

Open

Rapport annuel
2019 / 2020

À quoi ressemblera
la protection de demain ?

Faut-il avoir confiance
dans l'épargne dynamique ?

Et si le digital redéfinissait
la proximité ?



Assurons
un monde
plus ouvert

CNP Assurances

**Assureur de personnes
multipays, multipartenaires,
multicanal et multisolutions**

19 pays d'Europe
et d'Amérique latine

350 partenaires distributeurs

5 350 collaborateurs

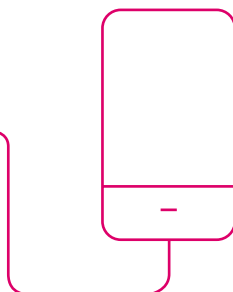
38 millions d'assurés
en prévoyance/protection et

12 millions d'assurés
en épargne/retraite
dans le monde

Pour protéger dans la durée
les personnes et tout
ce qui compte pour elles,
nous réinventons avec nos
partenaires les solutions
adaptées à chacun en
accompagnant tous les
parcours, l'esprit ouvert.
Telle est notre mission.



Rendez-vous dans le monde en mutation



La crise du Covid remet en cause notre vision de la vie, du monde et de l'avenir. Comment se protéger de risques inconnus ? Comment placer son épargne dans un contexte économique aussi troublé ? Jusqu'où l'assureur peut-il s'engager sans entamer son équilibre prudentiel ? Comment réinventer l'assurance quand on a 170 ans ?

Chez CNP Assurances, nous pensons que notre longévité est le fruit d'une adaptation permanente. Elle prouve notre capacité à répondre aux grandes questions de notre métier pour protéger chacun dans la durée.

Rendez-vous avec un assureur ouvert aux autres et au monde qui vient.

L'assurance en question



QUESTION #1

À quoi ressemblera la protection de demain ?

Premières initiatives et perspectives



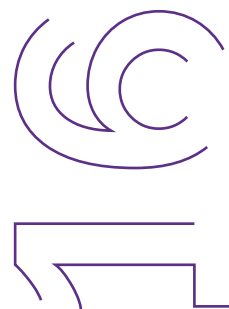
Entretien avec Antoine Lissowski,
directeur général
de CNP Assurances



QUESTION #2

Faut-il avoir confiance dans l'épargne dynamique ?

L'épargne de demain,
premiers succès
Les nouveaux supports,
premières pistes

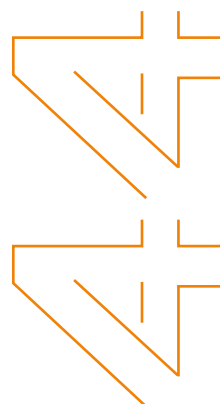
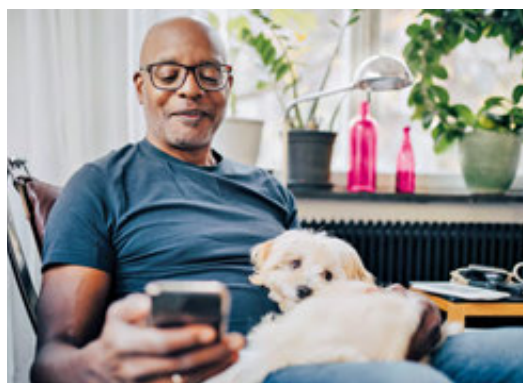




QUESTION #3

L'investissement responsable peut-il changer la donne ?

Bâtiments, forêts, économie réelle... nos investissements en images



Retour sur 2019

Nos partenaires
Notre présence dans le monde
Nos performances financières
Notre contribution sociétale et environnementale



QUESTION #4

Et si le digital redéfinissait la proximité ?

L'expérience client de bout en bout
La relation partenariale sort des cases
Le télétravail change la vie des collaborateurs





Interview

Antoine Lissowski
DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE CNP ASSURANCES

Pendant la crise sanitaire, les assureurs ont été très sollicités. Qu'a fait CNP Assurances ?

A. L. Nous avons pris des mesures en temps réel pour soutenir les assurés, en relation avec nos partenaires. Les délais de paiement des cotisations ont donné de l'oxygène aux clients entreprises et aux travailleurs indépendants. Aux jeunes bénéficiant du report d'échéances de leur prêt étudiant, nous avons accordé le report automatique des échéances de leur assurance emprunteur, mais maintenu les garanties. Dans le sillage de la profession, nous avons pris en charge les arrêts de travail des assurés en longue maladie et des femmes enceintes et, au-delà des garanties contractuelles, décidé de prendre en charge les arrêts de travail pour garde d'enfants dès le premier jour de fermeture des écoles. Nous avons aussi fait jouer la solidarité et pris de nombreuses initiatives en faveur des personnes particulièrement impactées par la crise : soignants, étudiants, personnes âgées isolées et femmes en danger.

« Les assureurs sont là pour absorber les crises. Ils sont aussi là pour y résister. »

L'attente vis-à-vis des assureurs est de plus en plus forte. À quoi servent les assureurs de personnes aujourd'hui ?

A. L. Les assureurs sont là pour absorber les crises traversées par leurs clients. Ils sont aussi là pour résister aux crises qui secouent la société, et les réflexions en cours visent à mettre en œuvre des partenariats public/privé innovants pour mieux répondre à ces situations extrêmes. Le rôle des assureurs de personnes comme CNP Assurances est aussi d'anticiper les évolutions sociétales, je pense au vieillissement de la population, à la question de la dépendance et aux fractures qui se dessinent, en y apportant des solutions positives, utiles et accessibles au plus grand nombre, et ce, durablement.

Quels sont les principaux enjeux pour le secteur de l'assurance ?

A. L. Le premier tient aux taux d'intérêt durablement bas qui pénalisent l'épargne des classes moyennes. Il nous faut dynamiser l'épargne des Français tout en la protégeant, la fléchir davantage vers des unités de compte soigneusement sélectionnées et créer une logique de sécurité en dehors du tout-euros. Le deuxième enjeu du secteur de l'assurance, c'est l'émergence d'une nouvelle famille de risques « planétaires » : la pandémie avec ses multiples conséquences et le réchauffement climatique. Face à des risques aussi universels, le métier d'assureur est interrogé et réclame un dialogue ouvert entre les acteurs publics et privés pour envisager des mécanismes exceptionnels. Aux assureurs d'inventer des solutions de protection en cas de coup dur.

Quelle leçon tirez-vous de cette crise ?

A. L. Je retiens le formidable élan de solidarité et d'innovation de CNP Assurances. Nous avons vécu une expérience humaine exceptionnelle avec toutes nos parties prenantes, redoublant d'audace dans nos métiers et dans nos relations entre nous et avec les assurés.

« Je retiens le formidable élan de solidarité et d'innovation de CNP Assurances. »

Ce moment inédit a accéléré tous les changements à l'œuvre dans l'entreprise, et les a rendus plus nécessaires, plus urgents et plus accessibles aussi. Il n'est pas question de revenir en arrière, au contraire ! Nous allons aller plus loin dans le déploiement du télétravail. Avec nos partenaires, nous allons capitaliser sur cette expérience du 100 % digital pour développer une relation sans couture avec les assurés tout au long de la vie du contrat. Pour enrichir notre proposition de valeur, trois groupes de travail s'attellent à renouveler l'offre en épargne/retraite comme en prévoyance/protection, et l'expérience client. Enfin, cette séquence inédite renforce notre responsabilité de grand investisseur et notre détermination à changer la donne en faveur de l'économie réelle, de la transition écologique, en un mot : au bénéfice de l'Homme.

CNP Assurances engage 300 millions d'euros dans la relance de l'économie. Pourquoi ?

A. L. Au cœur de la crise, CNP Assurances a participé, à hauteur de 24 millions d'euros, au fonds de solidarité créé par la profession pour permettre aux TPE et aux indépendants de résister. Demain, ils devront

rembourser le prêt Trésorerie d'urgence garanti par l'État avec moins de revenus en face. Les entreprises non cotées et familiales, qui forgent le tissu économique, vont manquer de fonds propres. À l'initiative de CNP Assurances, les fonds d'investissement "NOVO" ont été réactivés par la Caisse des Dépôts. Ils mobilisent les assureurs à hauteur de 1,5 milliard d'euros pour renforcer les fonds propres des ETI et des PME, et soutenir les secteurs de la santé et du tourisme. CNP Assurances est l'un des plus gros contributeurs à ce programme de reconstruction économique et sociale du pays, et nous sommes fiers de favoriser la relocalisation de l'industrie de la santé, le financement des hôpitaux et des EHPAD au cœur de notre mission de protection des personnes.

CNP Assurances n'en finit pas de relever ses objectifs « verts ». Jusqu'où irez-vous ?

A. L. Jusqu'à la neutralité carbone de notre portefeuille d'investissements ! C'est l'engagement que nous avons pris à l'horizon 2050 en adhérant à la *Net-Zero Asset Owner Alliance*. Nous avons atteint la quasi-totalité de nos engagements climatiques à 2021 et renchéri sans attendre

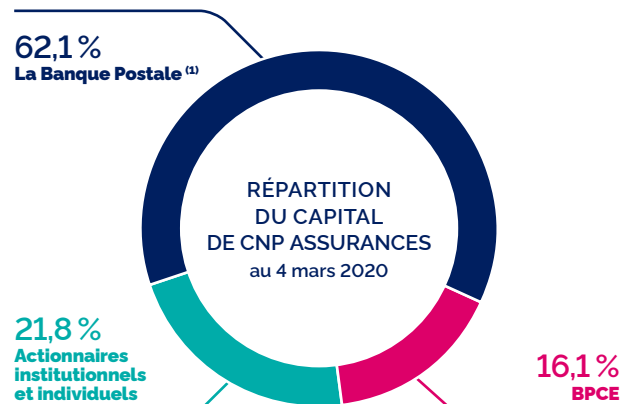
et sans hésiter. Notre plan de sortie définitive du charbon thermique est en marche. Nous allons doubler nos investissements verts – forêts, énergies renouvelables, *green bonds*, etc. – pour atteindre 20 milliards d'euros d'ici à fin 2023 et donner une vraie chance au climat de notre planète en redonnant du sens à l'épargne de nos assurés.

