs sur une large part des investissements en France ou en Italie (par la filiale CNP Unicredit Vita),
- De la gestion informatique, pour la filiale CNP Santander notamment, mais aussi en partie en France
- De certaines fonctions clé dans le cas de filiales de matérialité moindre (CNP Luxembourg par exemple)

Les principaux risques induits par la mise en place de la sous-traitance sont la qualité et conformité des activités confiées, le respect de la réglementation, en particulier le délit de marchandage, la dépendance, la perte de savoir-faire, les conflits d'intérêt. La sous-traitance fait ainsi l'objet d'une politique interne afin d'améliorer l'appréhension, le suivi et la maîtrise des risques liés.

Ce risque est considéré comme **significatif** pour le groupe CNP Assurances.

Risque de non-conformité des produits ou des interactions avec les clients

Plusieurs éléments du cadre normatif de l'activité d'assurance ont évolué, notamment concernant le domaine de la protection de la clientèle pour lequel de nombreuses réglementations nouvelles s'appliquent : le règlement transsectoriel sur les produits d'investissement (dit « PRIIPs », entré en vigueur en janvier 2018) et la directive distribution assurance (DDA, entrée en vigueur en octobre 2018), mais également le règlement général sur la protection des données (RGPD).

Le suivi de ce cadre normatif met en exergue les risques de non-conformité auxquels CNP Assurances doit faire face en raison de la diversité de ses activités, dans un contexte où les risques évoluent par ailleurs avec la digitalisation de la relation client et le renforcement des ventes en unités de compte.

Dans le modèle d'affaires de CNP Assurances en France, la présentation des opérations d'assurance vie, qui relève de la responsabilité de l'assureur, est le plus souvent réalisée par des partenaires. Les produits proposés ainsi que les documents contractuels et commerciaux présentés aux clients doivent garantir à l'entreprise un niveau de sécurité juridique approprié, et permettre à l'assuré (ou au souscripteur) de connaître avec précision le contenu et l'étendue des garanties qu'il a contractées ou des propositions commerciales qui lui sont faites.

Par ailleurs, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) constitue une préoccupation quotidienne du Groupe. Le modèle d'affaires déployé, dans lequel un grand nombre d'opérations est intermédié par les partenaires, détermine les conditions de contrôle mises en place. Lorsque la relation commerciale est du ressort des partenaires, ceux-ci jouent un rôle essentiel dans la phase de recueil des informations d'identification et de connaissance du client. Les conventions de gestion conclues entre CNP Assurances et ses partenaires précisent les tâches confiées par l'assureur à l'intermédiaire.

Ainsi pour CNP Assurances, qui a été sanctionnée en 2016 (amende de 8 millions d'euros) en raison d'insuffisances relevées dans le cadre de la lutte contre le blanchiment ainsi qu'en 2014 (amende de 40 millions d'euros) en raison de négligences dans la recherche des bénéficiaires de contrats d'assurance vie non réclamés, le risque de non-conformité est considéré comme **significatif**.

Risques liés au système d'information, à la protection des données et cyber risque

Le Groupe s'appuie sur un système d'information dont le rôle est primordial dans l'ensemble de ses activités opérationnelles et commerciales et doit s'adapter à un environnement en constante évolution, avec notamment un contexte de cyberattaques de plus en plus fréquentes.

Les risques liés aux systèmes d'information recouvrent notamment les risques liés à la sécurité, les risques applicatifs et les risques liés à la protection des données (divulgation, altération ou destruction de données sensibles). Des risques de pertes peuvent être liés à l'interruption, à l'indisponibilité ou aux lenteurs de systèmes d'information, et pourraient constituer également un risque d'image auprès des clients. L'ouverture des systèmes d'information à certains partenaires et prestataires expose CNP Assurances à des risques d'intrusion et à des actes de malveillance qui pourraient avoir pour conséquence la divulgation de données sensibles. Le groupe a ainsi mis en œuvre un dispositif de gestion de la sécurité des systèmes d'informations et nommé un responsable dédié à ce sujet (RSSI).

En tant qu'assureur vie (avec notamment des données relatives à la santé des assurés) et compte tenu du volume important de contrats et d'assurés faisant l'objet de traitements informatiques ou non, CNP Assurances est fortement exposée aux risques de violation de données à caractère personnel. L'entrée en vigueur du nouveau règlement sur la protection des données (RGPD) a fait l'objet d'un projet transversal de mise en conformité au sein du groupe CNP Assurances.

Au global, les risques liés au système d'information sont considérés comme **significatifs** au niveau du Groupe.

5.4 Risques stratégiques

Risque de partenariat

CNP Assurances noue, directement ou au travers de ses filiales, des partenariats stratégiques permettant de renforcer sa présence sur certains marchés. Ces partenariats constituent un moyen pour CNP Assurances de partager le risque économique et financier avec les partenaires concernés. Ils peuvent revêtir une forme simplement commerciale (conclusion d'un accord de distribution) ou bien également capitalistique (création d'une filiale commune).

L'intégration de ces partenariats ou de ces filiales communes au sein du Groupe peut se révéler parfois plus difficile et plus longue qu'envisagée, ou nécessiter la mobilisation plus importante des équipes et des dirigeants concernés, et ainsi impacter négativement les résultats du Groupe. Par ailleurs, la vie des affaires et leur constante évolution impliquent que rien ne peut garantir que la performance financière des sociétés ou partenariats acquis soit conforme aux plans d'affaires initiaux sur la base desquels les décisions d'investissement auront été fondées. De telles divergences peuvent conduire à la constatation de dépréciation d'écart d'acquisition ou d'autres actifs incorporels, affectant négativement la situation financière du Groupe.

En outre, l'évolution d'un projet, du contexte politique et économique local, de la situation économique d'un partenaire, ou la survenance d'un désaccord entre les partenaires, peuvent conduire à un besoin de réorientation du partenariat.

Le groupe CNP Assurances a réalisé en 2019 plus de trois quart de son chiffre d'affaires IFRS avec cinq partenaires principaux (La Banque Postale 26%, BPCE 19%, Caixa Seguridade 20%, Banco Unicredit 9%, Banco Santander 2%). Le modèle d'affaire du Groupe reposant pour une large part sur le maintien des partenariats existants et sur la capacité à en nouer de nouveaux, le risque de partenariat est considéré comme **très significatif**.

Risque pays

Le Groupe étant présent dans de nombreux pays, en Europe et en Amérique du Sud, la continuité et le développement de ses activités dépendent en partie de la santé économique et de la stabilité politique de ces pays.

Plus particulièrement, l'équilibre économique de certaines activités peut dépendre de la réglementation et des engagements que prend l'État dans lequel ces activités sont menées : l'assureur peut notamment être amené à avancer des fonds pour le compte de l'État. Une évolution réglementaire (par exemple concernant les majorations légales sur rentes viagères en 2017) ou un renoncement de l'État sur ses engagements peut générer des situations de litiges, qui peuvent avoir des impacts importants en termes de résultat si l'issue est défavorable pour le Groupe. Caixa Seguradora est ainsi amenée, dans le cadre d'un mécanisme de place brésilien d'une assurance d'état administrée par différents assureurs (dite branche 66 et en run-off depuis 2009), à avancer des paiements de sinistres pour le compte de l'état et à recourir ensuite à un dispositif de remboursement au travers d'un fonds dédié.

Le Groupe inclut en particulier des filiales importantes au Brésil et en Italie (20% du chiffre d'affaires 2019 du Groupe est réalisé au Brésil et 10% en Italie), deux pays qui ont connu, dans des contextes et pour des raisons différentes une actualité politique et économique mouvementée en 2019. Dans ces conditions, le risque pays est considéré comme **significatif** pour le Groupe.

Risque lié à la mise en place de nouvelles réglementations

La mise en place de nouvelles réglementations, en Europe ou dans les pays où le Groupe exerce son activité, peut s'avérer complexe et coûteuse pour CNP Assurances. Elle mobilise de nombreuses directions, implique une adaptation des systèmes d'information du Groupe, elle a un coût élevé en termes de formation et d'apprentissage du nouveau cadre réglementaire. Depuis 2018 par exemple, le règlement général de protection des données personnelles (RGPD) ou la directive distribution assurance (DDA) ont nécessité la mise en œuvre de projets d'envergure pour le Groupe.

De plus, de nouvelles réglementations peuvent être de nature à impacter le modèle d'affaires du Groupe. Ainsi, la nouvelle norme comptable IFRS 17, dont l'entrée en vigueur est attendue prochainement, pourrait avoir des impacts importants sur le résultat IFRS que CNP Assurances publie tous les trimestres. De même, la revue en cours de Solvabilité 2 (en particulier les réflexions sur la courbe de taux ou le module de taux) pourrait conduire le Groupe, dont le profil de risques est très orienté sur les risques financiers, à voir sa marge de solvabilité se réduire de manière importante. Enfin, la potentielle mise en place d'un plafond de commission pour les produits vie en Allemagne pourrait avoir un impact significatif sur l'activité de CNP Santander dans ce pays.

Au global, ce risque est donc considéré **important** pour le Groupe.

5.5 Procédures de contrôle interne et de gestion des risques

Le rapport sur la solvabilité et la situation financière (ou SFCR) du groupe CNP Assurances, disponible sur le site Internet www.cnp.fr, propose une description détaillée de la gouvernance du Groupe. Ce détail est présenté au sein de la section B du document avec notamment B3 Gestion des risques et B5.1 Système de contrôle interne. De plus, la section C du document propose une présentation du profil de risque avec, pour chacun des risques significatifs, une description du dispositif de gestion du risque associé.

En complément est décrit ci-dessous le détail de ces procédures concernant l'élaboration et le traitement de l'information comptable et financière.

6. Informations sur les risques financiers liés aux effets du changement climatique et mesures que prend l'entreprise pour les réduire en mettant en œuvre une stratégie bas-carbone dans toutes les composantes de son activité

Les risques financiers liés aux effets du changement climatique peuvent être analysés selon trois axes :

- L'activité d'investissement
- L'activité d'assurance
- Le fonctionnement interne

Ces risques peuvent prendre plusieurs formes :

- Le risque physique, c'est-à-dire le risque résultant des dommages directement causés par les phénomènes météorologiques et climatiques ;
- Le risque de transition, c'est-à-dire le risque résultant des effets d'une transition vers un modèle économique bas-carbone. Ce risque inclut notamment le risque réglementaire (lié à un changement dans les politiques publiques : interdiction ou restriction de certaines activités comme la mise en place de quotas, évolution de la fiscalité comme l'instauration de taxes

carbone, d'amendes, de systèmes de bonus-malus écologiques), le risque technologique (lié à des innovations et ruptures technologiques favorables à la lutte contre le changement climatique), le risque de marché (modification de l'offre et de la demande de la part des entreprises et des ménages), le risque de responsabilité (hausse des plaintes et litiges) et le risque de réputation (modification de la perception d'une entreprise par ses clients et ses parties prenantes).

Compte tenu de son activité, CNP Assurances a un impact sur la transition écologique et énergétique principalement au travers du choix des actifs qui composent son portefeuille d'investissement. Ainsi, dans un premier temps, CNP Assurances a privilégié l'analyse des risques financiers liés aux effets du changement climatique dans le cadre de son activité d'investissement.

Néanmoins, consciente de l'enjeu des effets du changement climatique, CNP Assurances a mis en place en 2019 un comité risques climatiques. Ce comité suit chaque trimestre la veille réglementaire et la feuille de route à mettre en œuvre pour gérer le risque climatique dans toutes les composantes de l'activité de l'entreprise. Il réunit le secrétariat général, la direction des risques groupe, la direction des investissements et la direction technique groupe.

Les résultats des travaux du comité risques climatiques ont été présentés au comité exécutif et au comité d'audit et des risques de CNP Assurances en novembre 2019.

6.1. Risques financiers liés aux effets du changement climatique dans le cadre de l'activité d'investissement

6.1.1 Exposition au risque physique dans le cadre de l'activité d'investissement

CNP Assurances s'est attachée à analyser l'exposition au **risque physique de ses forêts** : compte tenu de la localisation de ses actifs, principalement en France, l'exposition au risque est relativement limitée.

L'analyse du risque physique réalisée sur son patrimoine immobilier et fondée sur deux scénarios du GIEC (Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat) a permis d'avoir une photographie des actifs présentant une exposition élevée aux différents aléas climatiques. Pour l'essentiel des risques, l'exposition de CNP Assurances est faible ou nulle : seuls les immeubles situés sur le pourtour méditerranéen et dans les métropoles sujettes aux îlots de chaleur urbain présentent un risque plus élevé face aux risques de vagues de chaleur et d'élévation de la température moyenne d'ici 2050.

Enfin, CNP Assurances a mené en 2018 et approfondi en 2019 une étude du risque physique de ses portefeuilles actions, obligations d'entreprise et obligations souveraines qui a permis de mettre en évidence l'exposition et la vulnérabilité des moyens de production (usines, bureaux, etc.) de certaines entreprises à différents aléas climatiques. Cette étude a fait l'objet d'une présentation auprès des équipes opérationnelles de la direction des investissements et de la direction des risques groupe pour les sensibiliser à ce risque.

6.1.2 Mesures prises pour réduire le risque physique dans le cadre de l'activité d'investissement

En ce qui concerne les actifs immobiliers, à partir de l'analyse du risque physique réalisée, CNP Assurances a pour objectif de réduire cette exposition en demandant à ses asset managers de proposer des solutions d'adaptation.

En ce qui concerne les actifs forestiers, la politique d'investissement de CNP Assurances vise une diversification géographique du portefeuille sur le territoire français afin de se protéger face à des événements extrêmes de type tempêtes ou sécheresse. Certaines régions qui présentent des risques naturels importants ont été évitées (sud-est de la France par exemple au regard des risques incendies). Afin de continuer à améliorer la diversification géographique de son patrimoine forestier, un programme d'acquisition de forêts en Écosse a été mis en place récemment.

6.1.3 Exposition au risque de transition dans le cadre de l'activité d'investissement

La valeur des actifs détenus par CNP Assurances est potentiellement exposée au risque de transition, incluant le risque réglementaire, technologique, de marché, de responsabilité et de réputation.

CNP Assurances mesure son exposition au risque de transition à travers plusieurs approches :

- Calcul de l'empreinte carbone du portefeuille actions et obligations d'entreprises détenues en direct. Cette empreinte carbone permet de mettre en évidence les entreprises les plus exposées au risque de transition, c'est-à-dire celles dont l'activité est la plus intensive en carbone. Conformément à son engagement d'actionnaire responsable, CNP Assurances a mis en place des dialogues auprès des principales entreprises concernées afin de s'assurer de leur prise de conscience des risques et opportunités induits par la transition énergétique, et les accompagner dans la durée dans cette transition vers une économie décarbonée ;

- Calcul de l'empreinte carbone du portefeuille immobilier détenu en direct, ainsi que des émissions de gaz à effet de serre évitées par les travaux de rénovation des bâtiments entrepris depuis 2012 ;
- Réalisation d'une étude d'alignement 2 °C sur les portefeuilles actions et obligations d'entreprise par 2Dii. L'étude s'appuie sur un scénario « Beyond 2 °C » (B2DS), qui correspond à 50 % de chance de limiter la hausse de la température moyenne à 1,75 °C et fournit une analyse de scénario sur 5 secteurs : énergies fossiles, automobile, ciment & acier, aviation & transport maritime, production d'électricité et selon différences sources d'énergie (charbon, pétrole, gaz, renouvelable) ;
- Alignement du portefeuille actions de CNP Assurances sur des portefeuilles modèle composés notamment de valeurs européennes compatibles ou accompagnant la transition énergétique, portefeuilles modèle déployés en collaboration avec La Banque Postale Asset Management (LBPAM) et Mirova (Natixis Investment Managers). L'objectif de CNP Assurances est que la gestion des actions détenues en direct soit alignée sur ces portefeuilles modèle pondérant fortement la contribution à la transition énergétique.

6.1.4 Mesures prises pour réduire le risque de transition dans le cadre de l'activité d'investissement et objectif de convergence vers un scénario à 1,5 °C

Afin de réduire l'exposition au risque de transition de son portefeuille d'investissement, CNP Assurances s'est fixé 4 objectifs clés :

- Réduction de 47 % de l'empreinte carbone du portefeuille actions cotées détenues en direct sur la période 2014-2021, soit 0,25 teqCO₂ par millier d'euros investi en 2021. A fin 2019, cet objectif est atteint à 110 % puisque l'empreinte carbone est de 0,23 teqCO₂ par millier d'euros investi, en baisse de 51 % par rapport à 2014 ;
- Réduction de 40 % de l'empreinte carbone du portefeuille immobilier détenu en direct sur la période 2006-2021, soit 18 kgeqCO₂ par m² en 2021. A fin 2019, cet objectif est atteint à 93 % et CNP Assurances poursuit ses efforts en matière d'efficacité énergétique. L'empreinte carbone est de 19 kgeqCO₂ par m² à fin 2019, en baisse de 37 % par rapport à 2006. Cette diminution est le résultat de la mise en œuvre par CNP Assurances d'un programme pluriannuel ambitieux de 170 M€ de travaux de rénovation énergétique des immeubles détenus en direct ;
- Réduction de l'exposition au secteur du charbon thermique. CNP Assurances a cédé en 2015 tous les titres détenus dans les entreprises dont plus de 25 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique (vente de 300 M€ de titres), ce seuil ayant été abaissé à 20 % en 2019 (vente supplémentaire de 100 M€ de titres). CNP Assurances a également pris l'engagement en 2015 de ne plus réaliser de nouveaux investissements dans les entreprises dont le chiffre d'affaires lié au charbon thermique représente plus de 15 %, ce seuil ayant été abaissé à 10 % en 2018.

Enfin, CNP Assurances s'est engagé en 2018 à ne plus réaliser de nouveaux investissements dans les 120 entreprises les plus impliquées dans le développement de nouvelles centrales ou mines à charbon, cet engagement ayant été étendu en 2019 à toutes les entreprises au-delà des 120 principales ;

- 5 Md€ de nouveaux investissements verts en faveur de la transition énergétique et écologique¹ sur la période 2018-2021. À fin 2019, cet objectif est atteint à 139 % puisque les nouveaux investissements verts ont atteint 7 Md€ depuis 2018. CNP assurances a annoncé en novembre 2019 sa volonté de multiplier par deux ses encours d'investissements verts, pour atteindre 20 Md€ d'ici fin 2023. À fin 2019, ces encours s'élèvent à 14,4 Md€.

CNP Assurances a par ailleurs adhéré en 2019 à l'Alliance Net-Zero Asset Owner, une initiative soutenue par les Nations Unies visant à renforcer et accélérer les engagements pour la mise en œuvre de l'Accord de Paris sur le climat. CNP Assurances s'est engagée dans ce cadre sur la neutralité carbone de son portefeuille d'investissements d'ici 2050. En ayant pour objectif la transition de son portefeuille vers zéro émission nette de gaz à effet de serre à cet horizon, CNP Assurances souhaite contribuer à limiter à 1,5°C le réchauffement de la température conformément à l'Accord de Paris.

Dans le cadre de cet engagement à long-terme, CNP Assurances et les autres membres de l'Alliance tiendront compte de l'avancée des connaissances scientifiques disponibles, notamment des conclusions du GIEC, et rendront compte régulièrement des progrès accomplis en fixant des objectifs intermédiaires tous les cinq ans jusqu'en 2050.

L'adhésion à l'Alliance implique la mise en œuvre de trois leviers d'action :

- Mesurer régulièrement l'alignement du portefeuille d'investissement avec l'Accord de Paris et publier les progrès accomplis ;
- Mener un dialogue actionnarial avec les entreprises pour s'assurer qu'elles s'orientent également vers la neutralité carbone ;
- Demander des politiques publiques en faveur d'une transition vers une économie décarbonée. L'engagement des membres de l'Alliance vers une neutralité carbone de leur portefeuille est en effet construit sur l'hypothèse selon laquelle les gouvernements respecteront leurs propres engagements pour garantir les objectifs de l'Accord de Paris.

6.2. Risques financiers liés aux effets du changement climatique dans le cadre de l'activité d'assurance

6.2.1 Exposition au risque physique dans le cadre de l'activité d'assurance

Concernant l'activité d'assurance, CNP Assurances, qui intervient principalement en assurance de personnes, est avant tout concernée par les impacts défavorables du changement climatique sur la mortalité et la morbidité. CNP Assurances prend en compte cet aspect dans l'évaluation et la gestion

¹Forêts, *green bonds*, immeubles à haute performance énergétique, infrastructures vertes comme les projets d'énergie renouvelable et les transports à faible émission de CO2.

de ses risques de souscription, notamment concernant les risques de mortalité et de morbidité des contrats de prévoyance et des contrats emprunteurs.

La mise en place en 2019 du comité risques climatiques a permis d'enrichir la vision transverse des effets du changement climatique sur l'actif comme sur le passif. CNP Assurances a ainsi réalisé une première mesure des conséquences potentielles du risque physique sur ses passifs d'assurance via la simulation d'un choc théorique de surmortalité qui serait dû au changement climatique sur l'ensemble de l'activité du Groupe.

Enfin, les équipes de recherche de CNP Assurances participent aux travaux de place et maintiennent des échanges réguliers avec le monde académique sur le sujet.

6.2.2 Mesures prises pour réduire le risque physique dans le cadre de l'activité d'assurance

Pour réduire les conséquences de ces risques sur son portefeuille, CNP Assurances a mis en œuvre une approche globale de protection incluant les risques climatiques via une couverture de réassurance contre le risque de surmortalité. Toutes les causes de surmortalité sont prises en charge : cette couverture permet de se prémunir aussi bien contre les pandémies que les épisodes caniculaires.

CNP Assurances participe également au pool catastrophe du Bureau commun des assurances collectives (BCAC), protégeant ainsi ses portefeuilles de prévoyance et d'assurance de prêts contre la survenance de risques catastrophes.

Au Brésil et à Chypre, des couvertures de réassurance, aussi bien pour le portefeuille vie que pour le portefeuille dommages, protègent le Groupe en cas de survenance de catastrophes naturelles, dont la fréquence et l'intensité sont amenées à s'accroître en fonction de l'ampleur du réchauffement climatique dans les décennies à venir.

6.3. Risques financiers liés aux effets du changement climatique dans le cadre du fonctionnement interne du Groupe

6.3.1 Exposition au risque physique dans le cadre du fonctionnement interne du Groupe

Les bâtiments d'exploitation et les collaborateurs du Groupe sont situés dans des pays (70 % en Europe, 30 % en Amérique latine) qui, compte tenu de leur niveau de développement, ne semblent pas les plus vulnérables à des aléas climatiques pouvant gravement perturber l'activité opérationnelle. Il conviendra cependant de mesurer plus précisément l'exposition et la vulnérabilité de nos moyens de production à différents aléas climatiques en fonction de différents scénarios de réchauffement climatique dans les décennies à venir.

6.3.2 Mesures prises pour réduire le risque physique dans le cadre du fonctionnement interne du Groupe

Dans le cadre du fonctionnement interne du Groupe, le risque physique est géré à travers la mise à jour régulière du plan de continuité d'entreprise, permettant d'assurer la continuité d'activité des collaborateurs en cas de survenance d'aléas climatiques.

6.3.3 Exposition au risque de transition dans le cadre du fonctionnement interne du Groupe

Dans le cadre du fonctionnement interne du Groupe, CNP Assurances est exposé au risque de transition à travers la non-maîtrise des principaux postes d'émission de gaz à effet de serre, ou la non prise en compte des évolutions technologiques et comportementales liées au changement climatique, qui pourraient avoir des conséquences financières négatives.

Le bilan des émissions de gaz à effet de serre, établi annuellement, permet d'orienter les efforts du Groupe vers les actions les plus pertinentes liées aux déplacements, aux bâtiments d'exploitation et à la consommation de papier.

6.3.4 Mesures prises pour réduire le risque de transition dans le cadre du fonctionnement interne du Groupe

Dans le cadre du fonctionnement interne du Groupe, le risque de transition est géré à travers la mise en place d'actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre du Groupe

Les visioconférences et les audioconférences se généralisent afin de limiter les déplacements professionnels des collaborateurs de CNP Assurances. Le déploiement du télétravail, encadré par un accord signé en 2018, permet également de limiter les émissions de gaz à effet de serre liés aux déplacements domicile-travail des collaborateurs.

Par ailleurs, dans le cadre d'une incitation à la mobilité vertueuse, quatre bornes de recharge pour véhicules électriques ont été installées dans le parking du siège social de l'entreprise.

CNP Assurances a mis en place une politique d'économie d'énergie en optimisant l'exploitation et la conduite des installations : le pilotage des équipements de chauffage, de climatisation et de ventilation requiert une gestion experte des programmes horaires de mise en et hors services des installations.

De plus, dans le cadre des opérations de maintenance régulière, CNP Assurances systématise la recherche de la performance énergétique. Lors des remplacements d'équipements techniques, le choix se porte sur l'élément le moins énergivore. C'est dans cet esprit permanent de maîtrise de l'impact environnemental que CNP Assurances intervient sur ses implantations.

Enfin, les actions menées depuis plusieurs années pour la réduction de consommation de papier (dématérialisation des processus, généralisation des PC portables, imprimantes partagées) ont permis d'éviter l'impression de plusieurs millions de feuilles et les émissions de gaz à effet de serre associées.

7. Déclaration de Performance extra-financière : responsabilité sociétale d'entreprise

7.1 Modèle d'affaires

Cette partie est présentée dans le chapitre 1 du présent document d'enregistrement universel.

7.1.1 Un métier, la protection des personnes

Assureur, coassureur et réassureur, CNP Assurances met son expertise unique de la protection et de l'épargne au service de ses clients et de ses partenaires en France, en Europe et en Amérique du Sud.

Au service de tous

Protéger dans la durée les personnes et tout ce qui compte pour elles, c'est la mission de CNP Assurances.

Les besoins sont très variés : préparer sa retraite ou garantir son niveau de vie en cas d'accident, transmettre son patrimoine ou faire face à une perte d'autonomie, ou encore accéder à une meilleure prise en charge de ses frais de santé.

CNP Assurances évalue les risques, les mutualise et propose des solutions complètes et innovantes pour permettre à chacun d'avancer sereinement dans la vie.

Dans un monde qui change

Les modes de vie et de travail changent, les parcours de vie se fragmentent, les enjeux de société évoluent (accès au logement, vieillissement et santé, recul de la protection sociale etc.).

La longue expérience de CNP Assurances lui donne une position privilégiée pour observer les évolutions économiques et sociales, et réinventer avec ses partenaires les solutions de protection adaptées pour accompagner ces nouveaux parcours.

Offres par segment

EPARGNE / RETRAITE	EPARGNE Assurance vie en euros, en unités de compte et en support croissance
	RETRAITE Entreprises et particuliers
PREVOYANCE/ PROTECTION	PREVOYANCE Garanties (décès, arrêt de travail, invalidité, perte d'autonomie, perte d'emploi), services d'accompagnement & assistance
	ASSURANCE EMPRUNTEUR & CAUTION prêts immobilier, consommation et professionnel
	SANTE
	DOMMAGES AUX BIENS

Voir aussi Chiffre d'affaires par segment dans le chapitre 2 - Activités du Groupe.

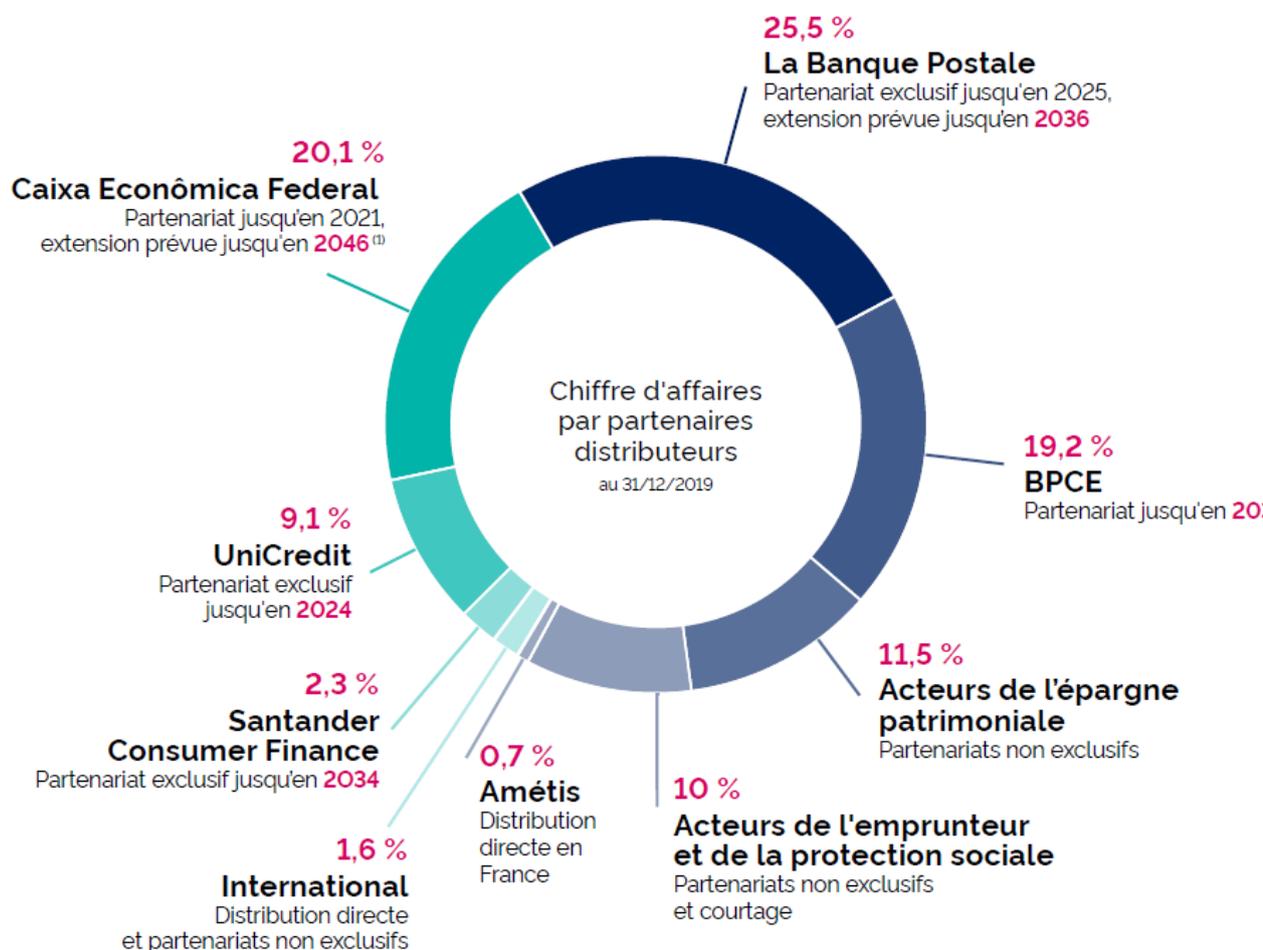
7.1.2 Un modèle d'affaires original

Le modèle d'affaires de CNP Assurances est basé sur des partenariats de long terme avec des acteurs bancaires majeurs et de l'économie sociale. Une alliance d'expertise en assurance et de proximité avec le client qui a prouvé son efficacité.

Un modèle multipartenarial et international

CNP Assurances développe son offre avec chaque partenaire pour prendre en compte les caractéristiques de sa clientèle en termes d'âge, d'approche des risques et de revenus.

Un modèle d'affaires multipartenarial et international



(1) Mise en œuvre soumise à des conditions suspensives

Cinq partenaires bancaires majeurs

En France, CNP Assurances distribue ses produits via deux partenaires historiques : La Banque

Postale et le groupe BPCE (Banques Populaires et Caisses d'Épargne), en vertu d'accords de long terme. Actionnaires de CNP Assurances, ils sont directement associés aux performances du Groupe et à son avenir.

À l'international, le Groupe s'associe en joint-venture à des acteurs bancaires bien implantés sur leur marché et dotés d'un réseau de distribution étendu comme Caixa Econômica Federal au Brésil, UniCredit en Italie et Santander Consumer Finance dans 12 pays d'Europe. La participation de chacun de ces acteurs à la gouvernance et aux résultats de la société commune constituée avec eux favorise la mobilisation de leurs réseaux de distribution, clé du développement de l'activité.

350 partenaires non exclusifs en France

CNP Assurances a développé des partenariats non exclusifs avec 40 acteurs de l'épargne patrimoniale et 205 acteurs du crédit en assurance emprunteur. Elle est également le partenaire privilégié de plus de 100 acteurs de la protection sociale (institutions de prévoyance, mutuelles, associations, courtiers).

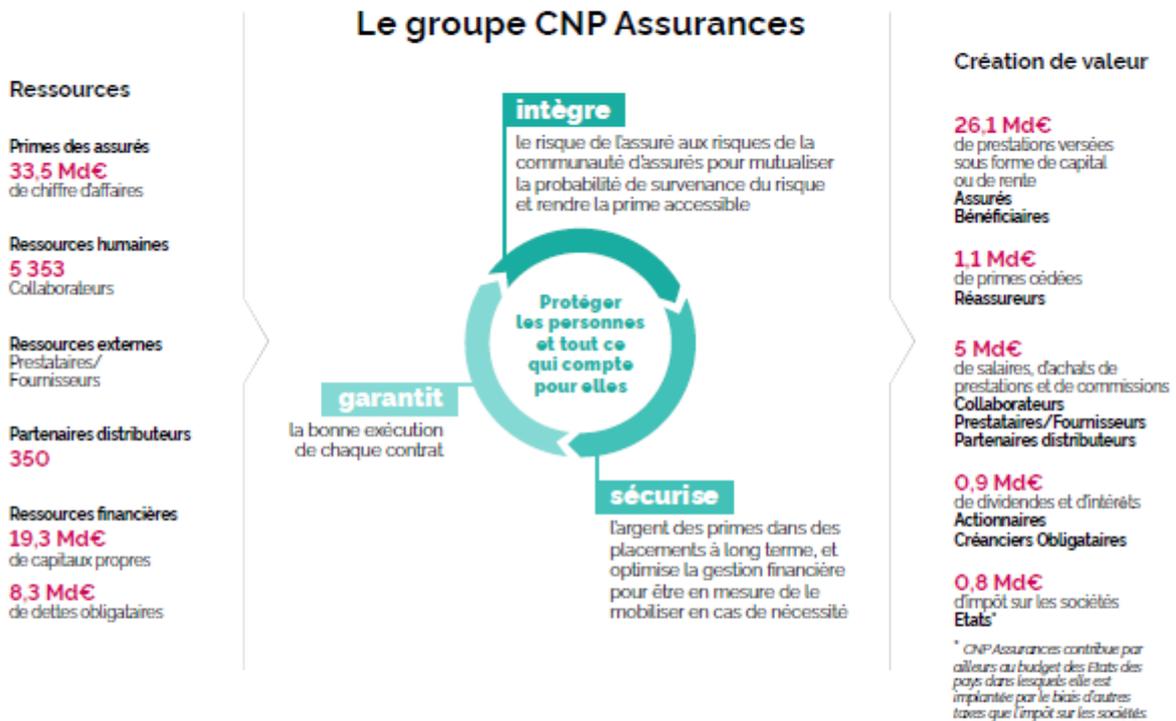
Une distribution en propre

Amétis, le réseau salarié de CNP Assurances distribue à la fois auprès de la clientèle de CNP Assurances et, en marque blanche, auprès de celle de ses partenaires de la protection sociale.

