

Être l'assureur de toute une vie, c'est quoi aujourd'hui ?

04	Message d'Edmond Alphandéry, Président du Conseil d'administration
06	Entretien avec Gilles Benoist, Directeur général
08	Un métier, une vocation
12	Un Groupe international
14	Une gouvernance responsable

Quelles performances en 2009 ?

20	Les performances
21	Interview d'Antoine Lissowski, DGA, Directeur financier
22	Chiffres clés
24	Les systèmes d'information au service de la performance opérationnelle
24	Chiffres clés extra-financiers
25	Évolution du cours de Bourse

Comment répondre à vos attentes jour après jour ?

28	L'expertise et la proximité
30	Des solutions pour toutes les vies
33	Interview de Gérard Ménéroud, DGA, Directeur du Développement et des Partenariats
34	Préparer l'offre de demain
36	S'adapter au contexte local
37	Interview de Xavier Larnaudie-Eiffel, DGA, Directeur de l'International
38	Maîtriser les risques

Comment satisfaire chacun, en préservant demain ?

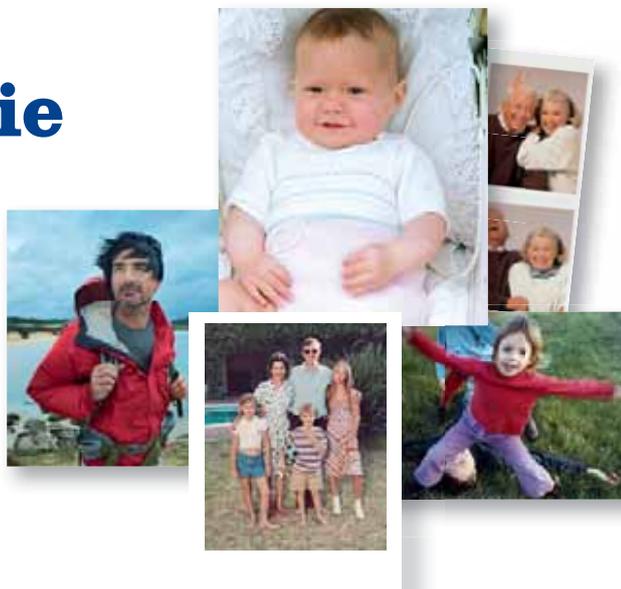
42	Les parties prenantes du groupe CNP Assurances
44	L'assuré, pour toute une vie
47	Interview de Jean-Pierre Walbaum, DGA, Directeur de la Gestion et de l'Innovation
48	Partenaires en assurance individuelle : un engagement mutuel fort
50	Assurances collectives : des partenariats renforcés
52	Filiales internationales : un modèle d'affaires pertinent
54	Gestion d'actifs : sécurité et performance
58	Collaborateurs : promouvoir la diversité
62	Informers les actionnaires
64	CNP Assurances, engagée et solidaire
66	Durablement responsable

Indicateurs de développement durable

Lexique

Implantations de CNP Assurances

L'assureur de toute une vie



Concepteur et gestionnaire de produits d'assurance de personnes depuis 150 ans, présente aujourd'hui dans 15 pays, CNP Assurances a l'ambition d'accompagner chacun de ses clients tout au long de son existence, en lui fournissant les moyens de se prémunir contre les aléas de la vie.

150 ans d'existence

24 M de clients dans le monde

Une présence dans **15 pays**
via **28 000** points de vente

Le **1^{er} assureur**
de personnes en France depuis 1991

Plus de **4 600** collaborateurs
dans le monde

33,4 Md€

de collecte brute en 2009
(normes françaises)

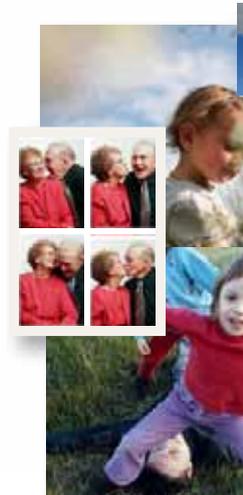
32,6 Md€

de chiffre d'affaires en 2009
(normes IFRS)

253,1 Md€

d'encours moyens gérés en 2009

Être l'assureur de toute une vie, c'est quoi aujourd'hui ?



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

L'an dernier, lorsque je rédigeais mon message à votre attention dans le Rapport annuel de CNP Assurances pour 2008, l'économie mondiale se trouvait au creux de ce que l'on a appelé depuis « la grande récession ». En effet, jamais depuis la Deuxième Guerre mondiale nos économies n'avaient connu une chute d'activité aussi profonde. Depuis, la plupart des économies ont rebondi, à des rythmes certes différents. Les pays asiatiques, notamment la Chine et l'Inde, ont retrouvé des taux de croissance particulièrement brillants. Les États-Unis ont redémarré plus fortement que la plupart des pays européens ; mais dans l'ensemble des pays industrialisés, de nombreuses fragilités subsistent : la tendance à la hausse du chômage, qui est élevé, ne s'est pas encore inversée partout ; le secteur bancaire reste fragile dans de nombreux pays, et beaucoup d'États sortent de cette récession très endettés ; d'où certains problèmes, notamment dans la zone euro avec la Grèce.

L'an dernier, j'avais cru pouvoir vous rassurer sur la capacité de CNP Assurances à traverser cette crise économique et financière sans trop d'encombres. Et vous avez pu constater la résistance de votre Société dans cet environnement difficile. La solidité de ses performances, qui apparaît notamment dans son résultat net d'un milliard d'euros ainsi que dans la bonne tenue du cours de son titre, tient à l'efficacité de son modèle d'affaires, à sa compétitivité ainsi qu'à la prudence désormais bien connue avec laquelle elle est gérée. J'ajoute que son mode de gouvernance a

été un élément important de la résilience de CNP Assurances au choc de la crise : son adossement au secteur public via notamment la participation à son capital, à hauteur de 40 %, de la Caisse des Dépôts, qui bénéficie d'une notation AAA, contribue à conforter la confiance des épargnants. Et le fait que nos deux principaux réseaux partenaires, La Banque Postale et les Caisses d'Épargne, soient à notre capital est aussi un élément de solidité de la Société.

Les risques de la sortie de crise

Aujourd'hui, même si les signaux d'une sortie de crise se multiplient, nous devons rester vigilants. Si le plus dur est probablement derrière nous, nous ne devons pas pour autant minimiser les risques auxquels des sociétés comme la nôtre peuvent être confrontées. Il nous incombe notamment de suivre avec beaucoup de soin nos contreparties publiques et privées ainsi que l'évolution des taux d'intérêt qui restent anormalement bas. Il faut s'attendre à leur remontée et espérer qu'elle ne se fasse pas trop brutalement (nous y sommes préparés). Par ailleurs, les marchés financiers présentent toujours un risque de volatilité ; quant au retour de l'inflation qui est peu probable à court voire à moyen terme, il est une préoccupation que nous devons cependant garder présente à l'esprit.

Dans ce contexte, votre Conseil d'administration attache, vous vous en doutez, une importance toute particulière, dans cette période compliquée, à la gestion des risques. Je tiens d'ailleurs à rendre hommage aux équipes de CNP Assurances pour le soin avec lequel elles en assurent le pilotage et le suivi. Pour ce qui me concerne, je considère en tant que Président de votre Société qu'il m'incombe d'être particulièrement attentif en ce moment à ses engagements et à ses placements. Vous pourrez lire dans mon rapport annuel sur le contrôle interne, qui se trouve reproduit dans le Document de référence, que j'ai fait procéder par un cabinet extérieur à une étude de l'ensemble des risques auxquels CNP Assurances peut être confrontée. Je sollicite aussi régulièrement, avec le Directeur général et les personnels concernés, une équipe d'économistes qui nous présente les divers scénarios macroéconomiques et financiers qui pourraient se dérouler, ainsi que leurs conséquences éventuelles sur notre secteur et sur votre Société en particulier.

Des perspectives favorables dans un environnement prudentiel en mutation

Vous n'ignorez pas que l'environnement prudentiel dans lequel évoluent les compagnies d'assurances s'apprête à connaître une véritable révolution. Dès 2012 en effet, celles-ci devront obéir à de nouvelles règles édictées dans le cadre de la directive européenne que l'on appelle « Solvabilité 2 ».



Certes, s'il s'agit là d'un progrès incontestable pour ce qui concerne la détermination des fonds propres et la gestion des risques, nous devons cependant veiller, dans son application, à ce que ce nouveau dispositif ne soit pas une source de rigidité supplémentaire qui pourrait renchérir le coût de nos services. Il faudra aussi s'assurer que ce nouveau dispositif n'incite pas les compagnies d'assurances à réduire leur portefeuille en actions, au détriment de l'économie dans son ensemble.

Le marché de l'assurance de personnes, en dépit de cet environnement économique et financier encore incertain, reste porteur sur le moyen et long terme. Les besoins d'assurance et de protection iront, nul n'en doute, croissants ; quant aux évolutions démographiques, notamment le vieillissement accéléré de la population dans nos

sociétés occidentales, elles s'accompagneront d'une demande accrue de garanties tant en matière de retraite que de dépendance.

Votre Conseil d'administration reste confiant dans la capacité de CNP Assurances, grâce aux valeurs qui font sa force, à tirer profit des évolutions en cours pour poursuivre son développement, en France comme à l'international. À cet égard, 2009 a vu la conclusion d'un partenariat prestigieux avec la banque Barclays. Chaque fois que de nouvelles opportunités de croissance se présenteront, CNP Assurances s'efforcera de les étudier. Et je veillerai personnellement à ce que, comme dans le passé, votre Société conjugue harmonieusement croissance, résistance et performance.

Entretien avec Gilles Benoist, Directeur général

Dans un contexte de marché complexe, mêlant des facteurs positifs, tel que le retour à la croissance de l'assurance vie, et négatifs comme par exemple l'effondrement des Unités de Comptes, CNP Assurances démontre une fois encore sa solidité et sa capacité à créer de la valeur.

Quel est votre commentaire sur les résultats de CNP Assurances pour l'année 2009 ?

Gilles Benoist : Le premier point notable est la forte progression du résultat net, qui dépasse le milliard d'euros (+ 37,5 %). Nous avons bénéficié de deux effets positifs, le retour à la croissance de l'assurance vie avec une sensible hausse de notre chiffre d'affaires (+ 15,1 %) et des encours (+ 9,6 %), ainsi que la bonne santé des marchés financiers à la fin de l'année 2009.

Néanmoins, du fait de la crise, notre résultat brut d'exploitation a subi un repli de 25,8 %. Cette baisse s'explique par la diminution sensible du rendement des fonds propres et par la faiblesse de la collecte des UC. Nos résultats sont en cela un assez fidèle reflet de la situation de l'ensemble du secteur.

Les bénéficiaires tirés de la bonne tenue des marchés financiers en fin d'année ont permis à CNP Assurances de conforter la solidité de son bilan en maintenant un niveau de provisions important. Nous sommes à nouveau capables de faire face, si elle se présentait, à une nouvelle crise. C'est une stratégie constante que nous maintenons depuis 1998.

Le monde de l'assurance s'apprête à faire face à des évolutions sociales et réglementaires majeures. Quelle est la position de CNP Assurances dans ce contexte ?

G. B. : L'assurance de personnes est dans l'économie réelle puisque, rappelons-le, elle finance pour moitié les besoins des

entreprises françaises. Par ailleurs, les assureurs de personnes, et à ce titre CNP Assurances en tant que leader en France, apporteront leur contribution au traitement des grands sujets qui seront d'actualité dans les prochains mois, la retraite et la dépendance en particulier.

Nous sommes également confrontés, avec Solvabilité 2, à une évolution très profonde des normes de solvabilité, dont l'application, si elle s'avérait excessive, pourrait peser trop lourdement sur les assureurs européens.

En tant que bancassureur, CNP Assurances est aussi concernée par l'évolution des normes bancaires liée à Bâle 3, et par la directive européenne sur les conglomérats. Cette évolution conduit l'univers bancaire à réfléchir sur la meilleure allocation des fonds propres. Le contexte nous est plutôt favorable puisqu'il conforte la pertinence de notre modèle. CNP Assurances propose en effet aux réseaux bancaires un développement rentable dans l'assurance pour, dans tous les cas, une participation minoritaire au capital.

Quelle est la stratégie de développement de CNP Assurances ?

G. B. : Elle est sous-tendue par trois exigences : la créativité en matière de produits, le renforcement de notre efficacité opérationnelle et la recherche de rentabilité.

En France, notre priorité est d'approfondir nos partenariats existants en assurance individuelle et collective. Cela passe par la recherche d'un taux d'équipement plus élevé, l'optimisation de la relation avec nos partenaires et l'apport de réponses nouvel-



“

2009 nous a confortés dans plusieurs de nos choix : notre modèle d'affaires, notre stratégie de développement à l'international, ainsi que notre engagement en matière de responsabilité environnementale et sociale.

Gilles Benoist

”

les en matière de produits et services allant dans le sens d'une plus grande protection des personnes.

L'une des pistes envisagées est notamment la création de passerelles entre la prévoyance et l'épargne, domaines où on constate une dichotomie assez nette aujourd'hui. L'univers de la prévoyance assure contre pratiquement tous les risques « biométriques » que sont les aléas de la vie : l'idée serait de faire en sorte que les contrats d'épargne prennent aussi en compte ces aléas.

L'international est bien sûr également un axe clef de notre développement. En 2009, il a littéralement tiré vers le haut la croissance et la rentabilité du Groupe, représentant près de 20 % du chiffre d'affaires et 26 % du résultat brut d'exploitation. Ces performances nous invitent à poursuivre notre stratégie. Nous souhaitons développer nos partenariats existants et restons ouverts à de nouvelles opportunités.

Le contexte actuel a-t-il des incidences sur votre exigence en matière de responsabilité sociale ?

G. B. : CNP Assurances poursuit sans relâche sa politique d'assureur, d'investisseur et d'employeur responsables. Elle est en cela fidèle à sa vocation, à ses engagements et à ses exigences d'entreprise publique, membre du groupe Caisse des Dépôts.

À la lumière de la crise et de ses impacts, la priorité donnée au développement durable sous toutes ses formes est encore plus évidente. Je me réjouis de constater les bons résultats des sociétés qui ont misé sur tous les aspects de la responsabilité sociale et environnementale. Ce phénomène ne m'étonne pas et je le trouve très encourageant. C'est une raison de plus pour que CNP Assurances maintienne sa mobilisation sur ce sujet.

Un métier, une vocation

Depuis l'origine, CNP Assurances reste fidèle à sa mission : permettre à chacun de protéger son avenir et celui de ses proches.

Partenaire de toute une vie

La vie est par nature imprévisible, faite d'une succession d'aléas qui mettent chaque fois au défi la capacité d'adaptation de l'individu. Depuis 150 ans, CNP Assurances s'est fixé une mission : anticiper ces événements et apporter à chacun les moyens de sécuriser son avenir et celui de sa famille.

CNP Assurances adapte en permanence son offre de produits et de services pour répondre aux besoins croissants de chacun en matière de prévoyance, de retraite et d'assurance vie.

Au fil des années, cette vocation est restée immuable, chaque époque renforçant sa pertinence. La crise financière de 2008 est venue à nouveau rappeler le besoin vital, face à un univers fluctuant et incertain, de s'appuyer sur un acteur pérenne, solide, rigoureux dans sa gestion et ayant une haute idée de la responsabilité que lui confère la confiance de ses assurés.

Une position de leader

Leader sur le marché de l'assurance de personnes, CNP Assurances couvre plus d'un Français sur trois. Ce rang, ainsi que sa longue expérience, lui donnent une position privilégiée pour anticiper et accompagner les évolutions économiques et sociales, comme l'allongement de l'espérance de vie ou la montée en puissance des vulnérabilités. L'entreprise participe également aux réflexions sur les risques émergents

comme les pandémies, et – dans son champ de compétence – sur les effets potentiels du changement climatique.

Le groupe CNP Assurances est également un acteur majeur du financement de l'économie. À la fin 2009, CNP Assurances finance les États et les collectivités publiques pour plus de 90 Md€. La contribution aux entreprises dépasse de son côté 130 Md€.

Un métier, la gestion du risque

Spécialisé depuis toujours sur le segment de l'assurance de personnes, le groupe CNP Assurances a développé une expertise spécifique en matière de gestion des risques sur les deux volets de son métier : risques de la vie et risques financiers.