Dans sa nouvelle campagne de communication, CNP Assurances sort des cases pour assurer un monde plus ouvert. À quoi ? Pour qui ?

A. L. Nous sommes ouverts aux évolutions de la société. Aujourd'hui nos vies ne sont plus linéaires, certains font plusieurs métiers en même temps, la colocation n'est plus réservée aux jeunes, elle devient une alternative pour les retraités aux faibles moyens. CNP Assurances prend acte de ces nouveaux parcours, sans tabous ni jugements, pour protéger les personnes tout simplement. Nous sommes ouverts au monde, par notre modèle multipartenarial et international. Ouverts, nous le sommes aussi à notre nouvel actionariat et à notre nouvel avenir aux côtés de La Banque Postale dans un grand groupe de bancassurance européen au service des territoires et des citoyens. ■

Une évolution actionnariale positive

Forte de son appartenance au pôle financier public piloté par la Caisse des Dépôts et de son nouvel équilibre actionnarial, CNP Assurances forme désormais avec La Banque Postale un grand groupe de bancassurance européen au service des territoires et des citoyens. Avec ses partenaires distributeurs et toutes ses parties prenantes, CNP Assurances s'attachera à innover pour toujours mieux protéger les personnes et tout ce qui compte pour elles, en cultivant son ouverture au monde qui vient.



(1) Filiale à 100 % du Groupe La Poste (détenu à 66 % par la Caisse des Dépôts et à 34 % par l'Etat).

« Donner une vraie chance au climat de notre planète en redonnant du sens à l'épargne de nos assurés. »

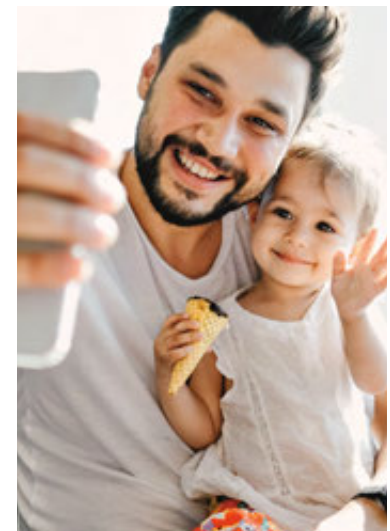
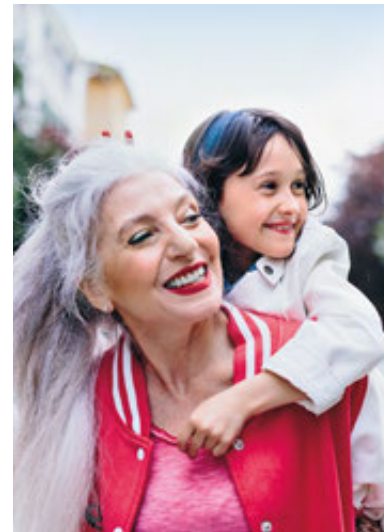
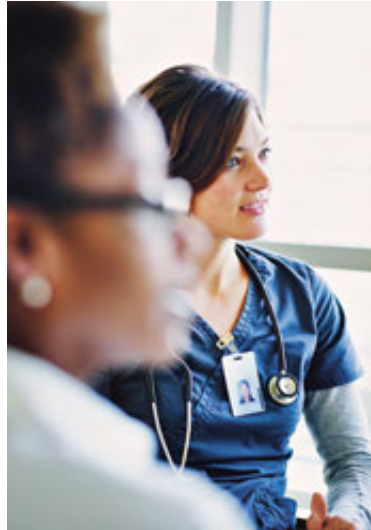
Question #1



La crise sanitaire bouleverse les attentes et les usages des assurés et incite CNP Assurances à renouveler sa dynamique de protection des personnes.



À quoi ressemblera la protection de demain ?



Si le monde de demain présente de nombreuses inconnues,

CNP Assurances a d'ores et déjà acquis quelques quasi-certitudes. Conséquence de la crise économique qui s'amorce, le pouvoir d'achat, donc le prix, devient déterminant. La sécurité et la santé sont la priorité du plus grand nombre pour plusieurs années. Le futur passera par la technologie, qui a démontré son utilité, des courses en ligne à l'école à distance en passant par le traçage des personnes contaminées, et gagné le droit d'entrer dans tous les foyers.

Les impacts de la crise sur les choix des Français en matière de prévoyance se dessinent.

Les garanties pertes d'emploi, très peu souscrites aujourd'hui (4 %), pourraient connaître un regain d'intérêt. Ce que les enquêtes ⁽¹⁾ révèlent déjà, c'est la sensibilisation accrue des Français au risque décès et leur intérêt réel pour des prestations financières le cas échéant.

L'incertitude majeure reste la capacité des ménages à financer de telles garanties non obligatoires,

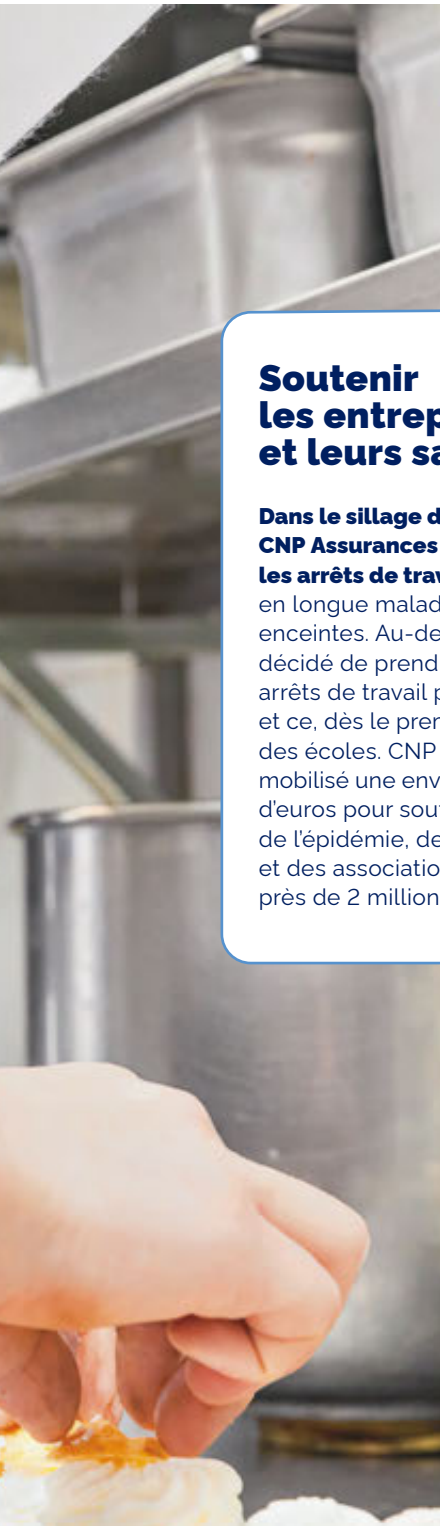
contrairement à l'assurance décès emprunteur ou aux assurances auto et habitation. Les intentions de souscriptions pourraient être bridées par les arbitrages budgétaires, qui seront fonction de la durée et de l'ampleur de la récession dans laquelle le monde entre.

Pour imaginer la protection de demain, CNP Assurances a ouvert un chantier stratégique.

Il analyse l'expérience de la crise sanitaire et la projection des attentes des assurés. Il ouvre en grand la perspective d'évolution des garanties, des services et des process, en gardant l'œil rivé sur l'accessibilité du prix de l'offre.

La protection de demain, premières initiatives





Soutenir les entreprises et leurs salariés

Dans le sillage de la profession, CNP Assurances a pris en charge les arrêts de travail des assurés en longue maladie et des femmes enceintes. Au-delà, le Groupe a décidé de prendre en charge les arrêts de travail pour garde d'enfants, et ce, dès le premier jour de fermeture des écoles. CNP Assurances a ainsi mobilisé une enveloppe de 50 millions d'euros pour soutenir, tout au long de l'épidémie, des entreprises et des associations qui emploient près de 2 millions de salariés.

Garantir l'accès aux soins

En pleine crise du Covid-19, la Croix-Rouge a décidé d'installer une Consult Station® H4D dans son centre de santé de Villeneuve-la-Garenne, territoire francilien identifié comme désert médical, avec 11 médecins de ville pour 25 000 habitants. L'occasion de démontrer l'efficacité du cabinet médical connecté, innovation de la start-up H4D soutenue par CNP Assurances, pour délester les hôpitaux saturés et permettre à tous de consulter un médecin en temps réel tout en limitant les contacts.

CNP Assurances a pris des mesures exceptionnelles pour protéger les assurés fragilisés par la crise sanitaire.

Agir pour l'accessibilité du prix

La récession économique va entamer le pouvoir d'achat des assurés et freiner d'autant l'accès aux soins les plus coûteux, comme l'optique. Le partenariat conclu entre la plateforme santé Lyfe et Sénèque, service indépendant de mise en relation avec un opticien, va jouer à plein. Il permet de trouver le meilleur rapport qualité/prix pour ses lunettes et d'économiser de 20 % à 25 % en comparant les devis des opticiens référencés. Ce service gratuit complète la prise de rendez-vous rapide chez un ophtalmologiste mise en place avec Point Vision. Il enrichit l'offre de protection pour les adhérents de ses partenaires en assurance collective (mutuelles, institutions de prévoyance et entreprises), soit plus de 1 700 000 bénéficiaires potentiels.