Un modèle d'affaires créateur de valeur et à impact positif sur la société

Le métier d'assureur de personnes mobilise de multiples expertises internes et externes. La solidité de la structure financière garantit les engagements pris auprès des assurés. Fort de ses atouts et de la richesse de ses partenaires, CNP Assurances crée de la valeur pour toutes ses parties prenantes. Sachant que la durée de vie d'un contrat d'assurance de personnes est de 10 ans en moyenne, tout l'enjeu consiste à sécuriser les fonds avancés par l'assuré pour pouvoir les mobiliser à tout moment et dans le temps à la demande de l'assuré ou de ses bénéficiaires.

Un modèle d'affaires créateur de valeur pour les parties prenantes



Contribution sociétale et environnementale aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations-Unies



Un modèle pérenne

CNP Assurances maîtrise ses risques et protège les assurés dans le temps. Ses indicateurs financiers traduisent sa solidité et ses valeurs d'entreprise garantissent l'éthique des process et la protection des données des assurés.

Les clés de la durabilité

La protection des primes et leur bonne évaluation sont assurées via la maîtrise des risques (voir partie Facteurs de risque) qui fait l'objet de toute la vigilance de CNP Assurances.

Les valeurs du Groupe issues de son histoire et de son sens de l'intérêt général sont mises en œuvre à travers une démarche de responsabilité sociétale et environnementale déployée depuis 2006.

Le soutien continu depuis l'introduction en Bourse en 1998, de ses quatre actionnaires historiques - la Caisse des Dépôts et Consignations, La Banque Postale, BPCE et l'État - conforte la durabilité de l'ensemble.

Une solidité financière reconnue

Depuis son introduction en Bourse en 1998, CNP Assurances a toujours dégagé un résultat net positif et distribué un dividende stable ou croissant. Son résultat net part du Groupe affiche un taux de croissance annuel moyen de plus de 8% depuis 1998.

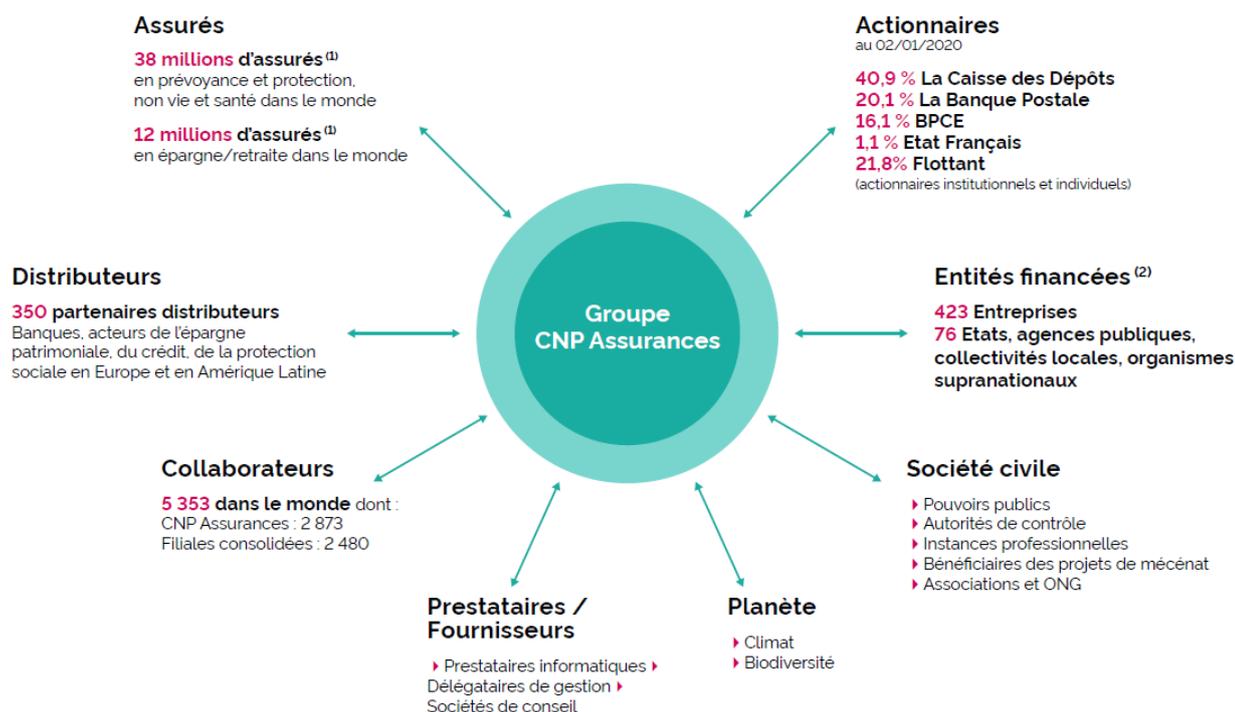
A fin 2019, le montant des fonds propres Solvabilité 2 disponibles pour couvrir ses engagements (34,8 Md€) est plus de deux fois supérieur au minimum réglementaire (15,3 Md€), soit un taux de couverture de 227 %.

Les notations des agences en attestent : A par Standard & Poor's, correspondant à une forte solidité financière ; A1 par Moody's, correspondant à un faible risque de crédit.

Un modèle ouvert à ses parties prenantes

Forte de son adaptabilité à différents types de partenaires, et de son mode de coopération avec l'ensemble des acteurs de son écosystème, CNP Assurances a bâti une relation de confiance mutuelle avec l'ensemble de ses parties prenantes, tissée sur le long terme.

Panorama des parties prenantes de CNP Assurances



(1) Estimations fondées pour partie sur le nombre de contrats sous gestion.

(2) Inventaire des actifs de CNP Assurances SA au 31/12/2019 sous forme d'actions et/ou d'obligations détenues en direct

7.1.3 Le Groupe sur ses marchés

En France

L'assurance de personnes représente 74% du marché total de l'assurance en 2018 (1).

Acteur majeur de l'assurance vie (2)

Le marché de l'assurance vie et capitalisation reste concentré et dominé par les bancassureurs qui devancent les assureurs traditionnels et les mutualistes. En 2018, les cinq premiers acteurs, dont CNP Assurances, détenaient plus de 55 % du marché. CNP Assurances est le deuxième acteur en assurance vie avec près de 13% de part de marché (2) notamment grâce à ses partenaires La Banque Postale et BPCE.

Sur le marché de la gestion privée, le Groupe développe des offres innovantes en direction de multiples partenaires-distributeurs (banques privées et à réseaux, family offices, sociétés de gestion privée, courtiers et conseillers en gestion de patrimoine indépendants) en France et au Luxembourg.

Leader de l'assurance emprunteur (3)

Malgré le nombre important d'acteurs, les quatre premiers représentent près de 70 % du marché de l'assurance emprunteur, CNP Assurances étant le N°1. Le Groupe est partenaire de près de 205 établissements financiers, de courtiers, d'acteurs de l'économie sociale et de mutuelles. Il propose un large choix de garanties (décès, incapacité de travail, invalidité, perte d'emploi, budget, services d'accompagnement ou d'assistance) qui offrent une réelle protection des emprunteurs en cas de coup dur. La souscription 100 % en ligne conforte le leadership du Groupe.

Pionnier de l'assurance dépendance (4)

CNP Assurances a été l'un des premiers assureurs à se préoccuper des enjeux de dépendance. Elle est l'un des leaders en assurance collective et détient 9 % du marché en assurance individuelle en garantie principale et unique. Le Groupe propose une gamme de produits à adhésion obligatoire ou facultative qui permet d'anticiper les besoins financiers et d'accompagnement en cas de perte d'autonomie.

Acteur de référence de la retraite supplémentaire (5)

CNP Assurances est présent sur le marché de la retraite supplémentaire à travers Arial CNP Assurances, filiale commune avec AG2R La Mondiale. Elle conçoit, commercialise et gère tout type de dispositif de retraite à destination des entreprises. Arial CNP Assurances est le seul assureur exclusivement dédié à la retraite supplémentaire en France et le 2^e acteur du marché avec près de 130 000 entreprises clientes, 1,5 million d'assurés et près de 16,2 milliards d'euros d'actifs sous gestion.

Une stratégie de différenciation par les services

CNP Assurances accorde une attention particulière aux services intégrés à ses offres, tant pour ses partenaires que pour les assurés, et élargit son expertise en matière d'accompagnement des personnes grâce à des filiales dédiées.

Au sein du groupe Assurance, Filassistance International développe une offre de services à la personne en combinant les nouvelles technologies et la relation humaine. Plus de 8 millions de personnes peuvent bénéficier de ses prestations via leur contrat. La filiale s'appuie sur un réseau de 10 000 prestataires. L'enseigne Âge d'Or apporte en renfort son réseau de près d'une centaine d'agences de services à domicile en 2019.

Lyfe, la plateforme digitale de santé, bien-être et bien vieillir propose aux adhérents des mutuelles et institutions de prévoyance et aux salariés d'entreprises, des services de prévention et de coaching, l'accès à des réseaux de santé et d'aide aux aidants.

(1) *Tableau de bord de l'assurance 2018, FFA, février 2019*

(2) *Données clés 2018, FFA, Juillet 2019*

(3) *Montant du chiffre d'affaires, Données clés 2018, FFA, juillet 2019 ; Positionnement par acteur, Argus de l'assurance « Les bancassureurs », octobre 2019*

(4) *Les contrats de prévoyance en 2018, FFA, juillet 2019*

(5) *Classement 2018 de l'épargne retraite, Argus de l'assurance, septembre 2019*

Sur un marché sud-américain en croissance

La filiale brésilienne Caixa Seguradora est codétenue avec Caixa Econômica Federal, 2^{ème} banque publique du pays (1), qui joue un rôle social et économique majeur auprès de la population brésilienne et est implantée sur tout le territoire. Elle est le 3^{ème} assureur brésilien.

Face aux nouveaux besoins (2)

Caixa Seguradora propose des produits pour les entreprises et pour les particuliers, la nouvelle classe moyenne brésilienne en tête. Particulièrement active en épargne retraite, la filiale est leader de l'assurance emprunteur immobilier avec 58,3 % du marché et le 6^e acteur de la prévoyance avec 6,3 % de part de marché.

À fin novembre 2019, sur un marché très concentré, la part du Groupe gagne 1,2 point de base en un an pour s'établir à environ 11,4 %, tirée par la retraite et la prévoyance/protection.

Pionnière de l'assurance 100 % digitale

Caixa Seguradora a lancé Youse, une plateforme 100 % digitale qui commercialise en direct des produits d'assurance (automobile, multirisque habitation et prévoyance) depuis plus de trois ans. À fin 2019, Youse a conquis plus de 133 000 clients détenteurs de plus de 183 000 polices actives.

(1) Source Banque Centrale Brésilienne, septembre 2019

(2) Les données du marché de l'assurance par branches sont issues des bases de la SUSEP, l'autorité de contrôle brésilienne du marché de l'assurance, novembre 2019 : <http://www2.susep.gov.br/menuestatistica/SES/principal.aspx>

(3) Données novembre 2019, SUSEP (Autorité de contrôle brésilienne de Caixa Seguradora)

Au cœur d'un marché européen riche et mature

Actif dans 14 pays, CNP Assurances est le 7ème assureur européen (1).

Avec UniCredit en Italie

Le partenariat entre CNP Assurances et UniCredit, noué à travers leur filiale commune CNP UniCredit Vita, renouvelé en 2017 jusqu'en 2024, couvre le centre et le sud de l'Italie, la Sardaigne et la Sicile avec une gamme complète de produits d'assurance de personnes. Il inclut une structure d'animation commerciale dédiée au développement de l'épargne en unités de compte, la prévoyance individuelle et l'assurance emprunteur, en ligne avec la stratégie de réorientation du mix produits de CNP Assurances. Sur un marché vie (2) en hausse de 2,9 % à fin novembre 2019 vs 2018, la part de CNP UniCredit Vita s'établit à 2,9 %.

Un développement en modèle ouvert

Santander Consumer Insurance opère la distribution de l'assurance emprunteur de CNP Assurances dans 12 pays. Plus de la moitié de l'activité est réalisée en Allemagne, tandis que l'Espagne, la Pologne, l'Italie et les pays scandinaves notamment représentent l'essentiel du reste du chiffre d'affaires.

A Chypre, CNP Assurances a consolidé sa présence en devenant en 2019 actionnaire à 100% de CNP Cyprus Insurance Holdings. Dans une économie en croissance soutenue, CNP Cyprus Insurance Holdings est numéro deux de l'assurance non vie avec 13 % de part de marché (3) et 3ème en assurance vie avec 20,6 % de part de marché (3).

(1) Source Bloomberg, à fin novembre 2019, comptes annuels consolidés de chaque société, classement par la taille des encours

(2) Source ANIA, Association Nationale des Entreprises d'assurance (Italie)

(3) Sources documents des conseils d'administration des deux filiales et IAC (insurer association of Cyprus) pour les données de marché.

7.1.4 Feuille de route et perspectives

Fort de ses résultats solides, de son modèle d'affaires singulier - multipartenarial, international et coté -, et de son projet de rapprochement avec La Banque Postale, le Groupe ambitionne d'offrir de nouvelles solutions d'épargne et de protection de long terme aux clients de ses partenaires en restant engagé dans les défis humains et environnementaux d'aujourd'hui et de demain.

Saisir toutes les opportunités du rapprochement avec La Banque Postale

En 2020, La Banque Postale va devenir l'actionnaire de contrôle de CNP Assurances avec 62,1 % du capital. Ce rapprochement va permettre d'intensifier et de diversifier la relation de partenariat actuelle - du développement de l'activité en assurance vie comme en prévoyance, au déploiement de l'assurance IARD dans les années à venir. Assureur exclusif du groupe La Banque Postale, CNP Assurances l'accompagnera pour construire un grand groupe de bancassurance public.

Inventer de nouvelles solutions de protection de long terme

Les taux d'intérêt bas vont demeurer un défi majeur pour les assureurs vie en Europe. Le Groupe travaille avec ses partenaires pour transformer le modèle de l'assurance vie et proposer dès 2020 une nouvelle génération de solutions de protection de long terme adaptées au nouveau contexte.

En France, au rendez-vous de la Loi Pacte, qui vise à augmenter de 100 Md€ les encours retraite du marché en 3 ans, CNP Assurances accélérera sa conquête sur les segments de l'épargne retraite et salariale en lançant de nouveaux produits (PER individuel ou collectif), en développant de nouveaux services et en améliorant encore et toujours l'expérience client.

Développer nos partenariats en Europe et en Amérique du Sud

L'extension des accords de distribution avec le Groupe BPCE à l'horizon 2030 scelle définitivement le modèle multipartenarial en France. Le nouvel accord de partenariat au Brésil sécurise l'activité de la filiale Caixa Seguridade à très long terme (2046) et promet un développement nouveau dans ce pays où le projet de réforme de la retraite et l'explosion des besoins d'assurance de la classe moyenne ouvrent les perspectives dans un environnement de taux favorable.

La prise de contrôle de 100 % de CNP Cyprus Insurance Holdings, très actif sur son marché, et la poursuite du développement de l'assurance emprunteur avec notamment CNP UniCredit Vita et CNP Santander confortent notre activité en Europe. La recherche de nouveaux partenariats et l'exploration de nouveaux canaux et réseaux de distribution, en Europe et à l'international, stimuleront plus que jamais la dynamique multipartenariale.

Intensifier notre engagement sociétal et environnemental

Investisseur responsable, CNP Assurances joue un rôle important dans la lutte contre le réchauffement climatique et confirme son ambition d'entraîner les autres secteurs. En avance sur ses engagements en faveur de la transition énergétique et écologique (TEE), le Groupe a hissé la barre fin 2019. L'objectif de doublement des encours en investissements verts (forêts durables, green bonds, immeubles à haute performance énergétique et infrastructures vertes) les portera à 20 Md€ d'ici fin 2023. L'extension du désengagement du charbon thermique à toutes les entreprises développant de nouvelles mines ou centrales à charbon (au-delà des 120 plus grandes) et l'abaissement régulier des seuils d'exclusion en part du chiffre d'affaires liée au charbon thermique placent CNP Assurances parmi les leaders de l'investissement responsable dans le secteur de l'assurance.

7.2 Démarche de responsabilité sociétale et environnementale

7.2.1 L'historique de nos engagements

Depuis sa création, le groupe CNP Assurances est engagé dans le respect des droits de l'homme et du citoyen tels que définis dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, et plus particulièrement dans les principes de l'Organisation internationale du travail (OIT) et les réglementations du travail en vigueur propres à chaque pays. En adhérant au Pacte mondial des Nations Unies dès 2003, CNP Assurances a réitéré son engagement à respecter ces valeurs fondamentales, à lutter contre la corruption et à protéger l'environnement. Caixa Seguradora au Brésil, CNP Assurances Compañía de Seguros en Argentine, CNP UniCredit Vita en Italie et CNP Partners en Espagne ont également adhéré au Pacte mondial.

En tant qu'assureur et investisseur responsable, CNP Assurances a par ailleurs adhéré aux

Principes pour l'investissement responsable (*Principles for Responsible Investment*) des Nations Unies en 2011. Caixa Seguradora a adhéré aux Principes pour une assurance responsable (*Principles for Sustainable Insurance*) des Nations Unies en 2015.

Au cours des cinq dernières années, CNP Assurances a pris des engagements forts en faveur de la Transition Énergétique et Écologique (TEE) et pour lutter contre le réchauffement climatique. Signataire du *Montreal Carbon Pledge*, elle a rendu publique l'empreinte carbone de son portefeuille actions cotées détenues en direct en décembre 2015 et s'est engagée à la réduire. En devenant membre en 2019 de la *Net-Zero Asset Owner Alliance*, CNP Assurances s'est engagée à atteindre la neutralité carbone de son portefeuille d'investissements d'ici 2050.

La démarche de responsabilité sociétale et environnementale (RSE) du groupe CNP Assurances repose sur quatre axes :

- des engagements en ligne avec les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies ;
- l'implication des instances de gouvernance ;
- un dialogue avec les parties prenantes ;
- des actions de promotion, sensibilisation et de formation auprès des collaborateurs et des assurés.

7.2.2 Des engagements en ligne avec les Objectifs de développement durable des Nations Unies

Face aux enjeux environnementaux et sociaux, CNP Assurances recherche l'alignement de ses intérêts avec ceux de la Société en étant un acteur de la transition vers une économie décarbonée et inclusive. Sa politique d'investissement vise à contribuer à une croissance économique durable notamment au travers de ses engagements en faveur de la transition énergétique et écologique (TEE) et ses garanties assurantielles visent à contribuer à la lutte contre l'exclusion financière. CNP Assurances contribue ainsi à l'atteinte des Objectifs de développement durable des Nations Unies dans le cadre de l'Agenda 2030, et plus particulièrement à six d'entre eux :

- accès à la santé et au bien-être (n° 3) ;
- travail décent et croissance économique (n° 8) ;
- réduction des inégalités (n° 10) ;
- consommation-production responsables (n° 12) ;
- lutte contre le changement climatique (n° 13) ;
- paix, justice et institutions efficaces (n° 16).

Cette implication active depuis de nombreuses années s'inscrit de façon indissociable dans la démarche RSE du Groupe, structurée autour de quatre engagements forts en ligne avec la stratégie de la Société :

- Être un assureur responsable
- Être un employeur attractif
- Avoir un impact sociétal positif
- Maîtriser notre empreinte environnementale

7.2.3 Les instances de gouvernance de la démarche RSE

Le département Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) de CNP Assurances est

directement rattaché à la Secrétaire générale du Groupe, membre du comité exécutif. Cette dernière rend compte au directeur général et au conseil d'administration des principaux enjeux et risques Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) ainsi que de la mise en œuvre de la démarche RSE du Groupe.

Des correspondants sont nommés dans les directions les plus impliquées dans la démarche : direction des ressources humaines, direction du marketing stratégique, de la communication, et du mécénat, direction des investissements et direction de l'environnement de travail.

La démarche RSE est définie par filiale en cohérence avec les principes du Groupe :

- En Italie, chez CNP UniCredit Vita, le pilotage de la RSE créée en 2015 est intégré depuis 2019 à la gestion des ressources humaines au sein du département RH&RSE. Des indicateurs de développement durable sont intégrés au tableau de bord trimestriel du comité de direction ;
- Au Brésil, Caixa Seguradora a mis en place un comité du développement durable dès 2007 pour traiter des questions environnementales. Ce comité, composé de 14 représentants de divers secteurs de la Société, est coordonné par le secrétaire général de Caixa Seguradora. Les actions regroupées dans ce programme environnemental contribuent à diffuser la culture du développement durable au sein de la Société. Depuis 2013, l'institut Caixa Seguradora déploie ses programmes sociaux, environnementaux et culturels ;
- En Argentine, CNP Assurances Compañía de Seguros est dotée d'une équipe RSE en charge notamment du programme RSE dénommé Multiplicar. Les sujets de durabilité sont examinés régulièrement par le comité exécutif.

7.2.4 Le dialogue avec les parties prenantes

Des actions de dialogue et des enquêtes sont régulièrement menées auprès des principales parties prenantes.

Participation aux instances de place

CNP Assurances participe activement aux travaux de la Fédération française de l'assurance (FFA) en matière de RSE, notamment par le biais d'une participation à l'élaboration des recommandations parues en 2019 sur la définition d'une stratégie charbon, et en tant que membre du groupe de travail ESG-Climat. Elle est membre de l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE) et de son Club Finance, qui regroupe entreprises et parties prenantes (ONG et organisations syndicales). CNP Assurances est membre du Cercle des institutionnels de Novethic (média spécialiste de l'économie responsable).

CNP Assurances a initié en 2015 La Fabrique d'Assurance. Inspirée des Fab Labs, La Fabrique d'Assurance se veut être un point de rencontre et de dialogue pluridisciplinaire face aux mutations du secteur de l'assurance. L'association a pour vocation d'impulser une dynamique collaborative et innovante pour anticiper les usages de demain et répondre aux besoins réels des citoyens. Fondée sur le double principe collaboratif et de transversalité des métiers, La Fabrique d'Assurance réunit des experts du monde de l'assurance et de l'économie sociale et solidaire (mutualistes, assureurs, associations, chercheurs, universitaires, institutionnels). La Fabrique d'Assurance s'est donnée pour mission de formuler des recommandations innovantes sur le secteur de l'assurance, et ce en intégrant les enjeux de l'économie sociale et solidaire. Ces recommandations sont communiquées notamment aux acteurs du secteur, à la presse professionnelle et aux pouvoirs publics pour faire bouger les lignes. La Fabrique d'Assurance a ainsi publié en 2019 un livre blanc consacré à l'intelligence artificielle et l'éthique dans le secteur de l'assurance. Ce livre blanc propose d'encadrer l'éthique des algorithmes d'intelligence artificielle afin que les exigences de transparence, d'explicabilité, d'auditabilité et de neutralité attendues, visent bien à conserver une relation de confiance entre les assureurs et les assurés concernés.

Les filiales internationales participent aussi aux instances professionnelles locales.

Dialogue avec les partenaires et les clients

Ce point est décrit dans l'enjeu « S'engager pour la satisfaction des clients – Risque d'incapacité à maintenir et améliorer la satisfaction des clients ».

Le site cnp.fr, accessible à tous, a compté près de 700 000 visiteurs uniques en 2019 dont 56 % sur des rubriques destinées aux particuliers. CNP Assurances développe également les interactions avec les parties prenantes sur les réseaux sociaux (Twitter, LinkedIn, Facebook).

Dialogue avec les collaborateurs

Ce point est décrit dans l'enjeu « S'engager à proposer des conditions de travail favorables – Risque de non-respect de la réglementation et des engagements relatifs au bien-être et à la santé des collaborateurs ».

Dialogue avec les associations et ONG

CNP Assurances dialogue avec différentes associations et ONG. Ce dialogue permet de recueillir les attentes des parties prenantes, et de leur faire connaître nos actions en matière de responsabilité sociétale et environnementale. Ces associations et ONG sont diverses :

- Associations représentant les personnes malades dans le cadre de notre activité d'assurance emprunteur ;
- Associations et ONG environnementales dans le cadre de notre politique climat ;
- Associations contribuant à réduire les inégalités sociales de santé dans le cadre de la Fondation CNP Assurances ;
- Associations aidant les entrepreneurs ou les personnes vulnérables dans le cadre de notre politique d'accessibilité aux couvertures d'assurance.

Plusieurs filiales ont des partenariats avec des associations impliquées dans le recyclage des déchets, la protection de l'environnement, le soutien des personnes atteintes du SIDA, la formation des jeunes entrepreneurs ou l'aide aux communautés défavorisées.

Par ailleurs, l'Institut Caixa Seguradora, en charge de l'investissement social privé et des activités de mécénat de notre filiale brésilienne, a des accords de coopération avec l'UNODC (Office des Nations Unies contre la Drogue et le Crime) et un contrat de prestation de service avec l'ONG *Iniciativa Verde*. Le groupe Caixa Seguradora a adhéré en 2016 au *Forum Aliança Cerrado* regroupant des ONG, des représentants du gouvernement et des parties prenantes autour d'enjeux environnementaux.

7.2.5 Les actions de sensibilisation et de formation auprès des collaborateurs et assurés

Les enjeux du développement durable font l'objet d'actions de sensibilisation/formation dédiées afin de conforter leur ancrage dans la culture d'entreprise et les pratiques quotidiennes.

Sensibilisation et formation des collaborateurs

Plusieurs entités du Groupe disposent d'une rubrique Intranet dédiée au développement durable. Des manifestations et des animations régulières sont organisées dans chaque entité pour sensibiliser les salariés aux enjeux du développement durable :

■ En France :

- CNP Assurances a conclu en juin 2019 avec 3 organisations syndicales représentatives un nouvel accord d'intéressement qui couvre la période 2019-2021. L'intéressement est une

dimension ancienne de la politique sociale de CNP Assurances. Ce dispositif permet de faire le lien entre la performance de l'entreprise et la contribution effective de chacun des collaborateurs. L'entreprise a toujours retenu comme indicateurs, supports du calcul de l'intéressement, des actions alignées avec les orientations stratégiques de l'entreprise. Ce nouvel accord inclut des indicateurs en matière de responsabilité sociétale et environnementale (RSE). Un des indicateurs retenus est lié à la stratégie d'investissement responsable : l'objectif 2019 sera atteint si la part des actifs financiers de CNP Assurances gérés avec des filtres environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) est égale ou supérieure à 80 % sur le périmètre des portefeuilles euro et UC ;

- CNP Assurances a organisé en 2019 une journée citoyenne intitulée *Clean my Planet* dans le cadre de ses opérations de mécénat avec l'association Atharame. Ouverte aux collaborateurs bénévoles désireux de faire un geste pour la planète, elle a permis de collecter et de recycler toutes sortes de déchets aux abords de la Seine. CNP Assurances entend poursuivre dans les années à venir ces actions citoyennes et environnementales, nouvelles preuves de l'engagement sociétal de l'entreprise ;
 - en 2019 une nouvelle édition *Ensemble, soyons tous acteurs de notre qualité de vie au travail !* a été proposée aux collaborateurs lors de la semaine de la qualité de vie au travail. Au programme de cette semaine, des animations sur les thèmes de la santé et de la lutte contre la sédentarité, du développement personnel ou encore de la consommation responsable. Des ateliers sur les gestes éco-responsables ont été organisés sur les trois sites de CNP Assurances ; les collaborateurs ont été challengés pour définir de nouveaux éco-gestes et trouver des solutions innovantes pour les faire vivre au quotidien. Le résultat de ces travaux permettra notamment d'élaborer un programme d'actions destiné à toute l'entreprise prévu en 2020 ;
 - le handicap invisible fut l'un des thèmes mis à l'honneur pour l'édition 2019 de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. À cette occasion, la mission handicap a proposé aux collaborateurs de suivre différents e-séjours thématiques sur le handicap, via une plateforme conviviale et interactive HAND'E-PASSEPORT offrant quizz, autodiagnostic et conseils ;
 - à l'occasion de la semaine de la finance responsable, une campagne de sensibilisation interne a été réalisée en 2019 sur les objectifs de CNP Assurances sur ce sujet : quizz et affiches diffusées au sein de l'entreprise et relayées sur l'Intranet et le réseau social d'entreprise ;
 - les collaborateurs de CNP Assurances ont bénéficié d'une campagne d'information sur la RSE dans l'intranet de l'entreprise entre janvier et août 2019.
- Dans les filiales du Groupe, différentes actions de sensibilisation des collaborateurs aux enjeux RSE ont été mises en place :
- au Brésil, Caixa Seguradora poursuit d'année en année la sensibilisation des collaborateurs sur le tri sélectif via notamment une campagne de don de déchets électroniques ;
 - en Argentine, depuis 2015 le programme Multiplicar vise à renforcer les comportements responsables des salariés sous forme d'actions de sensibilisation et de formations ; En 2019 la réduction des inégalités (Objectif de développement durable n°10) dans les métiers de l'assurance et de la finance a été introduit dans le programme. Par ailleurs, la filiale poursuit son soutien à la mobilité durable, ses formations sur le recyclage et la réduction de la consommation de plastique à usage unique ;
 - en Italie, CNP UniCredit Vita communique régulièrement sur les sujets RSE auprès de ses employés via une Newsletter dédiée et a introduit en 2018 une formation RSE et continue de proposer des formations sur la diversité et sur le bien-être au travail. 94 % des salariés en ont bénéficié. Les collaborateurs ont pu participer en 2019 au challenge *Bike to Work*, combiné à

une information sur l'impact des déplacements. 94% des collaborateurs de CNP UniCredit Vita ont bénéficié d'une formation RSE en 2018. En 2019 elle continue de proposer des formations sur la diversité mais aussi sur l'inclusion et la RSE.

Sensibilisation des assurés et des partenaires

- Tous les ans, CNP Assurances, forte de ses engagements, promeut dans plus de 11 millions de courriers à destination des assurés (adressés par courriers postaux ou disponibles en ligne) son adhésion au Pacte mondial ainsi que sa stratégie d'investisseur responsable. De même, Caixa Seguradora intègre le sceau *Carbon Free* dans ses imprimés indiquant ainsi à ses assurés la compensation des émissions de CO2 de ses opérations ;
- Au Brésil, Caixa Seguradora présente les enjeux sociaux et environnementaux du Groupe et ses résultats sur son site web. Elle poursuit depuis plusieurs années une communication sur la consommation responsable auprès des assurés et sur les réseaux sociaux ;
- En Argentine, CNP Assurances Compañía de Seguros utilise aussi ses réseaux sociaux et ses événements commerciaux pour sensibiliser ses assurés et ses courtiers à la prévention, la santé mais aussi la mobilité durable et la protection de l'environnement ;
- En Italie, CNP UniCredit Vita poursuit son engagement de planter un arbre pour chaque nouveau contrat souscrit en ligne. Une page dédiée à l'ISR a été mise en ligne sur le site de la compagnie.

7.3 Enjeux et risques extra-financiers

Les orientations stratégiques et les pratiques RSE du groupe CNP Assurances se nourrissent en permanence de l'évolution des contextes réglementaire, social et sociétal.

En application de la directive européenne sur le reporting extra-financier, CNP Assurances publie la présente déclaration de performance extra-financière (DPEF) dans laquelle elle expose ses enjeux et risques extra-financiers.

Les politiques et plans d'action associés à chacun de ces enjeux et risques s'articulent notamment avec les réglementations mises en place ces dernières années, telles que l'article 173 de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, également appelée loi Sapin II, le règlement général sur la protection des données (RGPD).

L'analyse intègre également une dimension dynamique permettant d'anticiper les enjeux et risques pouvant être matériels, à court mais aussi à moyen et long terme. La digitalisation, l'allongement de la durée de vie, les nouveaux modes de consommation et le changement climatique concourent notamment à faire évoluer le métier d'assureur de personnes. CNP Assurances veille ainsi à faire preuve d'agilité dans le but de pérenniser son modèle d'affaires.

La méthodologie de l'analyse des risques a reposé sur trois grandes étapes structurantes au cours desquelles les parties prenantes de CNP Assurances ont été impliquées et consultées :

1. en partant d'un univers générique de risques extra-financiers, construit à l'aune de standards et de référentiels internationaux, un univers restreint de risques a été défini, en cohérence avec le secteur d'activité, l'implantation géographique et les enjeux du Groupe. Pour ce faire, des entretiens ont été menés auprès de plusieurs directions (risques, ressources humaines, conformité, investissements) et des filiales ;

2. chaque risque extra-financier a ensuite fait l'objet d'une cotation selon les deux critères : le niveau de gravité (pour les activités, collaborateurs ou assurés de CNP Assurances) et la probabilité d'occurrence ;
3. à l'aune des différents couples niveau de gravité – probabilité d'occurrence, les risques extra-financiers de CNP Assurances ont été hiérarchisés.

À partir de cette analyse, **11 risques principaux regroupés en 8 enjeux prioritaires** ont été identifiés pour le Groupe, son activité, ses collaborateurs, ses clients, et plus généralement ses parties prenantes.