Cette expertise implique la maîtrise d'une multitude de savoir-faire et l'imbrication de nombreux métiers (actuaire, juristes, gestionnaires, informaticiens, financiers) associés aux différentes étapes de la vie du contrat, pour permettre à l'assuré de surmonter les conséquences d'un aléa de la vie (garder son logement en cas d'invalidité, faire face au coût de la dépendance, maintenir son niveau de vie après la retraite).



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

Ensuite, la mise en place du dispositif de commercialisation implique une relation étroite avec les partenaires afin d'accompagner les réseaux en formant les conseillers. L'élaboration du cadre contractuel qui régira les relations avec l'assuré (et ses bénéficiaires) pour une durée de 10 ans en moyenne, mais qui dans la pratique peut dépasser 100 ans, est également un enjeu majeur.

Le traitement des contrats requiert un dispositif de gestion combinant l'approche individualisée nécessaire pour satisfaire les besoins de chaque assuré et l'efficacité industrielle exigée pour assurer la gestion de millions de contrats.

Dernière étape, il s'agit de définir la stratégie de placement des primes qui doit allier performance et sécurité afin de garantir le respect des engagements financiers sans en connaître le terme.

Forte de son histoire et de ses valeurs – partagées avec ses principaux actionnaires et partenaires distributeurs investis d'une mission d'intérêt général – CNP Assurances inclut dans ses axes de développement deux priorités : nourrir la confiance avec ses parties prenantes et contribuer à lutter contre l'exclusion. Sa conviction est que l'accès aux produits financiers est un enjeu social à part entière, l'assurance contribuant à réduire les vulnérabilités.

Une valeur clé et partagée : la confiance

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

Celle-ci suppose une déontologie exigeante à chaque étape et se mérite au jour le jour par la qualité de service rendu et la sécurisation des engagements.

La qualité de la gestion financière, à cet égard, est essentielle. La stratégie de gestion diffère par nature de celle des banques, des sociétés de gestion et même des fonds de pension aux horizons de placements prédéterminés. Porteur à son bilan des montants souscrits en euros sur les contrats d'assurance vie-épargne, augmentés de la capitalisation des revalorisations annuelles et en général rachetables à tout moment, l'assureur gère ses actifs avec une obligation de sécurité, alliée à des objectifs de rendement optimisé et lissé dans le temps.

CNP Assurances, en adhérant au Pacte Mondial dès 2003, s'est engagée à :



DROITS DE L'HOMME

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

DROIT DU TRAVAIL

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

ENVIRONNEMENT

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

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

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

Être l'assureur de toute une vie, c'est quoi aujourd'hui ?



Un acteur engagé

Tiers de confiance, CNP Assurances est comptable vis-à-vis de ses assurés de la qualité des sous-jacents. C'est dans cet esprit qu'elle s'est engagée dans une démarche d'investisseur responsable, caractérisée par une allocation stratégique stable, des durées de détention très longues et des processus de sélection et de gestion des actifs intégrant les enjeux sociaux, environnementaux et de gouvernance.

Portée par ses valeurs d'entreprise responsable, CNP Assurances adhère dès 2003 au Pacte Mondial de l'ONU. Le Groupe participe aux réflexions de place sur la responsabilité sociétale des entreprises. En France, il est notamment membre de l'Observatoire sur la Responsabilité Sociale des Entreprises (ORSE) et de son Club Finances. Le développement durable s'insère progressivement au centre de sa stratégie : la direction qui lui est consacrée est directement rattachée au Directeur général.

Pour la première fois, le Conseil d'administration a fixé pour 2010 des objectifs dans chacun des axes de la démarche : promotion des supports ISR et extension de

l'intégration de comptes répondant aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la gestion de l'ensemble des actifs, baisse de 3 % par an des émissions directes de CO₂, progression du taux d'emploi des handicapés, introduction d'objectifs développement durable conditionnant la rémunération variable des dirigeants, etc.

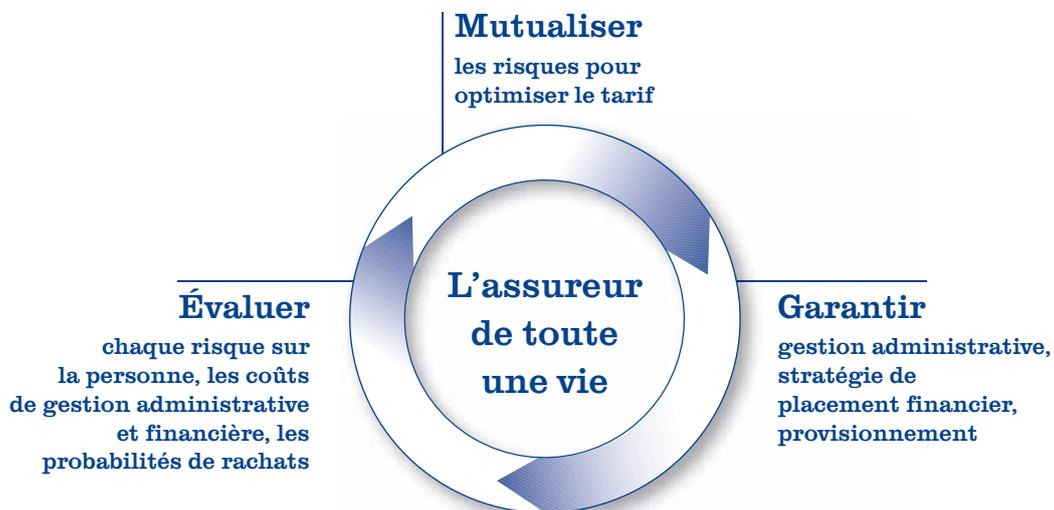
« Si la vie commençait par la fin, on préparerait son futur autrement. »

En 2009, CNP Assurances est revenue sur le petit écran avec une nouvelle campagne de communication, qui rappelle sa mission immuable : protéger toutes les vies, pour toute la vie. Le film part d'un sentiment universel, qui traverse un jour ou l'autre tout individu : « Ah, si j'avais su ! ».

Les 30 secondes d'une vie défilent, dans le sens inverse. Une pirouette inattendue qui illustre bien sûr l'incapacité de l'homme à prévoir la vie et l'intérêt pour chacun d'être accompagné par quelqu'un dont le métier est justement d'anticiper les événements et de protéger l'individu et sa famille. Le film finit sur la nouvelle signature de CNP Assurances : « L'assureur de toute une vie ».

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

L'assurance de personnes contribue au bien-vivre de chacun. Par son expertise et ses engagements, le groupe CNP Assurances maximise la plus-value sociale de chaque catégorie de produit : Assurance vie-épargne avec contre-assurance décès, Retraite et Prévoyance (accident, décès, dépendance, santé, couverture de prêts, chômage) (cf. lexique p. 91).



La plus-value sociale de CNP Assurances

L'assurance de personnes

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

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

Notre valeur ajoutée

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

Nos engagements

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

Un Groupe international

Les filiales hors de France représentent aujourd'hui près de 20 % du chiffre d'affaires de CNP Assurances et jouent un rôle de premier plan dans son développement.

Une priorité stratégique

En dix ans, CNP Assurances est devenue un groupe international. Cette évolution a été initiée à la fin des années 1990 et soutenue grâce à une politique volontariste. L'un des objectifs visés par l'introduction en Bourse de CNP Assurances, en 1998, était justement de permettre à la Société de poursuivre son expansion en se développant sur d'autres marchés que la France.

L'intérêt d'une telle diversification géographique permet au Groupe à la fois de mieux équilibrer ses sources de revenus et de trouver des relais de croissance dans des pays à fort développement.

Entre 1998 et 2007, CNP Assurances réalise deux acquisitions majeures : Caixa Seguros au Brésil en 2001, UniCredit Vita en Italie en 2005. Les nouveaux accords intervenus en 2008 avec la Banque Marfin à Chypre et en Grèce et, plus récemment encore, en 2009, avec le groupe Barclays pour l'Espagne, le Portugal et l'Italie viennent renforcer ses positions.

À chaque fois, CNP Assurances reproduit son modèle de développement éprouvé en France avec La Banque Postale et le réseau des Caisses d'Épargne. Elle mise sur des

partenaires bancaires solides, bien implantés sur leur marché (comme UniCredit en Italie, qui a une position forte et une grande capacité à vendre de l'assurance vie notamment) et noue avec eux des relations durables, consolidées par la création de filiales communes et par des accords commerciaux de long terme.

Doublement de l'activité en 2009

Dix ans après les premiers pas hors de France, l'international s'impose dans l'activité de CNP Assurances comme un levier majeur. 2009 a été une année de forte croissance après une année 2008 plus difficile. Le chiffre d'affaires réalisé hors de France a été multiplié par deux, passant à 6 297 M€ (soit une progression de 93,4 %). Il représente désormais 19,3 % du chiffre d'affaires global du Groupe avec 1 467 salariés. L'Italie, qui a connu une forte reprise, le Brésil, qui affiche depuis quatre ans une croissance soutenue à deux chiffres, et l'Espagne sont les principaux moteurs du développement.

En 2009, la contribution des filiales internationales au résultat brut d'exploitation représente 459 M€, soit 26 % du total.

Ces bons résultats confirment le bien-fondé de la stratégie d'internationalisation comme la pertinence du modèle de bancassurance. CNP Assurances a poursuivi son développement en bancassurance en Europe du Sud et a mis en œuvre deux nouveaux partenariats avec la Banque Marfin (janvier 2009) et le groupe Barclays (septembre 2009). Par ailleurs, la cession à Rentipar de ses participations dans le

groupe Global au Portugal complète cette démarche de recentrage de CNP Assurances en Europe du Sud sur son cœur de métier, la bancassurance.

La poursuite du développement

En 2010, l'international est plus que jamais une priorité stratégique. CNP Assurances envisage trois modes de développement différents : la croissance organique, l'accompagnement des partenaires dans leur développement et les acquisitions éventuelles dans de nouveaux pays.

Dix ans d'internationalisation

1998 : introduction en Bourse de 22,5 % du capital de CNP Assurances

1999 : prise de contrôle de Global SA et Global Vida SA au Portugal

2001 : prise de contrôle de Caixa Seguros au Brésil

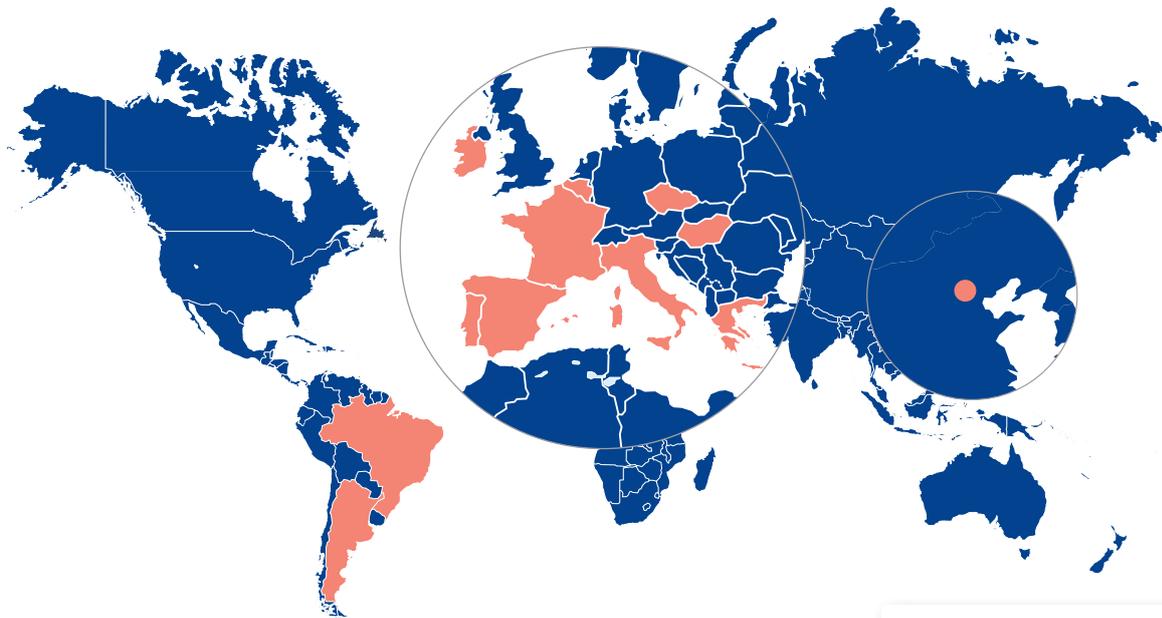
2002 : signature d'un accord avec la poste chinoise en vue de créer une société commune d'assurance vie

2005 : acquisition de 57,5 % de Fineco Vita, devenue depuis CNP UniCredit Vita

2008 : signature du partenariat avec Marfin Popular Bank

2009 : signature du partenariat avec Barclays

2010 (mars) : signature de la cession de Global (Portugal) annoncée en novembre 2009



Une politique sélective d'implantation reste un axe stratégique permanent, selon les critères suivants : rentabilité, cohérence avec le modèle d'affaires et avec les orientations géographiques. Les zones ciblées étant les marchés d'Europe du Sud et de l'Est (encore sous-équipés en assurance de personnes) et l'Amérique latine, au contexte plus que favorable (population jeune, émergence d'une classe moyenne, besoins en matière d'épargne retraite).

L'international en chiffres

2009

Chiffre d'affaires hors de France :
19,3 % du total

Résultat brut d'exploitation :
26 % du total

Croissance du chiffre d'affaires :

- **CNP Vita, en Italie :**
+ 196,8 % (3 502 M€)
- **Caixa Seguros, au Brésil :**
+ 23,5 % (1 878,6 M€)
- **CNP Vida, en Espagne :**
+ 34,2 % (264 M€)

Rappel 2008

Chiffre d'affaires hors
de France : 11,5 % du total

Résultat brut d'exploitation :
22 % du total

Un rééquilibrage géographique

Si le partenariat de CNP Assurances et de la CAIXA, deuxième banque publique brésilienne, constitue un formidable levier de création de valeur, les partenariats de la zone Europe montent progressivement en puissance.

À la fin 2008, la zone Europe compte pour 57 % dans le chiffre d'affaires international. En 2009, cette part atteint 68 %, sous l'impulsion de CNP UniCredit Vita, qui voit son chiffre d'affaires presque doubler. Les rapprochements avec Marfin Popular Bank, présente à Chypre, en Grèce, mais aussi en Roumanie et en Ukraine, et avec Barclays devraient contribuer à la montée en puissance de l'Europe dans le chiffre d'affaires global de CNP Assurances.

CNP Assurances compte ainsi poursuivre son développement sur des zones économiques à fort potentiel de croissance telles que le Brésil ou la Chine, mais également progresser sur des marchés plus matures.



CNP Italia - Italie



CNP UniCredit Vita - Italie



CNP Europe Life - Irlande



CNP Vida - Espagne



Caixa Seguros - Brésil



Compañía de Seguros de Vida -
Argentine



Sino-French Life Insurance - Chine



CNP Marfin Insurance -
Chypre et Grèce



CNP Barclays Vida y Pensiones -
Espagne

Une gouvernance responsable

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

Une gouvernance efficace et attentive

Composé de 18 administrateurs et de 3 censeurs, le Conseil d'administration de CNP Assurances reflète l'actionnariat, tout en faisant une large place à des personnalités qualifiées indépendantes et à un représentant des salariés actionnaires. 12 des 18 membres représentent les parties au pacte d'actionnaires.

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

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

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

Il est assisté par un Comité exécutif composé de quatre Directeurs généraux adjoints, dotés de larges délégations de pouvoir dans leur

domaine de compétences : respectivement finances, développement et partenariats, innovation et gestion, international.

Le Directeur général assume en direct la supervision des ressources humaines, ainsi que le Contrôle des risques, l'Audit interne, la Communication et le Développement durable.

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

La cohérence du pilotage stratégique du Groupe est également garantie par la présence d'au moins un des membres du Comité exécutif au sein du Conseil d'administration des principales filiales. De plus, la Direction internationale de CNP Assurances coordonne le pilotage opérationnel des filiales internationales.

Comité d'audit : un rôle de vigie en 2009

Confronté à la poursuite de la crise économique mondiale, le Comité d'audit, qui fait partie des comités spécialisés du Conseil d'administration, a joué en 2009 son rôle de vigie. Chacune de ses réunions périodiques a été l'occasion d'évaluer le niveau d'exposition de la Société aux risques engendrés par la crise financière. La Direction générale a veillé tout au long de l'année à lui fournir une information actualisée sur les engagements financiers de CNP Assurances relatifs à l'ensemble de ses portefeuilles.