La protection de demain, perspectives



Un chantier stratégique dédié

La crise incite CNP Assurances à renouveler sa dynamique de protection de la personne en élargissant son éventail de solutions. Un groupe de travail multi-expertises explore des pistes de réflexion. Nouvelles garanties ou nouvelles solutions, évolution de l'offre de services et assouplissement des process sont au programme de ce chantier. Premières pistes : prévoir la perte de revenu en assurance emprunteur, intégrer des mesures et des garanties en cas de pandémie dans les contrats de prévoyance, comme la suppression des délais de carence ou le déclenchement automatique de services à la personne, le portage des repas à domicile notamment.

Vers une assurance pandémie

Une réflexion de place a permis de définir les contours d'un régime d'assurance qui protégerait les entreprises des conséquences économiques d'une catastrophe exceptionnelle. Baptisé « Catex », il couvrirait les événements de type pandémie, mais aussi les attentats terroristes, les émeutes urbaines et les catastrophes naturelles. Le dispositif reposerait sur un partenariat avec l'État, les assureurs ne pouvant couvrir seuls des événements d'une telle ampleur. Il serait réservé aux TPE-PME, plus vulnérables, qui seraient indemnisées rapidement via le versement d'un « capital résilience » modulable, basé sur la marge brute de l'entreprise. Enfin, la souscription se ferait via une surprime attachée à un contrat existant type multirisques entreprises ou garantie pertes d'exploitation. C'est la proposition faite par le secteur de l'assurance pour alimenter le débat public.

L'assurance perte d'autonomie généralisée

Acteur de référence sur le marché de la dépendance, le Groupe est en première ligne pour relever les défis de l'allongement de la durée de vie. À l'occasion du congrès Reavie 2019, CNP Assurances a défendu le principe proposé par la profession d'une assurance perte d'autonomie universelle par répartition. Basée sur une souscription collective obligatoire, cette solution permettrait de mutualiser le risque pour créer un premier niveau de couverture accessible à tous. Ainsi, verser une rente de 500 euros par mois aux personnes en situation de dépendance totale impliquerait une cotisation mensuelle moyenne de 10 euros par Français de plus de 20 ans.

CNP Assurances fait évoluer son offre avec ses partenaires et en lien avec les acteurs de la place pour répondre aux nouvelles attentes des assurés.

Question #2

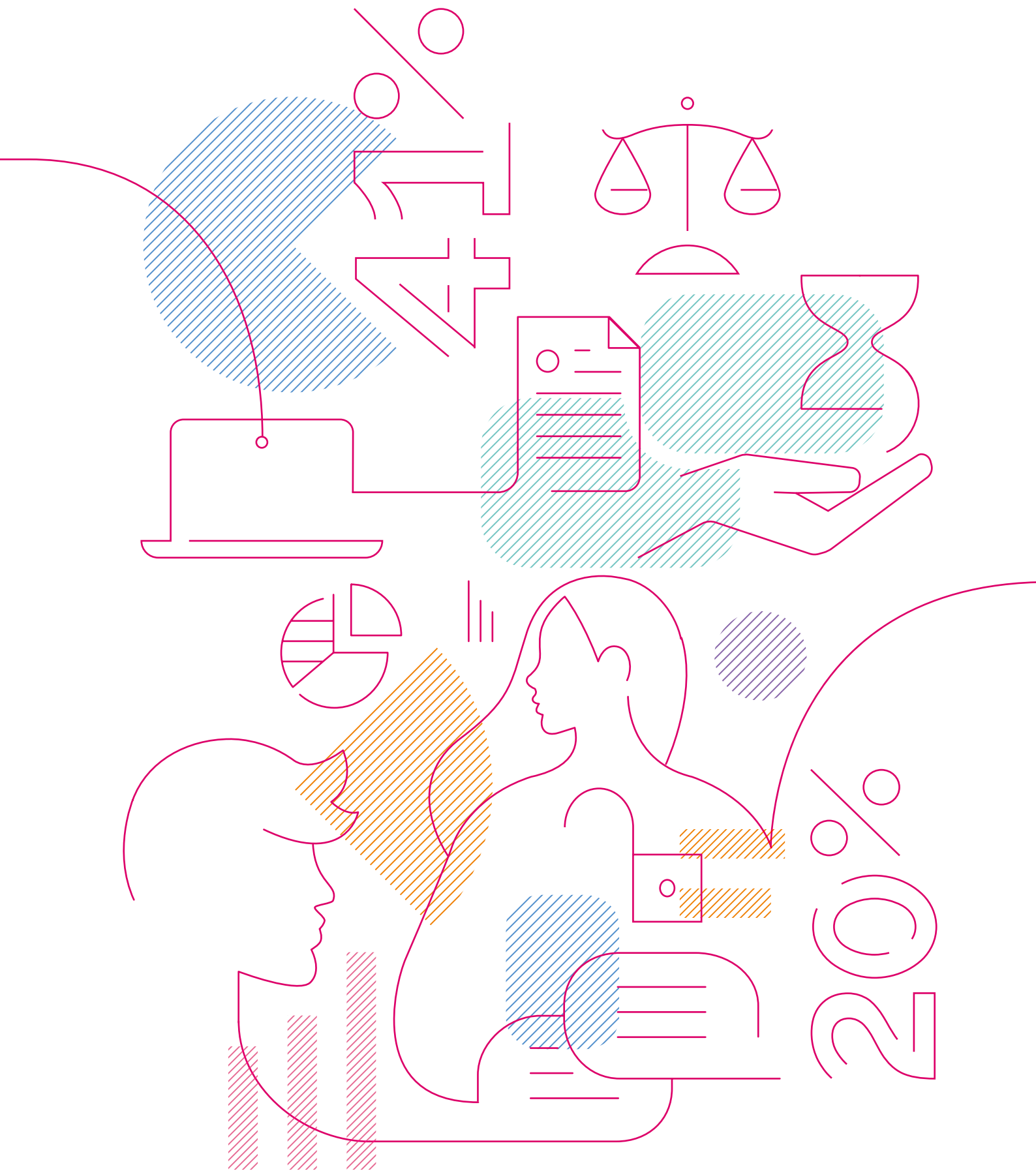


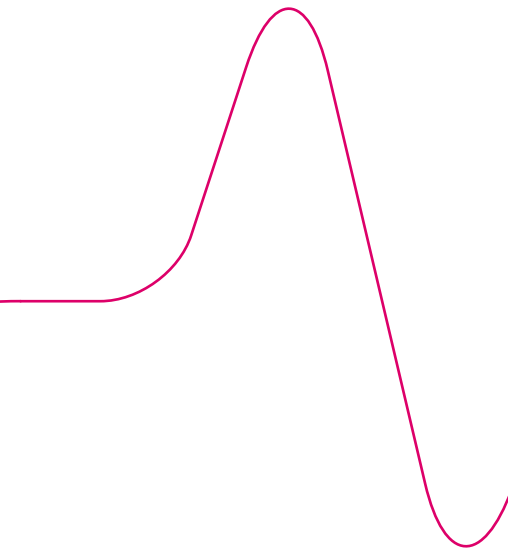
Prise dans l'étau des taux bas,
l'assurance vie se réinvente
à coups d'unités de compte,
mais les fluctuations de la
Bourse freinent l'élan naissant.



Faut-il avoir confiance dans l'épargne dynamique ?





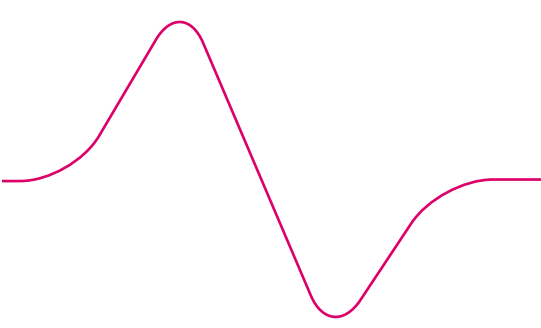


Les taux d'intérêt très bas, voire négatifs, ont poussé les assureurs à décourager par des tarifications élevées les souscriptions 100 % en euros et à conditionner l'accès aux fonds euros à la souscription d'unités de compte (UC), placements non garantis composés d'actions, d'obligations, d'immobilier, etc. En 2019, la part d'UC dans les nouveaux contrats d'assurance vie en France est passée de 23 % en janvier à 41 % en décembre.

Au 1^{er} trimestre 2020, la crise sanitaire a mis l'économie à l'arrêt et fait chuter toutes les Bourses du monde, engendrant des arbitrages vers les supports d'assurance vie peu risqués. Sous l'effet du confinement, l'épargne a bondi de 20 % en France, avec environ 60 milliards d'euros injectés dans des comptes courants, livrets et autres PEL aux rendements très faibles, voire nuls.

Face à l'avenir incertain, les épargnants privilégient la liquidité et la sécurité. C'est un nouveau défi pour l'assurance vie, qui connaîtra, on le sait déjà, une collecte nette négative en 2020.

CNP Assurances poursuit son travail de restructuration de l'activité épargne. Elle soutient son effort de pédagogie pour faire comprendre qu'« unités de compte » ne signifie pas forcément « actions », « Bourse », donc « risques élevés ». Elle s'attache à convaincre les épargnants de diversifier leur épargne longue et à les accompagner dans une logique de sécurité en dehors du tout-euros. Elle ouvre un chantier dédié et redouble de créativité pour redonner confiance dans l'épargne dynamique.



L'épargne de demain, premiers succès

Nouvelles offres, nouvelle génération d'UC et de fonds en euros, nouveau sens : le Groupe se mobilise pour régénérer l'épargne.