Nos engagements	Enjeux prioritaires et autres	Risques principaux identifiés	ODD
ÊTRE UN ASSUREUR RESPONSABLE	 Accompagner les évolutions sociales et sociétales	<p>Risque #1 : Non-adéquation des produits et services d'assurance avec les conséquences de l'allongement de la durée de vie et l'accompagnement des assurés face aux problèmes de santé</p> <p><i>Le métier d'assureur de personnes implique une prise en compte et un suivi des évolutions sociales et sociétales. En effet, l'allongement de la durée de vie, l'augmentation de la fréquence des maladies chroniques et la perte d'autonomie ont des répercussions sur le quotidien des assurés et de leurs proches. L'incapacité à mettre en adéquation les produits d'assurance et les services d'assistance avec ces évolutions constituerait un risque aussi bien en termes de positionnement de marché que de satisfaction des assurés.</i></p>	 
	 Transformer les services rendus aux assurés via le digital	<p>Risque #2 : Utilisation non-optimale du digital dans les services rendus aux assurés</p> <p><i>Une utilisation non-optimale de ce levier de croissance dans les services rendus aux assurés constituerait un risque, aussi bien en termes de positionnement de marché que de satisfaction des assurés.</i></p>	
	 S'engager pour la satisfaction des clients	<p>Risque #3 : Incapacité à maintenir et améliorer la satisfaction des clients</p> <p><i>Ne pas accorder une importance centrale à la satisfaction des clients et ne pas maintenir une relation à la fois de confiance et de proximité pourraient avoir un impact sur la création de valeur du Groupe.</i></p> <p>Risque #4 : Manque de transparence des offres vis-à-vis des clients</p> <p><i>Les produits proposés, ainsi que les documents contractuels et commerciaux présentés aux clients, doivent garantir au Groupe un niveau de sécurité juridique approprié et permettre à l'assuré ou au souscripteur de connaître avec précision le contenu et l'étendue des garanties qu'il a contractées et des propositions commerciales qui lui sont faites.</i></p> <p><i>Par ailleurs, dans le cadre de la digitalisation croissante des offres,</i></p>	

		<i>informer au mieux le client avec un souci de pédagogie et de transparence est d'autant plus crucial. Le manque de transparence des offres vis-à-vis des clients peut se matérialiser par un risque réglementaire et constituerait également un frein à la bonne mise en œuvre de la stratégie du Groupe.</i>	
	 Assurer une bonne éthique des affaires	Risque #5 : Corruption et conflit d'intérêt dans le cadre des relations avec les tiers Risque #6 : Fraude, blanchiment de capitaux et financement du terrorisme <i>Au regard des évolutions réglementaires, le risque réglementaire associé à ces thématiques de corruption, de conflit d'intérêt, de fraude, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme pourraient se matérialiser par des montants significatifs d'amendes et des poursuites pénales. Ils pourraient également porter atteinte à l'image et à la réputation du groupe CNP Assurances.</i>	
	 Protéger les données à caractère personnel	Risque #7 : Défaut de protection des données à caractère personnel <i>Compte tenu des récentes évolutions réglementaires, notamment au sein de l'Union européenne, le risque réglementaire se traduisant par un défaut de protection des données à caractère personnel des assurés ou des collaborateurs pourrait se matérialiser par des montants significatifs d'amendes, et porter atteinte à l'image et à la réputation du groupe CNP Assurances.</i>	
	Offrir des produits accessibles au plus grand nombre		
	Veiller au respect des droits de l'homme		
ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF	 Attirer et fidéliser les talents, développer les compétences	Risque #8 : Manque d'attraction et de fidélisation des talents, non-adéquation des compétences des collaborateurs avec les besoins de transformation et les évolutions des métiers <i>L'incapacité à attirer et fidéliser les talents et à développer les compétences des collaborateurs menacerait la poursuite de l'activité du Groupe, à l'heure où le métier d'assureur de personnes est en pleine évolution.</i>	

	 S'engager à proposer des conditions de travail favorables	<p>Risque #9 : Non-respect des obligations réglementaires et des engagements relatifs à l'égalité des chances et la discrimination</p> <p>Risque #10 : Non-respect des obligations réglementaires et des engagements relatifs au bien-être et à la santé des collaborateurs</p> <p><i>Le risque de harcèlement au travail, de discrimination, de non-respect de la réglementation relative à la durée du travail ainsi qu'à la protection de la santé et de la sécurité des collaborateurs pourrait se matérialiser par des montants significatifs d'amendes et des poursuites pénales. Ils pourraient également porter atteinte à la marque employeur du groupe CNP Assurances.</i></p>	 
AVOIR UN IMPACT SOCIÉTAL POSITIF	 Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement	<p>Risque #11 : Absence ou défaillance de prise en compte des enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement</p> <p><i>L'absence ou la défaillance de prise en compte des enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement poserait un risque sur la valorisation à long terme des actifs, et plus particulièrement ceux exposés aux risques climatiques (risque physique et risque de transition).</i></p>	    
	Être un acheteur responsable		
	Développer des actions sociétales sur le terrain		 
MAITRISER NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENT ALE	Mesurer notre empreinte environnemental		
	Réduire notre empreinte environnementale		

7.3.1 Être un assureur responsable

Depuis ses origines en 1850, CNP Assurances développe des solutions de gestion des risques et d'assurance innovantes nécessaires à la résilience de la société et des personnes face aux enjeux d'allongement de la durée de vie, d'augmentation de la fréquence des maladies chroniques, de protection contre les maladies et les accidents, de préparation de la retraite et d'évolution des régimes de protection sociale.

Régulièrement, CNP Assurances adapte ses produits et ses services aux attentes toujours plus larges d'un monde en évolution rapide, et veille à les rendre accessibles au plus grand nombre grâce à la mutualisation des risques.

L'intégration des enjeux de responsabilité sociétale et environnementale dans nos opérations d'assurance repose sur :

- L'accompagnement des évolutions sociales et sociétales ;
- L'engagement pour la satisfaction de nos clients ;
- La transparence des offres vis-à-vis de nos clients ;
- Une bonne éthique des affaires et le respect des principes du Pacte mondial des Nations Unies ;
- La protection des données à caractère personnel.



Accompagner les évolutions sociales et sociétales

Risque identifié #1 : Non-adéquation des produits et services d'assurance avec les conséquences de l'allongement de la durée de vie et l'accompagnement des assurés face aux problèmes de santé

Le Groupe accentue son mouvement de diversification stratégique, que ce soit à travers l'évolution de ses partenariats, de celle de son mix produits ou à travers son développement en Europe et en Amérique latine.

En France, CNP Assurances est un acteur de longue date et de référence sur le secteur de la protection de la personne, et dispose de relations établies avec un grand nombre d'acteurs de la protection sociale. Afin de mieux répondre aux enjeux liés à l'allongement de la durée de vie, à l'augmentation de la fréquence des maladies chroniques, mais également à l'évolution des régimes de base et de la réglementation en matière de protection sociale complémentaire et à l'impact de la situation économique sur les comptes publics, les employeurs et les ménages, le Groupe s'est doté d'une *business unit* dédiée à la protection sociale et aux services.

Elle intervient auprès des entreprises, des collectivités locales, des institutions de prévoyance, des mutuelles (fonctions publiques, interprofessionnelles, libérales, retraite, anciens combattants), des associations, des courtiers, des travailleurs indépendants et des particuliers en tant qu'apporteur de solutions en assurances de la personne, relation clients, services, assistance et accompagnement.

Parce que les enjeux liés à l'allongement de la durée de vie et l'accompagnement des assurés face aux problèmes de santé, telles que la dépendance ou la perte d'autonomie, entraînent des répercussions majeures sur le quotidien des assurés et de leurs proches, CNP Assurances a pour volonté d'enrichir ses offres en continu.

La loi PACTE, promulguée en mai 2019, vise à développer le marché français de l'épargne retraite supplémentaire en harmonisant et en simplifiant les produits proposés aux particuliers et aux entreprises. CNP Assurances est pleinement impliquée dans la mise en œuvre de la loi PACTE en partenariat avec ses différents distributeurs. De nouveaux Plan Epargne Retraite (PER) ont été lancés fin 2019 et mis en production fin février 2020 afin d'accompagner nos assurés dans la préparation de leur retraite. Les PER de CNP Assurances proposent la gestion financière par horizon, la transférabilité des droits et la possibilité de choisir une sortie en rente ou en capital.

Au 1er janvier 2020, la réglementation 100% Santé va faciliter l'accès aux soins et aux prestations de nos assurés français. À cet égard, CNP Assurances a d'ores et déjà adapté ses offres et contrats d'assurance aux caractéristiques du 100% Santé.

CNP Assurances cherche ainsi d'une part à avoir une bonne compréhension des besoins actuels et futurs de ses clients, et d'autre part, à développer des produits d'assurances, des services d'assistance et des actions de prévention incluant ces enjeux.

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Nombre de personnes assurées en protection/prévoyance ⁽¹⁾	37 millions	38 millions	Groupe
Encours des contrats retraite	37,1 Md€	37,8 Md€	CNP Assurances
Taux de refus assurances emprunteur	0,2 %	0,2 %	CNP Assurances
Nombre de clients bénéficiaires de prestations délivrées par le réseau Âge d'Or	41 000	40 000	Âge D'or
Nombre de clients distributeurs Lyfe β	13	17	CNP Assurances
Nombre de bénéficiaires auxquels les prestations Filassistance sont proposées	Plus de 8 millions	Plus de 8 millions	CNP Assurances
<small>(1) Prévoyance, santé, assurance emprunteur et IARD, estimations fondées pour partie sur le nombre de contrats sous gestion</small>			

L'ETUDE DES BESOINS ACTUELS ET FUTURS DES ASSURES

Pour être à l'écoute de ses parties prenantes, et en premier lieu de ses assurés, CNP Assurances et ses principales filiales réalisent régulièrement des études qualitatives et quantitatives afin d'anticiper les conséquences des évolutions sociales et démographiques pour son activité d'assureur de personnes.

Depuis 2017, CNP Assurances dispose d'une plateforme digitale : la communauté « You and Us ». Cette communauté permet des échanges avec 300 membres actifs sur les usages et les attentes de différentes générations (Y, X, et Baby-Boomers). Cet espace d'écoute et de co-création permet notamment de dégager des premières tendances des évolutions sociétales.

En 2019, CNP Assurances a organisé une journée de co-construction réunissant clients, collaborateurs et

partenaires. L'objectif de cette journée était d'identifier les besoins d'information des clients à quelques années du départ à la retraite et de tester des services d'accompagnement qui faciliteraient la préparation financière de leur retraite

ILLUSTRATIONS

La dépendance et l'allongement de la durée de vie, deux thématiques au cœur des réflexions

CNP Assurances a été parmi les premiers assureurs à mettre en œuvre une couverture pour assurer la perte d'autonomie. L'évolution de ce risque, qui est un enjeu d'importance, fait l'objet de réflexions et d'ateliers de concertation avec nos clients et nos partenaires.

La dépendance fait partie intégrante des sujets traités par les employeurs dans le cadre de la protection sociale apportée à leurs salariés. CNP Assurances, régulièrement sollicitée sur ce sujet, propose une offre globale qui allie un socle d'assurance collective et de service, complété de garanties individuelles pour répondre à la situation de chacun

Enfin, dans le cadre du lancement, en octobre 2018, du débat et de la concertation « grand âge et autonomie » lancés par le ministère des Solidarités et de la Santé, CNP Assurances contribue à la réflexion en participant à des travaux avec la FNMF et la FFA ainsi qu'avec la Caisse des Dépôts et Consignations. Un groupe de travail a également été conduit au sein de la *business unit* Protection sociale et services et a mobilisé l'ensemble des services et des instances du Groupe pour réfléchir à une offre adaptée au plus grand nombre.

Des services d'assistance et de prévention ciblés pour un véritable accompagnement des assurés

Considérant qu'il est de sa responsabilité d'accompagner les assurés tout au long de leur vie, CNP Assurances a été précurseur en intégrant des prestations d'assistance et de prévention ciblées dans ses contrats d'assurance vie-épargne et dépendance dès 2003.

Trois exemples viennent illustrer cette démarche :

- Détenue à 66 % par CNP Assurances, Filassistance International continue également de développer son offre de services de proximité à la personne dont les prestations sont proposées à plus de huit millions de bénéficiaires dans tous les domaines de l'assistance, depuis les services des plus classiques aux plus innovants en combinant les nouvelles technologies de l'information et de la communication avec ses savoir-faire et son cœur de métier qu'est la relation humaine. Filassistance International met ainsi en application son rôle de facilitateur de vie en s'appuyant sur un réseau de 10 000 prestataires sélectionnés pour leur efficacité, leurs compétences et leur sens de l'accueil. Une équipe médico-psycho-sociale composée de psychologues, d'assistants de service social, et de médecins, permet en interne d'assurer une prise en charge globale de l'adhérent qui fait appel à ses services. Filassistance International propose par ailleurs des programmes de prévention sur la perte d'autonomie et les risques cardiovasculaires. Elle offre aussi des services d'écoute et d'accompagnement des aidants, des personnes souffrant d'affection de longue durée ou de cancer. Pour soutenir les actions contribuant à une meilleure intégration des personnes en situation de handicap dans la société, Filassistance International s'est engagé depuis quelques années en faveur du Fonds Handicap & Société, créé par la Mutuelle Intégrance. Le fonds de dotation Handicap & Société a pour mission de susciter et de développer le dialogue entre les associations du handicap et l'ensemble des partenaires sociaux, économiques et politiques. Il se veut une référence en matière de réflexion et de propositions sur le handicap, la dépendance, l'autonomie, les affections longue durée, etc.

Enfin, Filassistance International poursuit la digitalisation de ses offres, par la création, le développement et la promotion de sites digitaux pour ses partenaires. Dans un langage simple et clair, ces sites permettent aux assurés de connaître en quelques clics les garanties auxquelles ils ont droit afin de leur apporter davantage de transparence et de pédagogie sur leurs contrats souscrits ;

- L'enseigne Âge d'Or est, depuis 2001, la filiale de services à la personne de CNP Assurances. Ce

réseau qui existe depuis près de 30 ans est composé d'une centaine de franchises sur le territoire qui offrent une palette de services pour couvrir les besoins de 40 000 seniors qui souhaitent bien vieillir chez eux, accompagnés, en confiance et en sécurité.

En 2019, la filiale a réaffirmé son positionnement sur les seniors et l'a élargi aux aidants, qu'ils soient proches ou éloignés. Elle a dans le même temps mené, avec près d'un quart de franchisés, un vaste plan de dynamisation et de renouveau de sa marque (avec une marque d'offre, Age d'Or Family, dédiée aux aidants), de son offre avec la création de deux nouveaux services (la coordination et la prévention) et de ses outils, avec la mise en service d'un nouveau site internet, modernisé et adapté au recrutement de nouveaux franchisés

- La plateforme digitale Lyfe propose des services santé et bien-être et bien vieillir qui tous permettent de faciliter l'accès aux soins (accès à l'information, accès géographique et économique). Destinée aux adhérents des mutuelles, institutions de prévoyance et aux salariés des entreprises partenaires et clients de CNP Assurances, Lyfe propose une offre de services innovante, en complément des produits de santé, de prévoyance et des prestations d'assistance.

CNP Assurances Compañia de Seguros considère l'allongement de l'espérance vie comme un facteur clé de développement et de mise à jour des produits. Cette variable est toujours présente dans les préoccupations des partenaires commerciaux et par conséquent CNP Assurances Compañia de Seguros s'attache à répondre à leurs besoins. Ainsi, en 2019 la compagnie s'est attachée à étendre l'âge d'expiration des produits de 75 à 90 ans. Les produits à destination des seniors sont étendus, spécialement dans le segment accidents personnels. Tous les principaux canaux de distribution proposent une offre pour les seniors.

Une offre d'assurance adaptée aux risques de santé de tous

Grâce à sa longue expérience en assurance de personnes, CNP Assurances dispose d'une base de connaissance des risques particulièrement riche. Cela lui permet d'affiner et d'actualiser régulièrement sa politique de sélection des risques en tenant compte de l'état de santé de chaque assuré afin d'accepter et mutualiser autant que possible les couvertures invalidité et incapacité. Par ailleurs, les surprimes pour les emprunteurs aux ressources modestes sont écartées avec des conditions élargies depuis 2012. Le taux de refus en assurance emprunteur est maintenu à 0,2 % depuis dix ans.

S'agissant des risques de santé aggravés en France, CNP Assurances œuvre avec résolution pour la mise en œuvre effective de la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé). Une couverture invalidité est proposée, dans les termes prévus par la convention, aux clients auxquels il n'a pas été possible de garantir l'incapacité ou l'invalidité initialement inscrite au contrat. Au-delà des dispositions réglementaires, CNP Assurances propose aussi cette garantie invalidité aux fonctionnaires et aux travailleurs non-salariés.

CNP Assurances s'est également impliquée dans la mise en œuvre de la convention AERAS révisée pour intégrer les dispositions de la loi Santé de janvier 2016 relatives au droit à l'oubli. L'année 2016 aura marqué un tournant décisif pour les anciens malades du cancer avec la reconnaissance légale d'un droit à l'oubli et l'adoption par les instances professionnelles d'une grille normant les conditions d'accès à l'assurance. Ces nouveaux dispositifs doivent, sous certaines conditions, leur éviter à l'avenir d'avoir à déclarer leur ancienne pathologie aujourd'hui guérie et leur épargner surprime ou exclusion de garantie. Ainsi, lorsqu'ils souscrivent une assurance emprunteur, les anciens malades du cancer sont assurés aux conditions générales du contrat, sans majoration de tarif ni exclusion, si la fin du protocole thérapeutique date de plus de cinq ans pour les cancers diagnostiqués jusqu'à l'âge de 18 ans, et de plus de dix ans pour les autres cancers. Les questionnaires de santé ont été adaptés de manière à attirer l'attention des clients sur ce dispositif. De plus, CNP Assurances applique la grille de référence, modifiée en juin 2019, permettant de rapprocher du tarif normal les personnes ayant contracté certaines pathologies, cancéreuses ou autres, et travaille avec l'ensemble des assureurs à son élargissement.

Caixa Seguradora propose quant à elle un produit intégrant un bilan de santé comprenant une visite préventive annuelle gratuite auprès d'un gynécologue appartenant à un réseau accrédité présent dans les principales capitales des états du Brésil.



Transformer les services rendus aux assurés via le digital

Risque identifié #2 : Utilisation non-optimale du digital dans les services rendus aux assurés

La transformation digitale représente à la fois un défi et une opportunité pour CNP Assurances de transformer les services rendus aux assurés, en leur proposant des solutions toujours plus proches de leurs attentes. Elle bouscule l'expérience client, et permet plus que jamais de personnaliser leur protection.

La montée en puissance de la digitalisation a des conséquences sur les populations, leurs modes de vie et leurs emplois.

Cette forte dynamique de changement amène à renouveler les modalités de protection des personnes et à concevoir des services nouveaux tant dans leur nature que dans la manière de les offrir.

Digitalisation des parcours clients, diversification des canaux de distribution et développement d'une approche centrée sur le client sont les trois axes qui structurent les plans d'actions des *business units*. Cette approche concourt à la transformation du Groupe et bénéficie de nombreuses actions d'innovation participative visant à créer de la valeur, aussi bien pour le client que pour le collaborateur. Ces actions ne doivent pas être dissociées des efforts d'efficacité énergétique des infrastructures mises en œuvre afin de soutenir la stratégie digitale du Groupe.

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Nombre de clients utilisant @dèle (prise en charge des demandes d'indemnisation en assurance emprunteur)	6 000	5 500	CNP Assurances
Nombre de clients de Youse Brésil	125 000	133 000	Caixa Seguradora
Note moyenne de satisfaction des utilisateurs du site e-bénéficiaires	3,9/5	4,0/5	CNP Assurances

ILLUSTRATIONS

L'accélération de la mise en œuvre de la stratégie digitale, entamée au cours de l'année 2017, s'est poursuivie en 2018 et 2019, avec de nouveaux services pour nos assurés et de nouvelles solutions accessibles en ligne.

Des outils digitaux pour améliorer les services destinés aux clients, de la souscription...

- CNPnet est la plateforme unique de traitement des questionnaires de santé dans l'objectif d'une souscription à l'assurance emprunteur. En 2018, 59 % des questionnaires de santé sont remontés automatiquement par CNPnet pour traitement auprès des équipes de gestion. La plateforme CNPnet a été déployé en France en 2019 à l'ensemble des Banques Populaires, permettant ainsi de faciliter la souscription digitale d'assurance emprunteur ;
- Dès 2014, CNP Assurances avait lancé l'iQS avec signature électronique afin d'accompagner la

digitalisation des processus bancaires en matière de crédits immobiliers et consommation. Ce portail permet aux candidats à l'assurance de remplir eux-mêmes leurs questionnaires de santé sur Internet, de signer électroniquement l'ensemble de leurs formalités d'adhésion et de télécharger les documents contractuels signés. En 2019, le portail a été ouvert à un autre grand partenaire de CNP Assurances, avec un parcours spécifique « tablette en agence ». Depuis fin 2016, une version *web responsive* est disponible : le format s'adapte automatiquement à l'outil utilisé par le candidat à l'assurance (PC, tablette ou smartphone). La vie de nos clients est facilitée puisqu'ils peuvent renseigner aisément leurs formalités de santé 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 sans avoir à se déplacer dans une agence bancaire. À fin 2019, CNP Assurances propose ce portail aux clients de nos partenaires, réseaux BPCE, BPE, mutuelles, Boursorama Banque, BPI France. Pour certains de nos partenaires, 100 % des dossiers sont réalisés en ligne et signés électroniquement par les candidats à l'assurance. L'optimisation d'iQS couplée avec l'accélération de la digitalisation des processus au sein du monde bancaire confirme pour CNP Assurances une généralisation programmée de l'iQS. ;

- En 2018, la modernisation des échanges et la relation directe avec l'assuré ont franchi une nouvelle étape avec Diap@son qui permet à l'assuré de suivre l'intégralité de son évaluation médicale en ligne. Le déploiement de cette activité full on-line permet l'optimisation des délais de réponse apportée à nos assurés tout en sécurisant leurs données médicales. Plus de 15 700 évaluations médicales ont été réalisées en six mois de temps. En 2019, la modernisation des échanges et la relation directe avec l'assuré continuent à s'améliorer avec la poursuite du déploiement de Di@pason.;
- En 2019, le réseau Amétis a déployé une solution de signature électronique sécurisée pour la souscription de ses contrats d'assurance-vie. Cette évolution permet la suppression de l'impression des documents, un gain de temps pour le client et le conseiller et une meilleure traçabilité ;
- Fin 2018, CNP Patrimoine a mis à disposition de l'ensemble de ses partenaires un portail permettant d'accéder à un univers de services dont un outil de souscription en ligne, une vision 360° du client, un accompagnement à la vente ou encore le pilotage des données. CNP Patrimoine a été, en outre, précurseur sur le marché de la gestion privée en proposant en 2018 la souscription avec signature électronique.

... À la mise en œuvre des prestations

L'accélération de la digitalisation et des traitements automatisés pour la mise en œuvre des prestations représente une véritable valeur ajoutée pour le client qui en suit l'avancement en temps réel et en bénéficie plus rapidement et plus simplement. La traçabilité et la sécurisation des opérations constituent également une amélioration importante pour CNP Assurances, ses partenaires et ses clients.

- Avec @dèle, site de déclaration en ligne des demandes de prestation en matière d'assurance emprunteur, salué par les assurés de CNP Assurances, déployé à l'ensemble des clients en couverture de prêt de La Banque Postale, du Crédit Immobilier de France, de Boursorama Banque et d'ING Direct, l'ensemble des étapes de la vie du dossier est désormais full digital. Créé dans un premier temps pour simplifier la première demande d'indemnisation lors de la survenue d'une maladie ou d'un accident ayant entraîné une incapacité de travail, une invalidité ou un décès, ce site n'a cessé d'évoluer avec l'aide des retours de l'expérience utilisateur et le fruit d'ateliers co-animés avec une start-up. Ainsi la totalité du parcours assuré, la constitution du dossier, le suivi administratif ou la prolongation d'arrêt de travail sont full digital. En 2019, plus de 160 000 visiteurs ont accédé au site @dèle (découverte et/ou consultation) ; plus de 5 500 utilisateurs ont déclaré

une demande de prise en charge avec l'ouverture d'un dossier ;

- En 2018, CNP Assurances lançait e-bénéficiaire, un service en ligne innovant permettant aux bénéficiaires d'un contrat d'assurance vie CNP Assurances du réseau Amétis de constituer leur dossier sur le site e-beneficiaire.cnp.fr, service étendu à LBP et BPCE en 2019. Pour les bénéficiaires, e-bénéficiaire représente la possibilité de constituer et de suivre leur dossier en totale autonomie depuis un accès personnel directement sur le site dédié. Une assistance en ligne permet de répondre aux demandes éventuelles. Pour les collaborateurs CNP Assurances, c'est un processus simplifié, la sécurisation de dossiers, un traitement optimum des demandes des bénéficiaires dans des délais plus courts ;

CNP Assurances déploie un programme d'amélioration des paiements digitaux, dont l'objectif consiste à réduire les délais de paiement des rachats partiels et totaux demandés par nos clients. Ce programme améliore la qualité de service vis-à-vis du client en accélérant la chaîne de traitement par un meilleur pilotage des délais, de plus, il assure la traçabilité de bout en bout. Entre le deuxième trimestre 2018 et le troisième trimestre 2019, les délais ont été améliorés de 33 %. De nouvelles évolutions attendues vont encore permettre d'optimiser ces délais en 2020 ;

- La simplification des démarches de l'assuré c'est aussi le Voicebot : en cas de sinistre en assurance emprunteur, pouvoir faire sa déclaration immédiatement rassure le client, y compris en dehors des heures d'ouverture du service relation client, où le Voicebot prend désormais le relais. Le robot engage la conversation avec un langage naturel et guide l'assuré dans sa demande de prise en charge. Testé par nos clients le Voicebot a déjà répondu à plus de 14 000 appels en 2019. Le robot s'appuie sur des technologies très innovantes qui lui permettent d'apprendre. Appel après appel, le robot s'améliore et améliore la relation client. Objectif : répondre 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et garder le contact humain pour le meilleur.

... En passant par la vie des contrats

Une autre approche du digital s'illustre avec la solution Dial Once de serveur vocal interactif visuel qui améliore et simplifie le parcours de nos clients qui souhaitent entrer en relation avec un service de CNP Assurances.

Cette solution est accessible 24 heures/24 et 7 jours/7 :

- Par téléphone : le numéro du standard CNP Assurances est digitalisé soit via smartphone équipé d'une application partenaire de Dial Once, soit via smartphone sur le site cnp.fr ou en cliquant sur un widget téléphone,
- Sur le site cnp.fr en mode PC ou tablette, en cliquant sur le bouton « Contactez-nous ».

L'utilisation de cette solution depuis fin 2017 a ainsi permis à nos clients de trouver, de façon simple et autonome, une réponse à leur question soit sur une page de l'interface ou via un formulaire, par e-mail, SMS, sur le site clients de CNP Assurances ou celui du partenaire ou encore auprès d'un conseiller téléphonique.

CNP UniCredit Vita organise quant à elle des campagnes de dématérialisation pour inciter les clients à se créer un espace sécurisé sur le site web afin de contrôler leurs documents contractuels et l'état de leurs versements.

Des offres et solutions en ligne

- En septembre 2016, Caixa Seguradora a été pionnière dans la commercialisation directe de produits d'assurance 100 % online (assurance automobile, multirisque habitation et prévoyance) avec le lancement de Youse sa plateforme 100 % digitale. Véritable succès commercial depuis son lancement, Youse a d'ores et déjà conquis 133 000 clients ;
- En partenariat avec CNP Assurances, EasyBourse, le courtier en ligne de La Banque Postale, a

lancé EasyVie, un contrat d'assurance vie 100 % en ligne². Les clients ont également la possibilité d'être accompagnés par un conseiller EasyBourse pour la souscription et pour toutes leurs opérations via un partage des écrans.

Des conseillers sont à la disposition des clients par téléphone du lundi au samedi. Commercialisée depuis février 2018, cette offre propose, de manière totalement dématérialisée, un contrat modulable avec deux modes de gestion au choix : une gestion libre ou un mandat d'arbitrage. Ce contrat totalement digital s'appuie sur un robo-advisor développé par la fintech Advize. Celui-ci permet de déterminer le profil des clients (l'objectif de l'investissement, la situation financière et patrimoniale, la connaissance et l'expérience en matière financière et l'aversion au risque) et, sur cette base, préconise un mode de gestion et une allocation d'actifs. CNP Assurances a en préalable au lancement testé la bonne compréhension du parcours client de souscription par l'intermédiaire d'une plateforme collaborative ;

- En 2019, CNP Assurances et BPE, banque privée du Groupe La Banque Postale, ont lancé le produit Émeraude. Les clients ont la possibilité de consulter leur contrat en ligne et de recevoir les informations et documents relatifs à leur contrat dans leur espace sécurisé. Tous les documents à destination de CNP Assurances sont transmis par BPE en version dématérialisée ;

CNP Assurances poursuit également son programme ambitieux d'investissements et de partenariats avec des start-up innovantes combinant business développement et financement. L'objectif est d'accompagner financièrement la croissance de start-up innovantes tout en développant avec certaines d'entre elles des partenariats dans des domaines d'activité proches de ceux du Groupe : e-santé, fintech, assurtech, développement d'offres et de technologies répondant aux nouveaux besoins de protection de la personne, etc. À fin 2019, Open CNP a investi dans 8 start-ups ;



S'engager pour la satisfaction des clients

Risque identifié #3 : Incapacité à maintenir et améliorer la satisfaction des clients

Assureur de personnes, le Groupe accorde naturellement une importance centrale à la satisfaction de ses clients professionnels et particuliers, ainsi qu'à celle de ses partenaires de distribution, en veillant à maintenir une relation de confiance et de proximité tout en revoyant sans cesse ses pratiques commerciales et ses offres.

Satisfaire au mieux les assurés est l'un des engagements forts du groupe CNP Assurances pour contribuer à une société durable. Celui-ci a vocation à se décliner tout au long de la relation client grâce à une politique Groupe de traitement des réclamations et des procédures de traitement des réclamations, ainsi que par des actions mises en place au sein du Groupe sur :

- l'écoute des besoins des assurés ;
- l'évaluation de la satisfaction client ;
- le suivi des demandes et des requêtes des assurés.

² Sont disponibles sur easybourse.com : la souscription, les arbitrages, les versements libres, le rachat partiel et le rachat total, la mise en place et la modification des versements réguliers et des options.

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Mesure de la satisfaction issue des enquêtes clients *	3,5/5	3,7/5	CNP Assurances
Nombre de réclamations au premier semestre β	9 900	7 018	CNP Assurances
Part des contentieux gagnés par CNP Assurances	70 % en première instance, 77 % en appel et 79 % en cassation	70 % en première instance, 78 % en appel et 100 % en cassation	CNP Assurances
* Le périmètre des enquêtes diffère d'une année sur l'autre			

ILLUSTRATIONS

Écoute des besoins et évaluation de la satisfaction des clients

Dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes, des enquêtes sont menées périodiquement par les entités du groupe CNP Assurances, non seulement auprès des assurés mais aussi des partenaires-distributeurs. Elles permettent d'obtenir un diagnostic très complet de la satisfaction client.

CNP Assurances a renforcé ses ambitions en termes de satisfaction client avec la création fin 2018 d'un département Expérience Client. Ce nouveau département porte dans ses missions l'animation d'une démarche transverse dans l'entreprise avec la mise en place de dispositifs de mesure de l'expérience client, l'analyse de leurs résultats, la garantie de leur bonne prise en compte et la structuration du recueil des attentes du client.

Ces enquêtes sont réalisées avec un logiciel de sondage en ligne qui permet d'évaluer la satisfaction à chaud et, si besoin, en continu. Cet outil a fait l'objet d'une mise à jour pour respecter le règlement européen sur la Protection des données. Deux nouvelles enquêtes en ligne ont été mises en production en 2019 permettant de capter le niveau de satisfaction client sur de nouveaux périmètres. La stratégie d'enquête, la création du questionnaire et sa diffusion, ainsi que l'exploitation des résultats sont entièrement réalisés en interne.

Au cours de l'année 2019, une méthode d'analyse sémantique a été élaborée et déployée sur deux enquêtes en ligne afin d'analyser les commentaires des clients.

En 2019, CNP Assurances a réalisé huit enquêtes de satisfaction auprès des clients et des conseillers. Elles ont porté sur la qualité des services en ligne et la qualité de la relation par mail entre CNP Assurances et ses partenaires lors de l'adhésion. Pour les enquêtes dont le taux de satisfaction est connu pour 2019, le taux varie de 3,2 à 4,1 (la note allant de 1 à 5).

Enfin, afin de partager plus largement dans l'entreprise une vision plus synthétique et homogène de cette mesure de la satisfaction client, un tableau de bord a été développé et mis à disposition des différentes entités de l'entreprise.

Caixa Seguradora réalise des enquêtes mensuelles de suivi et d'analyse de la satisfaction du client. Les évaluations concernant le centre de relation portent sur deux niveaux de service.

Sur le premier niveau (serveur vocal interactif et web chat), les critères évalués sont : le service client, la résolution de problèmes et la recommandation de la marque (*Net Promoter Score* ou NPS). Sur le second niveau, qui peut provenir du premier niveau ou être ouvert directement (sites Internet, réseaux sociaux) les critères évalués sont : les temps de réponse, la clarté des informations, la résolution de problèmes et la recommandation de la marque (NPS).

Des enquêtes de satisfaction sont également réalisées par CNP Partners et CNP Assurances Compañía de Seguros.

Suivi des réclamations et des contentieux

La notion de réclamations adoptée par CNP Assurances regroupe toute expression de mécontentement, fondée ou non, portant sur la qualité perçue par le client d'un produit ou d'un service. CNP Assurances s'est engagée à répondre dans les deux mois suivant la date de réception de la réclamation.

Avec 7 018 réclamations sur le premier semestre 2019, le nombre des réclamations reste toujours modeste et concerne moins de 0,1 % des assurés. Chacune des réclamations reçues est analysée afin d'en tirer des enseignements pour améliorer la qualité de service et le délai de traitement.

Pour ce faire, le Groupe dispose d'équipes dédiées au traitement des réclamations. Des outils ont été déployés afin d'affiner leur suivi. Ces réclamations concernent principalement les phases de souscription et de prise en charge de sinistres. Conformément à la décision de place, la médiation de CNP Assurances est depuis 2015 assurée par la Médiation de l'assurance au sein de la Fédération française de l'assurance (FFA). En 2019, le médiateur a rendu 171 propositions de solution sur des dossiers présentés par des assurés de CNP Assurances et a confirmé la position de CNP Assurances dans 73% des cas.

CNP Assurances compte 1 498 contentieux en cours à fin 2019. Le pourcentage de contentieux gagnés par CNP Assurances en 2019 est de 70 % en première instance, 78 % en appel et 100 % en cassation.