Composition du Conseil d'administration et de ses comités spécialisés

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Administrateurs —

Edmond Alphandéry, Président
Gilles Benoist, Directeur général
Caisse des dépôts et consignations,
représentée par Augustin de Romanet
Jérôme Gallot
Pierre Hériaud
André Laurent Michelson
Alain Quinet
Franck Silvent
Sopassure, représentée par Marc-André Feffer
Jean-Paul Bailly
Alain Lemaire
François Pérol
Patrick Werner
L'État, représenté par Ramon Fernandez
Philippe Baumlin
Antonio Borgès
Tommaso Padoa-Schioppa*
Henri Proglío

Censeurs —

Jean-Louis de Mourgues
Jacques Hornez
Paul Le Bihan

Représentants du Comité d'entreprise —

Daniel Canal
Rose-Marie Pais Carlota
Agnès Fraizy
Patrick Berthelot

Secrétaire général du Conseil d'administration —

Hugues de Vauplane

COMITÉS SPECIALISÉS

Comité d'audit —

Tommaso Padoa-Schioppa*, Président
Antonio Borgès
Alain Lemaire
Franck Silvent
Patrick Werner

Comité des rémunérations et des nominations —

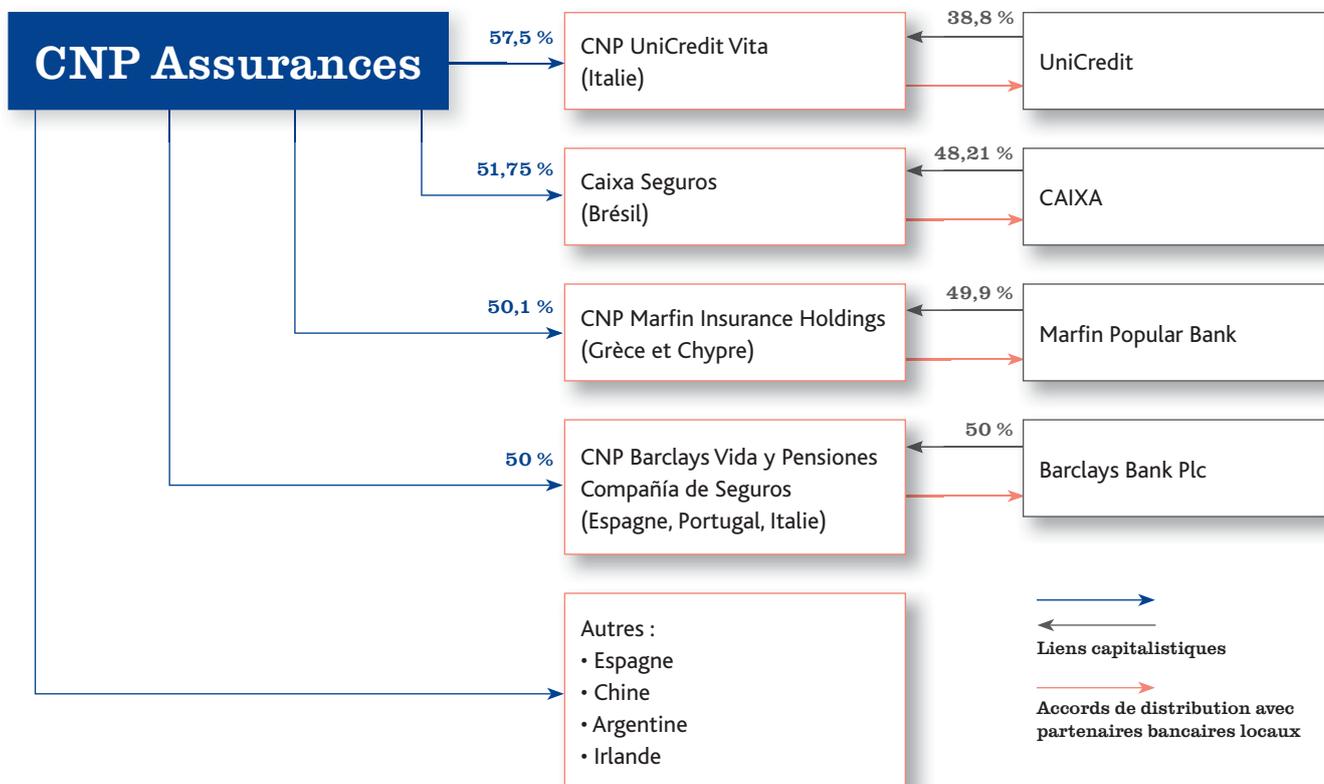
Henri Proglío, Président
Edmond Alphandéry
Jean-Paul Bailly
François Pérol
Augustin de Romanet

Comité stratégique —

Edmond Alphandéry, Président
Marc-André Feffer
Alain Lemaire
Alain Quinet
Henri Proglío
Augustin de Romanet

* Sous réserve de l'approbation de l'Assemblée générale des actionnaires du 25 mai 2010.

Être l'assureur de toute une vie, c'est quoi aujourd'hui ?



Certification confirmée pour la Direction de l'Audit interne

La Direction de l'Audit interne de CNP Assurances a vu sa certification obtenue fin 2008 confirmée en conclusion de l'audit annuel de suivi mené fin septembre 2009. Cette certification, qui avait été la première attribuée à la Direction d'Audit d'une compagnie d'assurance en France, atteste la qualité des prestations fournies par la Direction de l'Audit interne et leur conformité totale aux normes internationales. Celles-ci sont diffusées par l'IIA (Institute of Internal Auditors) et retranscrites dans le référentiel professionnel établi par l'IFACI (Institut Français d'Audit et de Contrôle Interne).



Gouvernance des filiales

Italie

CNP UniCredit Vita S.p.A.

(CNP Assurances : 57,5 %)

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

Espagne

CNP Vida de Seguros y Reaseguros S.A.

(CNP Assurances : 94 %)

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

CNP Barclays Vida y Pensiones Compañía de Seguros S.A.

(CNP Assurances : 50 %)

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

Portugal

Global Seguros (Global, Companhia de Seguros S.A. et Global Vida, Companhia de Seguros de Vida S.A.)

(CNP Assurances : 83,5 %)

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

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

Brésil

Caixa Seguros (Caixa Seguradora S.A.)

(CNP Assurances : 51,74 %)

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

Argentine

CNP Assurances Compañía de Seguros de Vida S.A.

(CNP Assurances : 76,47 %)

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

Chine

Sino-French Life Insurance Company Limited

(CNP Assurances : 50 %)

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

Chypre-Grèce

CNP Marfin Insurance Holding Limited

(CNP Assurances : 50,1 %)

- Conseil d'administration composé de 7 membres (dont 4 nommés par CNP Assurances) pour un mandat de 2 ans ;
- Comité d'audit.

Irlande

CNP Europe Life Limited

(CNP Assurances : 100 %)

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

Les performances

Grâce à l'ensemble de ses partenaires, CNP Assurances a progressé sur toutes les zones où elle est présente, créant de la valeur malgré une conjoncture toujours difficile.

Une activité qui progresse de 15,1 %

L'activité de CNP Assurances augmente de 15,1 %, passant à 32,6 Md€ au 31 décembre 2009. Celle-ci est en croissance sur toutes les zones d'implantation. En France, le chiffre d'affaires est en hausse de 4,9 %. En Italie, après une année 2008 difficile, il enregistre une forte reprise de 188,4 % et au Brésil de 23,5 %.

Cette bonne dynamique s'explique principalement par la forte croissance des primes en épargne (+ 19,8 % au global), notamment en France et en Italie.

La crise financière n'a pas été sans impact. Elle a provoqué une baisse de 30,6 % des ventes en Unités de Compte (UC), avec une diminution encore plus marquée en France (- 51,3 %).

Cette tendance négative disparaît au quatrième trimestre, les ventes d'Unités de Compte ayant remonté de 92,2 % en France, et de 127,3 % pour le réseau des Caisses d'Épargne. Au global, elles progressent au quatrième trimestre 2009 de 87,1 % par rapport au quatrième trimestre 2008.

Le Résultat Brut d'Exploitation (RBE) est de 1 756 M€ à la fin 2009, en baisse de 25,8 %. Cette réduction provient principalement d'une diminution des revenus financiers, ainsi que d'un niveau élevé de reprises de provisions en 2008.

Les activités hors de France représentent à elles seules 26 % du RBE.

Conformément à ce qui avait été annoncé, le résultat net part du Groupe franchit la barre du milliard d'euros, s'établissant à 1 004 M€, soit une hausse de 37,5 %.

Rentabilité des capitaux propres (ROE)

Le ROE (Return On Equity), le taux de rendement des capitaux propres calculé sur le résultat net, s'établit en 2009 à 11,6 %, contre 8,5 % en 2008.

Marge de solvabilité

La marge de solvabilité (Solvency I) de CNP Assurances incluant les plus-values latentes s'établit à 192 %. Sur la base des seuls fonds propres durs, elle est de 111 %.

Valeur intrinsèque : + 17 %

Dans une conjoncture difficile, CNP Assurances a réussi à préserver sa capacité à créer de la valeur.

Depuis 1999, sa communication financière intègre la publication de la valeur intrinsèque des contrats en portefeuille (Embedded Value), considérant qu'elle est le meilleur indicateur de création de valeur. Le périmètre couvert concerne l'ensemble des entités du Groupe contribuant significativement à la valeur, soit CNP Assurances et ses filiales en France et à l'international.

Ces indicateurs offrent une vision actualisée des profits futurs que l'assureur peut attendre de son portefeuille en stock.

Les valeurs publiées reposent sur une méthodologie dite « Market Consistent ». Les calculs réalisés par le groupe CNP Assurances sont conformes aux normes MCEV édictées par le CFO Forum, le forum des Directeurs financiers des grandes sociétés d'assurance européennes. La valeur intrinsèque de Caixa Seguros demeure basée sur une méthodologie traditionnelle.

Au 31 décembre 2009, la valeur intrinsèque (MCEV : Market Consistent Embedded Value) s'élevait à 78,9 €, en progression de 17 %.

La MCEV est la somme de l'Actif Net Réévalué (ANR), et la Valeur du portefeuille In Force (VIF). L'ANR correspond principalement à la valeur des actifs en représentation des fonds propres après déduction des actifs incorporels et des passifs subordonnés. La VIF représente ce que rapporterait le portefeuille de CNP Assurances si aucun nouveau contrat n'était souscrit.

L'ANR s'établit en 2009 à 60,3 € par action, en progression de 17 %. Cette croissance résulte de l'intégration du résultat dégagé au cours de l'année 2009, ainsi que de la hausse des plus-values latentes en représentation des capitaux propres.

La VIF, de son côté, progresse de 16 %, passant à 18,6 € par action. Cette augmentation est issue de la croissance des encours (+ 9,6 %), ainsi que de la reprise des marchés financiers. Elle est cependant freinée par la volatilité toujours plus élevée des marchés.

Augmentation du dividende

Depuis l'introduction en Bourse, le dividende n'a jamais baissé. CNP Assurances vise de l'augmenter en 2009 en le portant à 3 € par action payé en numéraire. Cette proposition sera présentée par le Conseil d'administration au vote de l'Assemblée générale des actionnaires le 25 mai 2010.



“

CNP Assurances est en bonne position pour répondre au défi Solvabilité 2.

Antoine Lissowski

”

Antoine Lissowski,

Directeur général adjoint, Directeur financier

« Nous abordons la mise en place de Solvabilité 2 sereinement. L'application de ce nouveau régime va nous permettre d'affirmer notre approche de la gestion des risques.

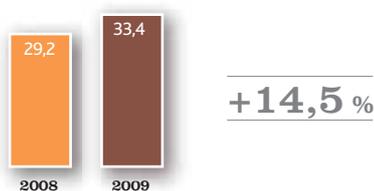
En 2009, nous sommes véritablement entrés dans le vif du projet, qui mobilise plusieurs dizaines de personnes. L'objectif est d'être prêt pour le passage aux nouvelles règles de solvabilité qui s'appliquent aux compagnies d'assurance européennes d'ici la fin 2012. Cette réglementation impose de piloter l'ensemble des risques de l'entreprise et de les évaluer en termes de capital économique. Cela implique une modélisation plus sophistiquée que par le passé. Les besoins en fonds propres vont être plus volatils et leur gestion sera plus complexe.

D'ores et déjà, nous avons initié le processus de présentation aux autorités de contrôle. Nous leur indiquons, étape par étape, comment nous procédons en matière de contrôle des risques. Parallèlement, nous avons réalisé, avec le concours de cabinets extérieurs, une estimation des impacts globaux liés à Solvabilité 2. L'impact est élevé en termes de ratio de couverture, mais nous nous trouvons dans une situation plus avantageuse que d'autres compagnies. En effet, notre consommation de capital en risque est peu élevée grâce à une politique de gestion des risques historiquement très prudente. »

Chiffres clés

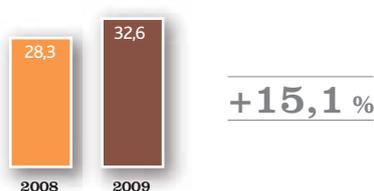
Collecte brute totale

(en Md€, normes françaises)



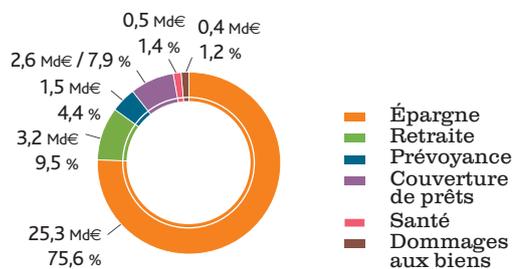
Chiffre d'affaires total

(en Md€, normes IFRS)



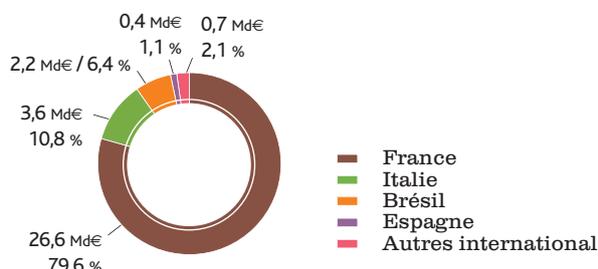
Collecte brute par segment

(en Md€, normes françaises)



Collecte brute par pays

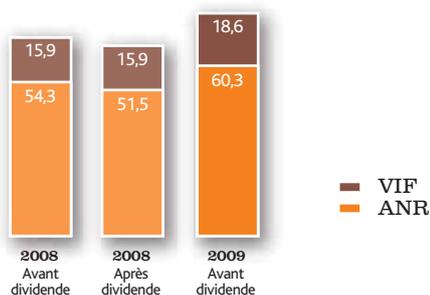
(en Md€, normes françaises)



20,4 % de la collecte brute est réalisée à l'international.

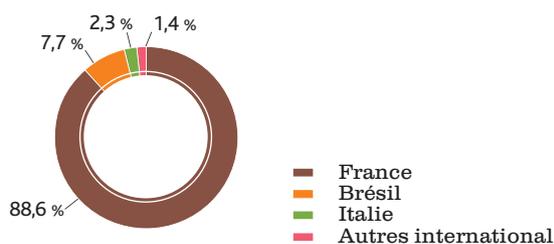
Détail de l'évolution de la valeur intrinsèque

(Market Consistent Embedded Value) (en € par action)

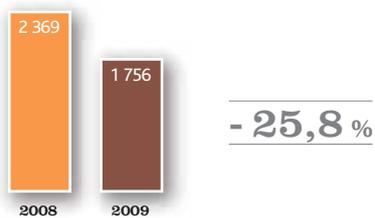


Répartition de la MCEV par pays

(en %)



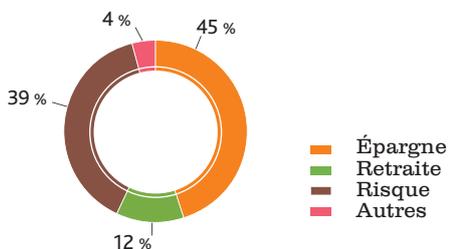
Résultat brut d'exploitation (en M€)



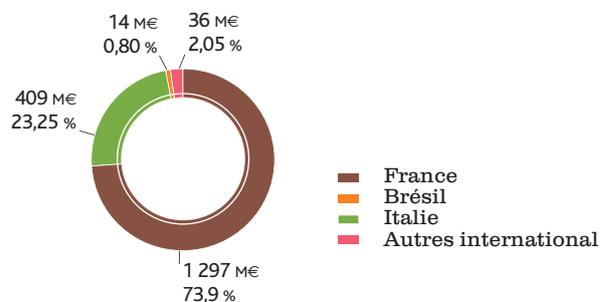
Résultat net (en M€)



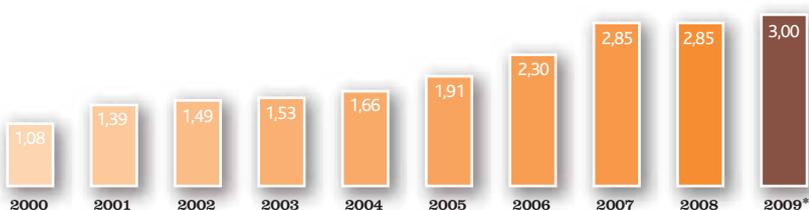
Répartition du résultat brut d'exploitation par segment (en %, hors compte propre)



Répartition du résultat brut d'exploitation par pays (en M€)



Historique de dividende (en €/action)



* Proposition de dividende à l'Assemblée générale des actionnaires du 25 mai 2010.