CNP UNICREDIT VITA

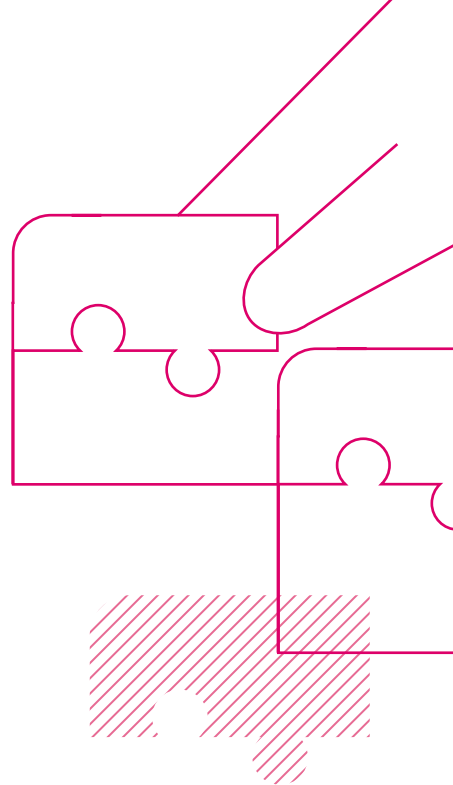
62 %
des contrats
en stock
investis en UC

71 %
du chiffre
d'affaires 2019
réalisé en UC

Italie, les UC en confiance

Une structure d'animation commerciale dédiée, des conseillers qui expliquent l'intérêt d'investir sur le long terme, une offre en assurance vie 100 % en UC extrêmement diversifiée

qui permet d'orienter l'assuré vers des actifs correspondant à sa sensibilité et son profil de risque, CNP UniCredit Vita a tout pour promouvoir l'épargne dynamique avec succès. La preuve : les soubresauts de la Bourse liés à la crise sanitaire n'ont provoqué ni vent de panique ni retrait massif, illustrant la maturité des épargnants italiens. Le lancement début 2020 de sa nouvelle solution multi-support alliant la sécurité des euros (jusqu'à 50 %) et le dynamisme des UC, avec une garantie plancher en cas de décès, complète l'offre. Résultat : début juin, la collecte en assurance vie multi-support a augmenté de 20 % par rapport à la même période en 2019, malgré la crise.





Pergola 90, le bel équilibre

Les experts en gestion patrimoniale de CNP Patrimoine et l'ingénierie des supports d'investissement sont désormais réunis dans un même pôle. Cette proximité permet à CNP Assurances de s'inspirer des acquis et des innovations réservés à la clientèle patrimoniale pour proposer au grand public l'accès à des supports d'une nature et d'une qualité proches de celles de l'épargne haut de gamme.

Le support sécurisé Pergola 90 en est une première illustration. Il permet de **saisir les opportunités des marchés financiers tout en protégeant à tout moment son investissement à hauteur de 90 %** de son plus haut niveau historique et en restant liquide quotidiennement. Lancé fin 2019 auprès de la clientèle patrimoniale de CNP Assurances, ce support sera décliné courant 2020 en version grand public, qui bénéficiera à son tour de son bel équilibre garantie/rentabilité.

Easy Actions Citoyen, le sens

Visualiser l'empreinte environnementale et sociale de son investissement, c'est la possibilité offerte par EasyBourse, le courtier en ligne de La Banque Postale, en dotant son contrat d'assurance vie EasyVie d'un mandat d'arbitrage 100 % ISR. L'épargne est investie dans des OPC ayant reçu le label ISR d'État et un rapport de gestion extra-financier publié chaque semestre permet au client de suivre l'impact positif de son placement : émissions de CO₂, consommation d'eau, évolution des effectifs, etc. Ce mandat « citoyen » est accessible dès 500 euros.



Les nouveaux supports, premières pistes

Des nouvelles garanties

Rassurer l'épargnant, c'est l'objectif de CNP Assurances, qui s'inspire de l'attente numéro 1 d'une majorité de clients : **le niveau initial du capital en UC garanti contractuellement en cas d'aléa**, écrit noir sur blanc. L'autre façon de rassurer le client qui accepte de diversifier son épargne longue consisterait à lui proposer la garantie pandémie pour couvrir des pertes éventuelles en cas de retrait imposé par une nouvelle crise sanitaire.

Des UC plus sécurisées

CNP Assurances axe ses recherches sur des UC **moins connectées au CAC 40, rentables sur des temps longs, dans l'univers immobilier par exemple**. Elle imagine des paniers d'unités de compte composites, plus équilibrés et moins volatils, qui de surcroît embarquent des UC liées aux problématiques actuelles, comme l'environnement, pour donner un sens à l'épargne de la clientèle grand public.





Donner du sens

Donner des garanties contractuelles ne suffira plus. C'est du sens qu'il faut désormais donner à l'épargne investie en UC **en proposant au client de choisir les actifs qui servent ses convictions.**

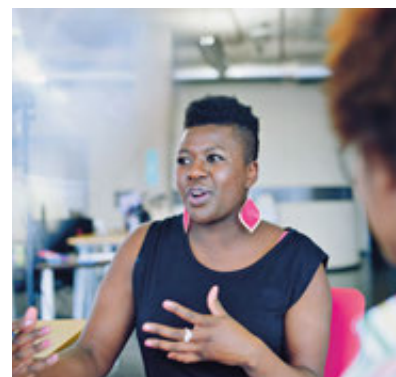
Investir dans le développement durable, dans des infrastructures françaises, dans le bien-vieillir ou tout simplement dans l'immobilier, un actif refuge. Un sens qui peut être donné à tous les niveaux, du support d'investissement au mandat de gestion, voire au contrat d'assurance.



Une gestion experte

Si l'on amène les épargnants à prendre davantage d'UC, il faut aussi leur offrir la possibilité de **déléguer à des experts le pouvoir de faire évoluer leur allocation pour optimiser leur rendement.**

La gestion sous mandat sera progressivement introduite dans les contrats grand public et déployée chez les partenaires distributeurs. À La Banque Postale, par exemple, elle s'appuiera sur les neuf thématiques de la gamme Conviction pour s'adapter au profil sécurité/dynamique de l'épargnant.



À chaque épargnant, sa conviction : monde, économie réelle, développement durable, Europe, immobilier, bien-vieillir, infrastructures, pays émergents et enjeux d'avenir.



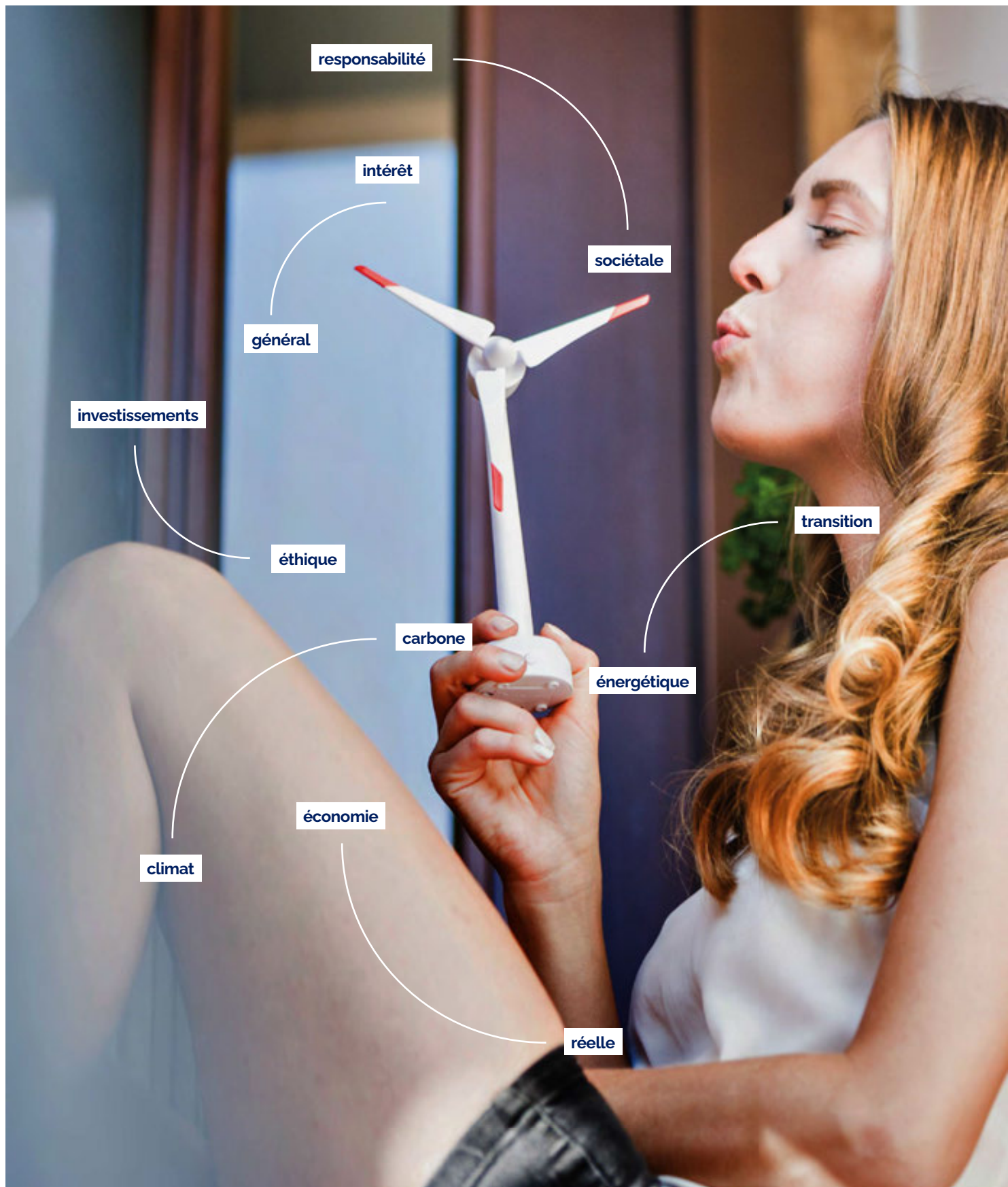
Question #3



La sensibilité croissante
des citoyens aux enjeux
de l'écologie et du local
conforte CNP Assurances
dans sa responsabilité
d'investisseur massif
et de long terme. Nos
investissements en images...



L'investissement responsable peut-il changer la donne ?