Des outils pour améliorer la satisfaction des clients

En 2019, un chantier de refonte des courriers a été initié dans l'objectif d'améliorer la communication vis-à-vis des clients (courrier d'avenant de clause bénéficiaire, courrier de paiement de capitaux décès, courrier d'information aux assurés). L'objectif visé est de simplifier le contenu des courriers et d'homogénéiser la forme.

Par ailleurs, la Banque Postale a déployé des agences dédiées aux relations avec les représentants légaux des majeurs protégés. Ces agences intermédièrent la relation avec les représentants légaux et les documents transmis par ces agences sont dématérialisés.

Un comité de simplification des processus a été lancé en 2019 : il vise à simplifier autant que possible les processus vis-à-vis des assurés tout en respectant strictement les obligations réglementaires nombreuses auxquelles les compagnies d'assurance sont soumises et, à ce titre, a réuni à la fois les Business Unit et les fonctions groupe (juridique, conformité, risques) ; 5 simplifications ont d'ores et déjà été décidées dans ce cadre.

Par ailleurs en Italie, sur sollicitation du régulateur italien à travers une lettre au marché en mars 2018, une table ronde technique coordonnée par l'ANIA (l'association nationale des assureurs italiens) a été mise en place courant 2018 avec des représentants des plus grandes associations de consommateurs et des intermédiaires d'assurances pour rédiger des lignes directrices pour la simplification des contrats d'assurance.

Ces lignes directrices décrivent une nouvelle structure contractuelle de référence, plus linéaire et plus claire, et interviennent sur la clarté du langage dans le but de fluidifier la lecture et faciliter la compréhension du contrat, permettant ainsi à l'assuré un exercice plus agile de ses propres droits et une réduction des possibles causes de conflits en cas de sinistre.

Les délais indiqués dans la lettre au marché étaient les suivantes :

- Pour les nouveaux contrats d'assurance commercialisés, application au plus tard à partir du 1^{er} janvier 2019 ;
- Pour les contrats d'assurance déjà souscrits par le passé, application courant 2019.

CNP UniCredit Vita a mis aux normes 17 produits sur 19 (soit 89 %). Les deux produits qui n'ont pas été revus sont deux plans individuels de retraite pour lesquels l'alignement aux lignes directrice est facultative.

Une politique de certification qualité

Le réseau Amétis est devenu au mois de janvier 2019 le premier réseau de conseillers dont la démarche commerciale est labellisée. Le label décerné par l'organisme de certification SGS implique le respect d'une charte de 13 engagements qui assurent aux clients proximité, disponibilité, accompagnement, démarche personnalisée, conseil et respect des règles déontologiques, compétences et écoute. Le référentiel de ce label a pour vocation d'être communiqué aux clients. Au Brésil, des audits d'évaluation du système de gestion de la qualité sont réalisés périodiquement par une entreprise de certification, dans le but d'établir la conformité des processus et des services fournis selon le modèle défini et associé aux règles des normes techniques ABTN ISO 9001 : 2008.

CNP Assurances Compañía de Seguros a été re-certifiée en 2019 sous la norme ISO 9001 : 2015 pour le processus de gestion de son activité d'assurance vie.

Accélérer le règlement des prestations aux assurés et bénéficiaires

Les évolutions règlementaires successives et l'amélioration du processus décès ont permis d'aboutir, aujourd'hui, à un dispositif pérenne du règlement des prestations décès aux bénéficiaires désignés dans les clauses des contrats d'assurance-vie.

Les transferts de fonds vers la Caisse des dépôts et Consignations 10 ans après la connaissance du décès et la maîtrise du volume des décès de plus d'un an ont permis de renforcer l'efficacité des services de gestion des décès autour des services aux assurés et aux bénéficiaires.

Aujourd'hui, les efforts se concentrent sur l'automatisation des processus, ce qui a pour conséquence d'accélérer le paiement des prestations et d'améliorer l'information et la satisfaction des assurés et des bénéficiaires.

La plateforme en ligne e.beneficiaire.cnp.fr accessible depuis juin 2018 a vu son taux d'utilisation passé de 12 % au lancement à 35% des dossiers en 2019. Ainsi, plus de 45 000 dossiers ont été traités via cet outil depuis le démarrage. Ce service permet à un bénéficiaire, à un tiers de confiance ou à un conseiller financier d'effectuer en ligne toutes les démarches pour recevoir rapidement le règlement des prestations du contrat d'assurance vie.

En 2019, les premiers paiements automatiques ont été mis en service pour les conjoints survivants grâce à des modules de reconnaissance automatique de documents.

Concernant la recherche des bénéficiaires, un outil développé par la start-up Stratumn permet un contact direct et instantané avec les enquêteurs, ce qui améliore les délais de traitement et la traçabilité des recherches.

Un baromètre permanent de la satisfaction clients et conseillers du réseau BPCE a été mis en place fin 2018 et permet de suivre en temps réel, avec un reporting mensuel, les perceptions des assurés et des bénéficiaires.

Sur le processus décès, la note de satisfaction générale est passée de 2,8 sur 5 début 2019 à 3,6 sur 5 fin octobre 2019 grâce, notamment, à la réduction des délais de traitement.

Enfin, les actions à l'égard de l'information auprès de tous les adhérents des contrats de retraite supplémentaires se poursuivent et s'intensifient.

Risque identifié #4 : Manque de transparence des offres vis-à-vis des clients

Compte tenu du modèle d'affaires de CNP Assurances, la présentation des opérations d'assurance vie est le plus souvent réalisée par des partenaires distributeurs.

Les produits proposés ainsi que les documents précontractuels, contractuels et commerciaux présentés aux clients doivent garantir à l'entreprise un niveau de sécurité juridique approprié et permettre à l'assuré (ou au souscripteur) de connaître avec précision le contenu et l'étendue des garanties qu'il a contractées ou des propositions commerciales qui lui sont faites. Par ailleurs, alors que la digitalisation de la gamme de produits d'assurance proposée par le Groupe se poursuit, informer au mieux le client avec un souci de pédagogie et de transparence est d'autant plus crucial. Le manque de transparence des offres constituerait ainsi un frein à la bonne mise en œuvre de la stratégie du Groupe et endommagerait l'image de marque de CNP Assurances auprès des clients à la fois professionnels et individuels, tout en fragilisant la protection fournie aux clients, via la fourniture d'offres peu appropriées à leurs besoins.

CNP Assurances dispose ainsi de procédures de lancement de produit comprenant la vérification de la conformité du produit ainsi que des modalités de commercialisation du produit.

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Nombre de DIC ³ sur le site Internet β	53	54	CNP Assurances

ILLUSTRATIONS

Les procédures de lancement de produit ont été révisées en 2018 suite à la directive distribution de l'assurance. Ce texte place la protection de la clientèle au cœur des préoccupations de l'assureur afin que les contrats proposés au public répondent aux besoins spécifiques de leur marché cible, et ce pendant toute la durée de vie d'un produit. Ainsi, par exemple, les procédures nouveaux produits/Modifications significatives de produits existants chez CNP Assurances permettent de vérifier si le produit n'a pas de répercussions défavorables pour les clients, ou encore favorisent la bonne gestion des conflits d'intérêt.

Des tests sont effectués, avant d'introduire ces produits sur le marché ou de leur apporter des adaptations importantes, ou encore si le marché cible a changé de manière significative.

³ Document d'information clé

Ces tests comprennent une recherche, dans les réclamations reçues des clients, d'incompréhensions liées à la présentation des garanties dans les documents contractuels de produits similaires déjà commercialisés. L'examen de ces réclamations permet donc, le cas échéant, de faire évoluer les documents contractuels vers une meilleure lisibilité.

En prévoyance, les tests peuvent consister à vérifier si les garanties proposées ne sont pas redondantes avec celles d'un autre produit détenu par l'assuré, ou encore si le contrat s'adaptera aux événements de la vie du client, par exemple une évolution de sa situation familiale.

CNP Assurances met à la disposition de ses distributeurs tous les renseignements utiles sur le produit d'assurance et sur le processus de validation du produit, y compris le marché cible.

CNP Assurances vérifiera avec ses distributeurs si ses produits sont bien diffusés auprès de clients appartenant au marché cible prédéfini et réexaminera régulièrement les produits d'assurance qu'elle propose ou commercialise, en tenant compte de tout événement qui pourrait influencer sensiblement sur le risque potentiel pesant sur le marché cible défini, afin d'évaluer au minimum si le produit continue de correspondre aux besoins du marché cible défini et si la stratégie de distribution prévue demeure appropriée.

La création de produits adaptés aux besoins du marché et la surveillance continue de cette adéquation est un enjeu stratégique, essentiel à la préservation de la confiance des clients, et des partenaires ainsi qu'à la réputation de CNP Assurances.

Pour cela, les clients finaux ainsi que les partenaires peuvent être mis à contribution en amont du projet. De l'expression des besoins à l'expérience utilisateur, CNP Assurances accorde beaucoup de soin aux avis et retour de ses clients finaux

CNP Assurances s'attache à vérifier la conformité des documents contractuels, commerciaux et publicitaires. Des équipes dédiées, en coopération avec les experts juridiques, s'assurent de la conformité des produits et des opérations d'assurance et accompagnent la mise en application des évolutions juridiques.

Conformité des produits

Les postes de travail au service des réseaux distributeurs de CNP Assurances intègrent le devoir de conseil et augmentent l'efficacité et la qualité du service aux assurés.

Afin d'informer au mieux les clients, CNP Assurances vise à donner accès aux informations à tous. Sur le site cnp.fr, des fiches pédagogiques sont mises régulièrement à la disposition des assurés, ainsi que des questions réponses destinées à répondre aux interrogations concrètes des clients et des bénéficiaires de contrats. Après audit, le site cnp.fr a été déclaré conforme à 95 % au référentiel général d'accessibilité pour les administrations (respect des contrastes de couleurs, accessibilité au clavier, textes alternatifs aux images, infobulles, titre des pages, hiérarchisation des informations, etc.)



Assurer une bonne éthique des affaires

Risque identifié #5 : Corruption et conflit d'intérêt dans le cadre des relations avec les tiers

En assurant une bonne éthique des affaires, CNP Assurances s'engage pour la protection des intérêts de ses parties prenantes (collaborateurs, fournisseurs, délégataires de gestion, partenaires de distribution et gestionnaires d'actifs) et le respect de l'intérêt général.

À ce titre, ils ont réitéré leur engagement à lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin. Au regard des évolutions réglementaires dans les pays dans lesquels le Groupe opère, le risque de corruption, trafic d'influence ou de conflits d'intérêt dans le cadre des relations avec les tiers peut se matérialiser par des amendes

significatives et des poursuites pénales à l'encontre de CNP Assurances et de ses dirigeants

Ainsi, le code de conduite Groupe C@pEthic traduit dans chaque langue où opère CNP Assurances et accessible sur son site Internet rappelle le principe de la tolérance zéro face aux actes de corruption et de trafic d'influence. Les politiques Groupe de lutte contre la corruption et de prévention des conflits d'intérêts ont été diffusées à l'ensemble des collaborateurs du Groupe en France et à l'international. Les filiales peuvent compléter par leurs propres procédures locales.

Indicateur	2018	2019	Périmètre
Taux de formation des collaborateurs à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt β	84 %	79 %	CNP Assurances

ILLUSTRATIONS

Le code de conduite du groupe CNP Assurances, C@pEthic, refondé en 2018, est l'un des outils de CNP Assurances pour lutter contre la corruption et le trafic d'influence et comporte notamment les règles encadrant les cadeaux et les avantages dans l'entreprise. Il est accessible sur le site internet cnp.fr et sur l'intranet, de même que la lettre aux tiers « Engagement pour une éthique des affaires » signée du directeur général et du directeur conformité Groupe

Tout nouvel arrivant doit prendre connaissance de l'ensemble des codes et politiques de conformité et suivre les modules de formation obligatoires.

Des codes, procédures, spécifiques peuvent également être déclinés opérationnellement : à titre d'exemple, un guide de déontologie Achats rappelle en pratique les principes d'actions pour les situations clés du métier des achats.

Le processus de communication interne à CNP Assurances prévoit la diffusion via l'intranet de brèves mensuelles rappelant les principales règles et comportements à adopter. Des bandes dessinées digitales ont été réalisées en 2019 sur la lutte contre la corruption, la lutte contre le blanchiment des capitaux et financement du terrorisme et l'encadrement liés aux cadeaux et avantages fixés par les instances dirigeantes et cela se poursuivra en 2020 sur l'ensemble des domaines de conformité.

Dès 2018, CNP Assurances a déployé l'outil *Whistleblowing* (lanceur d'alerte) à l'échelle du Groupe permettant à tout collaborateur, et conformément aux exigences de la loi Sapin 2, de remonter tout cas au déontologue. Depuis 2 ans, aucun fait de corruption ou trafic d'influence ou conflits d'intérêt n'a été détecté.

Pour renforcer son dispositif de lutte contre les conflits d'intérêts, CNP Assurances a lancé une campagne de déclaration des conflits d'intérêts sur l'ensemble de ses collaborateurs France et a obtenu un taux de réponse de 60 % ; ce taux progressant régulièrement.

Cette vigilance déontologique se retrouve également à la gestion des actifs financiers de CNP Assurances tout particulièrement pour les obligations d'État où l'indice de *Transparency International* est un des trois critères d'exclusion. La lutte contre la corruption se traduit également par une clause type prévoyant l'engagement commun de CNP Assurances et du tiers à agir contre la corruption, y compris auprès des propres fournisseurs et sous-traitants de ce dernier.

CNP Assurances participe à des actions de mécénat et sponsoring fortement encadré par la direction générale, toujours en accord avec notre code de conduite Groupe, nos valeurs partagées avec les tiers. Une convention de mécénat existe et la clause anti-corruption y est également présente.

Le seul lobbying des entités du Groupe consiste à participer aux instances professionnelles d'assurance et pour les filiales internationales, aux rencontres dans le cadre des représentations

diplomatiques de la France. Le groupe CNP Assurances participe aux défis de la société civile en intervenant dans la recherche et les débats, notamment en France sur la retraite et la dépendance. CNP Assurances a adhéré en 2019 à *Finance for Tomorrow* (Paris Europlace) et *Net-Zero Asset Owner Alliance*. Certains collaborateurs participent à des groupes de travail de ces initiatives, dont l'un des objectifs est de dialoguer avec les gouvernements pour encourager la mise en œuvre de politiques publiques en faveur de la transition énergétique et écologique.

CNP Assurances n'expose pas de position seule. Ses actions passent systématiquement par les organisations de place en particulier la FFA (Fédération française de l'assurance) et les acteurs européens du secteur de l'assurance. Des directeurs experts sont membres de commissions spécifiques.

Par ailleurs, aucune entité du Groupe ne fait de donation aux partis politiques. Enfin, et dans un souci de transparence constante, CNP Assurances est inscrite sur le registre de la HATVP (Haute autorité pour la transparence de la vie publique) et à ce titre se conforme à l'exigence du rapport annuel adressé chaque année à cette autorité.

CNP Assurances est également inscrite sur le registre de transparence de l'Union européenne, une base de données répertoriant les organisations qui cherchent à influencer le processus législatif et de mise en œuvre des politiques des institutions européennes. Il permet ainsi au public d'exercer une surveillance et offre la possibilité aux citoyens de suivre les activités des représentants d'intérêts. En tant qu'organisation inscrite sur le registre de la transparence, CNP Assurances est liée par un code de conduite commun.

CNP Assurances Compañía de Seguros a décliné une politique de lutte contre la corruption qui régule les actions des employés et des parties prenantes.

CNP Cyprus Insurance Holding dispose d'une politique de lutte contre la corruption approuvée par son Conseil d'Administration. Elle dispose également d'une politique de gestion des conflits d'intérêts.

Chez CNP UniCredit Vita un nouveau Code d'Éthique a été approuvé, en cohérence avec le Code de conduite Groupe. Un nouveau Modèle d'organisation interne a été déployé pour prévenir les infractions criminelles (incluant la corruption) des employés ou du management envers l'entreprise. Tous les employés ont été formés sur ces sujets.

Risque identifié #6 : Fraude, blanchiment de capitaux et financement du terrorisme

La prévention contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme constitue un enjeu sociétal majeur. L'ensemble des risques liés à la sécurité financière, incluant les risques de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme et de fraude peuvent entraîner des amendes significatives, de graves pertes financières, des poursuites pénales mais également des atteintes importantes à la réputation et à l'image du Groupe.

Les risques de blanchiment de capitaux, de financement du terrorisme et de fraude concernent toutes les parties prenantes de CNP Assurances : les fournisseurs, les partenaires distributeurs, les gestionnaires d'actifs et en tout premier lieu les collaborateurs.

En tant qu'acteur financier, le groupe CNP Assurances s'implique fortement dans la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la fraude au travers de politiques Groupe qui se déclinent pour les activités de CNP Assurances en France, et dans ses filiales en France et à l'international. Conformément à son engagement d'assureur et d'investisseur responsable et à son statut d'entreprise publique, CNP Assurances a par ailleurs défini une liste de pays exclus en matière d'investissements, comprenant les pays écartés au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, ceux sous embargo ou faisant l'objet de sanctions financières, les pays non coopératifs en matière fiscale et les pays identifiés comme paradis

fiscaux sur la base des indices de Tax Justice Network.

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Part des nouveaux arrivants formés à la lutte contre le blanchiment β	50 %	87 %	CNP Assurances
Part des salariés exposés au risque formés à la lutte contre le blanchiment *	s.o.	88%	CNP Assurances
* La formation est dispensée tous les deux ans			

ILLUSTRATIONS

Le modèle d'affaires déployé par CNP Assurances pour ses activités en France, dans lequel un grand nombre d'opérations est réalisé par les partenaires distributeurs, détermine les conditions de contrôle déployées en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la fraude. Les conventions de gestion conclues entre CNP Assurances et ses partenaires précisent les tâches confiées par l'assureur à son intermédiaire. Des comités spécialisés se tiennent régulièrement avec les deux grands partenaires LBP et BPCE de façon à suivre leur bonne application. Caixa Seguradora réalise annuellement un audit externe du risque de fraude.

Avec l'appui d'une filière d'une trentaine de personnes, un service spécifique au sein de la direction de la conformité Groupe est chargé du pilotage ou de l'exécution de ces contrôles chez CNP Assurances. La politique Groupe LCB-FT ainsi que la procédure cadre de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme sont revues, mises à jour régulièrement et accessibles à tout collaborateur sur l'Intranet. Des dispositifs analogues sont en place dans les filiales, respectant les contraintes locales et les principes arrêtés par le Groupe. À titre d'exemple, CNP Partners dispose d'un comité anti-blanchiment et a mis en place un canal d'alerte permettant à tout collaborateur de signaler un incident, lié par exemple à une suspicion de fraude et Caixa Seguradora a quant à elle une politique et un manuel gestion des risques de blanchiment et de financement du terrorisme et une politique de prévention de la fraude.

Dans le cadre des évolutions réglementaires fréquentes et nombreuses, CNP Assurances continue à se doter de moyens importants pour poursuivre le renforcement de son dispositif LCB-FT en collaboration avec l'ensemble de ses partenaires. Ses objectifs principaux sont de consolider l'organisation des contrôles des opérations effectuées et de mettre en application les nouvelles exigences règlementaires. Ainsi, depuis 2017, le dispositif a été revu sur plusieurs de ces composantes : ressources, procédures.

L'information et la formation de ses salariés sont l'une de composantes clé du dispositif LCB-FT de CNP Assurances.

En 2019, à ce titre, la direction de la conformité Groupe de CNP Assurances s'est particulièrement investie en lançant une campagne de communication sur les différents domaines de conformité : en octobre 2019, paraissait une BD digitale sur le thème de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, prémice au lancement d'une campagne de formation globale destinée à l'ensemble de ses salariés. Pour sa campagne de formation, CNP Assurances a complètement retravaillé ses modules de e-learning, conçus en collaboration avec la Fédération française de l'assurance, le CFPB (Centre de Formation de la Profession Bancaire) et plusieurs grands assureurs de la place.

Chez CNP Partners, tous les employés signent le code de conduite de la compagnie, incluant la politique de prévention de la fraude. La compagnie a un département de Contrôles des Risques qui

analyse et liste toutes les activités de prévention de fraude. Conformément à la réglementation espagnole, la compagnie a un comité anti-blanchiment pour contrôler et éviter le blanchiment.

CNP Cyprus Insurance Holding dispose d'une politique de lutte contre le blanchiment des capitaux. La politique comprend à la fois les obligations du régulateur et des objectifs pour prévenir le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Les employés exposés et le réseau d'agence sont formés annuellement aux obligations réglementaires et aux procédures à appliquer.

Transparence fiscale

Le groupe CNP Assurances est l'un des acteurs de référence sur le marché français de l'assurance de personnes. Présent dans 19 juridictions fiscales en Europe et en Amérique latine, CNP Assurances s'attache à adopter une position transparente et responsable au regard des questions fiscales.

Pour garantir le respect des normes relatives à la lutte contre l'évasion fiscale CNP Assurances a édicté sa propre politique fiscale. La politique fiscale de CNP Assurances vise notamment à harmoniser les pratiques fiscales au niveau du groupe et à s'assurer du respect des règles de conformité du groupe avec la législation fiscale des pays où CNP Assurances est implantée. Cette politique fiscale comprend notamment les principes suivants :

- Le respect de la législation fiscale applicable aux activités du groupe conformément aux lois nationales et aux conventions fiscales ;
- La mise en œuvre par CNP Assurances d'une politique fiscale conforme à sa stratégie de développement responsable ainsi que la mise en place d'opérations conformes aux intentions du législateur.

Afin de garantir le respect de la politique fiscale, la direction fiscale du groupe accompagne les équipes opérationnelles dans l'exercice de leurs activités. Elle réalise une analyse des risques fiscaux afin d'adopter une position conforme à législation fiscale.

Enfin, CNP Assurances engage une politique stricte afin de s'assurer qu'aucune implantation du groupe ne soit autorisée dans l'un des états figurant sur la liste interne des pays considérés comme non adéquats pour exercer des activités. Cette liste contient notamment les Etats et Territoires Non Coopératifs (ETNC) tel que listés sur la liste officielle française.

CNP Assurances s'est investie dans la mise en place des réglementations visant à assurer une meilleure transparence fiscale pour le compte de ses clients (FATCA et *Common Reporting Standard*) ou pour son propre compte (Déclaration pays par pays). CNP Assurances mène également les diligences nécessaires à la mise en œuvre des recommandations du plan BEPS (*Base Erosion ans Profit Shifting*) de l'OCDE ainsi que de la réglementation DAC 6.

La politique fiscale Groupe a été diffusée à toutes les filiales fin 2019 et mise en ligne sur le site cnp.fr début 2020.

Ventilation de la charge d'impôts sur les sociétés

2019 (en millions d'euros)	France	Amérique latine	Europe hors France	Total
----------------------------	--------	-----------------	--------------------	-------

Charge d'impôts sur les sociétés	374	383	27	784
----------------------------------	-----	-----	----	-----



Protéger les données à caractère personnel

Risque identifié #7 : Défaut de protection des données à caractère personnel

Suite à l'entrée en application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en 2018, le Groupe CNP Assurances a mis en place une politique de protection des données à caractère personnel. Cette politique groupe est applicable à toutes les entités du groupe CNP Assurances se situant aussi bien dans l'Union européenne qu'en dehors.

Cette politique contient des éléments sur les principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel (DCP) et sa gouvernance. Elle a été validée par le comité exécutif de CNP Assurances et a été déclinée et adoptée par toutes les filiales du Groupe.

Au cours de l'année 2019, d'importants travaux de mise à jour de cette politique ont été entrepris. La politique groupe dans sa version révisée est recentrée sur les règles et principes essentiels de la protection des DCP. Les sujets opérationnels sont pris en compte dans une procédure propre à chaque entité du groupe, et adaptés à l'organisation et aux particularités de cette dernière, complétant ainsi le dispositif mis en place.

Indicateur	2018	2019	Périmètre
Taux de formation des collaborateurs à la protection des données à caractère personnel β	18 %	67 %	CNP Assurances
Taux de formation des collaborateurs à la protection des données à caractère personnel	n.d.	89 %	Filiales internationales

ILLUSTRATIONS

Protection des données à caractère personnel

Le groupe CNP Assurances a mis en place depuis plusieurs années un dispositif de protection des données à caractère personnel (DCP).

Consciente de l'importance de la protection du patrimoine informationnel de ses assurés et de ses collaborateurs, CNP Assurances a nommé un Correspondant informatique et libertés (CIL) dès 2006 en lui donnant les moyens d'exercer sa mission au sein du Groupe. Les actions menées durant ces dernières années ont permis de mettre en place une gouvernance de la DCP, de créer et de formaliser les processus associés, de répondre avec diligence à l'exercice des droits des personnes concernées et de sensibiliser les acteurs internes à la protection des DCP.

Il convient de noter qu'une politique particulière de protection des données de santé est mise en place depuis 2008, consistant à chiffrer en stockage toutes ces données dites sensibles pour en garantir une meilleure sécurité.

L'entrée en vigueur du nouveau règlement à compter du 25 mai 2018 a fait l'objet d'un projet transversal de mise en conformité au sein du groupe CNP Assurances piloté directement par le directeur général.

S'agissant de la gouvernance de la DCP, depuis mai 2018, un Data Protection Officer (DPO) a été

nommé au sein de chaque filiale pour poursuivre et amplifier au sein du Groupe le projet du déploiement du RGPD. CNP Assurances a également nommé le Data Protection Officer Groupe en 2018 qui a en charge le pilotage de la conformité de la protection des données à caractère personnel au sein du Groupe.

Le DPO est rattaché hiérarchiquement au directeur de la conformité Groupe et fonctionnellement au directeur de l'Expérience Client et des systèmes d'information. De plus, les effectifs ont évolué au sein du service DPO à la hausse au regard de la charge de travail générée par les nouvelles exigences du RGPD, notamment en termes de responsabilité.

Par ailleurs, le DPO participe à de nombreuses instances relatives aux risques ou aux traitements comme le comité de sécurité des systèmes d'information piloté par le Responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) ou le comité qualité de sous-traitance.

En 2019, un comité dédié à la protection des DCP a été mis en place, présidé par le directeur de la conformité groupe et le directeur de l'expérience client et des systèmes d'information. Ses missions sont de suivre le déploiement des actions déterminées et d'en assurer la cohérence globale, d'arbitrer les points remontés et de valider les grandes orientations avec une fréquence trimestrielle. Les membres permanents de ce comité sont le RSSI et le DPO.

Concernant les processus de conformité de la DCP au sein du Groupe, tous les nouveaux documents collectant ce type de données (bulletin d'adhésion, avenant administratif ou financier etc.) s'intègrent dans un processus de validation préalable par le DPO qui examine la proportionnalité et la nature des données collectées et qui s'assure que l'information sur les droits des assurés présentée sur les documents ou les écrans de souscription en ligne soit transparente. Il en est de même avec les conditions générales des contrats qui intègrent depuis longtemps les clauses sur la protection des DCP dans une logique de transparence. Par ailleurs, tout nouveau traitement fait l'objet d'une analyse de risque validée par le DPO et d'un contrôle de conformité au regard de la loi/règlement pour être ensuite référencé comme l'exige le RGPD, au sein du registre des traitements.

D'autre part, le *Privacy By Design* consistant à intégrer les exigences de la protection des DCP dès la conception des nouvelles offres et services est en place, notamment sur des projets digitaux innovants. De même, un processus de validation des enquêtes de satisfaction internes et externes, mailings par courrier papier ou électronique est opérationnel et impose systématiquement de proposer le droit d'opposition au prospect ou client démarché.

Au sujet de l'exercice des droits des personnes concernées (assurés, collaborateurs etc.), CNP Assurances répond à toutes les demandes concernant des droits (accès, rectification, effacement, opposition etc.) dans le délai légal en centralisant les demandes et en coordonnant les acteurs internes de l'entreprise qui gèrent les DCP. Ces demandes sont facilitées depuis 2018 par la possibilité de saisir le DPO via le portail institutionnel et par mail à l'adresse dpo@cnp.fr.

Par ailleurs, la contractualisation avec les tiers prend en compte la protection des DCP grâce à la mise en place d'un processus de qualification et de contractualisation qui respecte les principes du RGPD.

S'agissant de la sensibilisation à la protection des DCP, un effort conséquent a été fourni en 2019 via des sessions en présentiel, des actions d'animation et le déploiement d'un e-learning en fin d'année qui se poursuivra sur 2020.

Enfin, des travaux de veille et de réflexion ont été menés par le Service DPO en collaboration avec la CNIL, la FFA et les autres assureurs sur différents sujets et notamment l'adaptation du Pack Assurance au nouveau cadre du RGPD ou encore la définition des durées de conservation pour le secteur des assurances.

Protection des données à caractère personnel dans les filiales

Toutes les filiales doivent appliquer la politique Groupe en matière de protection des DCP. Les filiales hors de France doivent également tenir compte de la politique Groupe en matière de protection des DCP dans leur organisation, tout en intégrant leur réglementation locale.

Les filiales françaises et européennes disposent chacune d'un DPO et si besoin est, de correspondants pour garantir la conformité avec le RGPD et la politique groupe sur la protection des DCP. Elles ont été associées aux actions de sensibilisation et de mise en conformité du Groupe. Elles font l'objet d'un suivi attentif et régulier, notamment par le biais de points téléphoniques mensuels avec l'équipe DPO de Groupe, de réunions physiques, de reportings et de déplacements réguliers. Ce cadre d'échanges avec les filiales permet aussi de communiquer régulièrement sur les positions du Groupe en matière de protection des DCP pour favoriser un déploiement harmonieux de la politique groupe.

Enfin, en novembre 2019, un second séminaire annuel de la conformité groupe intégrant les DPO des filiales a permis de partager les éléments sur la mise à jour de la politique groupe de protection des DCP et sur le nouveau plan de contrôle.

Cybersécurité

Les risques de cybersécurité se sont considérablement accrus au cours des dernières années. Les assureurs, qui gèrent des données potentiellement sensibles pour leurs clients, font l'objet d'attaques informatiques répétées auxquelles ils doivent faire face.

CNP Assurances, forte d'une démarche structurée de sécurisation de son système d'information mise en place depuis plus de dix ans, s'appuie sur un référentiel de sécurité aligné sur les meilleures pratiques de la norme ISO 27001 et les guides associés. Chaque nouveau projet informatique fait l'objet d'une analyse des risques de sécurité de l'information revue et validée par un comité dédié, avant mise en production du nouveau service. Comme évoqué précédemment, toutes les données de santé sont chiffrées en stockage sur tous les systèmes d'information.

Il en est de même pour tous les transferts de données vers nos partenaires. Depuis 2015, CNP Assurances conduit une évolution importante de sa démarche de cybersécurité afin de faire face à la forte augmentation de la cybercriminalité tout en accompagnant la transformation digitale de l'entreprise.

L'exercice 2018, suivant le processus d'amélioration continue basé sur le management du risque a été plus particulièrement axé sur la protection des données non structurées, les travaux d'anonymisation des données, la surveillance des accès en base de données et à continuer la sensibilisation des collaborateurs à travers de nouveaux formats.

Durant l'année 2019, le RSSI Groupe est intervenu devant le Conseil d'administration afin de présenter la gestion des risques de cybersécurité. Il est également intervenu dans différentes Business Units pour étendre la sensibilisation à la cybersécurité. L'intégration des points de vérification relatifs au RGPD dans les projets a été un sujet majeur, ainsi que l'agilisation de la sécurité tels que la généralisation des *bug bounties* (programme qui permet à des personnes de recevoir une compensation après avoir reporté des bugs ou des vulnérabilités informatiques). Les rencontres annuelles autour de la cybersécurité regroupant l'ensemble des filiales permettent de diffuser les bonnes pratiques au sein du groupe et de vérifier la diffusion de la politique sécurité groupe.

Le comité de sécurité des systèmes d'information du groupe CNP Assurances, auquel participent plusieurs membres du comité exécutif, ainsi que le DPO Groupe et le directeur des risques groupe, se réunit désormais mensuellement afin d'être informé des risques et de suivre les travaux en cours de manière plus rapprochée.

La politique de sécurité de l'information de Caixa Seguradora est mise à jour annuellement avec une classification des informations et des données par niveaux de confidentialité, en accordant un traitement différencié en fonction de leur spécialité.

CNP Assurances Compañía de Seguros a établi un guide de bonnes pratiques sur la confidentialité des bases de données.

CNP UniCredit Vita et CNP Partners ont mis à jour leur politique de sécurité des données dans le prolongement des actions de mise en conformité dans le cadre de RGPD.

Offrir des produits accessibles au plus grand nombre

Cet engagement s'appuie sur la volonté d'éviter l'exclusion financière grâce à la mutualisation des risques et de proposer une gamme de produits et services qui :

- soit accessibles au plus grand nombre ;
- sélectionne les risques de manière adaptée à la santé de chacun ;
- comporte des garanties à avantage sociétal ;
- mette l'accent sur la prévention santé.

En France, une offre adaptée aux besoins des personnes à faibles revenus.

CNP Assurances s'attache à offrir des solutions d'épargne accessibles au plus grand nombre : certains contrats d'assurance vie distribués en France demandent un montant minimum à la souscription de seulement 75 €.

CNP Assurances permet à chaque adhérent de contrat d'entreprise, d'association ou de collectivité de bénéficier d'une couverture identique grâce à la mutualisation inter-risques et intergénérationnelle. Ainsi, CNP Assurances propose depuis plusieurs années des contrats dépendance mutualisés. La particularité de ces contrats dits par répartition est leur accessibilité maximale : la garantie est proposée à tous les membres du Groupe, sans sélection médicale (seuls les risques déjà survenus sont écartés). La tarification assise sur l'ensemble de la population couverte et par grande tranche d'âge permet des montants de cotisations modérés à la portée de tous. Ce type de dispositif garantit ainsi un premier niveau de protection face à la perte d'autonomie.

Par ailleurs, CNP Assurances est membre fondateur de la Fondation Entrepreneurs de la Cité, destinée à favoriser l'assurance de créateurs d'entreprise, et coassureur de la garantie prévoyance et santé « Trousse première assurance ».