Les systèmes d'information au service de la performance opérationnelle

CNP Assurances investit constamment dans ses systèmes d'information afin de maîtriser ses coûts de gestion qui sont aujourd'hui parmi les plus bas du marché. En 2009, l'entreprise a fait avancer plusieurs grands projets fédérateurs visant à augmenter l'efficacité opérationnelle.

Réduire les délais de clôture

Parallèlement aux travaux de réduction des délais de clôture des comptes engagés depuis plusieurs années, CNP Assurances a ouvert en 2009 un vaste programme d'évolution de ses systèmes informatiques (Roadmap Finance et Gestion). Son objectif est de poursuivre l'accélération de la clôture des comptes tout en augmentant la fréquence des arrêts et en intégrant l'aspect multinorme.

Vers Solvabilité 2

L'un des apports majeurs de Roadmap Finance et Gestion est qu'il renforce la capacité de pilotage de la performance de l'entreprise. Les travaux se structurent autour de deux grands chantiers. Le premier vise les systèmes amont, soumis au

défi d'alimenter les systèmes aval avec des données fiables, exhaustives, fraîches et auditables. Le second concerne les systèmes aval, et leur nécessaire adaptation aux normes IFRS et Solvabilité 2.

Le projet Nemo (nouvel environnement de modélisation actif/passif) s'est poursuivi en 2009. Son objectif étant de doter CNP Assurances d'un modèle interne qui lui permettra de réduire ses fonds propres et de maîtriser les risques de marché tant sur les aspects financiers qu'actuariels.

La dématérialisation des documents, un enjeu majeur

Efficacité des services, amélioration de la qualité de service... La dématérialisation est un enjeu majeur pour CNP Assurances. D'autant plus que les volumes sont particulièrement importants : 6 millions de courriers entrants, soit près de 25 millions de pages chaque année.

En 2009, un projet pilote, présentant toutes les facettes de la dématérialisation en termes de service à un réseau, a été déployé auprès du portefeuille CNP Trésor. Toutes les souscriptions et les courriers reçus, soit près d'un million par an, sont dématérialisés depuis mars 2009, pour le centre d'Angers, et depuis juillet, pour le centre d'Arcueil.

Des clubs utilisateurs regroupant les gestionnaires des centres d'Angers et d'Arcueil ont été mis en place pour identifier les pis-

tes d'amélioration du dispositif. Celles-ci permettront d'atteindre l'objectif d'un gain de productivité de 15 %.

Les travaux préparatoires à la dématérialisation des échanges avec les deux grands réseaux partenaires commencent en 2010, avec le réseau de La Banque Postale.

Chiffres clés extra-financiers



Employeur responsable

Effectif total : 4 628
• CNP Assurances = 3 053
• Filiales françaises = 108 (Filassistance, Âge d'Or et Capéor)
• International = 1 467*
Part des CDI : 96,7 %
Budget de formation :
5,8 % de la masse salariale en France et 3,1 % à l'international.

* Hors Global au Portugal cédé le 03/03/2010.

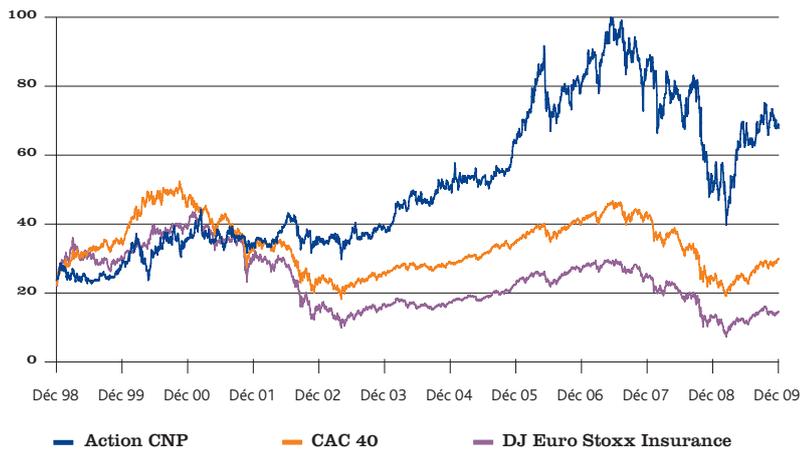
Respect de l'environnement

Empreinte carbone : 6 747 tonnes équivalent CO₂
Empreinte par collaborateur, à périmètre constant, en diminution de 2,7 % en 2009
Puits de carbone des forêts françaises :
220 200 tonnes d'équivalent CO₂

Investisseur responsable

Encours OPCVM labellisés ISR (fonds propres et UC) :
369 millions d'euros
Nombre de contrats d'assurance CNP avec support ISR :
2009 : 80 010 (+ 13 % par rapport 2008)

Évolution du cours de Bourse (décembre 1998 à décembre 2009)



Depuis l'introduction en Bourse de CNP Assurances le 6 octobre 1998, le titre a progressé de 186 %. En comparaison, le CAC 40 est en hausse de 26 % sur la même période, tandis que l'Euro Stoxx Insurance recule de 39 %.

En 2009, l'action CNP Assurances clôture à 67,76 €. Le début de l'année 2009 a été marqué par une forte croissance du titre, liée à de solides résultats 2008 et à la remontée des marchés financiers. Au second semestre, le titre est resté globalement stable aux environs de 70 €. Au global en 2009, l'action a progressé de 31 % ; le CAC 40, de 22 % et le secteur de l'assurance, de 9 %.

CNP Assurances en Bourse

Cotation : Euronext Paris
Première cotation : 6 octobre 1998
Cours d'introduction* : 23 € auprès des investisseurs
22,4 € auprès des particuliers

Cours au 31.12.2009 : 67,76 €
Capitalisation boursière : 10,1 Md€ (source Bloomberg)
Nombre total d'actions : 148 537 823
Nombre d'actionnaires individuels : près de 140 000 actionnaires individuels
Volumes quotidiens moyens échangés sur le titre en 2009 : 117 729 titres en moyenne par jour (source Bloomberg)

Indices :
CAC Next 20
SBF 120
Euronext 100
DJ Euro Stoxx Insurance
Aspi Eurozone 120
ECPI Ethical Index Europe

*Corrigé du détachement du droit préférentiel de janvier 2007.

Dernier rating Vigéo :

RECHERCHE DE Rating

CNP Assurances - Mai 2008
Secteur : Assurance
Entreprises dans le panel sectoriel : 34

Performance environnementale, sociale et de gouvernance de l'entreprise

Domaine	Rating 05/2008
Droits humains	+
Environnement	+
Ressources humaines	+
Comportements sur les marchés	+
Gouvernement d'entreprise	+
Engagement social	+

Le rating est le positionnement de la performance de l'entreprise au regard des entreprises du secteur

- ++ l'entreprise est classée parmi les entreprises les plus engagées de son secteur
- + l'entreprise est classée parmi les entreprises actives de son secteur
- = l'entreprise est classée dans la moyenne des entreprises de son secteur
- l'entreprise est classée parmi les entreprises en dessous de la moyenne de son secteur
- l'entreprise est classée parmi les entreprises les moins avancées de son secteur

Positionnement de la performance de l'entreprise au regard des entreprises de son secteur (min - max)

www.vigeo.com

Droits humains : droits humains fondamentaux, liberté syndicale, négociation collective, non-discrimination, travail forcé, travail des enfants

Environnement : protection de l'environnement dans la fabrication, la distribution, l'utilisation et l'élimination du produit

Ressources humaines : dialogue social, conditions de travail, santé et sécurité, nationalité des employés et des compétences, systèmes de rémunération

Comportements sur les marchés : relations avec les clients, les fournisseurs et les sous-traitants, respect des règles concurrentielles, prévention de la corruption

Gouvernement d'entreprise : conseil d'administration, audits et mécanismes de contrôle, droits des actionnaires, rémunération des dirigeants

Engagement social : impacts sur les territoires d'implantation, contribution au développement économique et social, causes d'intérêt général

Une reconnaissance externe

La qualité de la démarche en faveur d'un développement durable est reconnue par les analystes extra-financiers. Vigéo place ainsi CNP Assurances parmi les toutes premières sociétés d'assurance de son panel européen.

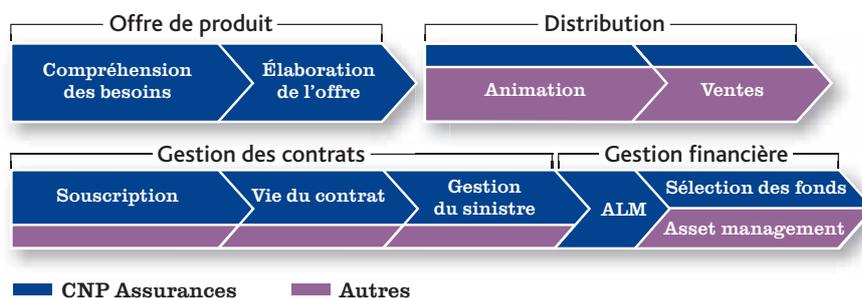
La performance du Groupe est supérieure à la moyenne du secteur dans chacun des six critères, et se positionne particulièrement bien en matière de ressources humaines et d'engagement social.

Le titre est intégré à plusieurs indices ISR européens.

L'expertise et la proximité

La force de CNP Assurances et son développement, en France comme à l'international, reposent sur un modèle d'affaires unique, fondé sur des partenariats de long terme.

Le modèle d'affaires :



Des partenariats de long terme

CNP Assurances a développé un modèle d'affaires unique fondé sur des partenariats de long terme avec des réseaux bancaires, qui a prouvé son efficacité en particulier dans le contexte de crise financière et économique. À l'international, CNP Assurances développe, au travers de ses filiales, ce modèle de bancassurance qu'elle pratique en France depuis 150 ans.

D'un côté, CNP Assurances conçoit, fabrique et gère des contrats d'assurance vie. De l'autre, des partenaires disposant d'importants réseaux de proximité les distribuent. L'alliance de l'expertise en assurance et de la connaissance approfondie du client est d'autant plus fructueuse qu'elle s'appuie sur des partenariats de distribution, tissés sur le long terme, en France comme à l'étranger.

Deux grands partenaires en assurance vie individuelle

En assurance vie individuelle en France, CNP Assurances travaille principalement avec deux grands réseaux, celui de La Banque Postale et des Caisses d'Épargne, qui sont aussi ses actionnaires, La Banque Postale et le groupe BPCE détenant ensemble 35,48 % de son capital. À ce titre, ils sont intéressés aux performances du Groupe. Les accords de distribution avec ces deux partenaires, qui totalisent 20 000 points de vente, ont été prolongés jusqu'en 2015.

Un engagement réciproque

CNP Assurances s'impose un haut niveau d'exigence en matière de qualité de gestion et de réactivité. Des conventions de service et de qualité contractualisent les engagements réciproques, les rôles et responsabilités de chacun. Elles font l'objet d'un suivi régulier, avec le souci constant d'améliorer la qualité de service rendue aux réseaux de distribution et aux assurés.

24 millions
de clients dans le monde
14 millions en France

Des partenaires co-acteurs du développement

CNP Assurances crée et adapte ses produits en liaison étroite avec chacun de ses partenaires distributeurs, pour prendre en compte les caractéristiques de leur clientèle en termes d'âge, d'approche de risques, de revenus et d'évolution de leurs besoins.

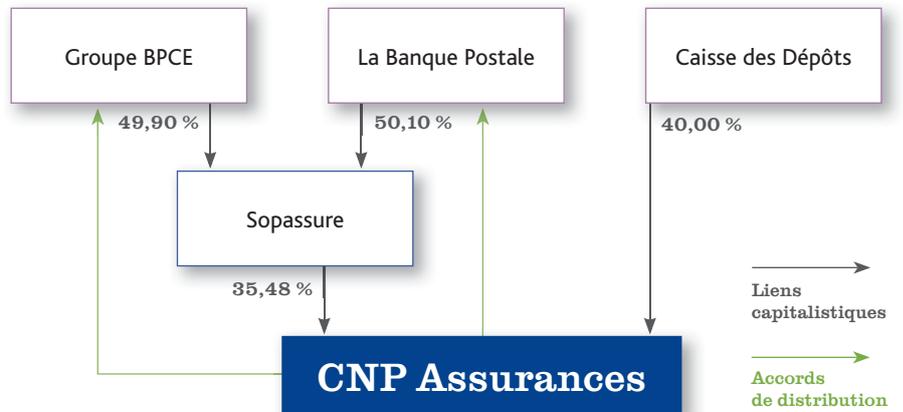
La proximité entre les équipes est entretenue par des rendez-vous réguliers, au sein de différents comités destinés à faire le point sur la situation du marché, l'adéquation des produits, l'évolution de la performance financière et la qualité de la gestion au quotidien.

L'assurance collective, activité historique

L'assurance collective, activité historique de CNP Assurances, est en plein essor.

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

Le sur-mesure est au cœur de l'assurance d'entreprise. CNP Assurances est essentiellement présente sur le marché des grands comptes, marché sur lequel les appels



d'offres sont techniquement et juridiquement complexes. Ainsi, de manière à répondre au mieux aux besoins des entreprises, CNP Assurances a recours à une équipe interne pluridisciplinaire composée de spécialistes pour élaborer un produit parfaitement adapté à la demande du client.

CNP Assurances est également présente auprès des PME-TPE, via le courtage et les réseaux des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne, et leur propose une gamme de produits adaptés à leur clientèle. Ainsi, depuis le 7 avril 2008, les réseaux bancaires des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne diffusent des régimes à cotisations définies et des contrats d'indemnités de fin de carrière auprès des petites et moyennes entreprises. CNP Assurances est l'assureur des contrats commercialisés par les Caisses d'Épargne et le réassureur (à hauteur de 60 %) des contrats vendus par les Banques Populaires via Natixis Assurances.

Un « modèle » exporté

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

Au Brésil et en Italie, elle possède des filiales avec des partenaires distributeurs co-actionnaires :

- Caixa Seguros au Brésil, créé conjointement avec Caixa Economica Federal, le deuxième réseau bancaire du marché ;
- CNP UniCredit Vita, avec UniCredit en Italie.

Elle a pris par ailleurs, en janvier 2009, des participations majoritaires dans les activités d'assurance et de retraite des réseaux bancaires grecs et chypriotes de Marfin Popular Bank.

Les accords commerciaux avec UniCredit ont été signés jusqu'en 2017, avec Caixa Economica Federal, jusqu'en 2021 et avec Marfin Popular Bank, jusqu'en 2029.

En 2009, les positions de CNP Assurances se sont renforcées avec la signature d'un nouvel accord avec Barclays Bank pour développer l'assurance vie via le réseau Barclays en Espagne, au Portugal et en Italie.

Un partenariat « longue durée » avec Barclays

Le 25 juin 2009, Barclays Bank PLC et CNP Assurances ont conclu un accord de partenariat. Objectif ? Développer en commun une activité d'assurance vie en Europe du Sud. CNP Assurances reprend la formule qui lui a réussi ailleurs : un accord « longue durée » (25 ans) et exclusif, conforté en septembre par la création d'une co-entreprise, baptisée CNP Barclays Vida y Pensiones Compania de Seguros (CNP BVP). L'accord prévoit la distribution d'une gamme complète de produits d'assurance vie et de retraite (épargne, retraite et risque-prévoyance) via les réseaux de Barclays en Espagne, au Portugal et en Italie.