L'investissement responsable est une thématique d'aujourd'hui dans laquelle CNP Assurances est engagée depuis longtemps. Parce qu'assurer les personnes depuis 170 ans donne une responsabilité sociétale. Parce qu'être une entreprise publique flèche sa stratégie vers l'intérêt général. Parce qu'investir des centaines de milliards d'euros d'épargne donne un vrai pouvoir. Et parce qu'aujourd'hui les assurés veulent savoir à quoi sert leur argent.

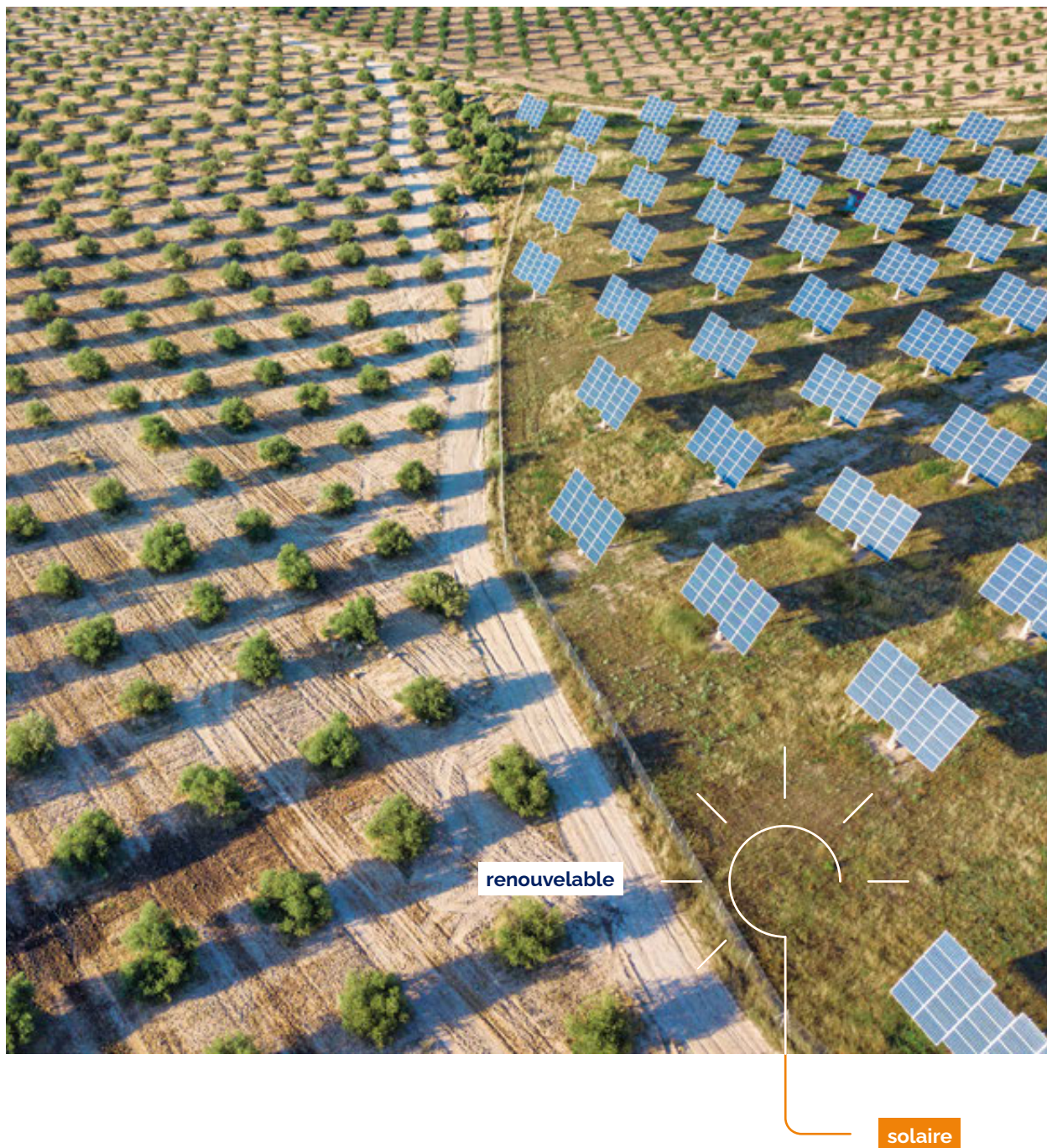
C'est ainsi que dès 2006 CNP Assurances a adopté une démarche ESG et a passé la totalité de son portefeuille actions aux filtres Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. Puis les exclusions sont venues, une à une, renforcer l'éthique de ses investissements, des producteurs de mines antipersonnel en 2008 aux centres financiers offshore en 2014, au charbon en 2015 et au tabac en 2020.

Le climat, bataille phare de CNP Assurances a commencé en 2015, avec des objectifs ambitieux d'investissements verts, de retrait du charbon thermique et de décarbonation de ses portefeuilles d'actifs. La plupart ont été atteints, voire dépassés avant leur échéance, et revus à la hausse pour donner toutes ses chances à la transition énergétique et écologique.

Autre volet clé, l'économie réelle. À fin 2019, 131 milliards d'euros d'épargne des assurés irriguent l'économie française, dont près de 4,5 milliards d'euros investis dans les PME-ETI et les start-up créatrices d'emplois au cœur des régions, et dans l'immobilier et les infrastructures qui stimulent la compétitivité de notre pays.

20 Md€
d'investissements verts
à fin 2023, c'est le nouvel
engagement
de CNP Assurances.





Bâtiments durables Ils concentrent **49 %** de nos investissements en faveur de la TEE à fin 2019. Voilà bientôt quinze ans que CNP Assurances rénove son patrimoine immobilier, avec pour objectif de réduire de 40 % ses émissions de CO₂ entre 2006 et 2021. Un pari en passe d'être gagné puisque ses émissions affichent une baisse de 37 % à fin 2019. Son futur siège, en cours de construction au cœur de l'écoquartier d'Issy-les-Moulineaux, avec ses cinq labels et ses bâtiments à énergie positive, réduira d'autant son empreinte environnementale dès 2022.

Énergies renouvelables Éolien, solaire, géothermie... Les énergies renouvelables représentent **26 %** de nos investissements en faveur de la TEE à fin 2019. Un an, jour pour jour, après la déclaration de la place financière de Paris pour une finance verte et durable, CNP Assurances a adopté en juillet 2020 un plan de sortie définitive du charbon thermique d'ici à 2030 dans les pays de l'Union Européenne et de l'OCDE, et d'ici à 2040 dans le reste du monde.





tonnes de CO₂

gestion durable

Forêts Premier propriétaire privé de forêts en France avec 56 537 hectares de massifs à fin 2019, CNP Assurances a confié leur gestion durable à la Société Forestière. Résultat : ce patrimoine forestier stocke entre 14 et 16 millions de tonnes de CO₂ à fin 2019 et contribue à la lutte contre le réchauffement climatique.



mobilité

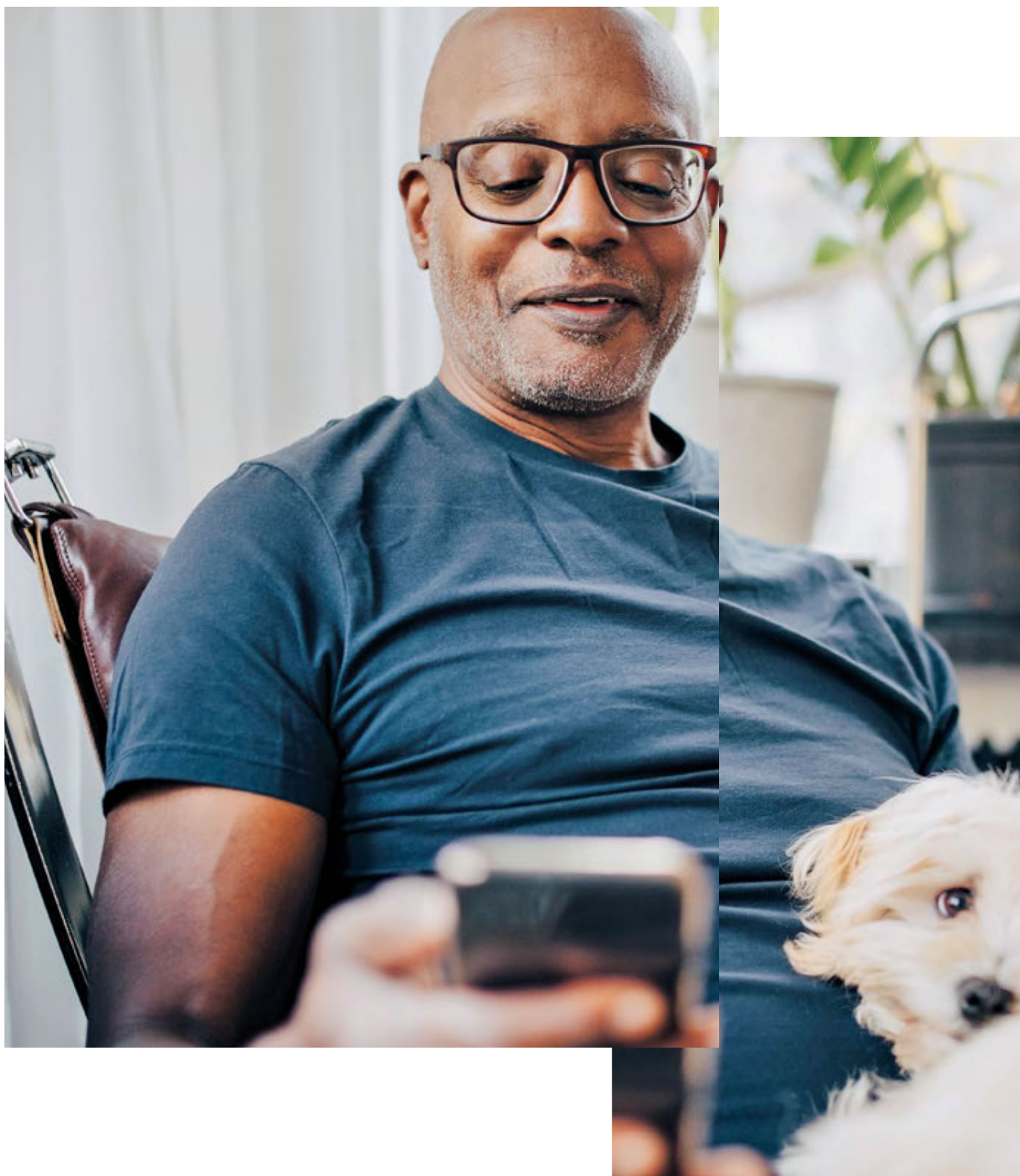
projets innovants

Transport et mobilité durable Gaz verts, biométhane, hydrogène, électricité verte... CNP Assurances soutient de nombreux projets innovants conduits par des acteurs clés de la mobilité durable en France et de la transition écologique de notre pays. CNP Assurances investit aussi dans des grands projets du réseau ferré français, les lignes à grande vitesse en particulier. À fin 2019, le transport et la mobilité durable représentent **14 %** de nos investissements en faveur de la TEE.