ATD Quart Monde et CNP Assurances proposent depuis 2016 un contrat obsèques destiné aux personnes vivant sous le seuil de pauvreté. Ce contrat, élaboré avec la participation des personnes concernées, a permis de tenir compte de leurs besoins réels et ainsi de définir un panier de biens nécessaires et suffisants pour des obsèques dans la dignité. L'enjeu consiste à fixer une cotisation mensuelle accessible aux personnes très pauvres (0,5 € mensuel pour les jeunes jusqu'à 30 ans, 13 € mensuels après 70 ans). Contrairement aux contrats classiques, les mensualités n'évoluent pas selon l'âge. Il peut être souscrit jusqu'à l'âge de 80 ans, la limite de la garantie étant fixée à la fin de l'année des 90 ans de l'adhérent. Au-delà, le fonds de solidarité créé pour le contrat pourra prendre le relais.

Dans les filiales, des produits de micro-assurance innovants.

Au Brésil, le Groupe Caixa Seguradora est la première entreprise à avoir implanté un produit de micro-assurance obsèques sur le marché en commercialisant en 2011 le produit Amparo. Le Groupe propose aussi deux produits pour les personnes à faible revenu : un produit de retraite

permettant des versements mensuels à 35 R\$, soit environ 8 €, et une assurance habitation à taux réduit. De même, à Chypre, CNP Cyprus Insurance Holding propose des assurances auto et habitation spécifiques à prime modeste.

Des garanties à avantage sociétal.

CNP Assurances propose dans le cadre de certains contrats individuels d'assurance emprunteur un accompagnement de l'assuré tout au long de son prêt dans les moments importants de sa vie : des garanties famille sont accordées lors des événements heureux, comme la naissance ou l'adoption d'un enfant, ou lors de moments difficiles, comme l'accompagnement en cas d'enfant malade ou d'un parent dépendant.

Une assurance perte d'emploi est commercialisée depuis 2017 dans l'offre emprunteur de La Banque Postale offrant une prise en charge efficace, car couplée à celle de Pôle emploi sans délai de franchise. Au plus près des clients, la garantie assure un versement pendant une durée maximum de 18 mois, permettant ainsi une sécurité complémentaire aux situations particulières. La prise en charge est de 60 % de la mensualité de remboursement de l'emprunt, bien au-dessus de nombre d'offres concurrentes qui se situent à 50 %.

Enfin, CNP Assurances est entrée en 2017, dans le cadre de son programme Open CNP, au capital d'Alan, première société d'assurances indépendante créée en France depuis 30 ans. Elle a pour ambition de faire évoluer l'assurance santé en France, se concentrant sur l'expérience client, le parcours de soin et le déploiement de services digitaux à valeur ajoutée. Alan propose aux start-ups, aux PME et aux auto-entrepreneurs une complémentaire santé avec souscription directe et 100 % en ligne. L'opération prend moins de cinq minutes sur son site Internet.

Dans les filiales, Caixa Seguradora propose des prestations en cas de maladies graves avancées sans déduction du capital assuré ou encore des médicaments gratuits en cas d'hospitalisation ou accueil aux urgences. En 2017, elle a sorti sa gamme « Caixa Facile », souscrite notamment dans les distributeurs électroniques, proposant des prestations obsèques, des réductions sur les médicaments ou une assistance diététique. Les offres du Groupe ont été complétées d'une couverture en cas de grossesse multiple et d'une protection en cas de perte d'emploi pour maintenir la couverture de prévoyance de la famille.

Veiller au respect des droits de l'homme

En adhérant au Pacte mondial des Nations Unies dès 2003, CNP Assurances et ses principales filiales s'engagent à respecter les valeurs fondamentales suivantes : promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme, veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme.

En tant qu'assureur et investisseur responsable, CNP Assurances a par ailleurs adhéré aux Principes pour l'investissement responsable (*Principles for Responsible Investment*) des Nations Unies en 2011. Caixa Seguradora a adhéré aux Principes pour une assurance responsable (*Principles for Sustainable Insurance*) des Nations Unies en 2015.

Cet engagement se traduit en interne :

- dans l'intégration de critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance dans la gestion des actifs financiers : le respect des droits de l'homme est ainsi un critère de sélection des investissements (cf. l'enjeu : « Intégrer les enjeux ESG et Climat dans les processus d'investissement ») ;
- par des procédures qui promeuvent le respect des droits civils : codes et règlements intérieurs, accords sur le droit syndical ou encore politique de protection des données à caractère personnel (cf. l'enjeu « Protéger les données à caractère personnel des assurés et des collaborateurs »). Les

salariés du Groupe sont tous couverts par une convention collective, hors Irlande, hors Luxembourg et certaines catégories de collaborateurs en Argentine en raison des dispositions locales ;

- par une communication auprès des collaborateurs : l'Intranet de CNP Assurances dédié aux ressources humaines les informe de leurs droits : convention collective, dialogue social, diversité professionnelle, gestion du stress, etc. Un espace syndical dans l'Intranet permet une communication continue des syndicats envers les collaborateurs.
- vis-à-vis des parties prenantes, une vigilance particulière est portée sur le travail forcé et le travail des enfants dans la politique achat, (cf. l'enjeu « Être un acheteur responsable »). Ainsi, dans les relations avec les fournisseurs, la clause sociale type des contrats de CNP Assurances prévoit que le prestataire s'engage à agir contre les violations des droits de l'homme, à respecter la Déclaration universelle des droits de l'homme et la convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant, ainsi que les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).
- par ailleurs, le respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT se traduit dans l'intégration de critères sociétaux dans la gestion des actifs financiers et du patrimoine immobilier.

7.3.2 Être un employeur attractif

À l'heure où le métier d'assureur de personnes est en pleine évolution du fait du contexte de baisse des taux d'intérêt et de digitalisation croissante de notre environnement, le groupe CNP Assurances doit attirer et fidéliser les talents et développer les compétences de ses collaborateurs afin de poursuivre le développement de son activité.

La promesse d'employeur responsable se met également en œuvre au travers de la politique de qualité de vie au travail. À ce titre, le groupe CNP Assurances s'engage à lutter contre toute forme de discrimination et promeut l'égalité des chances de chacun en matière d'évolution professionnelle. CNP Assurances mène ainsi depuis de nombreuses années une politique engagée en matière d'insertion des jeunes dans le monde du travail, d'accompagnement des personnes en situation de handicap et d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.



Attirer et fidéliser les talents en lien avec les orientations stratégiques

Risque identifié #8 : Manque d'attraction et de fidélisation des talents, non- adéquation des compétences des collaborateurs avec les besoins de transformation et les évolutions des métiers

Dans un moment de transformation de tous ses métiers, CNP Assurances place le développement professionnel de chacun de ses collaborateurs au centre de sa création de valeur. À travers un pilotage équilibré des effectifs, le Groupe veille en continu à la bonne adéquation entre les ressources, expertises et compétences dont il dispose, et ses projets de développement. A l'heure où le métier d'assureur est en pleine évolution, la capacité à attirer de nouveaux talents et à les fidéliser en faisant grandir leurs compétences est un levier essentiel à la croissance du Groupe.

En France, l'accord sur la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) recense les engagements pris par CNP Assurances pour se doter des compétences essentielles à la mise en œuvre de ses orientations stratégiques. Il prévoit notamment, dans une perspective de rajeunissement de la pyramide des âges, un renforcement du développement managérial, ainsi que les moyens renouvelés (outils, démarches) d'accompagnement des collaborateurs tout au long de leurs parcours professionnels.

Dans les filiales, des procédures, politiques de développement de carrière ou programmes de performances viennent accompagner cet enjeu majeur pour le Groupe.

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Part des ouvertures de postes en CDI pourvues <i>via</i> la mobilité/ le recrutement interne	74 %	66 %	CNP Assurances
Nombre d'heures de formation dispensé	85 049 h	102 224 h	Groupe
Part des collaborateurs ayant bénéficié de formation β	94 %	87 %	Groupe
Part de la masse salariale consacrée à la formation	3,5 %	3,6 %	Groupe
Taux de turnover β	8 %	9 %	Groupe
Taux de réalisation des entretiens d'évaluations	96 %	94 %	Groupe
Taux d'entretiens carrière	24 %	26 %	CNP Assurances
Taux de mobilité interne	9 %	8 %	CNP Assurances
* Hors CNP Santander Insurance			

ILLUSTRATIONS

Un pilotage attentif des effectifs

L'effectif total du Groupe est de 5 353 collaborateurs à fin 2019, en augmentation de 2 % par rapport à 2018.

Effectif des entités	Pays	2018	2019	Évolution
CNP Assurances	France	2 870	2 873	+ 0 %

Groupe Caixa Seguradora	Brésil	1 446	1 496	+ 3 %
CNP UniCredit Vita	Italie	171	182	+ 6 %
CNP Cyprus Insurance Holding	Chypre, Grèce	307	320	+ 4 %
CNP Partners	Espagne, Italie	202	193	- 4 %
MFPrévoyance	France	75	69	- 8 %
CNP Luxembourg	Luxembourg	Hors périmètre	10	n.a.
CNP Santander Insurance	Irlande, Italie	91	109	+ 20 %
CNP Assurances Compañía de Seguros	Argentine	81	101	+ 25 %
TOTAL GROUPE CONSOLIDE		5 243	5 353	+ 2 %

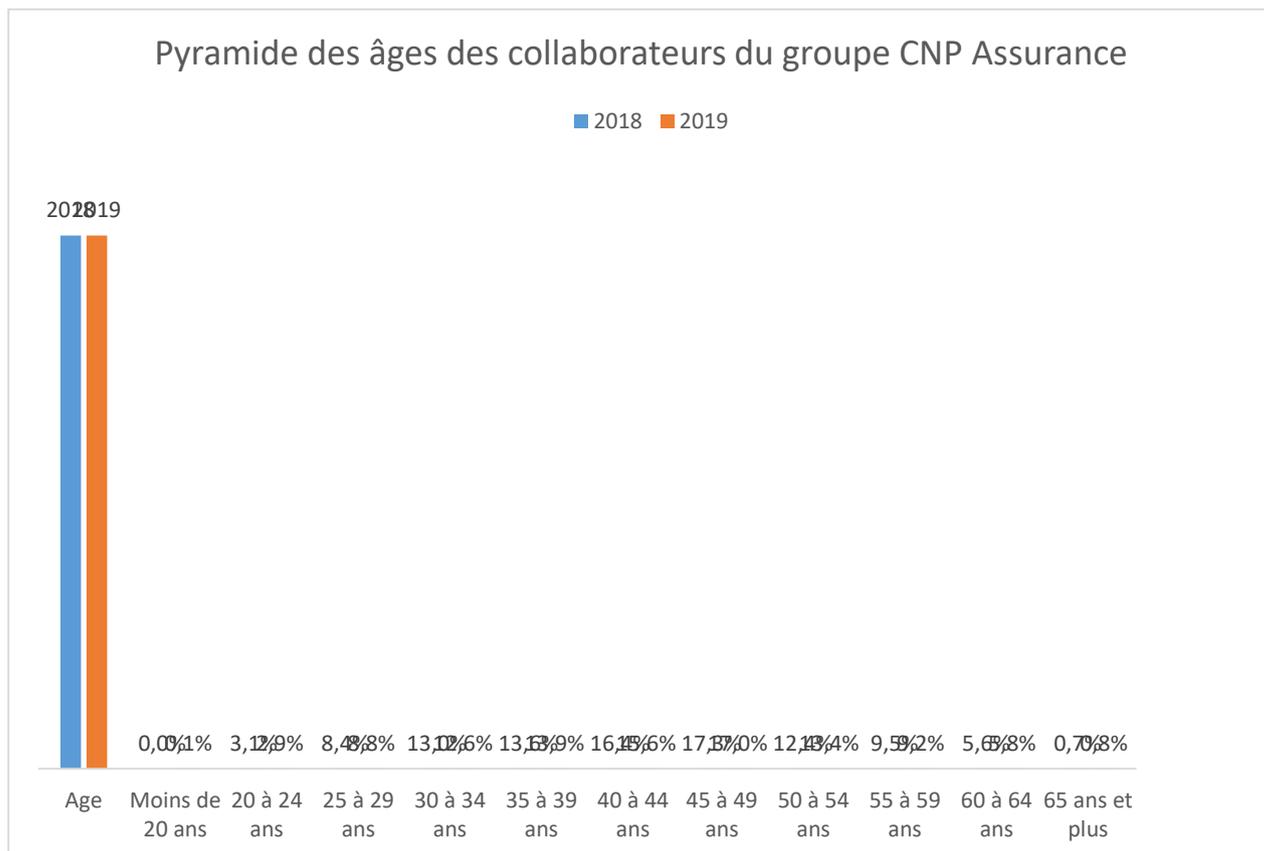
La démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) de CNP Assurances, promue par un accord d'entreprise, irrigue nombre de politiques RH, tant au niveau de la gestion de l'emploi que du développement des compétences et des parcours professionnels. À fin 2019, l'effectif en CDI de CNP Assurances se stabilise à 2 691 collaborateurs. Cette évolution de l'effectif en CDI résulte de mouvements différenciés, inscrits dans un pilotage rapproché des effectifs :

- un volant toujours conséquent de départs en retraite, eu égard à la structure démographique et aux évolutions de la réglementation autour des retraites ;
- une vigilance en matière de remplacement des départs naturels en lien avec les transformations de l'entreprise, dans un environnement économique contraignant et en forte évolution ;
- une politique toujours active de mobilité interne, ce canal restant le vecteur essentiel de pourvoi de poste ;
- des recrutements externes ciblés sur les expertises dont elle a besoin (commerciales, réglementaires ou digitales), en privilégiant, quand cela est possible, le rajeunissement de la pyramide des âges, et qui accroissent sa capacité à porter le développement du Groupe sur les orientations stratégiques définies.

Au même titre que 2018, le recours à l'intérim connaît une forte diminution sur l'année 2019 (moins 23,6 %), soit une baisse de près d'un tiers en volume, ces deux dernières années. Les effectifs de CNP Santander Insurance et de CNP Assurances Compañía de Seguros progressent en 2019, reflétant la croissance de l'activité de ces deux filiales.

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
--	------	------	-----------	----------------------

Part des CDI dans l'effectif	96 %	96 %	stable	100 %
Part des femmes dans l'effectif	59 %	59 %	stable	100 %
Age moyen des CDI	44 ans	44 ans	stable	100 %



Avec une pyramide des âges de l'effectif en CDI concentrée autour d'un âge moyen de 47 ans en France et de 44 ans dans le Groupe, CNP Assurances veille à l'emploi de jeunes et au maintien dans l'emploi des seniors. La part des jeunes dans l'effectif évolue lentement, tandis que le taux de collaborateurs de plus de 55 ans atteint 23 % en France et 16 % dans le Groupe. 99 salariés ont bénéficié, sur les trois années écoulées, d'une mesure de fin de carrière prévue dans l'accord GPEC. 65 fonctionnaires de la Caisse des Dépôts et Consignations sont mis à disposition chez CNP Assurances. Les cadres représentent 63,6 % de l'effectif. L'ancienneté moyenne dans le Groupe est de 13 ans, identique à celle de 2018.

Rémunération

La rémunération collective versée à CNP Assurances en 2019 s'élève à 8 065 163 € au titre de l'intéressement, 22 683 456 € au titre de la participation aux bénéfices et 342 831 € de prime compensatoire pour les fonctionnaires mis à disposition. L'ensemble des salariés de CNP Assurances et de MFPrévoyance bénéficie d'une complémentaire santé et prévoyance, d'un contrat dépendance spécifique, d'un compte épargne temps (CET), d'un plan d'épargne retraite collectif (PERCO) ainsi que d'un dispositif de retraite supplémentaire à cotisations définies (article 83) pris en charge en partie par l'employeur.

Fin 2019, le montant des avoirs en épargne salariale et PERCO des collaborateurs de CNP Assurances de droit privé s'élève à 185 956 547 €. 1 316 salariés sont actionnaires au nominatif de CNP Assurances et 1 379 salariés via le plan d'épargne Groupe, représentant 0,21 % du capital.

Depuis 2017, la politique Groupe en matière de rémunération intègre les normes de Compétences et d'Honorabilité, issues de la directive Solvabilité 2.

Rémunération individuelle moyenne brute par pays (CDI)	2018	2019	Évolution
France *	64 770 €	64 779 €	stable
Brésil	89 897 R\$ (soit 20 858 €)	105 722 R\$ (soit 23 973 €)	+ 18 % en devise locale
Italie	57 725 €	59 665 €	+ 3 %
Chypre, Grèce	38 842 €	39 511 €	+ 2 %
Espagne	52 426 €	54 408 €	+ 4 %
Irlande	70 351 €	71 826 €	+ 2 %
Argentine	690 544 ARS (soit 20 932 €)	1 350 000 ARS (soit 25 056 €)	+ 95 % en devise locale
* CNP Assurances, CNP Caution et MFPrévoyance			

Une attention spécifique à l'équilibre entre mobilités internes et recrutements externes pour des parcours professionnels motivants.

Depuis plusieurs années déjà, la politique d'emploi favorise la mobilité interne. Elle poursuit un double objectif : allier à une nécessaire maîtrise des effectifs la capitalisation sur des savoirs et expertises, ainsi que la promotion de parcours professionnels internes motivants. Cette politique se traduit par le fait que la grande majorité des postes à pourvoir est traitée par le recours aux compétences disponibles en interne et donne lieu à des recrutements externes sur des compétences d'expertises, des compétences nouvelles à acquérir (commercial haut de gamme, compétences digitales) ou en lien avec des exigences réglementaires renforcées.

La mobilité interne est le premier mode de pourvoi de poste en recrutement. En 2019, à CNP Assurances, 66 % des postes en CDI à pourvoir l'ont été par des mobilités internes. Par ailleurs, 671 collaborateurs ont bénéficié d'accompagnement carrière, soit plus du quart de l'effectif.

Les recrutements externes sont ciblés sur des expertises rares ou nouvelles, en ligne avec l'évolution du modèle d'affaires de l'entreprise. Ces embauches extérieures contribuent au renouvellement de la pyramide des âges en privilégiant, autant que faire se peut, les profils jeunes. En 2019, 80 jeunes de moins de 35 ans ont été embauchés, soit près de 60 % des embauches CDI. Cette politique s'articule avec la politique d'alternance réaffirmée.

Dans le Groupe, en 2019, 94 % des collaborateurs ont bénéficié d'entretiens d'évaluation. Cet entretien, moment d'échange privilégié entre un manager et un collaborateur, permet de valoriser les résultats obtenus, de mettre en exergue les points forts et les points de progrès sur la base d'un référentiel de compétences en ligne avec les transformations des métiers et de caler attentes et objectifs pour l'année à venir.

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Nombre de recrutements*	653	773	+ 19 %	100 %
Part des CDI dans les recrutements	70 %	74 %	+ 4 pts	100 %

Des investissements soutenus dans le développement des compétences clés de demain.

Le développement des compétences de ses collaborateurs est une priorité de CNP Assurances.

Cet enjeu se concrétise à travers les budgets consacrés à la formation (4,7 % de la masse salariale en 2019 comme en 2018), ainsi qu'au regard du taux de collaborateurs formés : en 2019, 96 % des collaborateurs de CNP Assurances ont participé au moins à une action de formation.

En 2019, le plan de développement des compétences participe à la transformation des métiers et à la construction de parcours professionnel motivants en intégrant les orientations de la loi Avenir : salariés acteurs et promoteurs du développement de leurs compétences.

Les actions ont particulièrement porté sur :

- Les formations réglementaires comme la Directive sur la distribution d'assurance pour les fonctions commerciales, la lutte contre le blanchiment avec la mise en œuvre de nouveaux cycles pour les trois niveaux d'exposition, les conflits d'intérêt ou encore le respect de la protection des données à caractère personnel ;
- Le développement d'une nouvelle offre bureautique avec une plate-forme en ligne pour accompagner la digitalisation du poste de travail et le déploiement auprès de l'ensemble des collaborateurs de micro-ordinateurs portables ;
- Le développement des *soft skills* (compétences comportementales) ;
- La relation client, au cœur de la transformation des métiers.

CNP Assurances intègre dorénavant dans toutes ses formations, dans une recherche d'efficacité renouvelée, le principe du multimodal et de la mixité des modalités pédagogiques (e-learning, présentiel, ateliers de co-développement).

L'accompagnement individuel des collaborateurs dans le cadre de mobilité, de changements de métier ou d'ajustement organisationnel a constitué un autre domaine d'intervention de la formation professionnelle, à travers des parcours individualisés et, si nécessaire, du coaching managérial. Le dispositif de formation des tuteurs en charge d'accompagner des collaborateurs en mobilité ou en alternance, est généralisé. 23 collaborateurs ont ainsi pu s'engager dans une formation diplômante,

leur permettant de poursuivre un projet professionnel intégré au développement de l'entreprise.

Dans le reste du Groupe, les bénéficiaires de formation sont globalement plus nombreux en 2018. Les besoins de formation sont recueillis, en général, lors des entretiens annuels d'activité sur le plan individuel et pendant la démarche d'élaboration du plan de développement des compétences sur le plan collectif.

En 2019, CNP UniCredit Vita continue à dispenser des formations obligatoires, notamment sur la Santé et sécurité au travail, RGPD, l'anticorruption et l'éthique. Elle continue par ailleurs les formations managériales telles que la gestion de la relation, la gestion du stress, le leadership ou la négociation et la gestion du conflit. Des sessions sur la culture d'entreprise, telles que le risque de réputation ou le rôle des comités de gouvernance dans les sociétés cotées, sont également proposées.

CNP Assurances Compañía de Seguros a réalisé de nombreuses formations cette année dans le cadre de sa transformation numérique. Elle continue par ailleurs de dispenser des formations dans les domaines de l'introduction aux méthodes agiles, de la communication et du travail d'équipe, ainsi que dans la prévention du blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Comme chaque année, les collaborateurs de CNP Partners disposent de programmes de formation individualisés. Des formations sur l'accueil téléphonique auprès des collaborateurs de son centre d'appel, le code de conduite, le bien-être et la gestion du stress ont, une nouvelle fois, été organisées.

Au Brésil, Caixa Seguradora, des formations sur les thématiques comportementales (communication non violente et intelligence émotionnelle), sur la créativité et l'innovation, et sur l'éthique par exemple sont réalisées.

À Chypre, CNP Cyprus Insurance Holding a organisé cette année une formation dédiée aux commerciaux sur la directive distribution des assurances. Elle a par ailleurs dispensé des formations sur le développement des compétences.



S'engager à proposer des conditions de travail favorables

Risque identifié #9 : Non-respect des obligations réglementaires et des engagements relatifs à l'égalité des chances et la discrimination

Dans un environnement de transformations fortes, la promesse d'employeur responsable du groupe CNP Assurances se met également en œuvre au travers de sa politique de qualité de vie au travail.

À ce titre, le groupe CNP Assurances s'engage à lutter contre toute forme de discrimination et promeut l'égalité des chances de chacun en matière d'évolution professionnelle.

CNP Assurances mène ainsi depuis de nombreuses années une politique engagée en matière d'insertion des jeunes dans le monde du travail, d'accompagnement des personnes en situation de handicap et d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. Elle exerce également une vigilance constante pour prévenir tout risque de discrimination, quelle qu'en soit le motif.

Les actions menées et les dispositifs mis en place par CNP Assurances dans l'ensemble du Groupe en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité ont été notamment reconnus par le Label diversité, obtenu dès 2009 et toujours renouvelé depuis.

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Taux d'emploi des travailleurs handicapés	7 %	7 %	CNP Assurances
Part des femmes parmi les cadres	51 %	51 %	Groupe
Part des femmes parmi les cadres de direction β	36 %	32 %	Groupe
Part des femmes au comité exécutif	38 %	25 %	CNP Assurances
Part des femmes au conseil d'administration	44 %	44 %	CNP Assurances
Moyenne des rapports des revenus hommes/femmes par catégorie	109 % *	107 %*	Groupe
Nombre de jeunes en contrats d'alternance ou d'apprentissage β	113	109	CNP Assurances
Nombre de stagiaires	224	227	Groupe
Nombre de recrutements en CDI âgés de moins de 25 ans	10	10	CNP Assurances
Nombre de CDD seniors	25	19	CNP Assurances
Nombre d'entrées de seniors en fin de carrières	12	8	CNP Assurances
Part des seniors (+ 55 ans) dans l'effectif	16 %	16 %	Groupe
* Hors CNP Santander Insurance et CNP Luxembourg			

ILLUSTRATIONS

La promotion de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes du Groupe.

CNP Assurances exerce une vigilance constante pour réduire les écarts de rémunération et de promotion hommes/femmes qu'elle serait amenée à constater. Le score de 99/100 obtenu à l'index femmes/hommes deux années de suite en témoigne.

Fin 2019, la part des femmes au conseil d'administration s'élève à 44 % et la part des femmes au comité exécutif atteint 25 %.

Après la signature de la charte de la parentalité en entreprise en 2012, puis son adhésion à l'Observatoire de la parentalité en entreprises en 2013, CNP Assurances a signé fin 2017 la charte pour l'équilibre des temps de vie. Inscrite dans l'accord relatif à la qualité de vie au travail 2017-2019, cette charte promeut 15 bonnes pratiques relatives à l'organisation du travail et aux relations entre managers et salariés, allant du bon usage des emails à l'optimisation des temps de réunions.

Emploi et insertion des travailleurs en situation de handicap.

Depuis plus de 20 ans, CNP Assurances mène une politique volontariste d'insertion des personnes en situation de handicap. Un 8ème accord, signé en 2019, prolonge l'engagement de l'entreprise en termes d'intégration et de maintien dans l'emploi. Avec 150 personnes en CDI en situation de handicap et le recours à des entreprises adaptées et des entreprises de service d'aide par le travail (ESAT), le nombre d'unités bénéficiaires s'élève à 176,7. Le taux d'emploi de personnes handicapées atteint 7 % fin 2019.

En 2019, en soutien de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, CNP Assurances a ouvert à ces collaborateurs, pour une durée de 6 mois, l'accès à une plateforme « Hand-e passeport » dédiée au handicap. Cette plateforme favorise l'acquisition de connaissances sur ce domaine, et aide à comprendre la diversité des situations de handicap ou identifier comment contribuer à créer un environnement de travail inclusif et favorable à une plus grande qualité de vie au travail.

En parallèle, CNP Assurances a porté cette année une attention particulière aux managers. Ceux-ci peuvent être confrontés à gérer dans leur équipe des personnes fragilisées par la maladie ou le handicap. Le guide « management et handicap », qui leur a été diffusé, vise à les aider à prendre en compte ces problématiques pour mieux appréhender ces situations et accompagner le maintien dans l'emploi de leurs collaborateurs en situation de handicap.

Le groupe Caixa Seguradora diffuse largement les offres d'emploi avec l'aide d'institutions soutenant l'intégration des personnes handicapées. Elle développe en interne des actions de sensibilisation des équipes pour l'accueil de ses collaborateurs et a, par ailleurs, noué des partenariats avec des institutions qui soutiennent l'intégration de ces professionnels. Le recrutement des personnes handicapées a fortement augmenté au Brésil cette année, ceci répondant à une volonté de promouvoir la diversité. À CNP UniCredit Vita, le taux d'emploi de personnes handicapées atteint encore cette année 5%.

La lutte contre la discrimination liée à l'âge.

CNP Assurances soutient l'emploi des jeunes. L'accord GPEC précise les engagements de l'entreprise en matière d'emploi des jeunes en CDI et en alternance. Fin 2019, CNP Assurances accueillait plus d'une centaine de jeunes en contrats en alternance, dans le prolongement de ses efforts dans ce domaine ces dernières années. Par ailleurs, en 2019, CNP Assurances a accueilli 76 stagiaires.

En 2019, CNP Assurances a recruté 80 jeunes de moins de 35 ans en CDI, offrant ainsi à plusieurs de ces alternants la possibilité d'y poursuivre leur parcours professionnel.

L'accord GPEC de 2019 prolonge l'action de l'entreprise en matière de maintien dans l'emploi des

collaborateurs âgés de 55 ans et plus. Ainsi, CNP Assurances veille à ce que l'accès de cette population aux actions de développement des compétences soit comparable à celui de l'entreprise. Parallèlement, 45 collaborateurs ont intégré à fin 2019 la mesure de fin de carrière.

Promouvoir la diversité par la communication

La communication interne relative à la diversité fait l'objet d'un plan revu annuellement. Des actions d'information, en continu sur l'Intranet, de sensibilisation et des formations sont menées régulièrement pour lutter contre les stéréotypes, les préjugés, les propos et attitudes discriminatoires ainsi que pour convaincre des avantages d'une politique en faveur de la diversité.

Un engagement décliné dans les différentes entités

La lutte contre la discrimination est partagée dans le Groupe. Elle est reprise dans le code éthique et de bonne conduite du groupe Caixa Seguradora. Ce dernier fait partie du parcours obligatoire de formation.

Chez CNP UniCredit Vita, a été introduit dans les accords d'entreprise le Pacte de génération qui permet au personnel senior d'accéder à un horaire de travail part-time progressif au cours des trois dernières années précédant son départ en retraite, sous certaines conditions. En 2019, CNP UniCredit Vita a renouvelé son adhésion à deux réseaux interentreprises :

- *Valore D* qui s'occupe principalement de la diversité de genre et des carrières au féminin ;
- *Parks Diversity* qui s'occupe principalement d'inclusion des personnes LGBT dans le monde du travail.

Risque identifié #10 : Non-respect des obligations réglementaires et des engagements relatifs au bien-être et à la santé des collaborateurs

Assurer un environnement de travail propice au bien-être des collaborateurs est un axe constant des politiques ressources humaines des entités du Groupe. Il s'appuie sur les engagements pris par CNP Assurances dans son code de conduite et les accords d'entreprise conclus dans le Groupe, comme l'accord Qualité de Vie au Travail (QVT) en France.

L'accord QVT France promeut - sur la base de conditions de travail autorisant de longue date des aménagements horaires (temps partiel, horaires flexibles) favorables à une conciliation optimale des temps de vie - des nouvelles formes d'organisation du travail individuelle et collective comme le télétravail, des relations de travail basées sur le dialogue ou encore des démarches de respect du droit à la déconnexion, dans une perspective constante de prévention de la santé des collaborateurs.

Proposer des conditions de travail favorables est une source de performance collective et une des conditions du développement professionnel dans l'ensemble du Groupe

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Nombre de sollicitations de la médiation sociale interne durant l'année	22	20	CNP Assurances
Part des collaborateurs à temps partiel	11 %	10 %	Groupe

Part des collaborateurs ayant réalisé des heures supplémentaires	21 %	16 %	Groupe
Part des collaborateurs qui bénéficient d'horaires personnalisés	61 %	60 %	CNP Assurances
Nombre d'heures de travail par an pour un temps plein	de 1 575 heures à 2 228 heures	De 1 575 heures à 2 400 heures	Groupe
Part des salariés couverts par une convention collective d'assurance	98 %	97 %	Groupe
Taux d'absentéisme (hors maternité) β	4,2 %	4,4 %	Groupe
Nombre de cas survenus de maladie professionnelle β	2	1	Groupe
Taux de fréquence des accidents du travail	2,3 %	1,2 %	Groupe
Taux de gravité des accidents du travail	0,04 %	0,05 %	Groupe

ILLUSTRATIONS

Équilibre des temps de vie.

Au niveau du groupe CNP Assurances, le nombre d'heures de travail annuel varie de 1 575 heures à 2 400 heures selon la législation locale. Par exemple, à CNP Assurances et MFPrévoyance, un temps plein correspond à 1 575 heures par an.

Les collaborateurs travaillant à temps partiel dans les entités du Groupe l'ont choisi, et représentent 10 % de l'effectif Groupe et 18% de l'effectif CNP Assurances. Au sein de CNP Assurances, la totalité des avantages sociaux accordés aux salariés à temps plein bénéficie aussi aux salariés à temps partiel.

Pour CNP Assurances, plusieurs dispositifs concourent à faciliter la conciliation « vie professionnelle/vie personnelle » et une organisation du temps de travail ajustée aux impératifs professionnels. On peut citer les horaires personnalisés dont bénéficient 60 % des collaborateurs de CNP Assurances, mais aussi le temps partiel choisi. A fin 2019, environ 1500 collaborateurs télétravaillent de manière régulière ou occasionnelle : cette modalité de travail apporte une nouvelle souplesse, ajustée aux transformations et modes de vie actuels, dans les formes d'organisation du travail individuel et collectif.

Un nouvel accord sur le télétravail a été signé en 2019 à CNP Unicredit Vita. Il a notamment permis d'augmenter le nombre de jours mensuel.

Représentation et protection des salariés.

La quasi-totalité des salariés du Groupe (97 %) est couverte par une convention collective d'assurance. Seule exception conformément aux règles locales du secteur : 109 collaborateurs en Irlande, 22 en Argentine et 10 au Luxembourg.

Dans le groupe CNP Assurances, le dialogue social est une constante. Il y a au moins un représentant du personnel dans toutes les filiales sauf CNP Santander Insurance, acquise en 2014, qui compte 109 salariés. Le groupe Caixa Seguradora a deux salariés qui ont été nommés au conseil d'administration du syndicat des employés de l'assurance du *Distrito Federal*, en tant que

représentants des salariés. Au total, 120 réunions paritaires se sont déroulées dans les différentes entités du Groupe.

Le comité d'entreprise européen s'est réuni une fois en 2019 en réunion ordinaire, pour présenter le rapport annuel sur les activités, les projets et les résultats du Groupe.

L'animation des instances représentatives du personnel à CNP Assurances.

La direction des ressources humaines entretient avec les différentes instances représentatives du personnel et les délégués syndicaux un dialogue social soutenu et exigeant, respectueux des rôles respectifs et intégrant les évolutions réglementaires.

Les élections professionnelles, qui se sont déroulées à l'automne 2019 à CNP Assurances, ont confirmé cinq organisations syndicales représentatives : CFDT, UNSA, CFE-CGC, FO et CGT et ont permis la mise en place du CSE (comité social et économique).

Des accords de progrès social.

CNP Assurances est couverte par des accords sur les principaux domaines de vie dans l'entreprise à travers l'accord d'adaptation, le temps de travail, le handicap, les moyens syndicaux, le PERCO, l'épargne salariale, la GPEC, la QVT etc.

En 2019, sept nouveaux accords ont été signés à CNP Assurances sur : la mise en place d'une prime exceptionnelle dite de pouvoir d'achat (aussi appelée « prime Macron »), la GPEC, le versement d'un supplément d'intéressement au titre de 2018, un nouvel accord d'intéressement, le protocole d'accord pré-électoral CSE, la mise en place et le fonctionnement du CSE, la prorogation de l'accord QVT et l'insertion professionnelle et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap ainsi qu'un avenant à l'accord collectif existant sur la retraite supplémentaire à cotisations définies.