Des solutions pour toutes les vies

Associée à des réseaux bancaires tout public, CNP Assurances a développé une grande adaptabilité aux besoins spécifiques de chacun. D'où une offre qui couvre tout le spectre des attentes.

La logique de la bancassurance, celle des partenariats multiples, mais aussi l'extrême diversité des clients de ses partenaires ont amené CNP Assurances à créer une très large palette de produits, adaptés à chaque fois à des profils différents.

Des produits accessibles à tous

Dans ses trois métiers (épargne, retraite, prévoyance), CNP Assurances souhaite rendre l'assurance accessible au plus grand nombre afin de lutter contre l'exclusion financière, en cohérence avec le positionnement de ses grands partenaires.

Grâce à des produits comme Ricochet (pour les Caisses d'Épargne) et Vivaccio (à La Banque Postale), les revenus les plus modestes peuvent se constituer un capital avec seulement 30 euros à la souscription et un versement mensuel minimal de 30 euros.

En prévoyance, 4,10 euros par mois peuvent suffire à garantir un capital décès toutes causes de 25 000 euros pour un contrat souscrit à trente ans ; 2,50 euros par mois pour un capital en cas de décès accidentel.

En assurance emprunteur, CNP Assurances veille également à couvrir le plus largement possible. Son taux de refus inférieur à la moyenne du marché en témoigne.

CNP Assurances facilite également l'accès à l'assurance des micro-entrepreneurs en participant à la « Trousse Première assurance », conçue par la fondation Entrepreneurs de la Cité, qui prévoit des garanties de prévoyance, de santé, de responsabilité civile professionnelle et d'assistance juridique à des prix très bas. 450 micro-entrepreneurs ont profité de cette offre en 2009, portant le nombre de bénéficiaires depuis la création du dispositif à 1 000 entrepreneurs.

Une solution pour chaque attente

CNP Assurances est l'assureur de toute une vie et de toutes les vies. Puisant dans ses produits, l'assuré peut trouver une solution à chacune de ses préoccupations : protéger son épargne ou son capital, préparer sa retraite, aider financièrement ses enfants, recevoir un complément de revenus à vie, prémunir sa famille en cas de décès par maladie ou accident, ou de dépendance, préparer ses obsèques...

Des plus jeunes aux plus âgés, des petits budgets aux hauts revenus, des personnes dotées ou non d'un patrimoine constitué, avec ou sans famille à charge, actives ou retraitées... Chacun peut trouver une solution d'assurance vie adaptée à son besoin et à son profil.



L'offre assurance vie

Un large éventail de contrats répond à des besoins très variés, en matière de styles de gestion, d'appétence au risque, d'objectifs ou d'âge, etc. Les seniors ont, dans le réseau des Caisses d'Épargne par exemple, avec Yoga et Aïkido, deux contrats d'assurance vie plus particulièrement conçus pour eux, privilégiant la simplicité, la disponibilité et la sécurité.

Investi sur un support en euros, Yoga sécurise à 100 % les fonds investis et donne la possibilité de se constituer des compléments de revenus grâce à des retraits programmés. Aïkido de son côté, concilie sécurité et recherche de performance. L'épargne est investie à 80 % dans un support en euros et pour 20 % sur trois supports en Unités de Compte au choix de l'adhérent.

Certains contrats sont spécifiquement prévus pour accompagner l'assuré tout au long de sa vie. Vivaccio, le contrat d'assurance vie grand public proposé par La Banque Postale, promet ainsi d'être un « contrat d'assurance vie pour la vie ». Six formules conçues par tranche d'âge permettent à l'assuré de faire évoluer son contrat au fil des années, avec dans chaque formule des garanties d'assurance et d'assistance spécifiques.

Le livret Assurance vie, une série limitée innovante

Vendu en série limitée par les Caisses d'Épargne lors de campagnes de commercialisation en 2009, le livret Assurance vie garantit une épargne sécurisée. Chaque client ne peut détenir qu'un seul livret Assurance vie dans la limite d'un plafond de versements fixé à 15 300 euros. Le contrat présente également tous les avantages d'un contrat d'assurance vie en euros. Avec cette formule, les Caisses d'Épargne ont répondu à une double problématique : la perte du monopole sur le livret A, au 1^{er} janvier 2009, et la baisse des rendements des placements à très court terme, qui a contribué à réorienter les clients vers l'assurance vie.

L'épargne haut de gamme

CNP Assurances est également présente sur le marché des contrats haut de gamme, avec notamment les contrats Nuances Privilège de la Caisse d'Épargne et Cachemire de La Banque Postale, lancé en novembre 2008.

Le lancement de Cachemire, contrat multi-supports et multigestionnaires, répond à la volonté du réseau de rajeunir sa clientèle disposant de flux importants. Accessible à partir de 25 000 euros, dédié à une clientèle haut de gamme, il reste néanmoins

fidèle à l'esprit de La Banque Postale. L'offre financière, bien qu'élargie, reste lisible, avec une cinquantaine de fonds. Par ailleurs, les trois formules, Cachemire Gestion Libre, Cachemire Gestion Pilotée et Cachemire Gestion Horizon, permettent à chaque épargnant de trouver le mode de gestion et le degré d'autonomie qui lui convient.

Le magazine *Le Revenu* a attribué son Grand Prix de l'Innovation 2009 à Cachemire, notamment au regard de sa garantie coup dur « Premium » (cf. encadré p. 49).

Comment répondre à vos attentes jour après jour ?

La retraite, individuelle ou collective

CNP Assurances est présente sur ce marché à triple titre : ses contrats d'assurance vie sont souvent souscrits à des fins de retraite ; de surcroît, elle propose aux particuliers des produits d'épargne retraite spécifiques, garantissant des revenus à vie. Par ailleurs, elle a mis en place à l'attention des entreprises une gamme complète de régimes à adhésion obligatoire ou facultative.

Dans le sillage de la loi Fillon du 21 août 2003, portant sur la réforme des retraites, elle a mis en place une offre globale en assurance à adhésion individuelle : des produits d'assurance vie, une gamme complète de PERP (Plan d'Épargne Retraite Populaire) sur des formules classiques de multisupports et régimes en points.

En assurance collective, elle propose des contrats à cotisations définies, à prestations définies, des PERE (Plan d'Épargne Retraite d'Entreprise), des contrats de préretraite ainsi que des PERCO (Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif) via sa filiale d'épargne salariale, Fongepar.

L'essor de la prévoyance

Les contrats prévoyance de CNP Assurances protègent les assurés contre l'ensemble des aléas de la vie : santé, décès, dépendance, obsèques, garanties accidents de la vie. Ils déclinent les mêmes principes que les produits d'épargne, à savoir l'accessibilité, la simplicité, la transparence, le service et l'adaptation aux différentes attentes.

La Banque Postale Prévoyance, filiale commune de CNP Assurances et de La Banque Postale, ainsi que le réseau des Caisses d'Épargne contribuent à l'élargissement du marché de la prévoyance et à l'amélioration de la protection de la population.

Des offres complètes en dépendance

Précurseur en dépendance, CNP Assurances a conçu une large palette de produits prenant en compte tous les aspects de la question : dépendance totale ou partielle, aspects financiers et non financiers, etc.

Lancé en 2004, Protectys Autonomie offre aux assurés de La Banque Postale un contrat accessible et complet. En cas de dépendance totale, l'assuré reçoit une rente à vie allant de 300 € à 3 000 € par mois. Innovant, il prévoit le versement d'un capital de 3 000 € pour faire face aux premiers frais, tel l'aménagement de la maison.

Distribuée par les Caisses d'Épargne depuis 2007, Assistance Vie déploie un important bouquet de services à la personne dépendante. Contrat dépendance « à la carte », elle propose deux formules, une formule Confort, pour faire face à la dépendance partielle ou lourde et une formule Confort Plus, active même en cas de dépendance légère et comportant une garantie fracture.

Sur le segment des contrats de dépendance collectifs, CNP Assurances est un acteur de premier plan, grâce à la qualité de son offre et à une politique commerciale dynamique mais aussi parce qu'elle bénéficie d'une forte image de pérennité et de sécurité sur le long terme. Preuve en est la MGEN qui a choisi de faire bénéficier ses trois millions de fonctionnaires de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de la recherche, de la culture et de la communication, de la jeunesse et des sports ainsi que leurs ayants droits d'une garantie dépendance assurée par la MGEN et réassurée par CNP Assurances.

La montée en puissance de la garantie homme-clé

Plus d'un quart des entreprises font faillite dès la première année qui suit la perte de leur homme-clé et la moitié dans les cinq ans.

Face à ce risque, CNP Assurances a mis au point une garantie visant à protéger l'activité des TPE/PME. En cas de décès ou d'invalidité d'une personne identifiée

CNP Trésor Autonomie, une double protection

Déjà présent sur le marché de la perte d'autonomie avec un contrat « tout public », CNP Trésor a complété son offre avec un contrat spécialement conçu pour les personnes qui disposent d'un patrimoine et qui ne souhaitent pas le voir diminuer en cas de dépendance.

CNP Trésor Autonomie permet de transmettre un capital valorisé, de se protéger contre le risque de dépendance et de bénéficier de prestations d'assistance.

comme « clé » dans le contrat, l'entreprise perçoit une compensation financière sous forme de capital. Celle-ci leur permet de faire face à une éventuelle baisse de leur chiffre d'affaires et de pallier la perte de savoir-faire.

Lancé en 2001 dans le réseau des Caisses d'Épargne, ce produit a pris sa place dans l'offre des 250 chargés d'affaires entreprise des 17 Caisses d'Épargne.

En février 2009, La Banque Postale et CNP Assurances, via leur filiale La Banque Postale Prévoyance, ont lancé leur propre offre de garantie homme-clé à destination des TPE/PME dans ses 19 espaces entreprises répartis sur tout le territoire.

Des produits « génériques » pour tous les réseaux

Parallèlement à la conception de contrats spécifiques à tel ou tel réseau, CNP Assurances fabrique également des produits génériques qui peuvent être distribués par plusieurs partenaires tels que des courtiers, des mutuelles ou des associations.

Ces offres constituées d'éléments variables facilitent une appropriation et une labellisation rapides par des distributeurs qui souhaitent compléter leur offre ou se développer sur de nouveaux segments de marché. CNP Assurances les accompagne dans leur démarche marketing et commerciale.

En 2009, ces offres ont permis notamment à un nombre croissant de partenaires de se développer sur le marché porteur des contrats obsèques et dépendance.



“

Notre métier, c'est offrir la protection qui permet à chacun de se projeter en avant.

Gérard Ménéroud

”

Gérard Ménéroud,

Directeur général adjoint, Directeur du Développement et des Partenariats

« La crise génère un sentiment d'insécurité croissant dans la société, très perceptible à l'heure actuelle. Notre vocation est d'offrir à nos assurés, tout au long de leur vie, la protection qui leur permet d'être confiants dans l'avenir et de se projeter en avant. Nous avons un rôle majeur à jouer.

La nature de notre métier a changé. De plus en plus, les besoins s'éloignent de l'épargne traditionnelle et s'orientent vers la prévoyance et le service. Nous ne pouvons plus nous cantonner à une approche purement monétaire des choses. Nous devons aider les assurés à faire face concrètement aux aléas de la vie. En cas de chômage, par exemple, bénéficier d'une aide personnalisée au retour à l'emploi, d'un service d'outplacement, comme nous le proposons avec le Crédit Immobilier de France, est tout aussi précieux que de percevoir une indemnité.

Aujourd'hui, nous développons cette approche avec l'ensemble de nos partenaires. Grâce à ses filiales d'assistance et de services à la personne, CNP Assurances dispose des structures et du savoir-faire pour répondre précisément à cette évolution des besoins des assurés, qui sont aussi mieux informés et attendent des solutions individualisées. »

Préparer l'offre de demain

En matière d'assurance, bien répondre aux besoins des clients, c'est les anticiper. Les équipes marketing s'efforcent en permanence de devancer les évolutions.

Un rôle précurseur

Dispositifs de veille, enquêtes de satisfaction auprès de ses partenaires et de leurs clients, participation à des colloques et à des réflexions... CNP Assurances a toujours à cœur de décrypter les évolutions sociétales pour devancer les attentes des clients.

CNP Assurances a été ainsi l'un des premiers assureurs à s'intéresser au marché de la dépendance. Elle défend depuis des années l'idée qu'il s'agit d'un risque tout à fait assurable : la mutualisation des risques peut permettre à chacun de se couvrir moyennant seulement un euro par jour pour une souscription à 60 ans.

Présente sur ce marché depuis 1988, leader en France, elle fait partie des rares acteurs français qui disposent d'une base de données suffisante pour piloter ce risque sur le plan technique. CNP Assurances a compris très tôt que la solution financière n'était qu'une partie de la réponse et a joué un rôle précurseur dans la mise en place de services innovants.



L'essor de l'« assurassistance »

CNP Assurances est l'un des pionniers de l'« assurassistance », qui associe en un même contrat des prestations financières et des prestations en nature pour tenir compte des vrais besoins d'une personne face à un risque spécifique. Cette caractéristique concerne l'ensemble des contrats de prévoyance et notamment les contrats dépendance, accidents de la vie, obsèques et santé. Elle a créé deux filiales assistance et services à la personne, Filassistance International et Filassistance Services, une enseigne – CNP Services à la Personne – et est également l'actionnaire d'Âge d'Or Services.

Filassistance International, seule société d'assistance spécialisée dans l'assistance de proximité aux personnes, intervient 24 h/24 et s'attache à accompagner, prévenir et trouver des solutions aux besoins des personnes en situation de rupture ou d'isolement. La filiale s'est notamment distinguée dans le domaine de la téléassistance avec Filassist Contact, qui associe un téléphone mains libres et un médaillon permettant le « mieux-vivre à domicile » des personnes fragiles ou isolées.

L'Âge d'Or Services, réseau de prestataires franchisés, délivre des services d'accompagnement et de proximité aux personnes dépendantes ou en perte d'autonomie, pour les aider à vivre le plus longtemps possible à domicile, dans les meilleures conditions.

La confiance, au cœur des attentes

La crise financière a modifié le comportement des épargnants et généré un sentiment d'insécurité croissant.

Ce contexte éclaire de façon particulièrement vive la triple exigence de CNP Assurances : penser à long terme, garantir une gestion rigoureuse et sécuriser les placements de ses assurés.

Dans ce climat, la confiance qu'inspire CNP Assurances, entreprise du secteur public, répond aux attentes multiples en matière de protection de la personne.



L'enseigne CNP Services à la Personne, à travers Filassistance Services, analyse les besoins des adhérents et les met en relation avec un prestataire agréé et sélectionné selon des critères de qualité (plus de 10 000 prestataires référencés).

Diagnostiquer le niveau de dépendance pour mieux accompagner

Filassistance International est à l'origine du lancement en 2005 du « bilan prévention autonomie », qui vise à prévenir l'apparition de la dépendance et propose depuis 2008 Filassist Mémoire, un service de prévention et de soutien de la mémoire inclus dans les contrats d'assurance dépendance et de téléassistance. Après une évaluation médico-psycho-sociale, la filiale met en place un suivi personnalisé en fonction de la situation de chaque individu (accompagnement de la personne et de ses proches, programme d'exercices d'entretien de la mémoire, conseils de prévention). Les nouvelles prestations d'aide et d'accompagnement des « aidants » familiaux sont essentielles pour permettre la solidarité intergénérationnelle et lever les difficultés importantes rencontrées par les proches dans l'aide à leurs aînés.

À l'écoute des évolutions sociétales

Les seniors sont loin d'être une population homogène, concernée exclusivement par la question de la dépendance. Ce sont aussi des jeunes retraités actifs, disposant de revenus et ayant le temps pour mener à bien des projets de vie. Répondre aux attentes de chacun, c'est aussi prendre en compte la diversité des individus et l'évolution de chaque classe d'âge. Outre les contrats d'assurance vie et épargne fréquemment utilisés dans la perspective de la retraite, de nouveaux produits répondent aux attentes de cette population.

C'est notamment dans cet esprit que CNP Caution, filiale de CNP Assurances, propose désormais le Prêt Hypothécaire Cautionné (PHC) aux seniors de plus de 60 ans, sans limite d'âge. Son objectif ? Faciliter l'accès au financement d'une population qui détient déjà un patrimoine immobilier, ou une épargne, et souhaite acheter à crédit une résidence principale ou secondaire, un appartement dans une résidence services, ou encore financer des travaux d'aménagement dans un logement.