Économie réelle Du CAC 40 à la PME familiale, CNP Assurances soutient les entreprises en leur laissant le temps de se développer, de s'adapter aux mutations technologiques pour conforter l'emploi local et d'innover pour les générations futures. Aujourd'hui, CNP Assurances engage **300 millions d'euros** – dans les fonds « NOVO » réactivés par la Caisse des Dépôts – pour renforcer les fonds propres des entreprises, PME et ETI, et investir dans les secteurs de la santé et du tourisme, fortement touchés par la crise sanitaire.



Question #4



La crise sanitaire
est venue accélérer
la transformation digitale
largement engagée par
CNP Assurances et sa
recherche d'un équilibre,
novateur et positif,
entre le « à distance »
et la proximité humaine.



Et si le digital redéfinissait la proximité ?





Pendant les mois de confinement strict, les clients, les partenaires et les collaborateurs du groupe CNP Assurances, en France comme en Italie ou au Brésil, ont expérimenté malgré eux la relation et le travail 100 % à distance. Force est de constater aujourd'hui que cette situation inédite a été un formidable accélérateur de changement des usages, des process et des outils et, au bout du compte, un progrès.

En interne, la continuité d'activité a été assurée par le télétravail, favorisée par le fonctionnement à distance lié à notre modèle d'affaires multipartenarial. En France, dès la première minute du confinement, la quasi-totalité des collaborateurs s'est trouvée en télétravail. Il est resté généralisé au-delà de la date du déconfinement officiel et a ouvert la discussion avec les partenaires sociaux sur l'organisation du travail dans le monde d'après.

En externe, la digitalisation a gagné de nouvelles étapes de la relation avec les clients, qui ont modifié leurs usages en effectuant bien plus d'opérations à distance qu'ils n'en réalisaient jusqu'alors. La situation inédite a incité CNP Assurances à alléger ses formalités et à simplifier ses process. Et si ces avancées inspiraient les parcours clients ? Et si la relation digitale devenait un mode de relation à égalité avec des solutions classiques ? Un chantier stratégique explore les nouveaux comportements des assurés et les évolutions de l'expérience client.

CNP Assurances confirme la refonte de l'architecture de ses systèmes d'information aux derniers standards du marché et explore des pistes avec les acteurs en vue de ce secteur, pour le meilleur de l'efficacité et de la proximité de l'assurance.

L'expérience client évolue de bout en bout

Digitaliser pour CNP Assurances, c'est d'abord définir la place de l'humain.





ands ministères.

En France, la protection comp

... un process innovant d'adhésion en ligne, qui va du devis à la signature électronique du contrat, le tout en quinze minutes.

l'expérience client, la gestion des sinistres et les risques liés à l'allongement de la vie.

100 % affinitaire, 100 % en ligne

En France, la protection complémentaire en santé et prévoyance Anticipa a été développée spécialement pour les agents de quatre grands ministères. Elle est accessible via un site Internet suivant un process innovant d'adhésion en ligne qui va du devis à la signature électronique du contrat, le tout en quinze minutes. Un chatbot répond aux questions des agents en amont et en aval de l'adhésion, et l'équipe Anticipa reste à leur écoute au téléphone et par mail.

Au Brésil, l'assurance hyper agile

Youse, la filiale 100 % numérique de Caixa Seguridade, trace la route en matière de technologie et d'expérience client. Désormais, les clients de l'assurance automobile peuvent modifier les garanties de leur contrat directement en ligne, sans passer par le centre d'appel : une première sur le marché.

Expérience client, un chantier dédié

Poussée par la nécessité du confinement, **CNP Assurances a pris des mesures d'assouplissement et de simplification de ses process.** Réduction du nombre de questions posées et du nombre de justificatifs demandés lors de la souscription, allègement des temps administratifs pour les sinistres les plus légers... Un groupe de travail analyse les mesures à pérenniser pour fluidifier les interactions à distance et s'attelle à la question clé : quel canal pour quel usage ? Entre le « à distance » croissant dans les parcours clients et la proximité humaine nécessaire dans les moments clés où la complexité ou l'émotion réclament la présence d'un conseiller, c'est cette subtile complémentarité que CNP Assurances veut créer.

L'IA entre dans la danse

CNP Assurances soutient la nouvelle chaire de recherches DIALog⁽¹⁾, en partenariat avec l'université Lyon-1 et la Fondation du Risque. Elle explorera les enjeux de l'assurance face aux évolutions comportementales et environnementales qui impactent la vie humaine à l'heure du digital et de l'intelligence artificielle. Ses travaux feront progresser trois sujets : l'expérience client, la gestion des sinistres et les risques liés à l'allongement de la vie.

1. Digital Insurance And Long-term risks.

Le digital renforce la relation partenariale



La crise a levé les tabous et fait sortir des cases CNP Assurances avec ses partenaires.

L'Italie bascule en multicanal

UniCredit, la banque partenaire de CNP Assurances, était relativement réticente à l'idée de parler d'assurance par téléphone ou via les réseaux sociaux. La crise de la Covid a changé la donne en dématérialisant 100 % des échanges. Redonner de la chaleur à la relation grâce à un contact direct et spontané est devenu crucial. C'est ainsi que CNP UniCredit Vita a inauguré le téléphone et la banque en ligne comme nouveaux canaux conversationnels pour la bancassurance. Aujourd'hui, la filiale les intègre dans ses process et forme les conseillers au nouveau cocktail relationnel.

Le défi de l'urgence pour les entreprises

L'intégration des process de BPCE et de CNP Assurances a montré toute sa pertinence dans le cadre du prêt garanti par l'État (PGE) pour conforter la trésorerie des entreprises menacée par la crise de la Covid-19. Dans 70 % des cas, l'acceptation à l'assurance a été immédiate. Pour les dossiers nécessitant une analyse, CNP Assurances s'est engagée à répondre sous 24 heures. Le recours au questionnaire de santé à distance avec signature électronique, éprouvé en assurance emprunteur, a permis de relever le défi et de proposer à plus de 100 000 entreprises une couverture en assurance du PGE.



Garantir ensemble le 100 % digital

C'est la leçon du confinement : toutes les opérations doivent pouvoir être réalisées en ligne, et tous les services doivent pouvoir être accessibles à distance. Ce qui challenge le modèle partenarial de CNP Assurances. Il faut partager des outils communs du *front* au *back-office* pour éviter toute rupture dans la chaîne de traitement. Il faut aussi partager la connaissance du client pour avoir une vision globale de ses besoins, de ses interactions avec CNP Assurances et assurer sa prise en charge de bout en bout. Dépassant les complexités techniques, juridiques ou économiques, la relation partenariale entre dans une nouvelle ère.

L'éthique de l'IA

L'intelligence artificielle offre de multiples opportunités tout au long de la chaîne de valeur d'un assureur. CNP Assurances a décidé de placer l'humain et l'éthique au cœur de ses usages en nommant un responsable de l'éthique de l'intelligence artificielle et en créant un comité éthique de l'IA.

économiques, la relation partenariale entre dans une nouvelle ère

Le télétravail change la vie des collaborateurs



au service des partenaires et clients.

ensemble.

garder le goût d'être

ment, et

Reprendre nos habitudes de travail, échanges, nos pratiques de management, et

en France est passée

2 900 collaborateurs

la quasi-totalité des

En France,



La crise a mis en lumière des fragilités qu'il importe d'accompagner.

Les balises d'une entreprise humaine

La crise a mis en lumière des fragilités qu'il importe d'accompagner. Veiller à la socialisation des collaborateurs et éviter le délitement de l'esprit d'entreprise sont deux préoccupations centrales de CNP Assurances dans la mutation de son organisation. L'évolution des pratiques de management et la conception de nouveaux environnements de travail y contribueront. La crise rebat les cartes et les plans du futur siège du Groupe à Issy-les-Moulineaux. Ce ne sera pas le grand open space pour tous, mais un patchwork de grandes salles et d'espaces modulables dédiés aux échanges, à la formation, à la construction de projet et aux rencontres « festives ». Les collaborateurs ne viendront plus pour s'asseoir et cogiter en solo, mais pour se rencontrer, bouger et faire bouger CNP Assurances.

Le signe d'une transformation digitale

En France, la quasi-totalité des 2 900 collaborateurs est passée en télétravail du jour au lendemain et a assuré la continuité de l'activité au service des partenaires et clients. Le Comex, assisté des spécialistes métier, s'est réuni chaque matin, par téléphone, en cellule de crise, pour surveiller les indicateurs clés du bon fonctionnement de l'entreprise. Le bilan est positif, preuve que l'entreprise a réussi sa transformation digitale. Et maintenant, comment prolonger l'usage du télétravail et accompagner les changements engagés ? Le modèle de distribution de CNP Assurances est favorable au travail à distance. Mais l'adopter à 100 % n'est pas son souhait. Une réflexion est menée avec les organisations syndicales sur sa généralisation à deux ou trois jours par semaine, avec des modalités d'application proches du terrain.