En 2019, le groupe Caixa Seguradora a signé deux accords collectifs : le premier sur l'organisation du travail, le second sur la rémunération variable.

MFPrévoyance dispose d'un socle de 14 accords collectifs qui évoluent par avenant ou font l'objet d'un nouvel accord en fonction de l'actualité ou de leur caducité. Ces accords couvrent les principaux sujets sociaux comme la durée du travail, l'exercice du droit syndical, l'équilibre vie privée/vie professionnelle, le contrat de génération, la participation aux bénéficiaires ou l'intéressement. Ainsi, en 2019 un accord sur le télétravail, ainsi qu'un nouvel accord sur les salaires a été signé.

CNP UniCredit Vita a renouvelé deux accords en 2019 sur le télétravail et la formation financée. En matière de formation, elle adhère depuis plusieurs années au fonds paritaire interprofessionnel national pour la formation continue des salariés des entreprises opérant dans le secteur du crédit et de l'assurance. Ce fonds œuvre en faveur des entreprises adhérentes et de leurs employés à travers le financement de plans de formation, en accord avec les parties sociales, sur la base de critères de mutualité et de redistribution aux entreprises, en fonction du montant des cotisations versées par ces dernières.

Dans l'ensemble du Groupe, les œuvres sociales en faveur des collaborateurs représentent 1,6 % de la masse salariale 2019.

Protection de la santé.

Le groupe CNP Assurances est soucieux de la protection et de la santé de ses collaborateurs. De nombreuses actions de prévention ont été ainsi mises en place dans les entités du Groupe. CNP Assurances dispose d'un service de santé au travail autonome déployé sur ses principaux sites et couvre l'intégralité de ses collaborateurs. Tout salarié qui le nécessite bénéficie d'un suivi médical rapproché.

Le plan de développement des compétences de l'entreprise intègre des actions de formation à la

sécurité routière pour les commerciaux itinérants.

Des actions équivalentes sont mises en place dans le groupe Caixa Seguradora, avec par exemple la mise en place de séances quotidiennes de gymnastique proposées à tous les collaborateurs, des massages anti-stress ou des séances de yoga. Par ailleurs, une évaluation du programme de prévention des risques dans l'environnement de travail et du contrôle médical de santé au travail se tient chaque année. Il existe également une commission interne de prévention des accidents ; le but étant d'identifier les risques et les actions de prévention à mettre en œuvre. Une semaine interne de la santé et de la prévention des accidents du travail est également organisée chaque année.

Depuis trois ans, CNP Assurances a, dans le cadre de l'accord QVT, déployé plusieurs actions pour mieux prévenir l'absentéisme. La plateforme Lyfe donne accès à des conseils en matière de santé, permet de prendre rendez-vous sous 48 heures avec des médecins généralistes ou spécialistes. Depuis 2018, elle offre aux salariés qui le souhaitent la possibilité d'une téléconsultation médicale 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. À l'automne 2018, la cabine de téléconsultation médicale H4D a été installée en expérimentation sur le site d'Arcueil. En complément, le retour à l'emploi des collaborateurs après une absence maladie longue durée a donné lieu à un travail sur les pratiques des différents acteurs (experts RH, médecins du travail, assistantes sociales, managers et collaborateurs) dans une optique de prise en charge et d'accompagnement mieux coordonné et ajusté aux besoins de chaque collaborateur. Un site externe guidant les salariés dans leur retour à leur poste, dès lors que leur santé le leur permet, devrait être déployé au 1^{er} trimestre 2020. Enfin, depuis début 2019, les managers reçoivent trimestriellement un tableau de bord de l'absentéisme dans leurs entités : sur la base d'une analyse partagée avec la DRH, des actions individuelles ou collectives peuvent être mises en œuvre.

En 2019, l'équipe Santé au travail a lancé une démarche de prévention des risques liés à la sédentarité. Le programme « Osez bouger » incite chacun, selon ses possibilités, à pratiquer tout au long de la journée une activité physique.

CNP Cyprus Insurance Holding a une équipe dédiée qui communique régulièrement sur les risques de santé et sécurité au travail et soutient depuis quelques années l'organisation de « la semaine de la santé et sécurité » du ministère du Travail.

Une mutuelle couvre la prévention des risques au travail pour les collaborateurs de CNP Partners. Cette année encore, une formation sur la prévention du stress a été dispensée à l'ensemble des collaborateurs.

CNP UniCredit Vita a mis en place de nombreuses initiatives de formation liées à la gestion du stress et à la sécurité au travail.

Une prévention continue des risques psychosociaux.

CNP Assurances accorde, depuis plus d'une dizaine d'années, une attention soutenue à la prévention des risques psycho-sociaux (RPS). De nombreux dispositifs ou actions concourent à créer un environnement favorable à la limitation des situations à risques en agissant aux 3 niveaux de prévention (primaire, secondaire et tertiaire) habituellement définis. L'accord QVT de 2017 encadre l'ensemble de ces démarches.

Depuis deux ans, l'accent a été particulièrement porté sur la prévention primaire, à travers une approche qui, tout en maintenant une attention spécifique aux individus, est plus centrée sur les conditions et l'organisation du travail.

Le déploiement du télétravail sous différentes formes : télétravail permanent, occasionnel, sur deux jours, mobile etc. facilite, de l'avis même des collaborateurs inscrits dans ces dispositifs, la

concentration et réduit le stress lié aux transports en commun, notamment en région parisienne.

La démarche d'animation managériale « Dialog », qui favorise, depuis 2017, les échanges sur les conditions de travail et le partage en équipe, s'est enrichie d'expérimentations, avec des entités volontaires, pour tester des rythmes plus soutenus (hebdomadaires) de sollicitation des collaborateurs et accordant une autonomie élargie au management dans leur pilotage.

Dispositif déjà ancien de prévention tertiaire, CNP Assurances a recours en interne à la médiation sociale afin de prévenir et de traiter les situations présumées de harcèlement au travail, les situations de souffrance et les conflits de la vie quotidienne.

En 2019, elle a fait l'objet de vingt sollicitations portant principalement sur des difficultés relationnelles mais aussi sur quelques cas de présomption de harcèlement. Enfin, l'ensemble des collaborateurs bénéficie également d'un dispositif d'écoute 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 toute l'année via le numéro vert de Filassistance.

Au sein de CNP UniCredit Vita, une enquête sur le climat social a été réalisée qui a donné lieu à une évaluation des risques psychosociaux.

Caixa Seguradora a mis en place une formation préventive sur le harcèlement moral et sexuel sur le lieu de travail. Des conférences ont été organisées pour les collaborateurs avec un psychologue spécialisé. Pour les dirigeants de l'entreprise, une formation spécifique a été dispensée dans chaque conseil d'administration par l'équipe juridique de l'entreprise.

Dans le cadre de la responsabilité sociale d'entreprise, un référent pour prévenir le harcèlement a été nommé à MFPrévoyance.

7.3.3 Avoir un impact sociétal positif

CNP Assurances, en tant qu'investisseur et acheteur responsable, se mobilise pour avoir un impact positif sur la société dans son ensemble.

CNP Assurances a adhéré en 2011 aux Principes pour l'investissement responsable (*Principles for Responsible Investment*) des Nations Unies. Au cours des cinq dernières années, CNP Assurances a pris des engagements forts en faveur de la Transition Énergétique et Écologique (TEE) et pour lutter contre le réchauffement climatique. Signataire du *Montreal Carbon Pledge*, elle a rendu publique l'empreinte carbone de son portefeuille actions cotées détenues en direct en décembre 2015 et s'est engagée à la réduire. En devenant membre en 2019 de la *Net-Zero Asset Owner Alliance*, CNP Assurances s'est engagée à atteindre la neutralité carbone de son portefeuille d'investissements d'ici 2050.

Signataire du Pacte mondial, CNP Assurances promeut systématiquement son engagement en faveur du respect des droits de l'homme auprès de ses sous-traitants et fournisseurs.



Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement

Risque identifié #10 : Absence ou défaillance de prise en compte des enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement

Les entités du groupe CNP Assurances sont principalement des compagnies d'assurances de personnes. À ce titre, elles gèrent les actifs pour le compte des assurés et pour le compte des actionnaires, soit directement, soit indirectement, en ayant recours à des sociétés de gestion d'actif.

Convaincue que la prise en compte des critères ESG dans l'évaluation d'un placement contribue à la création de valeur et optimise le couple rendement/risque dans le temps, CNP Assurances, en tant qu'investisseur de long terme, a déployé depuis plus de dix ans une stratégie d'investisseur responsable au sein des différentes classes d'actifs. Cette stratégie est pilotée en France en s'appuyant notamment sur l'expertise extra-financière des sociétés de gestion LBPAM et Ostrum AM, et reflète les engagements du Groupe auprès du Pacte mondial, des PRI, de la déclaration de

Kyoto de l'Association de Genève et de la *Net-Zero Asset Owner Alliance*.

Elle a été complétée par une stratégie bas carbone en faveur de la TEE, et prise en compte progressivement dans les différents compartiments d'actifs. L'objectif est double : protéger les actifs adossant les engagements envers les assurés et créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de CNP Assurances.

La stratégie d'investisseur responsable se concrétise également par la mise en place d'une politique ESG d'exclusion de certains actifs ou pays pour l'ensemble du Groupe.

Indicateurs	2018	2019	Périmètre
Part des actifs financiers gérés avec des filtres ESG β	81 %	82 %	CNP Assurances
Montant des actifs financiers du Groupe passés au filtre ESG	279 Md€	296 Md€	Groupe
Nombre de nouveaux fonds <i>private equity</i> notés sur les critères ESG	14	15	CNP Assurances
Part des fonds infrastructures ayant répondu au <i>reporting</i> ESG	65 %	81 %	CNP Assurances

Preuve de son engagement en tant qu'investisseur responsable, CNP Assurances s'est fixé des objectifs chiffrés ambitieux sur le volet climat de sa politique ESG. Un point d'étape à fin 2019 indique que l'ensemble des actions menées ont permis de délivrer une performance satisfaisante.

Objectif	Taux d'atteinte de l'objectif fin 2019
Réduction de 47 % de l'empreinte carbone du portefeuille actions cotées détenues en direct sur la période 2014-2021, soit 0,25 teqCO2 par millier d'euros investi en 2021	110 % (0,23 teqCO2 par millier d'euros investi)
Réduction de 40 % de l'empreinte carbone du portefeuille immobilier détenu en direct sur la période 2006-2021, soit 18 kgeqCO2 par m ² en 2021	93 % (19 kgeqCO2 par m ²)
5 Md€ de nouveaux investissements verts en faveur de la transition énergétique et écologique sur la période 2018-2021	139 % (7 Md€ de nouveaux investissements verts)

Exclusion des nouveaux investissements dans les entreprises dont plus de 10 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique ou qui sont impliquées dans le développement de nouvelles mines ou centrales à charbon	100 %
---	-------

ILLUSTRATIONS

La gestion financière des actifs de MFPrévoyance et CNP Caution est déléguée à CNP Assurances et bénéficie des mêmes approches ESG et climat. Les autres filiales sont responsables de la gestion financière de leurs actifs, tout en appliquant les politiques Groupe.

Hormis dans le cas de l'exclusion ESG, l'approche mise en œuvre au sein de CNP Assurances ne peut être déclinée de manière uniforme sur les classes d'actifs détenues en portefeuille (actions, obligations d'entreprises, obligations souveraines, fonds, actifs non cotés tels que l'immobilier ou l'infrastructure)⁴. À fin 2019, 82 % des actifs de CNP Assurances sont gérés avec des filtres ESG sur le périmètre des portefeuilles euro et UC (89 % sur le périmètre des portefeuilles euro)

L'exclusion ESG : une stratégie commune à l'ensemble des classes d'actifs.

- **Exclusion de valeurs** : dès 2008, CNP Assurances a exclu de son portefeuille les producteurs de bombes à sous-munition et de mines antipersonnel. Depuis 2015, elle exclut tout nouvel investissement dans des sociétés extractrices de charbon et productrices d'énergie à base de charbon dont plus de 15 % du chiffre d'affaires est lié au charbon thermique, chiffre abaissé à 10 % fin 2018. Sur les actifs existants, la détention d'actifs financiers dans ce secteur est limitée au seuil de 25 % du chiffre d'affaires, chiffre abaissé à 20 % fin 2019. Elle a de plus choisi dès 2018 de ne plus investir dans les 120 entreprises les plus impliquées dans le développement de nouvelles mines ou centrales à charbon, et a élargi fin 2019 ce périmètre d'exclusion à toutes les entreprises impliquées dans le développement de nouvelles mines ou centrales à charbon.

Par ailleurs, dans le cadre de ses analyses ESG, CNP Assurances bénéficie d'alertes sur les risques ESG des entreprises. Lorsque l'alerte correspond à un non-respect des principes fondamentaux du Pacte mondial, CNP Assurances demande à la société de gestion de questionner l'émetteur. Lorsque ce dialogue n'a pas permis d'identifier une remédiation proche, la décision d'exclusion est soumise au comité d'investissement.

- **Exclusion de pays** : CNP Assurances a défini une liste de pays sur l'ensemble de ses investissements (listes établies par l'Etat français, l'Union Européennes et le GAFI, pays identifiés comme paradis fiscaux sur la base des indices de *Tax Justice Network* et ceux posant de graves problèmes de corruption et de non-respect de la démocratie et des libertés sur la base des analyses de *Freedom House* et *Transparency International*).

Actions cotées.

L'approche est basée sur une gestion *best-in-class* : les entreprises les mieux notées d'un point de vue extra-financier au sein de leur secteur d'activité sont privilégiées. Une veille trimestrielle mise en place depuis 2006 permet d'échanger avec les analystes extra-financiers du groupe Natixis IM, et depuis 2009 avec ceux de LBPAM sur les titres en risque et les enjeux en cours.

Pour intégrer davantage les critères ESG, depuis 2018, la gestion des actions détenues en direct s'aligne progressivement sur des portefeuilles modèle pondérant fortement la contribution à la TEE, portefeuilles modèle déployés en collaboration avec La Banque Postale Asset Management

⁴ Le rapport sur l'investissement responsable de CNP Assurances décrivant la prise en compte des facteurs extra-financiers dans la gestion d'actifs est disponible sur le site cnp.fr

(LBPAM) et Mirova (Natixis Investment Managers).

Depuis 2005, CNP Assurances met en œuvre une politique active de vote dans les assemblées générales des entreprises cotées dont elle est actionnaire en direct. La politique de vote est validée par le directeur général de CNP Assurances. Cette politique vise à faire valoir les droits de CNP Assurances en tant qu'actionnaire minoritaire et à accompagner les entreprises dans leur perspective de développement sur le long terme. Cette politique, nourrie des réflexions de place, est appliquée de manière pragmatique, en tenant compte des caractéristiques spécifiques de chaque entreprise cotée ainsi que des réglementations nationales. En 2019, CNP Assurances s'est opposée à 17 % des résolutions proposées en assemblée générale.

L'année 2019 a été marquée par une augmentation significative des dialogues en direct avec les entreprises autour des sujets de gouvernance, mais aussi de climat et biodiversité. CNP Assurances s'est engagée à demander en 2020 à l'ensemble des entreprises auxquelles elle est exposée en direct, de publier, d'ici 2021, un plan de désengagement du charbon thermique aligné sur une sortie d'ici 2030 dans les pays de l'Union Européenne et de l'OCDE, et d'ici 2040, dans le reste du monde, reposant sur la fermeture et non la vente des actifs.

La politique d'engagement actionnarial de CNP Assurances et le compte-rendu annuel de sa mise en œuvre sont disponibles sur le site cnp.fr

Obligations d'entreprises.

La notation ESG des portefeuilles d'obligations d'entreprises est réalisée tous les trimestres par les analystes ISR des sociétés en charge de la gestion de ces portefeuilles (groupe NIM et LBPAM). L'analyse ESG des titres bénéficie de la veille trimestrielle sur les actions cotées mise en place depuis 2006.

Immobilier.

Avec un patrimoine immobilier de 12,6 Md€ en valeur nette comptable, CNP Assurances est un acteur important du secteur. Elle en confie la gestion d'actifs à des entreprises spécialisées, sur la base de cahiers des charges stricts, incluant les enjeux de respect de l'environnement et de sécurité : charte de gestion durable en contractualisant la prise en compte de l'impact sur l'environnement, la transition énergétique, la santé et la sécurité des usagers dans tous les mandats de délégation via une « charte travaux verts ».

Depuis 2016, CNP Assurances développe un suivi du pilotage de la conformité hygiène, sécurité et environnement (HSE) avec une de ses sociétés de gestion immobilière. Après une phase de diagnostic en cinq temps, le suivi du traitement des observations indique un taux de réalisation de 68 % fin 2019.

Infrastructures et actions non cotées

Depuis 2010, les informations ESG sont utilisées dans la gestion des placements en *private equity* et en infrastructures. Les due diligences menées avant tout investissement dans un nouveau fonds de *private equity* permettent d'établir une notation ESG. 15 nouveaux fonds ont été notés en 2019.

Un reporting sur les éléments environnementaux, sociétaux et de gouvernance (ESG) est également introduit lors de nouveaux investissements en infrastructures. En 2019, 81 % des fonds infrastructure ont répondu à ce reporting ou communiqué un reporting volontaire.

Investissements à impact, soutien aux start-up et PME

Au-delà de sa politique d'investissement intégrant des critères ESG, CNP Assurances est par ailleurs engagée en termes d'investissements à impact environnemental ou sociétal, via des fonds à impact ou le capital investissement.

CNP Assurances a investi dans plusieurs fonds à plus-values sociales pour un montant total engagé de près de 220 M€ à fin 2019 : financement de petites entreprises connaissant des

barrières sociales dans l'accès aux fonds propres, soutien de PME connaissant des difficultés temporaires, financement de l'économie sociale et solidaire, hébergement de publics en difficulté.

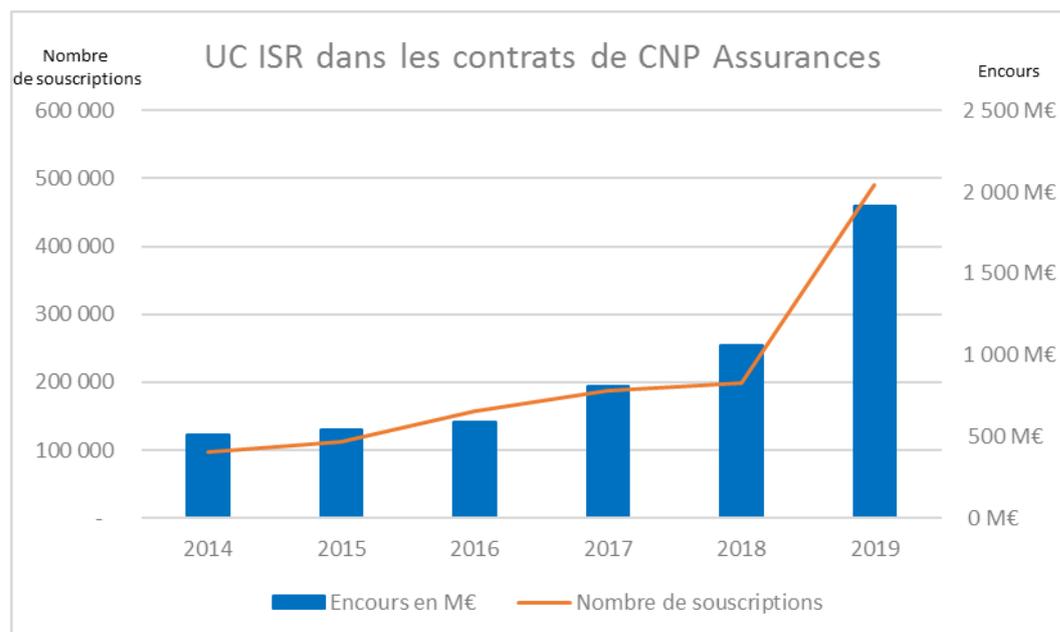
Avec le programme Open CNP lancé en 2016, CNP Assurances souhaite consacrer 100 M€ à l'investissement dans les fonds propres de startups innovantes, dans des domaines d'activité proches des siens.

Pour ce qui relève des investissements combinant les aspects environnementaux et sociétaux, à fin 2019, 4,8 Md€ d'OPCVM ISR ont été souscrits par CNP Assurances.

La promotion de l'investissement responsable auprès des assurés

En assurance de personnes, l'action directe de l'assuré en faveur d'une économie responsable et de la lutte contre le changement climatique passe par le choix des supports en unités de compte (UC) responsables dans son contrat d'épargne : ils sont proposés depuis de nombreuses années dans chacun des contrats phares de CNP Assurances.

À la fin de l'année 2019, on dénombre près de 490 000 souscriptions dans des UC responsables via les contrats d'assurance vie de CNP Assurances. Ils représentent un encours de 1,9 Md€, en augmentation de 81 % par rapport à fin 2018. Cette très forte augmentation s'explique à la fois par la demande des assurés de supports d'épargne responsables, ainsi que par les efforts des sociétés de gestion, notamment LBPAM, Ostrum et Mirova, pour labéliser et intégrer une stratégie de gestion ISR dans les fonds existants.



Depuis juin 2018, les contrats d'assurance vie commercialisés par LBP proposent une offre *Conviction ISR* dont tous les supports ont reçu le label ISR. L'ISR est également représenté via des supports comme CNP Développement Durable pour Amétis ou Mirova Europe Environnement et Mirova Emploi France pour BPCE.

CNP Assurances a renforcé depuis 2018 son offre de supports ISR dédiée à la clientèle patrimoniale : nommée CNP Éthique, cette offre permet à ses partenaires, banques privées, conseillers en gestion de patrimoine et family offices, de disposer d'UC sur des thématiques ISR au choix du client : environnement, capital humain, sectoriel.

La plupart des UC responsables vendues dans les contrats d'assurance vie de CNP Assurances bénéficie d'un label :

Type de labélisation ⁵	Encours au 31/12/2019	Nombre de souscriptions d'UC labellisées
Label ISR (Investissement socialement responsable)	1 670 M€	478 804
Label Greenfin (Green Finance)	588 M€	172 162
Label Finansol (Finance solidaire)	203 M€	72 113

En Italie, 18% des encours en unité de comptes sont gérées en intégrant des critères ESG et représentent un encours de 1,6 Md€.

En sus de ses offres ISR, des actions de sensibilisation des assurés et des partenaires sont menées.

- Tous les ans, CNP Assurances, forte de ses engagements, promeut dans plus de 11 millions de courriers à destination des assurés (adressés par courriers postaux ou disponibles en ligne) son adhésion au Pacte mondial ainsi que sa stratégie d'investisseur responsable.
- La plaquette « L'essentiel RSE » intègre des informations sur la stratégie d'investisseur responsable de CNP Assurances. Elle est mise à disposition des assurés sur le site cnp.fr.

LES ENJEUX CLIMAT : CNP ASSURANCES SE FIXE L'OBJECTIF AMBITIEUX D'ATTEINDRE LA NEUTRALITE CARBONE DE SON PORTEFEUILLE D'INVESTISSEMENTS A HORIZON 2050

La démarche d'investisseur responsable de CNP Assurances soutient la transition écologique et énergétique depuis plusieurs années. Elle a rejoint en novembre 2019 l'*Alliance Net-Zero Asset Owner*. Cette initiative, soutenue par les Nations Unies et rassemblant plusieurs assureurs et fonds de pension, a pour objectif la transition des portefeuilles d'investissement vers zéro émission nette de gaz à effet de serre d'ici 2050 afin de limiter à 1,5°C le réchauffement climatique conformément à l'Accord de Paris.

Investissements en faveur de la TEE

CNP Assurances a décidé d'intensifier son action en se fixant de nouvelles ambitions en décembre 2017 : elle s'engage à consacrer, d'ici 2021, 5 Md€ à de nouveaux investissements en faveur de la TEE, incluant notamment les infrastructures vertes, les green bonds, mais aussi les immeubles à haute performance énergétique et les forêts. À fin août 2019, l'objectif a été dépassé avec un an et demi d'avance. CNP assurances a annoncé en novembre 2019 sa volonté de multiplier par deux ses encours d'investissements verts, pour atteindre 20 Md€ d'ici fin 2023. À fin 2019, ces encours s'élèvent à 14,4 Md€.

Par ailleurs CNP assurances s'est engagée dans le fonds de place Ambition climat qui portera à partir de 2020 des méthodes innovantes pour intégrer la lutte contre le

⁵ Une UC peut bénéficier de plusieurs labels, aussi les montants du tableau ne peuvent pas être additionnés.

réchauffement climatique dans la gestion financière.

CNP UniCredit Vita détient 29 M€ d'investissements contribuant à la protection de l'environnement et à la lutte contre le changement climatique.

Calcul de l'empreinte carbone du portefeuille financier

L'engagement de réduction de l'empreinte carbone du portefeuille actions permet à CNP Assurances de renforcer son rôle d'actionnaire responsable et de conforter son dialogue avec les émetteurs. L'effet de levier de l'investisseur devient réel avec la multiplication des engagements de place auxquels CNP Assurances a pris part depuis 2015 : signature du Montréal Carbon Pledge ; renforcement de son engagement de réduction des émissions de gaz à effet de serre du portefeuille action année après année accompagné de son adhésion au *Climate Action 100+*, puis plus récemment à la *Net-Zero Asset Owner Alliance*.

PORTEFEUILLE ACTIONS COTEES

L'empreinte carbone du portefeuille actions est estimée au 31 décembre 2019 à 0,23 teqCO₂ par millier d'euros investis (scope 1 et 2 avec un taux de couverture de 96 % du portefeuille). CNP Assurances s'est fixée comme objectif de réduire le niveau atteint au 31 décembre 2014 de 47 % à horizon 2021 : cet objectif est atteint à fin 2019. L'empreinte carbone, utile pour piloter la décarbonation du portefeuille, reste incomplète car elle ne valorise pas nécessairement les actions positives des entreprises en faveur de la transition énergétique.

CNP Assurances soutient donc les développements méthodologiques sur les mesures de l'impact carbone et TEE des entreprises.

PORTEFEUILLE ACTIONS ET OBLIGATIONS D'ENTREPRISES

Poursuivant son engagement auprès du *Montréal Carbon Pledge*, CNP Assurances calcule depuis 2016 l'empreinte carbone de l'ensemble du portefeuille actions et obligations d'entreprises. Cette empreinte est estimée au 31 décembre 2019 à 0,08 teqCO₂ par millier d'euros investis (scope 1 et 2 avec un taux de couverture de 75 % du portefeuille).

Performance énergétique du patrimoine immobilier

Dans les travaux d'entretien ou de rénovation des immeubles qu'elle détient, CNP Assurances a le souci constant d'améliorer la qualité énergétique. Elle recherche l'application des meilleures normes environnementales : 40 % de la surface du patrimoine immobilier en gestion directe est certifié ou labélisé en énergie, en environnement ou en exploitation à fin 2019, en augmentation par rapport à 2018. Depuis 2009, l'évaluation environnementale des nouvelles acquisitions est systématique.

Anticipant les exigences des lois Grenelle 1 et 2, dans l'attente de la parution des décrets d'application correspondants, la performance énergétique de 130 actifs immobiliers détenus en pleine propriété fin 2019 a déjà été analysée.

CNP Assurances a estimé un programme de travaux de 170 M€ à terme, avec comme objectif de réduire les émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie de son patrimoine immobilier détenu en direct de 40 % à l'horizon 2021, à partir de l'année de référence de 2006.

Les forêts : une opportunité écologique

Avec 56 537 hectares de forêts à fin 2019, CNP Assurances est le premier propriétaire privé de France. La Société Forestière, filiale à 50 % de CNP Assurances, assure la gestion durable des forêts respectant la biodiversité et anticipant le changement climatique. Dès 2003, en parallèle à la certification ISO 9001, l'ensemble des forêts du patrimoine de CNP Assurances a été certifié PEFC, ou est en cours de certification pour les nouvelles acquisitions, attestant ainsi que le bois est issu de forêts gérées durablement.

En 2019, la croissance des arbres de CNP Assurances a permis de stocker 497 844 tonnes de CO₂⁶. Après déduction des bois vendus et de ceux abattus, le bilan net de l'exercice 2019

⁶ La méthode de calcul du stockage de CO₂ a été modifiée en 2019.

s'élève à 234 193 tonnes de CO2 qui viennent s'ajouter au stock en place. Depuis 2007, Caixa Seguradora compense ses émissions de CO2 en finançant la plantation d'arbres en forêt Atlantique par l'ONG *Iniciativa Verde*.

La gestion du risque physique et de transition

CNP Assurances a mis en place début 2019 un comité risques climatiques rassemblant la direction des risques groupe, la direction des investissements, la direction technique groupe et le département RSE. Ce comité, opérationnel depuis début 2019, suit chaque trimestre la veille réglementaire et la feuille de route à mettre en œuvre pour gérer le risque climatique dans toutes les composantes de l'activité de l'entreprise. Les résultats des travaux du comité risques climatiques ont été présentés en 2019 au comité exécutif et au comité d'audit et des risques.

CNP Assurances s'attache à analyser le risque physique et le risque de transition de son portefeuille d'investissement.

Pour le risque physique :

- sur le portefeuille immobilier, l'évolution des aléas climatiques a été analysée pour un horizon proche (2021-2050), comparés à un climat dit de référence (1971-2000), suivant deux scénarios d'évolution des émissions de gaz à effet de serre établis par le GIEC (groupe d'expert intergouvernemental sur l'évolution du climat). Afin d'établir le niveau d'exposition actuel et futur de chacun des actifs immobiliers, une liste d'indicateurs climatiques à évaluer sur la période de référence et la période future a été définie pour chaque aléa précédemment identifié. Ces indicateurs climatiques ont été utilisés pour interroger les modèles climatiques aux latitudes et longitudes des actifs de CNP Assurances ;
- pour les forêts, plusieurs critères sont pris en considération dont par exemple l'analyse de la répartition géographique des actifs forestiers ;
- Sur les portefeuilles actions, obligations d'entreprises et obligations souveraines, plusieurs cartographies de l'exposition et la vulnérabilité géographique des émetteurs, liée au changement climatique ont été réalisés. L'exposition est projetée selon différents scénarios d'évolution des émissions de gaz à effet de serre établis par le GIEC et repose sur la méthodologie ND-Gain développée par l'Université Notre-Dame.

S'agissant du risque de transition, plusieurs analyses sont menées afin de mieux appréhender ce risque :

- suivi du poids des secteurs considérés comme étant les plus exposés au risque de transition : Énergie, Transport, Matériaux et Construction, Agriculture-Alimentation ;
- mesure de l'empreinte carbone du portefeuille actions et obligations d'entreprises cotées ;
- mesure des émissions évitées par les travaux de rénovation des bâtiments depuis 2012 ;
- mise en place renforcée chaque année d'une « politique Charbon » ;
- réalisation en 2018 puis en 2019 d'une étude d'alignement 2°C sur les portefeuilles actions et obligations d'entreprises cotées. L'étude 2019 s'appuie sur la méthode PACTA et sur différents scénarios de l'AIE appliqués aux secteurs suivants : énergies fossiles, automobile et production d'électricité, selon différences sources d'énergie (charbon, gaz, renouvelables, pétrole).
- poursuite de tests d'analyses prospectives, comme la mesure de la température des portefeuilles financiers (2 méthodes testées en 2018 et 2019) et l'impact financier des risques climatiques sur la valeur des entreprises détenues en portefeuille (travaux lancés fin 2019) ;

Être un acheteur responsable

Les engagements RSE de CNP Assurances sont déclinés par la direction des achats. Les

acheteurs sont sensibilisés aux exigences RSE. La charte éthique interne aux achats et le guide de déontologie gouvernent les pratiques achats.

Des clauses sociétales et environnementales dans les contrats.

Signataire du Pacte mondial, CNP Assurances promeut systématiquement son engagement en faveur du respect des droits de l'homme auprès de ses sous-traitants et fournisseurs. Des clauses contractuelles sur la protection des travailleurs figurent dans les contrats types proposés aux fournisseurs et dans les Conditions Générales d'Achats de CNP Assurances.

Le groupe Caixa Seguradora intègre également des clauses de responsabilité sociétale et environnementale dans ses contrats reprenant les engagements du Pacte mondial (OIT, lutte contre le crime organisé et le trafic de drogue, environnement, fraude et blanchiment).

Une évaluation RSE des fournisseurs.

La quasi-totalité des fournisseurs de biens et de services ou de prestations intellectuelles de CNP Assurances est située en France.

Afin de mutualiser le suivi des performances environnementales, sociales et éthiques de ses fournisseurs, CNP Assurances a noué un partenariat avec EcoVadis. Ainsi, une évaluation RSE des principaux fournisseurs est réalisée par EcoVadis. L'information est rassemblée sur une plateforme collaborative qui comprend 150 secteurs d'activité et 95 pays.

À l'issue de l'évaluation, les fournisseurs évalués reçoivent un retour approfondi sur leurs pratiques RSE comprenant une note sur quatre thèmes (environnement, social, éthique et achats responsables), et la liste des principaux points forts et points d'amélioration.

Les fournisseurs du Top 200 k€ (fournisseurs dépassant 200 k€ TTC de chiffre d'affaires avec CNP Assurances, soit environ 260 en 2019) font l'objet d'une demande d'évaluation EcoVadis. En 2019, le périmètre couvert a permis d'évaluer 105 fournisseurs, correspondant à environ 51 % du montant total des achats du périmètre traité par la Direction des Achats. La moyenne des évaluations est de 59/100 pour ces 105 fournisseurs, ce qui correspond à un résultat bien supérieur à la moyenne des entreprises notées par EcoVadis.

Développer des actions sociétales sur le terrain

Œuvrer au développement local via une politique de mécénat et de partenariat sociétal responsable.

Les opérations de mécénat sont réalisées en partenariat avec des associations, des ONG et des collectivités territoriales en France pour la mise en œuvre de projets qui sont portés par l'entreprise, la Fondation d'entreprise et pour partie par les salariés. Au Brésil, en Italie et en Espagne, les employés sont également investis dans la réalisation des actions de mécénat.

Un accompagnement du quotidien.

Le Groupe met en œuvre cet engagement aussi bien au travers de ses investissements que des actions de soutien menées sur le territoire dans lequel il opère.

Au travers de ses investissements.

L'accompagnement des PME se fait à travers la participation à des fonds de prêt aux PME et aux fonds NOVESS dédiés à l'Économie Sociale et Solidaire. Le projet NOVESS, ainsi que le fonds Hémisphère financés en partie par CNP Assurances permettent également de mesurer l'impact social des investissements.