Dans le même esprit, Nuances Grenadine distribué par le réseau des Caisses d'Épargne,

produit leader sur le marché et CNP Trésor Génération, solutions d'assurance vie « intergénérationnelles » associées à un acte de donation vis-à-vis d'enfants ou de petits-enfants, répondent ainsi au désir croissant des seniors d'aider de leur vivant leurs descendants.

CNP Assurances, acteur du débat

Non seulement CNP Assurances « fabrique » l'assurance de demain, mais elle contribue aussi à faire évoluer son cadre législatif. Elle occupe une place de premier plan dans toutes les réflexions et débats ayant trait à l'assurance de personnes.

Elle pèse d'autant plus sur ces évolutions que chacun des membres du Comité exécutif occupe des positions stratégiques auprès des différentes instances nationales et européennes de la profession (Fédération Française des Sociétés d'Assurance, Comité Européen des Assurances, etc.).

S'adapter au contexte local

À l'international, le modèle de bancassurance s'exporte avec d'autant plus de succès qu'il s'adapte aux spécificités du marché.

Italie : intérêt renouvelé pour les solutions sécurisées

La réussite de CNP Assurances à l'international est le fruit de deux approches : la cohérence avec son modèle d'affaires et l'adaptabilité développée sur chaque marché.

Marqués par la crise financière et notamment par la faillite de Lehman Brothers, les épargnants italiens se sont tournés en 2009 vers des produits sécurisés. CNP UniCredit Vita lance un nouveau produit en euro, Unigarantito, offrant au client à la fois la garantie du capital versé ainsi qu'un taux minimum garanti de 2,50 % pendant dix ans dans sa version initiale et pendant les trois premières années dans la dernière version lancée en septembre. Succès commercial dès la première année, Unigarantito génère en 2009 une collecte de plus de 3,2 Md€.

L'offre s'est enrichie également en avril 2009 avec un contrat « temporaire décès et maladies graves », très bien accueilli par le marché.

Succès des produits assortis d'avantages fiscaux en Espagne

La dégradation de la situation économique et la poussée du chômage en Espagne ayant entraîné un regain d'intérêt pour les offres assorties de garanties financières et d'avantages fiscaux, CNP Vida commercialise depuis mai 2009 une offre PIAS (Plan Individual de Ahorro Sistemático), un produit d'épargne qui permet à l'assuré de bénéficier de réductions d'impôt.

Par ailleurs, le vieillissement de la population fait apparaître de nouveaux besoins. Avec Seguro de Dependencia, CNP Vida a créé une offre dépendance innovante qui assure en cas de dépendance une rente mensuelle pouvant atteindre 1 500 €.

Avec les Brésiliens, face à l'enjeu des retraites

L'émergence d'une classe moyenne, depuis le milieu des années 90, fait du Brésil un marché extrêmement prometteur du point de vue de l'épargne retraite. L'État brésilien a étendu les missions sociales de la CAIXA, partenaire de CNP Assurances et deuxième banque publique brésilienne, à la diffusion de régimes de retraite privés par capitalisation. Pour Caixa Seguros, filiale de CNP Assurances et de CAIXA, c'est l'opportunité de devenir un acteur de référence de ce marché.

Les produits proposés par Caixa Vida e Previdência (la filiale de Caixa Seguros

créée en 1999) sur le marché de l'épargne retraite sont constitués de rentes différées, flexibles en termes de versements et de rachats partiels ou totaux, dont la phase de constitution est en Unités de Compte. Pour répondre aux besoins de nouveaux clients en quête de rentabilité plus élevée, acceptant davantage de risques et des montants de primes élevés, la filiale brésilienne a ouvert un nouveau fonds en Unités de Compte dont la part actions peut atteindre 49 %. Cette activité, dont

Caixa Consorcios, l'esprit « tontine », une alternative au crédit

Caixa Consorcios, filiale de Caixa Seguros au Brésil, est un parfait exemple d'adaptation au marché local. S'inspirant du système de la tontine, très pratiqué au Brésil, celle-ci permet à plusieurs épargnants de constituer un capital commun débloqué par tirage au sort, dans le cadre d'un projet immobilier. Six ans après son lancement, Caixa Consorcios occupe la deuxième position au classement des compagnies du marché avec 21,7 % de part de marché. En 2008, elle avait dépassé le nombre symbolique de 50 000 biens immobiliers livrés au total avec une moyenne de 53 biens par jour.

le développement est une des priorités de Caixa Seguros, connaît un fort développement, avec une évolution de 40 % des encours en 2009.

Dans le domaine des bons de capitalisation, Caixa Seguros a pris en compte une particularité du marché brésilien, en intégrant une loterie (tirage au sort).

La croissance globale de l'assurance emprunteur

L'assurance emprunteur progresse de manière régulière dans toutes les entités internationales.

Au Brésil, Caixa Seguros est leader de la commercialisation des produits emprunteurs immobiliers vendus en accompagnement d'une assurance multirisque habitation, avec une part de marché de plus de 70 %. L'ambition affichée de la compagnie est désormais de se développer sur l'activité des prêts à la consommation.

En Argentine, CNP Seguros de Vida poursuit en 2009 la distribution de couvertures de prêts immobiliers et consommation aux réseaux Banco Francés BBVA et Mercedes Benz Financiera. Par ailleurs, depuis avril 2007, CNP Seguros de Vida a développé conjointement avec Banco Credicoop une nouvelle activité de Consorcio automobile. Une assurance emprunteur est proposée conjointement à ces produits.

À Chypre, CNP Marfin devient, grâce à un nouvel accord signé en septembre 2009, le fournisseur exclusif de couverture de prêts à la consommation de la Banque Postale grecque.

En Italie, CNP UniCredit Vita commercialise une gamme complète de produits emprunteurs. Elle propose essentiellement des contrats à prime unique de couverture de prêts immobiliers ou à la consommation, avec des garanties vie et non-vie.



“

Nous ne sommes pas concurrents de nos partenaires, ce qui nous rend particulièrement attractifs pour eux.

Xavier Larnaudie-Eiffel

”

Xavier Larnaudie-Eiffel,

Directeur général adjoint, Directeur de l'International

« L'activité internationale représente près de 20 % du chiffre d'affaires global du Groupe et 17 % du résultat net. C'est donc un centre de profit important et un réservoir de croissance pour les années à venir.

L'année 2009 a été une année active et fructueuse pour le développement international de CNP Assurances. Outre les bons résultats enregistrés cette année encore sur nos différents marchés, nous avons réalisé deux opérations majeures de partenariat avec Barclays en Espagne, Portugal et Italie et avec Marfin Popular Bank en Grèce et à Chypre. Ces succès nous confortent dans notre volonté de poursuivre cette stratégie, en accompagnant nos partenaires dans leur développement et en recherchant de nouvelles opportunités, notamment dans les pays émergents en Amérique latine, en Europe centrale et orientale et dans la zone méditerranéenne.

Après dix ans de développement international, notre modèle d'affaires original a fait ses preuves. Il consiste à nouer des partenariats avec des acteurs bancaires bien implantés localement et à mettre à disposition de leurs réseaux notre savoir-faire et notre expérience. Nous ne sommes pas concurrents de nos partenaires, ce qui nous rend particulièrement attractifs pour eux. Les évolutions réglementaires en cours, directive européenne sur les conglomérats, Solvabilité 2 et Bâle 3, devraient encore renforcer l'intérêt des banques pour ce type de partenariat et nous offrir de nouvelles opportunités de développement. »

Maîtriser les risques

CNP Assurances consacre des moyens toujours plus importants à la mise en place d'un dispositif de gestion des risques efficace et performant. Celui-ci s'est à nouveau renforcé en 2009.

Une politique ambitieuse

Gérer et maîtriser les risques sont l'essence même du métier d'assureur. Depuis six ans, CNP Assurances mène une politique très volontariste dans ce domaine, ayant à cœur de mieux connaître ses risques pour mieux les maîtriser et anticiper les évolutions réglementaires.

Elle fait évoluer en permanence son dispositif de contrôle des risques. En 2009, elle l'a notamment renforcé en se dotant de moyens et en étendant son périmètre à l'ensemble du Groupe.

Relever le défi Solvabilité 2

CNP Assurances s'est mise en ordre de marche pour relever le défi de Solvabilité 2, le nouveau référentiel prudentiel applicable dès la fin de l'année 2012. Le besoin de fonds propres d'un assureur sera lié à la quantification des risques encourus, qu'ils soient techniques, financiers, de contrepartie ou opérationnels. La directive pose le principe suivant : l'assureur doit garantir, avec une probabilité très élevée (99,5 %) que les actifs détenus par l'entreprise seront supérieurs à ses engagements à horizon d'un an.

Au-delà de ces aspects quantitatifs, la directive fixe, au sein d'un deuxième pilier, toute une série d'exigences qualitatives. CNP Assurances, qui avait déjà mis en place une organisation et des dispositifs lui permettant de satisfaire à une part significative de ces exigences, complète ses efforts et se dote au début 2010 d'une nouvelle structure, la Direction des Risques et de la Solvabilité.

Une évaluation permanente des risques

Une politique efficace de gestion des risques suppose d'évaluer aussi bien les risques « bruts » (risques spontanés, en l'absence de tout dispositif de contrôle) que les risques « résiduels » (ceux qui subsistent après le traitement des risques). CNP Assurances s'est engagée dans cette voie il y a plusieurs années et dispose maintenant d'un système d'évaluation parfaitement rodé.

Elle a mis à jour en 2009 sa cartographie des processus, qui compte aujourd'hui 55 processus modélisés. 23 d'entre eux, jugés les plus importants, font l'objet d'une évaluation annuelle. Celle-ci consiste à évaluer les risques bruts (avant contrôle), puis à évaluer les contrôles qui les couvrent pour apprécier les risques résiduels. Ces contrôles sont auto évalués directement par les opérationnels qui en ont la charge et pour 10 % d'entre eux testés, par la Direction des Risques et de la Conformité.



Ces actions permettent d'identifier les priorités d'action, face aux risques résiduels les plus élevés et aux contrôles clés identifiés comme défaillants.

Une culture du risque partagée

L'efficacité du système mis en place par CNP Assurances repose en grande partie sur la diffusion au quotidien de la culture du risque. La charte de contrôle interne du Groupe pose ainsi clairement le principe que celui-ci est l'affaire de tous et que chacun, à son niveau, contribue activement à cette politique.

Une filière « anti-blanchiment »



La lutte menée par CNP Assurances contre le blanchiment, le financement du terrorisme et la corruption s'articule autour de quatre axes : une organisation (une filière « anti-blanchiment »), des procédures de contrôle, l'information et la formation du personnel, un suivi du dispositif.

La filière anti-blanchiment rassemble, autour du correspondant Tracfin, 16 représentants des directions de CNP Assurances les plus impliquées dans cette lutte. Des contrôles sont réalisés au fil de l'eau par les commerciaux et les gestionnaires. Enfin, des sondages sont effectués sur les bases informatiques par un service dédié.

Les décrets et arrêtés relatifs à la troisième directive européenne « Lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme » d'octobre 2005 ayant été publiés tout au long de l'année 2009, les procédures de lutte contre le blanchiment de capitaux sont en cours d'actualisation.

Le plan de continuité de l'entreprise

CNP Assurances s'est dotée d'un plan de continuité de l'entreprise indiquant les actions immédiates à mettre en œuvre, en cas de sinistre majeur, pour une reprise de

l'activité dans les meilleurs délais. Son efficacité est testée plusieurs fois par an sur les différents sites. En 2009, huit tests ont eu lieu sur les trois principaux sites de Paris, d'Arcueil et d'Angers. De même, deux exercices de back up externe ont été conduits en 2009 pour tester et optimiser le plan de secours informatique dont l'objectif est de garantir le fonctionnement du système d'information en cas de sinistre sur le centre informatique, situé à la périphérie d'Angers.

CNP Assurances se dote d'une Direction des Risques et de la Solvabilité

La directive Solvabilité 2 faisant monter d'un cran les exigences en matière de contrôle des risques, CNP Assurances se dote en 2010 d'une nouvelle entité : la Direction des Risques et de la Solvabilité. Celle-ci se voit confier trois grandes missions : évaluer la solvabilité et maintenir une vision consolidée du profil de risque, concevoir et assurer la gouvernance du modèle interne d'évaluation de la solvabilité, piloter le dispositif quantitatif de gestion des risques.

Comment satisfaire chacun, en préservant demain ?



Les parties prenantes du groupe CNP Assurances

	CNP Assurances et ses filiales France	Caixa Seguros Brésil	CNP Assurances Compañía de Seguros Argentine
Collaborateurs	3 161 collaborateurs	747 collaborateurs	66 collaborateurs
Filiales	Filassistance, Âge d'Or, CNP Caution, Fongépar, LBP Prévoyance, Capéor	CAIXA Capitalização CAIXA Consórcios CAIXA Vida e Previdência	CNP S.A. de Capitalización y Ahorro para Fines Determinados
Assurés	<ul style="list-style-type: none"> • 9,2 millions d'assurés en assurance vie à adhésion individuelle (13,2 millions de contrats) • 13 millions d'assurés en couverture de prêts • 500 000 assurés de 20 000 collectivités locales • 1,6 million de salariés de 4 000 entreprises • 5,6 millions d'ayants droit aux prestations Filassistance • 20 000 bénéficiaires de CNP Caution • 34 000 clients Âge d'Or 	<ul style="list-style-type: none"> • 7 millions de contrats de capitalisation • 820 000 contrats de Prévoyance • 380 000 contrats MRH • 370 000 contrats de Retraite • 120 000 contrats de Consorcio • 94 000 contrats d'assurance automobile 	<ul style="list-style-type: none"> • 215 000 assurés contrats d'assurance collective • 42 300 assurés de contrats vie individuelle • 37 800 assurés de contrat en cas d'accident • 10 500 assurés en assurance vie obligatoire
Partenaires distributeurs	<ul style="list-style-type: none"> • 17 500 points de vente La Banque Postale • 4 500 points de vente Caisses d'Épargne • 31 CGPI • 6 partenaires CNP Caution • 310 conseillers CNP Trésor • 158 franchisés Âge d'Or 	<ul style="list-style-type: none"> • 19 724 points de ventes dans 5 563 municipalités brésiliennes • 2 057 agences bancaires • 391 micro-agences • 8 841 agences de loterie • 8 435 correspondants bancaires • Environ 12 000 distributeurs automatiques 	<ul style="list-style-type: none"> • 246 agences Banco Credicoop • 60 agences Banco Ciudad • 60 agences BBVA banco Frances • réseau de 132 producteurs
Actionnaires	<p>La Caisse des Dépôts : 40,00 % La Banque Postale - Groupe BPCE : 35,48 % État français : 1,09 % Public : 23,43 % dont : ~ 20,7 % investisseurs institutionnels, 140 000 individuels (~ 2,3 %), 2 824 salariés (~ 0,4 %)</p>	<p>CNP Assurances : 51,74 % CAIXA : 48,21 % INSS : 0,05 %</p>	<p>CNP Assurances : 76,47 % Banco Credicoop : 12,5 % Segurcoop : 11,03 %</p>
Contreparties des actifs financiers	Environ 500 émetteurs obligataires et 300 entreprises cotées	Titres publics (essentiellement) et entreprises brésiliennes	Environ 30 émetteurs obligataires
Fournisseurs	Matériel, Papier... / Sociétés de conseil /		
Société civile	Respect de la réglementation : autorités de contrôle, instances professionnelles, pouvoirs publics /		

Hors CNP-BVP acquis fin 2009 et Global cédé en mars 2010.