Repenser nos habitudes de travail, d'échanges, nos pratiques de management, et garder le goût d'être ensemble.

Retour sur 2019

2019 a été l'année de la confirmation des grands partenariats historiques sur des horizons très longs. 2020 marque le début de leur mise en œuvre. Le futur de CNP Assurances et de son modèle économique est ouvert. Multipartenarial et international. Solide et solidaire.

Nos partenaires

Le modèle de CNP Assurances repose sur des partenariats de long terme avec des acteurs du secteur bancaire et de la protection sociale en France et à l'international. Leur connaissance approfondie des clients conjugée à son expertise en assurance garantit la pertinence des solutions.

5 PARTENAIRES BANCAIRES MAJEURS

FRANCE

La Banque Postale
actionnaire majoritaire
(62,1 %) de CNP Assurances

25,5 %

BPCE
actionnaire historique
(16,1 %) de CNP Assurances

19,2 %

INTERNATIONAL

Caixa Econômica Federal
au Brésil
(20,1 %)

UniCredit
en Italie
(9,1 %)

Santander Consumer Finance
dans 12 pays
d'Europe
(2,3 %)

31,5 %

RÉPARTITION DU
CHIFFRE D'AFFAIRES
2019

21,5 %

**350 PARTENAIRES
NON EXCLUSIFS
EN FRANCE**

• de 100 acteurs
de la protection sociale
205 acteurs du crédit
40 acteurs de l'épargne
patrimoniale

2,3 %

Autres,
dont **Amétis**,
le réseau salarié
de CNP Assurances

Notre présence dans le monde

Nous protégeons les personnes et tout ce qui compte pour elles sur deux continents, aux réalités économiques, sociétales et culturelles très différentes, qui nous inspirent des solutions nouvelles.

Amérique latine

15 millions
d'assurés
en prévoyance/
protection

4 millions
d'assurés
en épargne/
retraite

Au Brésil, les
jeunes pensent
de plus en plus
à leur retraite.



Brésil

57 000
points de vente

100 %
digitale, la plateforme
d'assurance Youse

– de 24 ans
Ils représentent 38 %
de la population

Source : CIA World Factbook,
décembre 2019.



Prolongation
jusqu'en 2046
des accords de
partenariat avec la
Caixa Econômica
Federal, deuxième
banque publique
brésilienne.

Europe

23 millions
d'assurés
en prévoyance/
protection

8 millions
d'assurés
en épargne/
retraite

+ de **65 ans**
Ils représentent **18 %**
de la population

Source : Estimations Ined 2019.



Prolongation
des accords de
partenariat avec
le groupe BPCE
jusqu'en 2030.
Intégration
dans le Groupe
La Poste, via
La Banque Postale,
qui devient
le principal
actionnaire de
CNP Assurances,
le 4 mars 2020.

En Allemagne,
plus de 95 %⁽¹⁾
des achats de
voitures neuves
sont financés
à crédit.

(1) Source : Deutscheskonto.org.



L'assurance vie,
même avec
un rendement
faible, continue
de rassurer
les Français.

En Italie, les assurés
font confiance à leur
conseiller et optent
pour une épargne
dynamique en UC.

Chypre est le terrain
d'expertise de
CNP Assurances en
assurance de biens ;
nous y sommes
d'ailleurs le leader.

Nos performances financières 2019

Les résultats de l'année 2019 démontrent une fois encore la robustesse du modèle d'affaires de CNP Assurances liée à la diversité de ses activités et de ses partenaires dans le monde. En maintenant sa solidité financière à haut niveau et en s'engageant résolument dans la lutte contre le réchauffement climatique, CNP Assurances participe activement à la dynamique du grand pôle financier public.

Des résultats robustes

RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION (RBE)

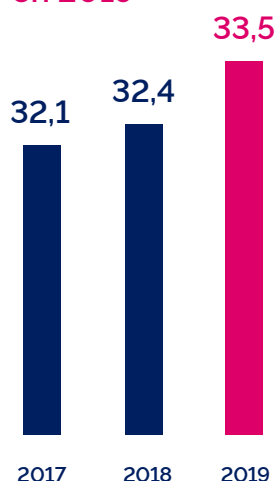
3 041 M€
soit + 4 %

RÉSULTAT NET PART DU GROUPE

1 412 M€
soit + 3,3 %

CHIFFRE D'AFFAIRES DE CNP ASSURANCES (en milliards d'euros)

33,5 Md€
en 2019



+ 3,5 %
de chiffre d'affaires
porté par :

+ 5,6 % en assurance emprunteur

croissance du chiffre d'affaires réalisé sur l'ensemble des zones par les principaux partenaires

42,3 % en UC en épargne/retraite

C'est la part en unités de compte (UC) du chiffre d'affaires épargne/retraite Groupe

ENCOURS MOYENS NETS EN 2019

321 Md€
soit + 2,4 %

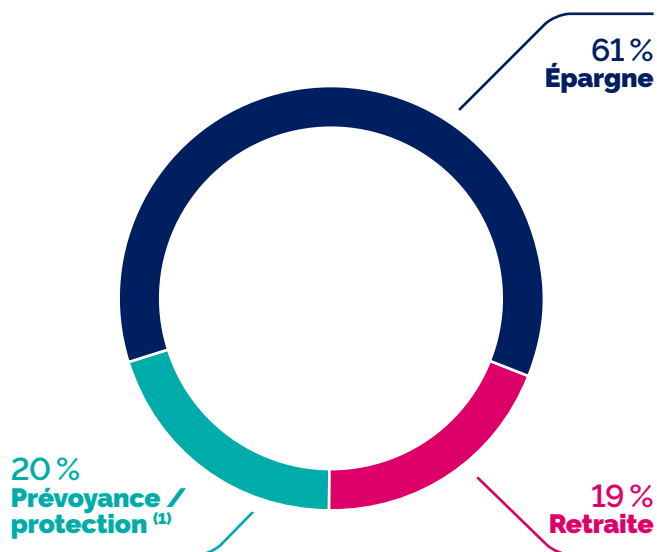
DIVIDENDE

Sur proposition du conseil d'administration de CNP Assurances, l'assemblée générale des actionnaires du 17 avril 2020 a validé l'affectation de l'intégralité du résultat de 2019 en report à nouveau en lieu et place du versement d'un dividende, prévu à 0,94 euro par action (+ 5,6 % par rapport à 2018). Le conseil d'administration évaluera dans les prochains mois l'éventualité et les conditions d'une distribution de dividende.

Une diversification porteuse

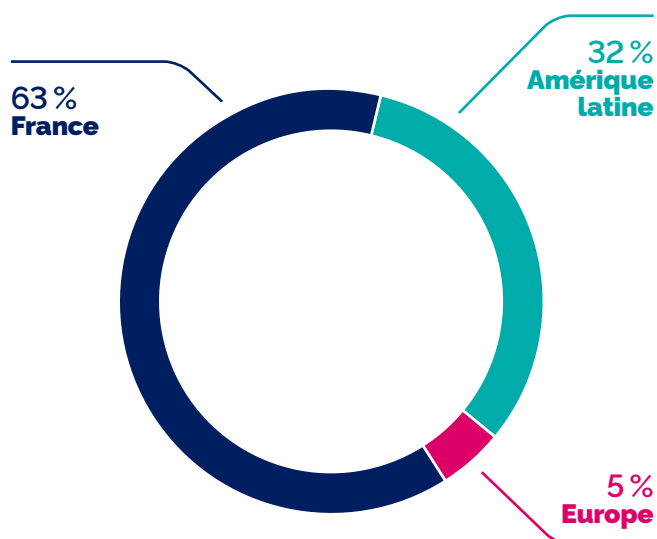
La diversification géographique et celle du mix produits conjuguée à la bonne maîtrise des coûts contribuent à la solidité du Groupe.

RÉPARTITION DU RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION PAR SEGMENT

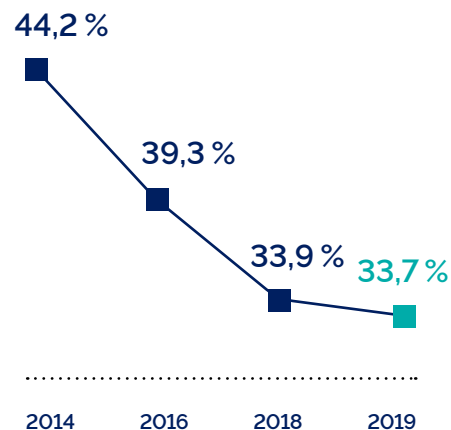


(1) Prévoyance, santé, assurance emprunteur et IARD.

PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



BAISSE CONTINUE DU COEFFICIENT D'EXPLOITATION EN FRANCE ⁽¹⁾



(1) Cet indicateur mesure l'efficacité opérationnelle en termes de frais de gestion. Il se calcule en divisant les frais de gestion par le produit net d'assurance. Une baisse du ratio traduit ainsi une amélioration de l'efficacité opérationnelle.

TAUX DE COUVERTURE DU SCR GROUPE (SOLVABILITÉ 2)

227 %
L'indicateur de la solidité du bilan du Groupe.

UNE SOLIDITÉ FINANCIÈRE ATTESTÉE PAR LES AGENCES DE NOTATION

A
perspective stable
Standard & Poor's
(décembre 2019)

A1
perspective stable
Moody's
(novembre 2019)

Notre contribution sociétale et environnementale en 2019

Acteur public majeur de la protection des personnes et de la transition énergétique et écologique, mécène de l'égalité des chances en santé, CNP Assurances poursuit son engagement en ligne avec l'intérêt général et avec les objectifs de développement durable des Nations unies.