Elle s'est également engagée sur le fonds d'investissement Business Angels des Cités

Partenaires 2, dédié aux entrepreneurs issus des cités dites sensibles.

Au travers des actions de soutien menées localement.

CNP Assurances est engagée dans la démarche PAQTE en faveur des quartiers prioritaires de la ville. À ce titre elle est mobilisée pour les quartiers et notamment à :

- Former : politique active d'alternance pour les étudiants de Bac à Bac +5 ;
- Sensibiliser : Re'pairs Santé, programme d'éducation à la santé où les jeunes en service civique sont relais d'information et de sensibilisation auprès d'autres jeunes ;
- Recruter : politique de non-discrimination dans la phase de recrutement ;
- Acheter : politique d'achat auprès d'entreprises signataires du PAQTE.

Par ailleurs, la Fondation CNP Assurances est partenaire d'United Way l'Alliance et de son programme défi jeunesse qui accompagne les jeunes de la 6^{ème} à la 3^{ème} et favorise le rapprochement de l'entreprise et de l'école dans les quartiers prioritaires.

Le groupe Caixa Seguradora s'investit fortement dans le programme *Jovem de Expressão* qui développe des actions de communication communautaire et de promotion de la santé des jeunes dans le cadre de ce programme social.

Par ailleurs il soutient depuis plusieurs années des actions auprès de malades du SIDA et de prévention auprès des jeunes. Il a poursuivi en 2019 son programme de formation des jeunes aux objectifs du développement durable. Un important mécénat culturel et artistique vient compléter les nombreuses actions de Caixa Seguradora.

CNP Assurances Compañía de Seguros s'est engagée en 2015 avec son programme Multiplicar en faveur d'une association œuvrant dans les quartiers pauvres de Buenos Aires Comedor la Esperanza, notamment en poursuivant ses dons de fournitures scolaires.

En 2019, CNP Partners a poursuivi le programme CNP Start qui soutient des entrepreneurs à travers aide, conseil, hébergement et financement. Plus largement, CNP Partners parraine une association de solidarité envers les personnes ayant une déficience intellectuelle, leurs familles et leurs proches.

Des collaborateurs de CNP Santander Insurance réalisent tous les trimestres des actions de solidarité. À Chypre et au Luxembourg, ils participent à des courses solidaires. CNP UniCredit Vita a mis en place un programme de mécénat de compétence.

Des actions pour l'emploi local.

CNP Assurances participe à l'emploi dans les régions où elle est implantée depuis près d'un siècle : 92 % des collaborateurs de CNP Assurances travaillent dans les locaux de l'entreprise situés à Paris, Arcueil et Angers. Les expatriés représentent 0,6 % des collaborateurs de ses filiales internationales.

De même, les filiales internationales participent à l'emploi régional y compris au niveau des cadres dirigeants : 51 % des membres des comités exécutifs ou de direction présents fin 2019 ont été embauchés localement.

Des actions en faveur de la formation et de la recherche.

CNP Assurances a développé un partenariat avec la Fondation de l'Académie de médecine concernant un cycle de débats portant sur le thème « société et vieillissement ».

CNP Assurances, en tant qu'acteur majeur de l'assurance de personnes en France, a vocation à participer et à soutenir des cercles de réflexion (think-tanks) d'intérêt général reflétant des approches économiques variées dont les travaux éclairent sa compréhension et sa connaissance du contexte économique, social et sociétal dans lequel CNP Assurances intervient.

En 2019, CNP Assurances a développé fortement ses relations avec les écoles en lien avec son

métier (actuariat, assurance, finance,) en multipliant sa présence dans les forums écoles et en intervenant directement auprès des étudiants lors d'évènements particuliers.

Fondation d'entreprise CNP Assurances : deux axes d'intervention liés à la santé.

CNP Assurances est engagée de nombreuses années en faveur de la santé publique via sa fondation d'entreprise. Prorogée en 2019 pour trois ans, elle est dotée d'un nouveau programme d'actions pluriannuel de 2,4 M€ consacré exclusivement aux projets qu'elle soutient selon deux axes d'intervention :

Une fondation qui contribue à réduire les inégalités sociales de santé.

En favorisant la prévention et la promotion de la santé, en agissant sur ses déterminants sociaux, la fondation entend contribuer à favoriser le mieux vivre et la santé des populations jeunes en risque de vulnérabilité sociale. Dans ce cadre, la fondation a adopté une démarche dynamique de co-construction de projets d'envergure nationale avec des organismes partenaires tels Unis-Cité, Bibliothèque Sans Frontières, la FAGE, United Way l'Alliance, la Fondation pour la vocation.

La Fondation CNP Assurances, Bibliothèque Sans Frontières et la commune de Sarcelles ont mis en place en 2019 l'Ideas Box Santé. Grâce à ce dispositif de prévention novateur, la communauté propose à ses publics jeunes, en priorité issus des quartiers classés prioritaires de la politique de la ville des activités centrées sur les relations affectives et sexuelles et le bien-être et mal-être.

Une fondation engagée pour participer à sauver des vies.

Dès 2009, la Fondation CNP Assurances lance et soutient des projets issus des collectivités locales françaises qui souhaitent installer des défibrillateurs dans les lieux publics et sensibiliser le plus grand nombre aux gestes de premiers secours. Ainsi, ce soutien depuis toutes ces années a permis jusqu'à présent le financement de l'implantation de plus de 4 500 défibrillateurs et actions de sensibilisation de la population à l'intérêt décisif des premiers secours dans plus de 3 000 communes et collectivités locales.

Dans ce contexte, la Fondation soutient depuis 2019 un nouveau partenariat qui s'appuie sur l'apport des nouvelles technologies favorisant l'intervention des citoyens. Il s'agit de l'association Sauv life et du programme « citoyens sauveteurs relais du SAMU dans les zones blanches ». Il s'agit de la création d'une communauté de citoyens bénévoles, nouveau maillon des secours d'urgence, amenés à intervenir, dans une zone blanche (située à plus de 30 minutes des secours), avant l'arrivée de ceux-ci.

Une fondation proche des collaborateurs CNP Assurances.

La Fondation CNP Assurances lance également depuis plusieurs années des appels à projets à destination des collaborateurs de CNP Assurances. En effet, la Fondation soutient des projets dans lesquels ils sont personnellement impliqués (En 2019, dix projets ont été soutenus dans les domaines de la prévention et de la promotion de la santé ou du bien-être, par des moyens éducatifs ou la création de lien social).

Par ailleurs, en 2019, plusieurs collaborateurs bénévoles ont participé aux Tremplins Unis Cité Île de France afin d'aider les jeunes en Service Civique à valoriser leur expérience et les entraîner à mettre en valeur leur période d'engagement.

En décembre 2019, la Fondation a réinitialisé les ateliers de sensibilisation aux gestes qui sauvent destinés aux collaborateurs. Ces ateliers réalisés par des pompiers instructeurs, rappellent les gestes simples et utiles en tous lieux tant dans la vie professionnelle que personnelle.

7.3.4 Maîtriser notre empreinte environnementale

En renouvelant annuellement leur adhésion au Pacte mondial de l'ONU, CNP Assurances et ses principales filiales signataires confortent leur volonté de maîtriser leurs impacts sur l'environnement.

Les preuves de l'attention portée sur l'impact du Groupe sur le monde qui l'entoure sont nombreuses : la mise en place de politiques environnementales au sein du Groupe, la volonté de communiquer un reporting d'empreinte environnementale sur un périmètre très complet, le suivi annuel de bilans de gaz à effet de serre.

Le groupe CNP Assurances s'engage à accompagner la transition énergétique et écologique vers une économie non destructrice des ressources naturelles, tant sur la gestion propre de l'entreprise (digitalisation, bâtiments d'exploitation), que sur le passif (relations avec nos assurés) et l'actif (portefeuille d'investissements).

Cet engagement se fonde sur :

- le suivi de l'impact environnemental de l'activité du Groupe ;
- le déploiement d'actions pour les réduire.

Réduire notre empreinte environnementale

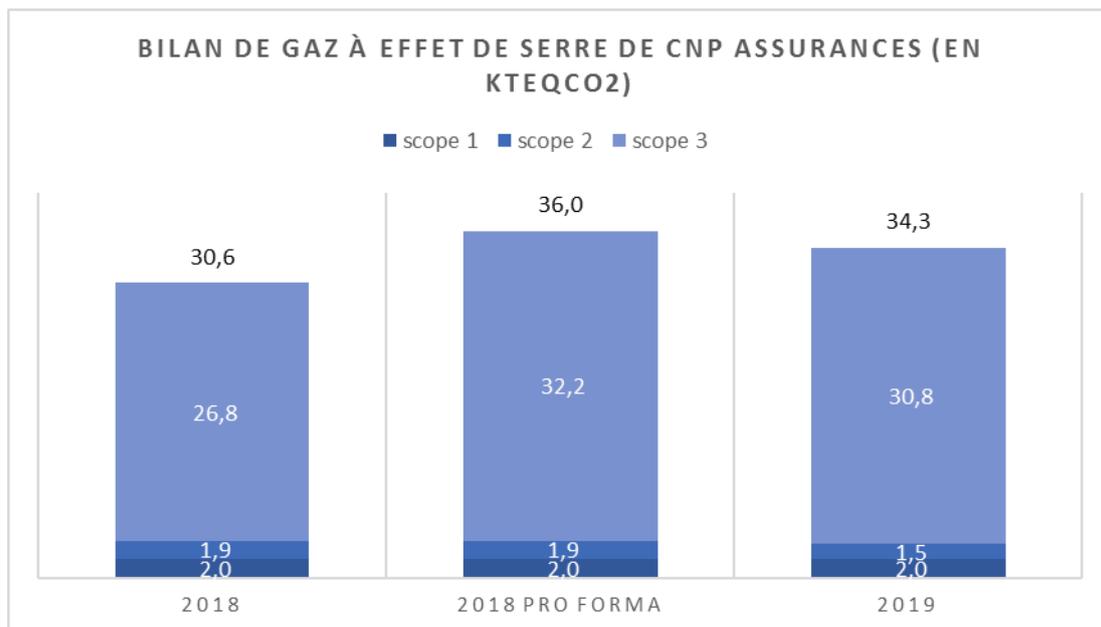
Bilan des émissions de gaz à effet de serre de CNP Assurances.

CNP Assurances est tenue d'établir un bilan de ses émissions de gaz à effet de serre en application des dispositions de l'article L. 229-25 du code de l'environnement. CNP Assurances le met à jour annuellement.

Conformément aux dispositions de cet article, le détail par poste est disponible sur le site de www.bilans-ges.ademe.fr. Par ailleurs, CNP Assurances déclare ses rejets de gaz à effet de serre auprès du CDP depuis 2005.

Les facteurs d'émissions de référence servant au calcul de ce bilan correspondent à la version 17.0 de la base carbone de l'ADEME. La version 17.0 a vu la mise à jour de différents facteurs d'émissions en matière d'énergie.

En 2019, CNP Assurances a rejeté 34,3 kteqCO₂ ^β, en hausse de 12 % par rapport au bilan publié en 2018 de 30,6 kteqCO₂. Cette hausse s'explique par l'intégration en 2019 d'un périmètre plus complet d'émissions de gaz à effet de serre liés aux achats par CNP Assurances de prestations de service informatique (scope 3). En appliquant ce périmètre plus complet aux données de 2018, nous obtenons des rejets pro forma de 36,0 kteqCO₂ en 2018. L'évolution à périmètre constant entre 2018 et 2019 des rejets de CO₂ de CNP Assurances se traduit par une baisse de 5 %.



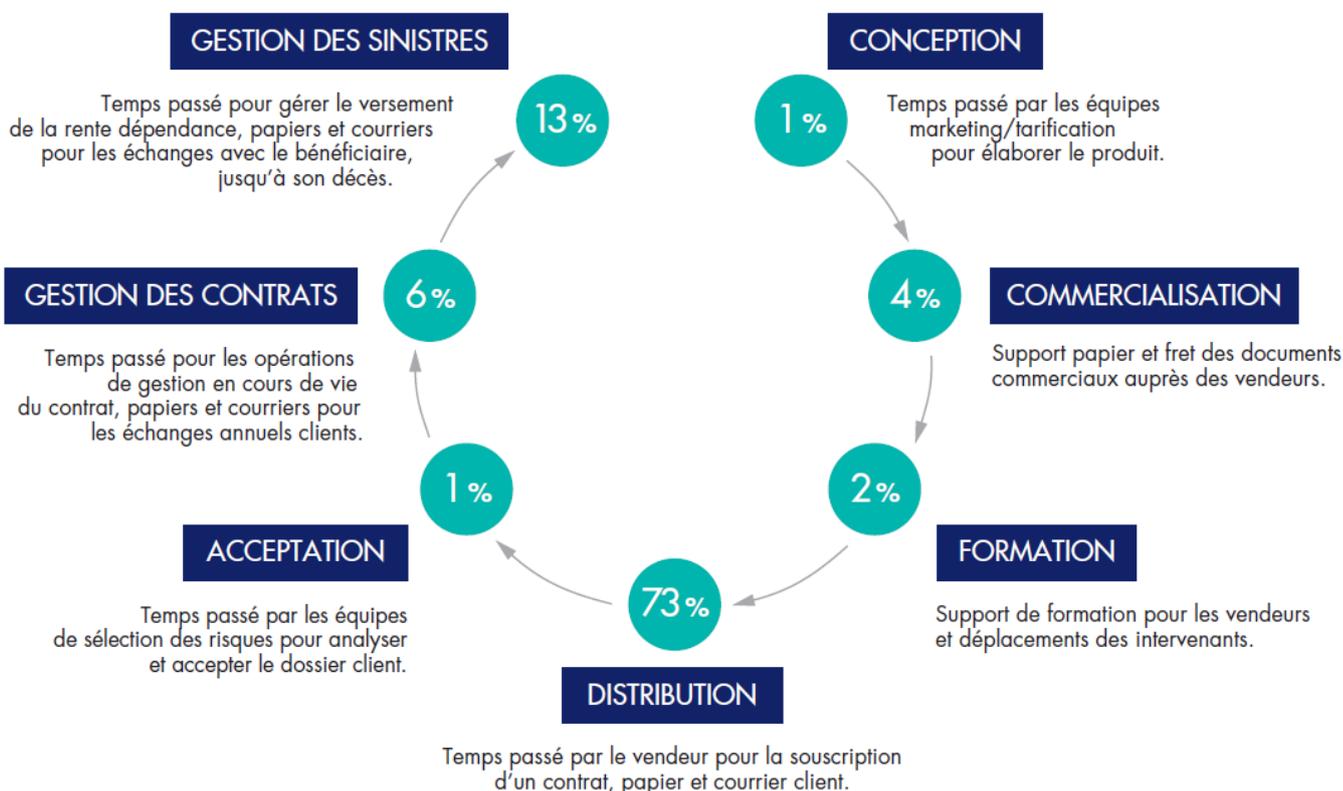
Les principales évolutions à périmètre constant entre 2018 et 2019 des rejets de CO2 de CNP Assurances sont les suivantes :

- **Scope 1 (émissions directes)** : légère hausse (+2 %) des émissions de GES liée à l'augmentation de la consommation de carburant des véhicules thermiques mis à disposition de certains collaborateurs
- **Scope 2 (émissions indirectes liées aux consommations énergétiques)** : baisse notable (-20 %) des émissions de GES liée à la forte diminution de la consommation de chauffage urbain et, dans une moindre mesure, à la légère baisse de la consommation d'électricité. Ces évolutions sont dues à la fois aux variations climatiques ayant entraîné en 2019 une température moyenne plus douce et à la poursuite des travaux d'efficacité énergétique sur le site d'Angers (cf. 7.3.4.2 Réduire notre empreinte environnementale)
- **Scope 3 (autres émissions indirectes, hors actifs financiers)** : légère baisse (-4 %) liée aux moindres émissions de GES de l'ensemble des postes (baisse des déplacements domicile-travail grâce au télétravail, baisse des déplacements professionnels en avion des collaborateurs de CNP Assurances, baisse de la consommation de papier, baisse des amortissements de matériel informatique et des autres amortissements) à l'exception des achats de prestations de service et de prestations intellectuelles qui sont en hausse

Principaux postes d'émission de GES de CNP Assurances	Émissions 2019	Part dans les émissions totales
Achat de prestation de services et de prestations intellectuelles (scope 3)	22,1 kteqCO2	64 %
Amortissement de matériel informatique (scope 3)	3,2 kteqCO2	9 %
Consommation de carburant, gaz naturel, fioul, climatisation (scope 1)	2,0 kteqCO2	6 %
Déplacements domicile-travail (scope 3)	1,8 kteqCO2	5 %
Consommation de réseau de chaleur et d'électricité (scope 2)	1,5 kteqCO2	4 %
Déplacement professionnels (scope 3)	1,1 kteqCO2	3 %

Analyse du cycle de vie d'un produit d'assurance

L'estimation des émissions de gaz à effet de serre liées au cycle de vie d'un produit d'assurance prévoyance a été revue en 2015, en cohérence avec la démarche Bilan carbone. À titre d'exemple, un contrat Trésor Prévoyance Garantie Autonomie, émet sur toute la durée de sa vie 22 kgCO₂, répartis de la façon suivante :



Cette analyse a permis de hiérarchiser nos priorités d'actions et justifie les efforts faits pour réduire l'empreinte environnementale du fonctionnement interne, le développement de la dématérialisation et le suivi en ligne des dossiers.

Réduire notre empreinte environnementale

Déplacements et visioconférences

Les déplacements en voiture des collaborateurs de CNP Assurances représentent une des composantes de son empreinte carbone. Le potentiel de gain économique et environnemental étant significatif, des formations pratiques ont été mises en place sur les risques routiers et l'éco-conduite auprès de l'ensemble des collaborateurs du réseau commercial Amétis. Un module spécifique (risques routiers, conduite en situation d'urgence et écoconduite) d'une journée est également suivi par tous les nouveaux collaborateurs du réseau Amétis.

A travers le déploiement de 73 écrans collaboratifs, 39 systèmes de visio-conférence, 128 systèmes d'audio-conférence et 406 bornes Wifi, CNP Assurances favorise la mobilité, le travail à distance et le mode collaboratif de ses collaborateurs.

Le nombre d'heures de visioconférence a augmenté de 11 % au niveau du groupe entre 2018 et 2019.

CNP UniCredit Vita, quant à elle, intègre depuis 2013 dans le tableau bord trimestriel présenté au comité de direction des indicateurs de suivi de l'usage des heures de visio-conférence et d'audioconférence, ainsi que des déplacements en avion et en train.

Déplacements professionnels au niveau du Groupe

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Millions de km parcourus en avion	15,6	20,9	+ 34 %	100 %
Millions de km parcourus en train	3,1	3,5	+ 13 %	100 %
Millions de km parcourus en voiture	13,8	10,1	- 27 %	100 %

La hausse des déplacements en avion est due à l'extension du périmètre des données communiquées par le groupe Caixa Seguradora qui intègre désormais ses principales filiales, dont la localisation dans plusieurs villes en Amérique du Sud nécessite des vols intérieurs. À périmètre constant, le nombre de kilomètres parcouru au niveau du groupe CNP Assurances en 2019 est stable par rapport à 2018. A l'inverse, les déplacements en voiture baissent de 27 %.

Les déplacements en train concernent majoritairement CNP Assurances, dont plus d'un tiers est réalisé entre ses principaux sites de Paris et Angers. CNP Assurances a mis en place une politique voyage formalisée encadrant les pratiques des collaborateurs afin de réduire les impacts sur l'environnement tout en préservant le niveau de confort adéquat et la sécurité des voyageurs.

L'utilisation des transports en commun est promue et le recours aux taxis est autorisé sous certaines conditions. Lorsque celles-ci sont remplies, la centrale de réservation alloue en priorité une voiture hybride. 45 % des courses en taxi ont été effectuées avec une voiture hybride sur les deux dernières années. Dans le cadre d'une incitation à une mobilité décarbonée, quatre bornes de recharge pour les véhicules électriques sont installées dans le parking du siège social de CNP Assurances à Paris et sont de plus en plus utilisées.

CNP UniCredit Vita poursuit son action de sensibilisation auprès de ses collaborateurs pour favoriser le train à l'avion et les transports en commun à la voiture. La filiale leur propose des abonnements annuels à tarif réduit qui ont été élargis en 2018 à l'ensemble de la Lombardie. De plus, CNP UniCredit Vita utilise un service d'acheminement à vélo pour les plis, documents et petits colis sur l'agglomération milanaise, en remplacement d'un transporteur deux-roues motorisé.

CNP Santander Insurance fournit à tous ses collaborateurs des billets de transport public à prix réduit, et encourage également l'utilisation du vélo pour se rendre au travail via un financement proposé par l'entreprise.

En Argentine la mobilité durable, notamment en bicyclette, a été spécifiquement promue auprès des collaborateurs : kit de protection vélo, sécurité routière, etc.

Bâtiments d'exploitation

Maîtrise des consommations d'énergie

La consommation d'énergie du groupe CNP Assurances correspond à l'usage des collaborateurs et des serveurs informatiques (chauffage, climatisation, bureautique). La principale énergie

consommée est l'électricité.

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'électricité	22,4 GWh	22,2 GWh	- 1 %	100 %
Consommation de chauffage urbain	4,7 GWh	3,9 GWh	- 17 %	54 %
Consommation de gaz	1,4 GWh	1,1 GWh	- 20 %	97 %
Consommation de fioul	11 640 litres	13 015 litres	+ 12 %	100 %

Électricité

En 2019, la consommation électrique est en légère baisse (- 1 %). Une action spécifique a été dispensée en 2017 visant à réduire la consommation électrique durant les heures d'inoccupation des immeubles. Cette action fait suite aux conclusions de l'audit énergétique réalisé en 2015. Ainsi une campagne de remplacement d'éclairage a été mise en œuvre et remplacé par des luminaires LED équipés de détecteurs de présence. Cette politique s'est poursuivie en 2019.

Concernant le data center en France, le relèvement des consignes de la température dans les salles hébergeant les serveurs informatiques a permis de réduire légèrement l'indicateur de performance énergétique à son niveau 2017 (1,56 vs 1,57 en 2017). Cet indicateur, mis au point par le *Green Grid*, permet de mesurer l'efficacité énergétique d'un *datacenter*, calculée en divisant la consommation globale du *datacenter* par la consommation des équipements informatiques (serveur, stockage, réseau). En 2019, l'installation de nouveaux compteurs électrique permet un meilleur pilotage des installations et ainsi d'optimiser le fonctionnement des groupes frigorifiques.

Les filiales de CNP Assurances ont également mis en place progressivement des mesures pour réduire la consommation électrique notamment sur l'éclairage, le chauffage et les serveurs.

Le groupe Caixa Seguradora a déménagé son siège fin 2014 dans un bâtiment moins énergivore grâce aux détecteurs de présence, aux ampoules LED, aux façades vitrées (moins de lumière artificielle) et à un système d'air conditionné plus performant.

Les bâtiments de CNP Assurances Compañía de Seguros ont été rénovés en 2015 et 2016 alliant ouverture, convivialité et performances énergétiques : utilisation de la lumière naturelle, remplacement des ampoules par des LED, fenêtres et portes en double vitrage, mise en place d'un système de climatisation/chauffage plus performant.

CNP UniCredit Vita a entièrement refait son système d'éclairage en installant des lampes LED à économie d'énergie dans tous les bureaux du siège ainsi que des détecteurs de présence pour automatiser le système d'éclairage dans certains lieux.

Le nouveau bâtiment occupé par CNP Santander Insurance dispose d'un système de contrôle de l'éclairage et est exclusivement équipé de lampes LED.

Par ailleurs, des sensibilisations ont été menées auprès des collaborateurs dans les entités du Groupe (cf. « Sensibilisation et formation des collaborateurs »).

Chauffage urbain, gaz et fioul

CNP Assurances a mis en place une politique d'économie d'énergie en optimisant l'exploitation et

la conduite des installations : le pilotage des équipements de chauffage (site France excepté Arcueil), de climatisation et de ventilation requiert une gestion experte des programmes horaires de mise en et hors services des installations. Par ailleurs, à l'occasion de la création de salles de réunion supplémentaires, l'ajout de sonde de CO2 permet au système de climatisation d'ajuster les paramètres en fonction du nombre de collaborateurs présents.

La consommation de chauffage urbain et de gaz a baissé en 2019 (de -17 % et -20 % respectivement) du fait des efforts d'efficacité énergétique et d'une température moyenne plus douce.

La consommation de fioul, dont l'augmentation en 2019 est liée à des tests non récurrents, concerne uniquement les groupes électrogènes des principaux sites en France, elle est non significative et à usage exceptionnel.

Dans le cadre des opérations de maintenance régulière, CNP Assurances systématise la recherche de la performance énergétique. Lors des remplacements d'équipements techniques, le choix se porte sur l'élément le moins énergivore. C'est dans cet esprit permanent de maîtrise de l'impact environnemental que CNP Assurances intervient sur ses implantations.

Des opérations significatives de travaux visant à réduire les consommations d'énergie ont été réalisées notamment :

- dans le cadre d'un projet global de réduction des dépenses énergétiques sur l'immeuble d'Angers St Serge et sur la base des résultats d'un diagnostic de performance énergétique, un plan pluriannuel de travaux sur la période 2014-2019 a débuté par des travaux de rénovation de la production frigorifique. Ceux-ci ont permis la mise en conformité au regard des textes réglementaires avec la suppression du fluide R22 et le remplacement des tours aéroréfrigérantes ouvertes consommatrices d'eau par des tours fermées qui, de par leur principe de fonctionnement, ne consomment pas d'eau ;
- Le programme de rénovation des centrales de traitement d'air démarré en 2016 s'est achevé fin 2019. Il intègre le principe de récupération de calories pour les zones de bureaux. En 2018, trois étages ont été entièrement rénovés. Les équipements de régulation sont remplacés dans le cadre de la rénovation du système de gestion technique du bâtiment. La rénovation prévoit également l'ajout de comptage et des compléments d'instrumentation afin de suivre au plus juste les consommations d'énergie.

Le tout concourt à l'amélioration de la performance énergétique du site Saint-Serge à Angers.

- dans le même temps, les équipements de régulation de température et de contrôle de fonctionnement sont remplacés. Toutes ces informations sont rassemblées au sein d'un système de gestion permettant de conserver dans le temps la performance énergétique du bâtiment.
- dans le cadre du programme pluriannuel de travaux, la rénovation des équipements de régulation terminale s'est poursuivie par le remplacement de la régulation terminale des ventilo-convecteurs et par le remplacement des flexibles d'alimentation en eau de chauffage sur six niveaux dans le cadre d'un plan antifuite d'eau.

En 2018, une opération de travaux visant à remplacer un gaz extincteur halogéné (FM200) néfaste pour la couche d'ozone par un gaz neutre (Azote) a été réalisée. Au total, ce sont 1 790 kg de gaz FM200 qui ont été recyclés.

Dans ce contexte, l'ensemble des travaux menés permettent aujourd'hui de lancer une démarche de certification de la performance environnementale en exploitation sur l'immeuble d'Angers en HQE exploitation, BREEAM In-Use et OsmoZ ainsi qu'une démarche de certification pour le *datacenter* de Beaucouzé en HQE exploitation et BREEAM In-Use. Cette démarche de certification s'achèvera fin 2020.

Énergie renouvelable

Depuis 2017, le site de CNP Assurances à Arcueil bénéficie d'un chauffage par géothermie qui a permis

de supprimer totalement la consommation de gaz.

L'installation de panneaux photovoltaïques sur le toit du siège de Caixa Seguradora à Brasilia a permis la mise en place de production d'énergie renouvelable à hauteur de 121 KWh en 2019.

L'immeuble occupé par CNP Santander Insurance à Dublin dispose également de panneaux photovoltaïques. De plus, il dispose d'une centrale de cogénération permettant de produire de l'énergie renouvelable.

UN COROLLAIRE A LA DIGITALISATION : LA REDUCTION DE LA CONSOMMATION ENERGETIQUE DES *DATACENTERS* ET DES POSTES DE TRAVAIL

La transformation digitale implique d'être vigilant sur la consommation énergétique des *datacenters* mais également des postes de travail.

Le renouvellement régulier du parc informatique via notamment le remplacement des postes fixes desktop par des mini-PC ainsi que l'équipement progressif des collaborateurs avec des ordinateurs portables dernière génération permet une diminution de la consommation électrique.

Les serveurs informatiques gagnent en efficacité énergétique à chaque génération : les équipements renouvelés bénéficient du Label Energystar.

La virtualisation est aussi largement utilisée, non seulement sur les serveurs mais aussi sur les systèmes de stockage et les réseaux de CNP Assurances. Cette technique qui consiste à séparer les services informatiques des systèmes physiques qui les fournissent augmente l'efficacité du Système d'information (moins de ressources consommées pour un même service).

Par ailleurs, le refroidissement des serveurs est consommateur d'énergie. CNP Assurances déploie des actions d'optimisation de la circulation des flux d'air des *datacenters* (urbanisation des salles), tout en dotant progressivement ses équipements de PDU intelligent (*Power Distribution Unit*, permettant de surveiller la consommation d'énergie).

Consommation d'eau au niveau du Groupe

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Consommation d'eau en m ³	75 312	70 923	- 6 %	97 %

La consommation d'eau du Groupe a baissé de 6 % en 2019 du fait des efforts d'élimination des fuites d'eau et de maîtrise des différentes consommations.

Des systèmes de détection de fuite d'eau ont été déployés sur deux des trois bâtiments composant les locaux de CNP Assurances à Paris, le troisième bâtiment sera équipé en 2020. Le siège de Odonto, filiale de Caixa Seguradora se situe dans un immeuble qui dispose d'un système de réutilisation des eaux usées. L'immeuble occupé par CNP Santander Insurance dispose d'un système de récupération des eaux de pluie dont la collecte participe au chauffage du bâtiment.

Si l'on analyse la consommation d'eau du Groupe par rapport au risque de stress hydrique selon les critères de l'*Aqueduct Water Risk Atlas*⁷, la décomposition est la suivante :

- 9% d'eau consommée en zone de stress élevé (Espagne, Italie, Chypre)
- 45% d'eau consommée en zone de stress moyen à élevé (France)
- 2% d'eau consommée en zone de stress faible à moyen (Argentine)
- 44% d'eau consommée en zone de stress faible (Brésil, Irlande)

Gestion des déchets, lutte contre le gaspillage alimentaire et engagement en faveur de l'économie circulaire dans le Groupe

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Tonnes de déchets de papiers et cartons recyclés	176	123	- 30 %	97 %

Le volume de déchets de papiers et cartons produits par le Groupe a baissé de 30 % en 2019 du fait de la forte réduction de la consommation de papier.

La mise en œuvre du tri sélectif dans les différentes entités du Groupe permet de recycler le papier utilisé dans les bureaux pour le fonctionnement interne et les cartouches d'imprimantes. Les bénéfices financiers du recyclage sont reversés à des associations en France.

Le matériel informatique est aussi une source importante de déchet. La plupart des entités du Groupe donne régulièrement leur matériel informatique à des associations. Une action de collecte des déchets électriques et électroniques a été mise en place au sein de Caixa Seguradora depuis 2018.

Depuis 2017, CNP Assurances a installé des cyclopeurs dans ses zones fumeurs, cendriers destinés à réduire la pollution en recyclant les mégots de cigarette sous forme de plaque de cellulose pour mobilier de jardin.

En 2019, les restaurants d'entreprise de CNP Assurances se sont engagés dans la démarche Mon Restau Responsable. Cette démarche créée en 2016 par la fondation Nicolas Hulot pour la Nature et l'Homme et le réseau Restau' Co (réseau interprofessionnel de la restauration collective en gestion directe) vise à promouvoir une alimentation saine et durable. Cette initiative qui s'intègre dans la démarche RSE de CNP Assurances va se traduire par 5 types d'actions : lutter contre le gaspillage alimentaire, travailler avec des acteurs locaux, respecter la saisonnalité des produits, réduire les pertes à la cuisson, renforcer la part de protéines végétales.

Pollution.

Compte tenu de son activité, le groupe CNP Assurances émet peu d'autres gaz à effet de serre que le CO2 et n'a pas d'impact polluant dans l'eau ni dans le sol. Sur son patrimoine forestier, la gestion des forêts de CNP Assurances assure la protection des sols contre l'érosion, la filtration et la purification de l'eau.

⁷ Voir la définition des zones et la méthodologie employée par le World Resources Institute sur le site <https://www.wri.org/our-work/project/aqueduct>

Fournitures et papiers.

L'activité du groupe CNP Assurances étant entièrement dédiée à l'assurance, la principale matière première est le papier. Depuis plusieurs années, de nombreuses actions ont été conduites dans les entités du Groupe pour en réduire le volume utilisé.

Consommation de papier au niveau du Groupe

	2018	2019	Évolution	Niveau de couverture
Consommation de papier (en équivalent pages A4)	130 millions	65 millions	- 50 %	100 %
Part des papiers certifiés gestion durable	88 %	91 %	+3 pts	100 %

Cette année, la consommation de papier du Groupe a été divisée par 2. La forte mobilisation des collaborateurs pour réduire les impressions, la mise en place de nouveaux équipements (imprimantes multifonction, doubles écrans, PC portables) ainsi que la dématérialisation des documents contractuels permet de réduire années après années la consommation de papier totale du Groupe.

De même, la consommation de papier de CNP Assurances Compañía de Seguros a significativement baissé suite à la digitalisation de sept processus internes, et de certains échanges avec l'autorité de contrôle des assurances argentine.

91 % des papiers utilisés dans le Groupe sont certifiés gestion durable (FSC, PEFC, Ecolabel européen).

La préservation de la biodiversité.

Pour la gestion de ses 56 537 hectares de forêts à fin 2019, CNP Assurances bénéficie d'une gestion durable par la Société Forestière. La préservation de la biodiversité fait partie de ses objectifs de gestion. Ainsi, la Société Forestière mène année après année des actions en faveur de la biodiversité. À ce titre, elle s'applique à conserver régulièrement en forêt des arbres sénescents ou morts, debout ou couchés, qui hébergent une biodiversité très spécifique – plus d'un quart des espèces forestières animales et fongiques – reconnue d'intérêt majeur par les scientifiques et les associations de protection de la nature.

Ces actions portent leurs fruits et sont complétées par l'identification et le maintien d'arbres ou autres éléments remarquables. Ainsi le lancement en 2018 de la campagne de recensement de ces éléments permettra de constituer une base de données géographique dans le but de les préserver de toute exploitation sylvicole.