Principaux objectifs développement durable pour 2010 en France

- > 1 % de fonds ISR dans les encours d'UC des assurés
- > 55 % d'actifs gérés en intégrant des critères ESG
- - 3 % d'émissions de CO₂/ salarié
- introduire des objectifs développement durable conditionnant la rémunération variable des cadres de direction

CNP UniCredit Vita Italie	CNP Vida Espagne	SFLI Chine	CNP Europe Life Irlande	CNP MIH Chypre et Grèce
123 collaborateurs	87 collaborateurs	62 collaborateurs	7 collaborateurs	349 collaborateurs
	CNP Insurance Services CNP STC Estalvida Inverseguros			Laiki Cyprialife Ltd Laiki Insurance Company Ltd Marfin Life, SA Marfin Brokers SA
• 1 million de contrats	• 113 440 contrats assurance vie individuelle • 3 319 salariés de contrats assurance collective	• 15 700 assurés	• 127 000 assurés	• 370 000 assurés en vie individuelle
• 1 970 agences du groupe UniCredit	• 20 partenaires distributeurs (des Caisses d'Épargne et de banques) qui représentent 3 800 points potentiels de vente	• 333 bureaux de poste à Pékin	Agences UniCredit	• Chypre : réseau d'agences et Marfin Popular Bank • Grèce : Marfin Egnatia Bank et Postal Bank
CNP Assurances : 57,50 % UniCredit : 38,80 % Cardif Assicurazioni : 3,7 %	CNP Assurances : 94 % Caisses d'Épargne (Caja Ahorros de Avila/Caja Ahorros de Canarias/Caja Ahorros de Extremadura/Caja Ahorros SA Nostra/Caixa d'Estalvis de Laietana/Caixa d'Estalvis de Manlleu/Cajasol) : 6 %	CNP Assurances : 50 % Poste chinoise : 50 %	CNP Assurances : 100 %	CNP Assurances : 50,1 % Marfin Popular Bank Public Co Ltd : 49,9 %
Émetteurs obligataires et entreprises		Essentiellement émissions d'État		

Déléataires de gestion / Informatique / Prestataires de services

Marchés financiers : agences de notation / Mécénat : bénéficiaires / Localités d'implantation des sites / Protection de l'environnement.

L'assuré, pour toute une vie

Gérer une relation personnelle au long cours avec 14 millions de clients. Tel est le défi relevé par CNP Assurances avec ses assurés.

Une relation personnalisée

CNP Assurances développe une relation avec ses assurés au quotidien, tout au long de la vie du contrat. Grâce à des systèmes de gestion et d'information performants, elle couvre l'ensemble de la chaîne du contrat, de la souscription au règlement d'indemnités, avec comme priorité la recherche constante de l'amélioration de la qualité de service.

Deux centres de clientèle, les centres d'Arcueil et d'Angers, sont entièrement dédiés aux activités de gestion et de service aux assurés pour l'assurance individuelle. Leurs missions recouvrent la gestion des contrats, les prestations aux assurés et aux bénéficiaires, l'assistance aux réseaux distributeurs, le conseil et la communication vers les clients. Le portefeuille de contrats en gestion comprend 213 produits d'assurance dont 8 nouveaux lancés en 2009.

L'activité de ces deux centres a été marquée en 2009 par une progression de 6 % des opérations de collecte, d'arbitrage et de sortie en capital décès, et par une baisse significative des rachats (- 14 %).

Le service aux assurés a initié en 2009 une démarche de certification. La première mise en œuvre portera sur l'ensemble des processus de gestion du portefeuille CNP Trésor, qui présente toutes les facettes de la gestion de contrat. La démarche sera étendue progressivement aux autres réseaux.

Le suivi de la qualité avec nos partenaires

CNP Assurances a enrichi en 2009 le dispositif de pilotage de la qualité mis en œuvre auprès de La Banque Postale et des Caisses d'Épargne. Elle a notamment mis en place un observatoire de la relation clients pour identifier les seuils nécessitant l'adaptation du service. Elle a également réalisé une enquête sur la qualité perçue par le client final au sein du réseau des Caisses d'Épargne auprès d'un échantillon représentatif de 400 assurés. Enfin, CNP Assurances a organisé 77 rencontres sur l'ensemble des réseaux, dont 44 consacrées à des formations assurance des formateurs des réseaux.

L'intensification des échanges entre les différents acteurs de la chaîne du processus assurance est considérée par CNP Assurances comme un rouage essentiel du dispositif d'amélioration de la qualité du service rendu aux assurés.

Une priorité, l'information à la clientèle

15 millions de plis, soit 130 millions de pages, ont été envoyés en 2009. L'industrialisation progressive des traitements des informations annuelles à la clientèle (TIAC) a permis de répondre aux impératifs de performance et de qualité malgré l'augmentation constante du volume de plis, (+ 9 % en 2008, + 6 % en 2009). En mai, l'audit de suivi de la certification ISO 9001 V 2000 du processus des TIAC a été passé avec succès, mettant en évidence l'absence totale de non-conformité.



L'accès des conseillers des Caisses d'Épargne à l'information clients a été amélioré avec la mise en ligne des bulletins de situation, via le poste de travail assurances, pour les produits Nuances Plus, Aikido, Yoga, Nuances 3D, Nuances Privilèges. Cette nouvelle fonctionnalité a été étendue pour la campagne de fin 2009 à l'ensemble des produits des Caisses d'Épargne concernés par la refonte de TIAC.

Un recours confirmé à la médiation

Avec un millier de saisines en 2009, le recours croissant à la médiation se confirme. Ce mode de règlement des litiges présente par rapport à la voie judiciaire l'avantage de la gratuité et réduit de manière significative les délais, avec une moyenne de 52 jours en 2009 (inférieure aux 60 jours retenus par la FFSA). Sur les

1 020 dossiers traités en 2009, 52 % d'avis partiellement ou totalement favorables aux assurés ont été rendus.

La médiation joue un rôle positif dans la baisse régulière des litiges avec les assurés ou leurs ayants droit (- 11 % des assignations enregistrées en 2009).

On notera par ailleurs 5 211 réclamations enregistrées en 2009 pour 5,5 millions d'actes de gestion majeurs traités dans l'année.

La recherche des bénéficiaires pour les contrats non réclamés

Conformément à la loi du 17 décembre 2007 sur les contrats d'assurance vie non réclamés, CNP Assurances a mis en œuvre un dispositif complet : mise en place d'une

équipe dédiée, création d'un laboratoire d'instruction des dossiers et sélection de prestataires dont la déontologie professionnelle a été rigoureusement vérifiée afin de sécuriser la recherche et la relation avec les bénéficiaires.

L'accès au fichier des décès bruts de l'INSEE via l'AGIRA, rendu possible après autorisation de la CNIL en avril 2009, a donné à CNP Assurances les moyens de rechercher les bénéficiaires. En 2009, 5 710 contrats ont été instruits et 1 300 demandes de recherche de bénéficiaires ont été initiées via les enquêteurs ou les généalogistes sélectionnés.

Améliorer les conditions d'assurabilité des emprunteurs



CNP Assurances œuvre résolument pour une bonne application de la convention AERAS (« s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé »), dans un esprit de collaboration avec les différentes instances de suivi. Elle a ainsi contribué à l'élaboration du rapport bilan d'application à l'issue des trois années de mise en œuvre de la convention.

Engagée dans l'amélioration des conditions d'assurabilité de ses clients, CNP Assurances a diminué de 15 % les refus d'assurance entre 2008 et 2009, à niveau d'activité équivalent et périmètre constant. Le pourcentage des dossiers refusés représente en 2009 moins de 0,2 % des demandes d'adhésion.

Dans le même temps, elle a limité les acceptations avec majoration de tarif ou limitations de garanties et assuré près de 10 000 clients dont le risque n'était pas complètement stabilisé au moment de la demande d'adhésion.

Une cellule de veille et d'écoute pour les assurés

Le dispositif d'écoute et de communication mis en place en 2008 lors de la crise financière pour répondre aux questions des assurés et des conseillers a perduré en 2009 sous la forme d'une cellule de veille. Au global, l'activité des centres d'appels en France en charge de la relation client en ligne s'est caractérisée par une diminution de 7 % des appels reçus (1,43 million d'appels), grâce à une maîtrise renforcée des délais de gestion. Le taux d'accessibilité a été de 86 %, au-dessus de l'objectif qualité fixé à 85 %. L'audit de suivi de la certification ISO 9001 de la gestion de la relation client en ligne, pour les réseaux La Banque Postale et CNP Trésor, a été passé en 2009 avec succès.

Assurance emprunteur, CNPNet monte en puissance

L'année 2009 a été marquée par la poursuite du déploiement de la solution de télédéclaration sécurisée CNPNet, dédié à l'assurance emprunteur.

En un an, la part des dossiers ayant bénéficié de ce traitement plus fiable et plus rapide est passée d'un quart à la moitié. L'impact de ce service sur les délais de traitement est significatif. En divisant par 4 en moyenne la durée totale du processus de souscription, la satisfaction de la clientèle est accrue. Grâce à ce service, la réponse à la demande d'adhésion est la plupart du temps immédiate. Pour les cas plus complexes, du client au client, la décision est communiquée désormais en moins d'une semaine.

Depuis novembre, CNPNet est disponible 24 h/24, 6 j/7. Le taux de disponibilité de l'application en 2009 est de 99,85 %.

Offrir le multicanal à nos assurés

Chaque client veut avoir le choix entre l'agence bancaire, le téléphone, le courrier, l'e-mail et Internet pour réaliser, à tout moment, ses opérations. Le parcours de l'assuré est devenu multicanal.

Dans cette optique, CNP Assurances conduit un projet d'élargissement de son offre de services assurance vie via Internet. L'enjeu est de développer une offre de services générique prête à s'intégrer dans les portails des partenaires. Ce projet se concrétisera dès juin 2010 avec le groupe BPCE. Il se structure en deux grands chantiers : l'interconnexion des systèmes d'information (bancaire et assurance) en toute sécurité et transparence pour le client et une réflexion sur l'évolution des besoins en assurance vie. Au-delà de l'adaptation de la gamme à Internet, quels nouveaux services sont attendus par les clients ?

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

Direct Écureuil, le site en ligne des Caisses d'Épargne, bénéficie depuis le 6 juillet 2009 d'une nouvelle infrastructure qui a permis d'atteindre une qualité de service particulièrement appréciée par ce partenaire et de proposer une disponibilité 24 h/24, 7 j/7. Le taux de disponibilité de l'application est de 99,53 %.

Banque en Ligne, le site en ligne de La Banque Postale, offre depuis juin 2009 le service de calcul de valeur d'épargne pour tous les produits consultables dans Banque en Ligne.

Extranet Courtage est généralisé depuis juin 2009 à l'ensemble des courtiers, conseillers en gestion de patrimoine indépendants et nouveaux partenaires de CNP Assurances.

L'optimisation des postes de travail

CNP Assurances investit en permanence sur les postes de travail mis à la disposition des commerciaux de ses partenaires. L'objectif ? Dénouer le maximum d'opérations sur le lieu de vente en toute fiabilité et fournir le meilleur niveau de service à chaque assuré.

Puma, le Poste Unique Métier Assurance pour les Caisses d'Épargne est utilisé par les 20 000 chargés de clientèle des Caisses d'Épargne. Conçu conjointement par CNP Assurances et le groupe BPCE, il renforce la qualité et l'efficacité du service rendu aux clients en intégrant le devoir de conseil à la clientèle. Grâce à cet outil de gestion partagé, 94,4 % des opérations courantes sont effectuées immédiatement sur les points de vente, 6 jours sur 7. Le taux de disponibilité des services de Puma en 2009 est de 99,51 %.

Partages, le poste de travail de La Banque Postale a été enrichi en 2009 afin de soutenir le succès du nouveau contrat multisupports haut de gamme Cachemire. À terme, Partages permettra la réalisation de la majorité des opérations de gestion déléguée. Le taux de disponibilité des services de Partages en 2009 est de 99,27 %.

Majestic, le système de pilotage de l'activité commerciale et de gestion de la relation client du réseau CNP Trésor, s'est doté en avril 2009 d'un nouvel outil qui permet d'orienter le client vers une stratégie d'investissement adaptée à sa situation et à son profil de risques.



Jean-Pierre Walbaum,

Directeur général adjoint, Directeur de la Gestion et de l'Innovation

« Aujourd'hui, chacun veut pouvoir accéder aux informations qui le concernent où qu'il soit, à toute heure. Il existe bien sûr chez nos partenaires plusieurs canaux de communication pour les clients, mais nous ne sommes pas encore entrés de plain-pied dans l'ère du multicanal : le canal "agence" reste dominant face aux autres moyens de communication que sont Internet ou le téléphone. Cette révolution reste à faire, car elle est incontournable, même si le contact avec un conseiller est essentiel en assurance vie.

L'une des difficultés à résoudre vient de l'élargissement de l'offre des banques, lesquelles distribuent de plus en plus de services qui ne relèvent pas directement de leur champ d'expertise. Aussi vont-elles demander à leurs partenaires de construire un espace spécialisé à l'intérieur de leur portail. C'est exactement ce que nous sommes en train de développer aujourd'hui.

Dès juin 2010, nous livrerons au groupe BPCE la première version d'une plate-forme de services destinée à s'intégrer dans leur portail, de façon complètement transparente pour les clients. Beaucoup de services vont progressivement être mis en place, permettant la consultation, la simulation et l'intervention sur ses contrats. Cette offre de services sera confortée également par l'avancée de la dématérialisation des documents. Même la souscription en ligne pourra se faire sur Internet dès lors que le contrat représente un engagement modéré de la part de l'assuré. Le champ des possibles est vaste. »

Partenaires en assurance individuelle : un engagement mutuel fort

CNP Assurances est liée à ses partenaires par un double engagement à la performance : un pacte d'actionnaires et des accords de distribution. Chacun met son expertise au service de l'autre pour générer de la croissance partagée. Mission accomplie en 2009...

Les Caisses d'Épargne

2009 est pour les Caisses d'Épargne l'année du retour de la croissance. Au 31 décembre, leur chiffre d'affaires est de 10 346,6 M€, en progression de 27,2 % par rapport à 2008.

Le livret Assurance vie, un contrat d'assurance vie en euros sans frais, s'est vendu avec succès en série limitée lors de deux campagnes de commercialisation, générant plus de 2 Md€ de chiffre d'affaires.

Cette nouvelle offre accompagne le rebond de l'assurance vie dans les Caisses d'Épargne. Elle a été commercialisée sans pénaliser le reste de la gamme.

Le contexte financier n'a pas été sans incidence sur les performances des différents produits. La part des Unités de Compte dans le chiffre d'affaires a chuté, passant de 15,8 % en 2008 à 5,15 % en 2009.

La gestion privée performe en 2009, en croissance de 17 % grâce notamment à Nuances Privilège, qui progresse de 38 %, avec cependant un report massif vers l'euro. Cette gamme devrait s'enrichir en 2010 d'un contrat de capitalisation en Unités de Compte, Nuances Capi.

L'année a été très satisfaisante du point de vue de la prévoyance, dont le chiffre d'affaires progresse de 7,8 % par rapport à 2008. La gamme est portée par les deux contrats d'assurance décès Garantie Urgence et Garantie Famille, qui enregistrent près de 150 000 affaires nouvelles sur la période, soit 7 % de plus qu'en 2008.

CNP Assurances et les Caisses d'Épargne préparent un enrichissement de la gamme prévoyance, notamment par un contrat Obsèques qui sortira en 2010.

La Banque Postale

En 2008, La Banque Postale s'était fixé un défi : élargir sa clientèle d'actifs disposant de flux importants et développer son portefeuille de clients patrimoniaux. CNP Assurances conçoit dans cet esprit Cachemire, le contrat multisupports et multigestionnaires, accessible à partir de 25 000 €, lancé par La Banque Postale fin 2008. Un an plus tard, les résultats sont au rendez-vous avec 60 000 clients convaincus.

La Banque Postale a séduit les actifs : près d'un client sur quatre est âgé de moins de 50 ans. Grâce à des offres attractives sur les contrats d'assurance vie et à des offres de bienvenue, La Banque Postale réalise une année quasiment stable par rapport à 2008 (5,1 % hors transferts Fourgous), avec un chiffre d'affaires dépassant les 11 milliards d'euros.

L'activité prévoyance, portée par La Banque Postale Prévoyance, filiale commune de La Banque Postale et de CNP Assurances,

3 réseaux performants en assurance individuelle

Grand Prix de l'Innovation 2009 pour Cachemire

Le succès commercial, en 2009, de Cachemire s'accompagne de la reconnaissance du marché. Le magazine *Le Revenu* a décerné son Grand Prix de l'Innovation 2009 au nouveau multisupport « haut de gamme » distribué par La Banque Postale. Ce produit d'assurance vie a particulièrement retenu l'attention du jury du *Revenu* pour sa garantie coup dur « premium ». Celle-ci prévoit qu'en cas de situation difficile (invalidité, chômage en fin de droits, maladie grave) ou de création d'entreprise, suite à un licenciement économique, le souscripteur du contrat récupère son épargne sans subir la moindre perte, même si la Bourse a baissé.



est très dynamique en 2009, avec plus de 469 000 nouveaux contrats, pour un chiffre d'affaires de 217,7 M€, en croissance de 9 %. En novembre 2009, le portefeuille de clients en prévoyance franchit la barre des 2 millions de contrats, finissant l'année à plus de 2 048 000 contrats (+ 16 % par rapport à 2008).