38
millions d'assurés
en prévoyance/protection
dans le monde

97 %
des collaborateurs
couverts par une convention collective
et 96% employés en CDI

6 M€
de dons versés
pour la santé et l'insertion sociale
par le Groupe

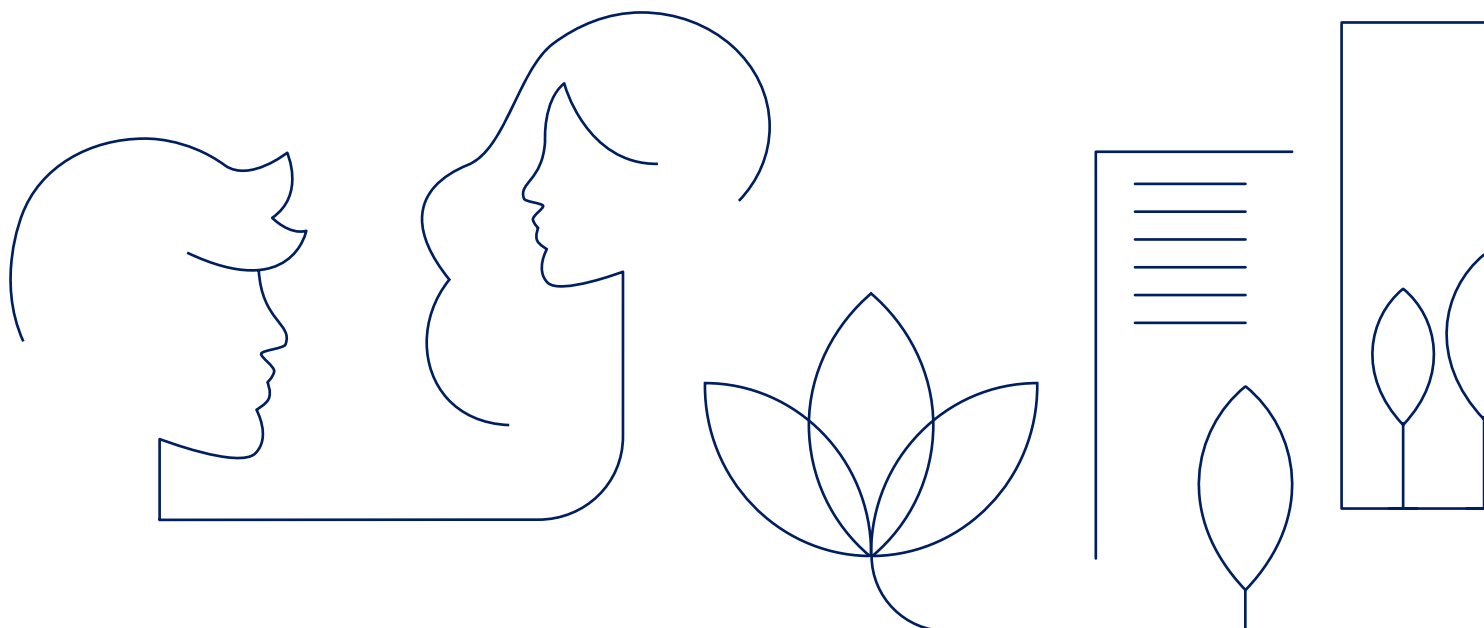
3 BONNE SANTÉ
ET BIEN-ÊTRE



8 TRAVAIL DÉCENT
ET CROISSANT
ÉCONOMIQUE



10 INÉGALITÉS
RÉDUITES



UNE DÉMARCHE SALUÉE PAR LES AGENCES DE NOTATION

61/100

Vigeo Eiris

(mars 2020)

5° sur 49 assureurs
en Europe

AAA

MSCI

(décembre 2019)

Meilleure notation
maintenue dans la durée

Prime B-

ISS – ESG

(septembre 2019)

Dans le top 3 sur 173 assureurs
dans le monde

82 %

des portefeuilles
d'investissements

passés au crible des critères
Environnementaux, Sociaux
et de Gouvernance (ESG)

14,4 Md€

d'encours en
investissements verts

à fin 2019 et l'objectif
de 20 Md€ d'ici à fin 2023

94

pays exclus
des portefeuilles
d'investissements

pour opacité fiscale, corruption,
non-respect de la démocratie
et des libertés

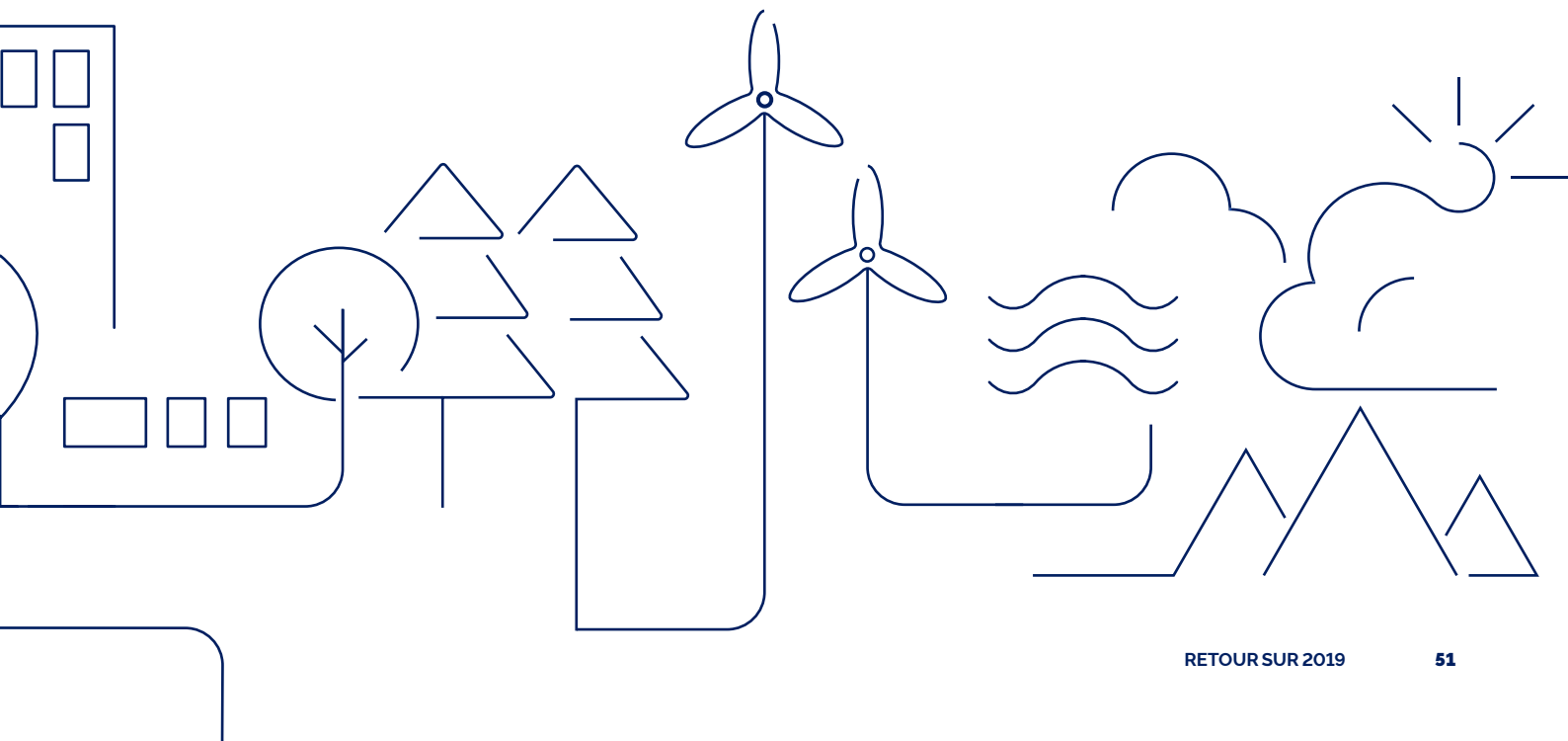
12 CONSOMMATION
ET PRODUCTION
RESPONSABLES



13 MESURES RELATIVES
À LA LUTTE CONTRE
LES CHANGEMENTS
CLIMATIQUES



16 PAIX, JUSTICE
ET INSTITUTIONS
EFFICACES



Pour en savoir plus

Consultez nos Essentiels 2020 sur cnp.fr...



Le mécénat de CNP Assurances

**Ses convictions, ses actions
et sa Fondation engagée**
pour réduire les inégalités
de santé et sauver des vies



Vos vies ont changé. Nous aussi !

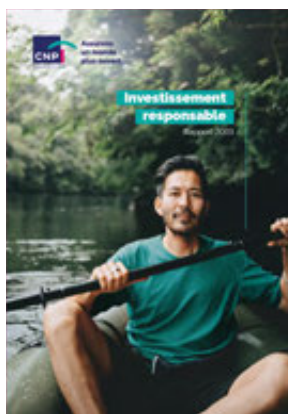
Nous réinventons l'assurance
et nous nous réinventons avec nos
partenaires pour vous accompagner
vers un monde plus ouvert,
plus apaisé et plus durable.



Découvrez l'épargne responsable en questions

**Le monde s'ouvre aux enjeux
environnementaux
et sociaux**, les investisseurs
responsables aussi.

... et partagez nos engagements RSE.



Suivez-nous

 @CNP_Assurances

 [cnpassurances.officiel](https://www.facebook.com/cnpassurances.officiel)

 [Linkedin.com/company/cnp](https://www.linkedin.com/company/cnp)

 [youtube.com/c/CnpFr_officiel](https://www.youtube.com/c/CnpFr_officiel)

Retrouvez-nous

sur **cnp.fr**



Dans le souci du respect de l'environnement, le présent document est réalisé par un imprimeur Imprim'Vert® sur un papier Symbol Matt Plus ; ce produit est composé de matériaux issus de forêts bien gérées certifiées FSC® et d'autres sources contrôlées.

**Assurons
un monde
plus ouvert**