Parmi les nouveaux éléments recensés en 2019, on notera la préservation d'une ripisylve (peuplement constitué d'essences adaptées aux bords de cours d'eau hébergeant une biodiversité remarquable), ainsi qu'une zone humide de 1 200 m² riche en biodiversité en forêt de Malente qui sera conservée en milieu ouvert.

En 2019, CNP Assurances a fait appel à un ornithologue pour inventorier les parcelles de la forêt de Lancosme qui allaient faire l'objet de travaux forestiers afin d'identifier et de protéger les aires de nidifications.

Au Brésil, Caixa Seguradora a adhéré au *Forum Aliança Cerrado*, en partenariat avec deux ONG qui luttent pour la protection de la biodiversité et des réserves d'eau de la région du Cerrado (savane brésilienne).

Par ailleurs, CNP Assurances et Caixa Seguradora ont mis en place en 2019 des actions de sensibilisation pour promouvoir l'agriculture biologique auprès de leurs salariés.

CNP UniCredit Vita a mis en place en 2018 un système de compactage des bouteilles en plastique avec récupération des bouchons dans l'un de ses espaces de convivialité. Pour aller plus loin, en septembre 2019, le projet *Plastic Free* a été lancé dans le but d'éliminer tous les produits en plastique à usage unique (gobelets, bâtonnets, bouteilles d'eau). Pour accompagner ces mesures qui entreront en vigueur début 2020, des bouteilles réutilisables en acier inoxydable seront offertes à l'ensemble des collaborateurs. Cette action a été complétée d'installation de fontaines à eau.

De son côté, CNP Assurances Compañía de Seguros a mis fin en 2019 à l'achat de gobelets en plastique, encourageant ses collaborateurs à utiliser leur propre tasse.

7.4 Notations extra-financières

La qualité de la démarche RSE de CNP Assurances est reconnue par les agences de notations extra-financières. Le tableau suivant présente les dernières notations extra-financières de CNP Assurances (toutes non-sollicitées).

Agence de notation	Notation extra-financière	Commentaire
Sustainalytics	74/100 (2018)	21 ^{ème} sur 146 assureurs dans le monde
ISS-ESG (ex Oekom)	Prime B- (2019)	<i>Insurance Industry Leaders</i> , parmi les 3 premiers assureurs sur 173 assureurs dans le monde
Vigeo-Eiris	61/100 (2018)	4 ^{ème} sur 53 assureurs en Europe
MSCI	AAA (2019)	
CDP	B- (2019)	
PRI	A (2019)	Module stratégie et gouvernance
AODP	BBB (2018)	6 ^{ème} sur 80 assureurs dans le monde

7.5 Présence dans des indices ISR

L'action CNP Assurances fait partie de plusieurs indices ISR regroupant les entreprises bénéficiant des meilleures notations extra-financières. Elle fait notamment partie des indices européens ou mondiaux suivants :

- MSCI Europe ESG Leaders, MSCI World ESG Leaders
- FTSE4Good Europe, FTSE4Good Developed
- Euronext Vigeo Europe 120, Euronext Vigeo Eurozone 120
- Morningstar Europe Sustainability, Morningstar Eurozone Sustainability, Morningstar Global Markets Sustainability, Morningstar Developed Europe Low Carbon Risk
- Ethibel Sustainability Excellence Europe

7.6 Prix et autres reconnaissances externes en termes de démarche RSE

CNP Assurances a reçu en septembre 2019 le label *HappyIndex®/Trainees* décerné par *ChooseMyCompany* qui récompense les organisations où les étudiants sont les plus heureux et motivés, mesuré via un sondage auprès des stagiaires et alternants.



CNP Santander Insurance a reçu le label *Great Place to Work*, pour la deuxième année consécutive, dans la catégorie meilleure petite entreprise (moins de 100 salariés). Le label est décerné uniquement aux entreprises ayant atteint un certain score, issu d'un sondage auprès des collaborateurs et de documents fournis par l'entreprise.

Caixa Seguradora a été nommé premier assureur brésilien (catégorie assurances générales) en 2019 pour la prévention des litiges avec ses clients lors du prix *A Era do Diálogo 2019* du groupe *Padrão Consumidor Moderno*.

CNP UniCredit Vita a reçu le prix Excellence de l'année 2019 dans la catégorie Assurance vie des *Fonti Awards®* : elle a été distinguée pour son leadership innovant dans le secteur de la bancassurance, pour l'engagement dans l'intégration de sa stratégie RSE dans le plan de développement de l'entreprise et pour la grande attention envers les attentes et les besoins des différentes parties prenantes. Ont été soulignés les nombreuses initiatives en faveur de l'équilibre vie professionnelle / vie privée (télétravail, *smartworking*, activités sportives).

7.7 Note méthodologique

7.7.1 Méthodologie d'élaboration du modèle d'affaires

L'élaboration du modèle d'affaires a impliqué un groupe de travail composé de collaborateurs en charge de la communication, des relations avec les investisseurs et de la RSE. Établi en cohérence avec le plan stratégique de l'entreprise, il fait l'objet d'un processus de validation dédié par

plusieurs membres du comité exécutif et la direction générale.

7.7.2 Méthodologie d'analyse des enjeux et des risques

Le rapport qui précède expose la stratégie de responsabilité sociétale et environnementale (RSE) du groupe CNP Assurances à travers ses principaux enjeux. Il est nourri d'exemples d'actions menées dans l'ensemble du Groupe et a été rédigé conformément aux dispositions relatives à l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 et du décret du 9 août 2017 (transposition de la directive 2014/95/UE), qui définissent le contenu et le champ de la déclaration de performance extra-financière (DPEF).

L'analyse des enjeux RSE réalisée en 2018 permet de satisfaire les éléments attendus dans la DPEF, et plus particulièrement au sein de chacune des cinq catégories d'information : conséquences sociales, conséquences environnementales, respect des droits de l'Homme, lutte contre la corruption et évasion fiscale.

Les risques et opportunités ne figurant pas dans la DPEF n'ont pas été considérés comme prioritaires à l'issue de l'analyse. Ceci concerne notamment les sujets de lutte contre la précarité alimentaire, de respect du bien-être animal et d'alimentation responsable, équitable et durable, listés à l'article L. 225-102-1 du code de commerce mais considérés comme peu matériels pour l'activité du groupe CNP Assurances.

7.7.3 Méthodologie de collecte des données extra-financières

Référentiel et définition.

Les indicateurs et le processus de reporting extra-financier sont définis pour l'ensemble des entités du Groupe dans un document interne appelé processus. Ce processus sert de référence aux différents intervenants de CNP Assurances et dans toutes ses filiales pour l'élaboration du présent chapitre. Il décrit les enjeux, les rôles, les indicateurs, le mécanisme de collecte, les principaux risques extra-financiers identifiés et le dispositif de contrôle et de maîtrise de ces risques.

Périmètre.

Les indicateurs couvrent toutes les entités du groupe CNP Assurances consolidées en comptabilité par intégration globale, sauf mention contraire, hors succursales, hors CNP Europe Life et Filassistance qui n'ont pas été inclus dans le périmètre, soit : CNP Assurances, CNP Caution, MFPrévoyance, CNP Luxembourg, CNP Partners, CNP Assurances Compañía de Seguros, le groupe Caixa Seguradora, CNP UniCredit Vita, CNP Cyprus Insurance Holding et CNP Santander Insurance, et leurs sous-filiales consolidées. Les indicateurs des filiales consolidées sont présentés sans application de quote-part.

Le terme « CNP Assurances » utilisé dans ce chapitre couvre les entités juridiques CNP Assurances et CNP Caution.

Le terme « Groupe » utilisé dans ce chapitre couvre les entités mentionnées ci-dessus, soit 97% des collaborateurs du groupe consolidé au 31 décembre 2019.

Période couverte.

Les indicateurs de flux couvrent la période du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019 et les indicateurs de stock s'entendent au 31 décembre 2019. Pour la consommation énergétique (électricité, chauffage, chauffage urbain, gaz et fioul) des sites de Paris de CNP Assurances et les déplacements professionnels, les flux sont mesurés sur 12 mois glissants du 1^{er} novembre 2018 au 31 octobre 2019.

Historique et variation du périmètre.

Par rapport à 2018, le périmètre reste globalement inchangé, de légères variations de périmètre peuvent apparaître sur des indicateurs qui n'auraient pas été renseignés par une entité ou par une sous-entité en 2018, et qui l'auraient été en 2019.

Méthode de collecte, de contrôle et de consolidation.

Les indicateurs extra-financiers sont collectés auprès des directions opérationnelles, par site lorsque cela est nécessaire. La collecte est réalisée en partie à l'aide de l'outil informatique de consolidation comptable.

Un correspondant désigné par entité est en charge d'un premier niveau de consolidation au sein de son entité. Des valideurs contrôlent les données de leurs entités. Le département RSE de CNP Assurances est en charge de la consolidation globale, et effectue un contrôle de cohérence sur l'ensemble des informations recueillies auprès de tous les correspondants.

La mise en place dès 2006 du reporting extra-financier a progressivement amélioré la qualité des données extra-financières, notamment environnementales. Une plateforme collaborative web dédiée à la collecte des indicateurs extra-financiers a été mise en place en 2015. Les ratios consolidés sur l'ensemble des entités sont calculés à partir des ratios collectés par pondération sur les effectifs de chaque entité.

Vérification par un organisme tiers indépendant.

Un organisme tiers indépendant a procédé à des travaux visant à vérifier :

- la conformité de la DPEF aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques incluant des indicateurs clés de performance et les actions relatifs aux principaux risques.

Les indicateurs, associés aux principaux risques et opportunités environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) pertinents pour CNP Assurances, identifiés à l'issue d'une analyse de matérialité ont fait l'objet de tests de détail (identifiés par un β). Les autres éléments attendus tels que la présentation du modèle d'affaires, la méthodologie d'analyse des risques et opportunités ESG pertinents pour CNP Assurances, ainsi que les politiques dédiées à la maîtrise de ces derniers, ont également fait l'objet de vérifications.

Limites de la collecte et fiabilité.

Il peut exister des définitions d'indicateurs sociaux légèrement différents d'un pays à l'autre. Le référentiel commun a été déployé depuis 2014 dans les filiales étrangères et certaines définitions telles que celle de l'absentéisme, les formations et les rémunérations, ont été homogénéisées. Les indicateurs consolidés retenus restent néanmoins cohérents et significatifs.

Le périmètre suivi pour les consommations d'eau et d'énergie en France comprend les sites basés sur Paris, Angers et Arcueil, hors bureaux en région (1 800 m²), soit 92 % des collaborateurs de CNP Assurances.

À noter que certaines données environnementales ont fait l'objet d'estimations lorsque l'imputation directe n'était pas disponible (par exemple lorsque les consommations sont incluses dans les charges locatives). Il s'agit notamment des données de consommation eau et énergie des bâtiments estimées dans certains cas au prorata des m² occupés (sites d'Arcueil).

7.8 Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société CNP Assurances, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponible sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
- Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration au paragraphe 7.7 Note méthodologique.
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

- Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs⁸ que nous avons considérés les plus importants :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de CNP Assurances (France) et couvrent entre 48 et 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre Octobre 2019 et Février 2020 sur une durée totale d'intervention de 5 semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la Direction Générale, la Direction de la Conformité Groupe, la Direction Financière Groupe, la Direction de la Comptabilité Groupe, la Direction des Ressources Humaines, la Direction de l'Expérience Client et des Systèmes d'Information, la Direction RSE, la Direction Achats.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

⁸ Montant des encours retraite ; Nombre de clients distributeurs Lyfe ; Pourcentage des actifs financiers passés au filtre ESG ; Note moyenne de satisfaction des utilisateurs du site e-bénéficiaire ; Taux de réclamations au premier semestre ; Nombre de DIC sur le site internet ; Taux de collaborateurs formés à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt ; Part des salariés exposés au risque LCB/FT formés ; Taux de formation des collaborateurs dans le cadre de la mise en place de la RGPD ; Part des collaborateurs ayant bénéficié de formation ; Turnover ; Part des femmes parmi les cadres de direction ; Taux d'absentéisme ; Nombre de maladies professionnelles. Bilan carbone 2019

Fait à Paris La Défense, le 04 mars 2020

L'organisme tiers indépendant

MAZARS SAS


Olivier LECLERC
Associé


Edwige REY
Associée RSE & Développement Durable

7.9 Glossaire

ADEME : Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

AIE : Agence internationale de l'énergie

BEPS : *Base Erosion and Profit Shifting*

BREEAM : *Building Research Establishment Environmental Assessment Method*

CDI : Contrat à durée indéterminée

CDP : Association à but non lucratif collectant un reporting annuel sur les émissions de gaz à effet de serre et les stratégies environnementales auprès de milliers d'entreprises à travers le monde

CET : Compte épargne temps

CIL : Correspondant informatique et libertés

DCP : Données à caractère personnel

DIC : Document d'information clé

DPEF : Déclaration de performance extra-financière

DPO : *Data Protection Officer*

ESAT : Entreprise de service d'aide par le travail

ESG : Environnement, social et gouvernance

ESS : Économie sociale et solidaire

FATCA : *Foreign Account Tax Compliance Act*

FFA : Fédération française de l'assurance

FSC : *Forest Stewardship Council*

GAFI : Groupe d'action financière

GES : Gaz à effet de serre

GIEC : Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat

GPEC : Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

HATVP (Haute autorité pour la transparence de la vie publique) : autorité administrative indépendante française chargée de promouvoir la probité et l'exemplarité des responsables publics, créée en janvier 2014 dans le cadre de la loi relative à la transparence de la vie publique

HQE : Haute qualité environnementale

HSE : Hygiène, sécurité et environnement

ISR : Investissement socialement responsable

LCB-FT : Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

LGBT : lesbiennes, gays, bisexuels et transgenres

OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques

ODD : Objectifs de développement durable

OIT : Organisation internationale du travail

OPCVM : Organisme de placement collectif en valeurs mobilières

Pacte mondial : initiative des Nations Unies lancée en 2000 pour inciter les entreprises à adopter une attitude socialement responsable en s'engageant à intégrer et à promouvoir des principes relatifs au respect des droits de l'homme et du droit du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption

Parties prenantes : personne physique ou morale a) sur laquelle les activités, les produits et/ou services de CNP Assurances peuvent avoir un impact significatif b) dont les actions sont susceptibles d'influer sur la capacité de CNP Assurances à mettre en place, avec succès, ses stratégies et à atteindre ses objectifs.

PEFC : *Programme for the Endorsement of Forest Certification*

PERCO : Plan épargne retraite collectif

PRI : *Principles for Responsible Investment*

PSI : *Principles for Sustainable Insurance*

QVT : Qualité de vie au travail

RGPD : Règlement général sur la protection des données

RPS : Risques psycho-sociaux

RSE : Responsabilité sociétale et environnementale

RSSI : Responsable de la sécurité des systèmes d'information

Taux de fréquence des accidents du travail : nombre d'accidents de travail par million d'heures travaillées dans l'entreprise.

Taux de gravité des accidents du travail : nombre de journées de travail perdues par accident du travail x 1000 divisé par le nombre d'heures travaillées.

TEE : Transition énergétique et écologique

Unité bénéficiaire : équivalent temps plein d'un travailleur handicapé

7.10 Table de concordance de la déclaration de performance extra-financière

Thème	Section
Présentation du modèle d'affaires de la société	7.1.2 Un modèle d'affaires original
Description des principaux risques extra-financiers liés à l'activité de la société	7.3 Enjeux et risques extra-financiers
Description des politiques appliquées par la société pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques extra-financiers	7.3 Enjeux et risques extra-financiers
Résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance	7.3 Enjeux et risques extra-financiers
Respect des droits de l'homme	7.3.1.§ Veiller au respect des droits de l'homme
Accords collectifs conclus dans l'entreprise	7.3.2.§ S'engager à proposer des conditions de travail favorables
Mesures prises en faveur des personnes handicapées	7.3.2.% S'engager à proposer des conditions de travail favorables
Actions visant à lutter contre les discriminations et à promouvoir les diversités	7.3.2.§ S'engager à proposer des conditions de travail favorables
Lutte contre la corruption et l'évasion fiscale	7.3.1.§ Assurer une bonne éthique des affaires
Changement climatique	7.3.3.§ Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement
Pollution	7.3.4.§ Réduire notre empreinte environnementale
Économie circulaire	7.3.4.§ Réduire notre empreinte environnementale
Lutte contre le gaspillage alimentaire	7.3.4.§ Réduire notre empreinte environnementale
Protection de la biodiversité	7.3.4.§ Réduire notre empreinte environnementale 7.3.3.§ Intégrer les enjeux ESG et climat dans les processus d'investissement
Sous-traitance et fournisseurs	7.3.3.2 Être un acheteur responsable
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	7.3.1.§ Accompagner les évolutions sociales et sociétales
Lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable	Considérés comme peu matériels pour l'activité du groupe CNP Assurances

8. Procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière

8.1 L'évaluation des résultats techniques

L'établissement des provisions techniques est coordonné par la direction technique groupe. Ses activités comprennent entre autres la valorisation des indicateurs techniques du groupe dans différentes-normes (MCEV ©, françaises, IFRS et Solvabilité 2).

Dans le cadre de l'arrêté des comptes sociaux et consolidés et de la communication financière du Groupe CNP Assurances, la direction technique groupe est plus particulièrement en charge :

- Du calcul des taux de participation aux bénéfices pour l'ensemble des contrats individuels et des contrats de retraite en France,
- De la détermination des provisions techniques en France
- De la coordination de la détermination des provisions techniques au niveau du groupe,
- De la vérification du respect de certains principes comptables applicables aux comptes consolidés (test d'adéquation des passifs et test d'actif pour les actifs incorporels d'assurance en particulier).

Des contrôles sont mis en œuvre afin de s'assurer :

- Du respect des délais pour répondre aux exigences de communication du Groupe CNP Assurance,
- De la cohérence des informations produites,
- De l'actualisation des données contractuelles et financières servant de base aux calculs des provisions,
- De la conformité des travaux menés avec la réglementation en vigueur, les règles comptables et les principes définis par CNP assurances;

Par ailleurs, la direction technique groupe procède à des évaluations de rentabilité et de valeur du portefeuille, notamment dans le cadre de la justification des actifs incorporels, du calcul de la valeur du stock de contrats et des projets de développement. Parmi les postes du bilan et du compte de résultat technique, figurent en effet la valeur des portefeuilles de contrats des filiales acquises ainsi que leur amortissement. Afin de s'assurer que les résultats futurs permettent de justifier l'absence de dépréciation de ces actifs incorporels, il est procédé, annuellement, à des projections et à des simulations qui permettent de justifier l'absence de dépréciation des actifs incorporels.

Cette direction est également dotée d'un département Standard actuariel qui établit les normes techniques concernant les provisions techniques et la MCEV* et prépare les synthèses et rapports d'analyse attendus de la direction technique groupe par la direction générale

* Market Consistent Embedded Value ©

8.2. La maîtrise de l'évolution des outils et des processus

L'application des nouvelles normes IFRS 9 et IFRS 17 présente des enjeux importants tant en termes d'intégration des nouvelles exigences normatives que de revue des processus de clôture.

La nouvelle norme IFRS 9 sur les instruments financiers est entrée en vigueur le 1er janvier 2018 pour la plupart des entités, mais les groupes d'assurance ont la possibilité de reporter son application à l'année où la nouvelle norme IFRS 17 sur les contrats d'assurance entrera en vigueur, fixée aujourd'hui à 2021. De plus, les discussions au board de l'IASB permettent d'espérer un report complémentaire de la date d'application d'IFRS 17 d'un ou deux ans. Ce qui rendrait obligatoire l'application d'IFRS 9 et d'IFRS 17 pour les compagnies d'assurance en 2022 ou 2023.

Le groupe CNP Assurances a choisi de bénéficier de cette possibilité de report pour l'établissement de ses comptes consolidés.

En 2019, les projets relatifs à l'implémentation d'IFRS 9, lancés dès 2018, se sont poursuivis avec des premières livraisons de modifications de systèmes. L'objectif est d'atteindre un premier état stable en 2020, permettant d'assurer la production de comptes en IFRS 9 pour les principales entités du groupe.

Le projet IFRS 17 s'est poursuivi en 2019 avec en particulier le développement des nouveaux outils dédiés au calcul des métriques IFRS 17 et une meilleure prise en compte des spécificités propres à la réassurance. Ces travaux feront l'objet d'un raffinement continu à partir de 2020, permettant à terme l'alimentation des systèmes comptables et la production des futurs états financiers.

Par ailleurs, CNP Assurances poursuit sa démarche d'amélioration continue des outils de comptabilisation et de fiabilisation de l'informatisation comptable.

Ainsi, les placements non cotés ont été migrés vers une plateforme centralisée de gestion des placements. Cette plateforme regroupe désormais l'ensemble des titres cotés et non cotés détenus par CNP Assurances, dans un outil unique, qui se déverse de manière automatique dans l'outil comptable. Les différents reportings internes et les modalités de rapprochement entre comptabilité et gestion sont uniformisés.

Au passif, les rapprochements entre comptabilité et gestion des éléments relatifs aux contrats d'assurance font l'objet d'une automatisation renforcée et modernisée.

8.3. La tenue de la comptabilité et l'établissement des états financiers

En 2019, la fonction comptable de CNP Assurances s'est réorganisée afin, notamment, de pouvoir mieux répondre aux évolutions réglementaires majeures en cours de mise en œuvre (IFRS9, IFRS17) et de continuer à renforcer son environnement de contrôle.

Elle est désormais organisée en quatre départements :

- Opérations courantes : en charge de la comptabilisation des opérations au jour le jour et de la justification des comptes autres qu'inventaire
- Inventaire : en charge de la production des états réglementaires comptables et des reportings associés internes ou externes.

- Fonctions Transverses : en charge notamment de l'animation du processus d'arrêté des comptes. Ce département intervient également en supervision du dispositif de contrôle interne et des outils de production de la direction de la comptabilité groupe.

- Normes Comptables Groupe.

Le contrôle de l'activité d'arrêté des comptes s'inscrit dans un dispositif comprenant :

- un processus d'arrêté des comptes documenté et une gouvernance mise en place autour de comités réguliers (chaque semaine en période d'arrêté et une semaine sur deux entre deux arrêts) ayant pour objectif d'organiser les travaux de clôture comptable, de suivre leur avancement et de définir les actions à mettre en œuvre en cas de difficulté ;
- des contrôles de premier niveau réalisés par les équipes en charge des opérations courantes et par les équipes responsables de la comptabilisation des opérations d'inventaire. Ces contrôles sont complétés par des notes d'analyse.
- Des contrôles complémentaires sont également effectués, au sein du département Inventaire, par l'équipe en charge du reporting social et celle responsable du reporting transverse multinorme; Ces contrôles comprennent notamment des revues analytiques, bilan et résultat, des évolutions entre deux périodes. L'analyse du résultat est réalisée au niveau des différents produits et un rapprochement est effectué entre les prévisions et les résultats observés.
- des contrôles de second niveau sont réalisés par le service 'Contrôle interne /Révision' au sein du département Fonctions Transverses. Ce service assure notamment la révision des comptes sur le périmètre du siège.
- une implication forte de la Direction de la Comptabilité Groupe dans les campagnes de contrôle interne organisées par la Direction des Risques Groupe. Le service 'Contrôle interne/Révision', en charge également de la révision des comptes, s'assure de la pertinence des contrôles mis en œuvre, pour le traitement des opérations courantes comme lors de l'exécution du processus d'inventaire. Il vérifie, en particulier, que ces contrôles couvrent de manière satisfaisante les principaux risques identifiés.

Pour l'établissement des comptes consolidés, ce dispositif est complété par l'envoi d'instructions aux filiales avant chaque arrêté, un contrôle des liasses de consolidation reçues (contrôles automatisés et contrôle par l'équipe Consolidation et Reporting transverse multinorme) et des échanges réguliers avec les équipes comptables et les auditeurs locaux.

Les enjeux de planification et de pilotage en environnement multinorme continuent d'être très prégnants en 2019, en particulier compte tenu des enjeux de réduction des délais pour le reporting Solvabilité 2. La Direction de la Comptabilité Groupe a continué le déploiement de l'outil de pilotage des arrêts MAP (Monitoring Accounting and regulatory Process), mis en place à partir de septembre 2017. Pour l'arrêté des comptes au 31 décembre 2019, le suivi de la production du rapport de gestion et celui de la production du document d'enregistrement universel ont été intégrés dans l'outil MAP.

8.4. Le recensement des obligations de publication

Deux directions concourent à l'identification des informations à produire au marché en apportant chacune leurs compétences spécifiques : la direction financière groupe (qui regroupe la direction des relations investisseurs, la direction comptable groupe, la direction technique groupe et la direction du pilotage et de la performance) et la direction juridique corporate. Les liens établis avec les correspondants de l'Autorité des Marchés Financiers contribuent à une amélioration continue de la communication financière.

9. Bilan des opérations réalisées dans le cadre du programme de rachat d'actions

L'assemblée générale du 18 avril 2019 a renouvelé le programme de rachat mis en place depuis l'introduction en Bourse de la Société

9.1. Achat et vente d'actions

La Société a acheté (du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019) 2 235 611 actions au prix moyen de 18.26 € et vendu 2 328 537 actions au prix moyen de 18.50 €.

DU 1^{ER} JANVIER 2019 AU 31 DECEMBRE 2019

	Flux bruts cumulés		Positions ouvertes au jour du dépôt de la note d'information					
	Achats (en euros)	Ventes (en euros)	Positions ouvertes à l'achat			Positions ouvertes à la vente		
			Call achetés	Put vendus	Achats à terme	Call achetés	Put vendus	Achats à terme
Nombre de titres	2 235 611	2 328 537						
Échéance maximale moyenne	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant
Cours moyen de la transaction (<i>en euros</i>)	18.26	18.50						
Prix d'exercice moyen	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant
Montants (<i>en euros</i>)	40 826 475	43 074 574						

TABLEAU DE DECLARATION SYNTHETIQUE

Déclaration par l'émetteur des opérations réalisées sur ses propres titres du 1 ^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019	
Pourcentage de capital auto détenu de manière directe et indirecte	0,07 %
Nombre d'actions annulées au cours des 24 derniers mois	Néant
Nombre de titres détenus en portefeuille au 31 décembre 2019	505 717
Valeur comptable	8 988 500 €
Valeur de marché du portefeuille *	8 966 362 €
* Au cours de clôture du 31 décembre 2019 : 17.73€	

9.2. Finalités poursuivies

Toutes les opérations ont été effectuées dans l'objectif d'animation de marché du titre par un prestataire de services d'investissement. La Société n'a pas racheté d'actions en vue de leur affectation aux autres catégories d'objectifs de son programme de rachat de l'exercice 2019. Toutes les actions détenues au 31 décembre 2019 sont affectées au programme d'animation du titre.

9.3. Annulation

La société n'a procédé à aucune annulation d'actions.

10. Actionnariat et évolution du capital social

Exercice 2017

Nombre d'actions : 686 618 477

Nombre de droits de vote : 1 224 983 856

Actionnaires	Nombre d'actions	% en capital	% en droits de vote ⁽¹⁾
Caisse des Dépôts	280 615 540	40,87 %	45,82 %
Sopassure (<i>holding</i> de La Banque Postale et de BPCE)	248 926 986	36,25 %	40,64 %
État	7 645 754	1,11 %	1,25 %
TOTAL DES ACTIONS DE CONCERT ^{(2) (3)}	537 188 280	78,24 %	87,71 %
Public, personnels de la Société et autres	149 430 197	21,76 %	12,29 %
dont :	dont :	dont :	dont :
CNP Assurances (actions détenues en propre)	143 695	0,02 %	-
TOTAL TITRES CNP ASSURANCES	686 618 477	100,00 %	100,00 %

(1) La différence entre le pourcentage en capital et en droits de vote résulte du nombre d'actions propres dépourvues de droit de vote et de l'attribution des droits de vote double enregistrés le 3 avril 2016

(2) Les actions de concert résultent d'un pacte d'actionnaires dont les principales dispositions sont mentionnées dans la partie 6.2.2 du document d'enregistrement universel. Il est précisé que 82 231 488 actions CNP Assurances (dont 42 956 024 détenues par la Caisse des Dépôts, 38 105 074 détenues par Sopassure et 1 170 390 détenues par l'État) comprises dans la détention visée ci-dessus dans le total des actions de concert et issues du paiement, le 24 juillet 2012 et le 28 mai 2013, du dividende en actions de la Société sont exclues de la définition « d'actions pactées » au sens du pacte d'actionnaires conclu, le 12 septembre 1998 entre les concertistes. À la connaissance de CNP Assurances, il n'existe aucun autre actionnaire détenant plus de 5 % du capital social ou des droits de vote

(3) Dans le cadre de leur mandat, les commissaires aux comptes de CNP Assurances ont émis le 12 mars 2018 leur rapport sur les conventions et engagements réglementés (cf. partie 3.6 du document de référence 2017)

Exercice 2018

Nombre d'actions : 686 618 477

Nombre de droits de vote : 1 224 235 192

Actionnaires	Nombre d'actions	% en capital	% en droits de vote ⁽¹⁾
Caisse des Dépôts	280 615 140	40,87 %	45,84 %
Sopassure (<i>holding</i> de La Banque Postale et de BPCE)	248 926 986	36,25 %	40,67 %
État	7 645 754	1,11 %	1,25 %
TOTAL DES ACTIONS DE CONCERT ⁽²⁾	537 187 880	78,24 %	87,76 %
Public, personnels de la Société et autres	149 430 597	21,76 %	12,24 %
dont :	dont :	dont :	dont :
CNP Assurances (actions détenues en propre)	598 643	0,09 %	-
TOTAL TITRES CNP ASSURANCES	686 618 477	100,00 %	100,00 %

(1) La différence entre le pourcentage en capital et en droits de vote résulte du nombre d'actions propres dépourvues de droit de vote et de l'attribution des droits de vote double.

(2) Les actions de concert résultent d'un pacte d'actionnaires dont les principales dispositions sont mentionnées dans la partie 6.2.2 du document d'enregistrement universel. Il est précisé que 82 231 488 actions CNP Assurances (dont 42 956 024 détenues par la Caisse des Dépôts, 38 105 074 détenues par Sopassure et 1 170 390 détenues par l'État) comprises dans la détention visée ci-dessus dans le total des actions de concert et issues du paiement, le 24 juillet 2012 et le 28 mai 2013, du dividende en actions de la Société sont exclues de la définition « d'actions pactées » au sens du pacte d'actionnaires conclu, le 12 septembre 1998 entre les concertistes. À la connaissance de CNP Assurances, il n'existe aucun autre actionnaire détenant plus de 5 % du capital social ou des droits de vote

Exercice 2019

Nombre d'actions : 686 618 477

Nombre de droits de vote 1 224 278 213

Actionnaires	Nombre d'actions	% en capital	% en droits de vote ⁽¹⁾
Caisse des Dépôts	280 615 140	40,87 %	45,84 %
Sopassure (<i>holding</i> de La Banque Postale et de BPCE)	248 926 986	36,25 %	40,67 %
État	7 645 754	1,11 %	1,25 %
TOTAL DES ACTIONS DE CONCERT ⁽²⁾	537 187 280	78,24 %	87,76 %
Public, personnels de la Société et autres	149 430 597	21,76 %	12,24 %
dont :	dont :	dont :	dont :
CNP Assurances (actions détenues en propre)	505 717	0,07 %	-
TOTAL TITRES CNP ASSURANCES	686 618 477	100,00 %	100,00 %

(1) La différence entre le pourcentage en capital et en droits de vote résulte du nombre d'actions propres dépourvues de droit de vote et de l'attribution des droits de vote double.

(2) Les actions de concert résultent d'un pacte d'actionnaires dont les principales dispositions sont mentionnées dans la partie 6.2.2 du document d'enregistrement universel. Il est précisé que 82 231 488 actions CNP Assurances (dont 42 956 024 détenues par la Caisse des Dépôts, 38 105 074 détenues par Sopassure et 1 170 390 détenues par l'État) comprises dans la détention visée ci-dessus dans le total des actions de concert et issues du paiement, le 24 juillet 2012 et le 28 mai 2013, du dividende en actions de la Société sont exclues de la définition « d'actions pactées » au sens du pacte d'actionnaires conclu, le 12 septembre 1998 entre les concertistes.

À la connaissance de CNP Assurances, il n'existe aucun autre actionnaire détenant plus de 5 % du capital social ou des droits de vote

Le 25 juin 2019, l'AMF a accordé des dérogations permettant à la Caisse des Dépôts, La Poste et La Banque Postale de ne pas déposer d'offre publique dans le cadre de leur projet avec L'Etat français aboutissant à la situation actionnariale suivante telle qu'elle est décrite à la page 4 dans la décision 219C1022 de l'AMF :

Actionnaires	Nombre d'actions	% en capital	Droits de vote	% en droits de vote
CDC (directement)	0	0	0	0
La Poste	0	0	0	0
LBP (directement et via Sopassure)	426 597 295	62,13	551 100 362	67,89
Total CDC	426 597 295	62,13	551 100 362	67,89
BPCE	110 590 585	16,11	110 590 585	13,62
Public	149 430 597	21,76	150 049 808	18,48

Des déclarations de franchissements de seuils ont été publiées par l'AMF en date du 9 janvier 2020.

11. Liste des succursales

La liste des succursales hors France de CNP Assurances et de ses filiales consolidées s'établit comme suit au 31 décembre 2019 :

Entité	Succursale	Pays	Ville
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Danemark	Danemark	Copenhague
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Italie	Italie	Milan
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Espagne	Espagne	Madrid
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Nouvelle Calédonie	Nouvelle Calédonie	Nouméa
CNP Assurances	CNP Assurances succursale Polynésie	Polynésie	Papeete
CNP Caution	CNP Caution Italie	Italie	Milan
CNP Caution	CNP Caution Espagne	Espagne	Madrid
CNP Santander Insurance Life	Santander Insurance Life Ltd Italy branch	Italie	Turin
CNP Santander Insurance Europe	Santander Insurance Europe Ltd Italy branch	Italie	Turin
CNP Partners	CNP Partners Italy branch	Italie	Milan
CNP Asfalistiki	CNP Asfalistiki Greece branch	Grèce	Athènes

Les succursales de CNP Partners Solution en Italie et en France ont disparu du fait de la liquidation en juillet 2019 de CNP Partners Solution.