Ce dynamisme s'explique notamment par le développement de la vente à distance. Deux nouvelles offres, Avisys Protection Famille et Protectys Autonomie viennent compléter à partir de septembre la gamme prévoyance proposée par les centres financiers de La Banque Postale.

Le pilotage de la qualité renforcé

Les partenariats de CNP Assurances s'appuient sur tout un dispositif garantissant la qualité du service rendu aux clients : conventions de service, mise en place d'indicateurs de qualité par processus, enquêtes de satisfaction, plans d'action d'amélioration.

Le pilotage de la qualité est amélioré en permanence. Aux Caisses d'Épargne, les indicateurs trimestriels permettent d'apprécier les délais et la qualité des différentes étapes de traitement des processus majeurs de gestion. Ils seront prochainement complétés par des indicateurs mensuels détaillés par Caisse. À La Banque Postale, en plus des comités qualité nationaux, des comités qualité régionaux ont été mis en place. Ces rencontres sont l'occasion d'échanger en toute transparence.

CNP Trésor renforce son expertise

Depuis le 1^{er} janvier 2004, CNP Assurances a repris la relation avec les assurés qui avaient souscrit un contrat d'assurance CNP via le réseau du Trésor Public. Ce réseau de vente intégré est constitué de 305 conseillers, qui se rendent au domicile de 265 000 clients, pour leur apporter conseil et solutions en matière de protection personnelle et familiale.

Dans un environnement financier difficile, la commercialisation des produits CNP Trésor a été soutenue au cours de l'année par des offres promotionnelles de taux garantis, en réponse au besoin accru de sécurité des clients.

Différentes actions ont été menées en 2009 pour accroître l'expertise des conseillers, notamment la création d'un outil de diagnostic pour la souscription d'Unités de Compte et la mise en place d'une formation diplômante de « certification en gestion du patrimoine » auprès de 50 conseillers.

Assurances collectives : des partenariats renforcés

Leader en contrats d'assurances de personnes, CNP Assurances a noué des relations avec des banques, des mutuelles, des collectivités locales et des entreprises. Des liens qui se sont encore confortés en 2009.

Des partenariats multiples

CNP Assurances est leader en assurances collectives, distribuant des produits d'assurance de groupe en retraite et en prévoyance à plus de 200 établissements financiers, une centaine de mutuelles, 20 000 collectivités territoriales et hospitalières, 4 000 entreprises et de nombreuses associations (Préfon, Fonpel...).

À l'exception principalement des produits d'épargne retraite souscrits par les grands comptes, les contrats collectifs de CNP Assurances sont généralement intermédiés ou s'inscrivent dans le cadre d'un partenariat.

Ainsi, en prévoyance, CNP Assurances travaille avec des courtiers sur le marché des entreprises et sur celui des collectivités territoriales et hospitalières. CNP Assurances a par ailleurs engagé des partenariats de longue durée avec des institutions de prévoyance dans le cadre de traités de réassurance.

CNP Assurances est présente sur le marché des TPE/PME avec des produits standardisés. Ces derniers sont distribués via les courtiers et les réseaux des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne.

Des gages de sécurité

La solidité, le savoir-faire et l'expérience de CNP Assurances sont des atouts majeurs sur le marché de l'assurance collective, notamment sur le segment de la retraite, où les phases de constitution puis de service des rentes peuvent durer plusieurs décennies. CNP Assurances porte ainsi une attention particulière à la qualité du pilotage du régime, de la gestion administrative et de la relation avec l'entreprise cliente. Par ailleurs, elle est extrêmement vigilante, lors de la mise en place d'un régime de retraite, sur la gestion de l'actif financier adossé au régime, qu'il soit cantonné ou logé dans l'actif multi-entreprise. Elle sélectionne dans cet esprit des gestionnaires d'actifs présentant un excellent rapport

rendement/risque et adapte la gestion aux engagements pris envers le client.

Elle veille en permanence à informer ses clients, au-delà des obligations réglementaires, en particulier dans les périodes d'incertitude. Ainsi, en 2008, elle a régulièrement commenté l'impact de la crise financière auprès des grands comptes.

La fidélisation des mutuelles partenaires

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

Le 2 juillet, l'accord avec les Mutuelles de la Fonction Publique (MFP Services) a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2013.

Âge d'Or : premier réseau d'entreprises de services à la personne

Le réseau Âge d'Or services, créé en 1991, s'est spécialisé rapidement dans l'accompagnement des personnes fragiles. Depuis 1992, le réseau connaît un développement fort sous la forme de franchises et devient le 1^{er} réseau d'entreprises de services à la personne. Fort d'un maillage serré sur le territoire national et les Dom-Tom, le réseau diffuse et propose aux personnes âgées et handicapées un bouquet de services autour de l'aide à domicile, l'accompagnement, le jardinage, le bricolage, le portage de repas et la téléassistance en partenariat avec Filassistance. Racheté par CNP Assurances en 2001, le réseau atteint 26 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2009 (soit + 30 % par rapport à 2008) et propose ses services au quotidien à plus de 34 000 clients.

Ce renouvellement consolide un partenariat bâti depuis 1947, qui concerne aujourd'hui plus de 3 millions de fonctionnaires, en couverture des risques dépendance, décès, incapacité, invalidité. Parallèlement s'est développée au fil des années une activité en couverture des prêts cautionnés. En 2009, le chiffre d'affaires (assurance et réassurance) réalisé avec la MFP s'est élevé à 161 M€.

Les succès commerciaux en 2009

CNP Assurances devient, à partir du 1^{er} janvier 2010, le réassureur à 50 % de l'offre dépendance obligatoire MGEN, suite à un vote des délégués de la Mutuelle en Assemblée générale en juillet 2009. Cette offre porte sur un chiffre d'affaires de 22 M€.

Elle remporte également d'autres affaires : la réassurance du contrat frais de soins de santé de la Fédération de la Mutualité Parisienne (52 M€), la réassurance d'un portefeuille en santé et en prévoyance pour l'Univers de la Papeterie (2 M€), les contrats frais de soins de santé et prévoyance de la société Bridgestone, en partenariat avec la MGD (Mutuelle Générale Distribution) (4 M€), etc.

La reprise du marché emprunteur

Avec plus d'un tiers du marché français, CNP Assurances est un acteur majeur de l'assurance emprunteur, reconnu pour son expertise dans tous les types de crédit : majoritairement les prêts immobiliers, mais aussi les prêts à la consommation, les crédits revolving, la restructuration des créances.

La crise de l'automne 2008 a contracté les demandes d'adhésion de 30 à 40 % au quatrième trimestre 2008 et au premier trimestre 2009, par rapport aux trimestres précédents. Dès la fin mars 2009, néan-

moins, l'activité a redémarré. Cette reprise, confirmée au troisième trimestre 2009, a permis à CNP Assurances de réaliser un chiffre d'affaires en hausse d'environ 3,1 % par rapport à 2008.

L'effondrement du marché immobilier annoncé fin 2008 ne s'étant pas produit (il s'est plutôt traduit, selon les professionnels de l'immobilier, par une baisse des prix d'environ 10 % en un an), l'assurance emprunteur est en forte croissance pour les crédits immobiliers dans le réseau de La Banque Postale, et atteint un niveau historique dans le réseau des Caisses d'Épargne.

L'amélioration continue de la qualité

En assurance emprunteur, CNP Assurances a poursuivi la mise en œuvre des quatre principes de base de sa politique qualité – écoute client, amélioration continue, valeurs de l'entreprise et adhésion du personnel – dans le cadre d'une approche transversale afin qu'ils soient mieux pris en compte dans l'ensemble des processus. En juin 2009, l'entreprise a obtenu le maintien de son certificat ISO 9001 sur le périmètre de l'assurance emprunteur dans la toute nouvelle version de la norme (V 2008). L'auditeur a souligné la maîtrise des différentes activités, la forte culture de l'amélioration continue et le souci récurrent des équipes de veiller à la satisfaction de tous les clients.

L'entreprise a également réalisé un important effort de formation auprès de ses partenaires notamment sur la gestion des adhésions, la gestion des sinistres, l'utilisation du portail dédié CNPNet, la mise en œuvre de la convention AERAS...

Une approche renouvelée de l'assurance emprunteur

Anticipant l'impact des évolutions réglementaires prévues en 2010 qui modifieront

l'approche de la vente de l'assurance emprunteur, CNP Assurances a été dès 2009 très présente auprès du réseau commercial de ses partenaires pour les aider à proposer une offre adaptée : mise à disposition des Caisses d'Épargne, par exemple, d'un ensemble d'interventions qui vont de la mise en main des produits à l'étude de cas.

« Protection Active Emploi », une offre innovante

Cette offre, proposée en partenariat avec le Crédit Immobilier de France, est ouverte à tous les emprunteurs en activité professionnelle de moins de 60 ans, qu'ils soient salariés ou travailleurs non salariés. Créée il y a un an, elle a ceci d'innovant qu'elle sort de l'assurance chômage purement indemnitaire pour tendre vers une offre de prestation : l'assuré bénéficie d'un accompagnement en vue de retrouver plus rapidement un emploi (« outplacement »), ce qui est de l'intérêt et de l'assureur et de l'assuré.

En 2009, l'activité de CNP Caution se maintient

Filiale à 100 % de CNP Assurances, CNP Caution délivre des cautionnements auprès des partenaires de CNP Assurances en assurance emprunteur et des mutuelles de la Fonction Publique. Malgré une baisse du marché du crédit immobilier proche de 30 %, elle a maintenu un volume d'affaires stable, grâce aux développements de nouveaux partenariats représentant près de 20 000 dossiers traités en 2009.

Filiales internationales : un modèle d'affaires pertinent

Les accords noués à l'international avec des partenaires bancaires ont à nouveau tenu leur promesse : générer de la croissance mutuelle sur des marchés très porteurs.

Un chiffre d'affaires en hausse de + 93,4 %

En un peu plus de dix ans, l'international est devenu le moteur clé de croissance de CNP Assurances. 2009 n'a pas failli à la règle, avec un chiffre d'affaires global de 6,3 Md€, en progression de 93,4 %, en normes IFRS (ou + 65,8 % en normes françaises).

Pour CNP Assurances, c'est la confirmation que son modèle est pertinent également en dehors de la France : engager des partenariats durables avec des réseaux bancaires bien implantés, ayant de fortes ambitions sur les trois marchés de la prévoyance, de l'épargne et de la retraite.

La réussite de ces rapprochements s'explique par des intérêts communs bien compris, par la solidité des liens tissés (accords commerciaux longue durée, création de filiales communes) et par un réel engagement de chaque partie. CNP Assurances mène une politique de croissance externe très sélective, privilégiant toujours la consolidation des liens tissés avec ses partenaires et s'engageant à leurs côtés pour conquérir de nouveaux marchés. Ses filiales sont implantées principalement en Europe du Sud (Portugal, Italie, Espagne et, depuis janvier 2009, en Grèce et à Chypre), en Amérique latine (Brésil et Argentine) et en Chine.

La retraite, moteur de la croissance au Brésil

L'activité de Caixa Seguros continue d'augmenter fortement pour la quatrième année consécutive. Avec une progression de 23,5 %, le chiffre d'affaires en 2009 est de 1,9 Md€. Sur un marché en progression de 15 %, la filiale voit sa part de marché croître de 0,7 %, passant à 5,7 %. L'activité progresse sur tous les segments (retraite, épargne, assurance emprunteur, prévoyance, dommages IARD), mais le moteur principal de la croissance est la retraite. Caixa Seguros fait progresser sa collecte sur ce segment de 24 %.

En Argentine, CNP Seguros de Vida obtient également de bons résultats, avec un chiffre d'affaires de 7,9 M€, en progression de 25,3 %.

Une année exceptionnelle pour l'Italie

CNP UniCredit Vita, la filiale commune de CNP Assurances et de UniCredit, le deuxième bancassureur italien, réalise une collecte brute totale de 3,6 Md€, en progression de 196,8 % par rapport à 2008, année difficile. Cette performance s'explique en grande partie par la réussite du produit en euros UniGarantito. Durablement marqués par la crise financière, les épargnants italiens se sont tournés vers les valeurs sûres.

Grâce à cette hausse de la collecte, UniCredit devient en 2009 le troisième partenaire de CNP Assurances, après les deux grands partenaires historiques, La Banque Postale et les Caisses d'Épargne.



Activité hors de France :

26 %

du RBE total en 2009

L'Espagne progresse sur tous les segments

L'activité de CNP Vida augmente de 34,2 %, s'établissant à 264 M€. Cette croissance concerne tous les segments, et principalement les produits en Unités de Compte et en euros (96 % de la collecte) par les Caisses d'Épargne. Paradoxalement, la situation économique dégradée a profité à l'épargne. CNP Vida a su tirer parti de ce contexte en proposant des produits de rente, en forte progression. Par ailleurs, un nouveau partenariat avec Barclays (Espagne, Portugal, Italie) va démarrer en 2010.

La Chine, une collecte dynamique

La collecte de Sino French Life Insurance Company (SFLI) s'élève à 28 M€, en hausse de + 109 % par rapport à 2008. Cette performance résulte de deux phénomènes, la réussite de l'extension de l'activité commerciale à la grande banlieue de Pékin et l'aménagement de l'offre produits opéré en fin d'année.

Un partenariat très prometteur avec Marfin Popular Bank

En juillet 2008, CNP Assurances et Marfin Popular Bank (MPB) signaient un accord de partenariat pour développer les activités d'assurance et de retraite des réseaux bancaires grecs et chypriotes de MPB, mais aussi pour accompagner MPB dans son expansion future en Europe centrale et orientale. Une union d'autant plus prometteuse que les intérêts des deux parties convergent. L'Europe centrale-orientale et l'arc méditerranéen est l'une des trois zones géographiques identifiées par CNP Assurances comme prioritaires à l'horizon 2012 pour son développement international. Quant à Marfin Popular Bank, elle se montre très dynamique dans cette région, notamment en Roumanie et en Ukraine.

Les débuts du partenariat sont à la hauteur des enjeux, avec un chiffre d'affaires de 214,4 M€ pour Marfin Insurance Holdings Ltd à Chypre.

Gestion d'actifs : sécurité et performance

Dans un contexte financier et économique très dégradé, les équipes de gestion financière ont fait preuve d'encore plus de rigueur, avec pour principal objectif la protection du capital confié par les assurés et du patrimoine des actionnaires.

Une stratégie financière particulièrement prudente

La stratégie financière du groupe CNP Assurances est extrêmement raisonnable et mesurée. Elle s'appuie sur un adossement actif/passif rigoureux, condition pour que l'assureur vie puisse couvrir les engagements pris vis-à-vis des assurés et maîtriser ses risques, même dans les situations difficiles sur les marchés actions ou en matière d'évolution des taux d'intérêt.

CNP Assurances porte à son bilan ses engagements vis-à-vis des assurés. Les fonds propres contribuent à les garantir, mais la sécurisation passe essentiellement par une bonne adéquation entre actifs et passifs. La stratégie de placement anticipe également toutes les éventualités de marché et vise – sous cette contrainte de sécurité – à optimiser le rendement financier au fil des années.

Les actifs gérés du groupe CNP Assurances représentent 264,7 Md€ au 31 décembre 2009, hors Unités de Compte. La politique de gestion financière tient compte des caractéristiques des contrats (horizon, options de rachat anticipé, éventuel taux minimum garanti). Pour chacun des portefeuilles de contrats homogènes, CNP Assurances définit une stratégie qui précise l'allocation d'actifs, la maturité des obligations et les couvertures éventuelles, les limites d'engagement par émetteur et la politique de dégagement de plus-values.

Une vision à long terme

CNP Assurances privilégie la stabilité de la répartition de ses actifs dans le temps, sans exclure des ajustements tactiques en fonction de la situation des marchés. Sa stratégie financière se caractérise également par des durées de détention très longues : les actions sont conservées en moyenne sept ans et les obligations sont détenues généralement jusqu'à maturité. La sélection des actifs est de ce fait particulièrement approfondie. Investisseur responsable, CNP Assurances ne limite pas son analyse aux seuls aspects financiers et intègre des critères extra-financiers selon des process adaptés à chaque compartiment, convaincue que cette démarche est créatrice de valeur à long terme.

Des scénarios de taux maîtrisés

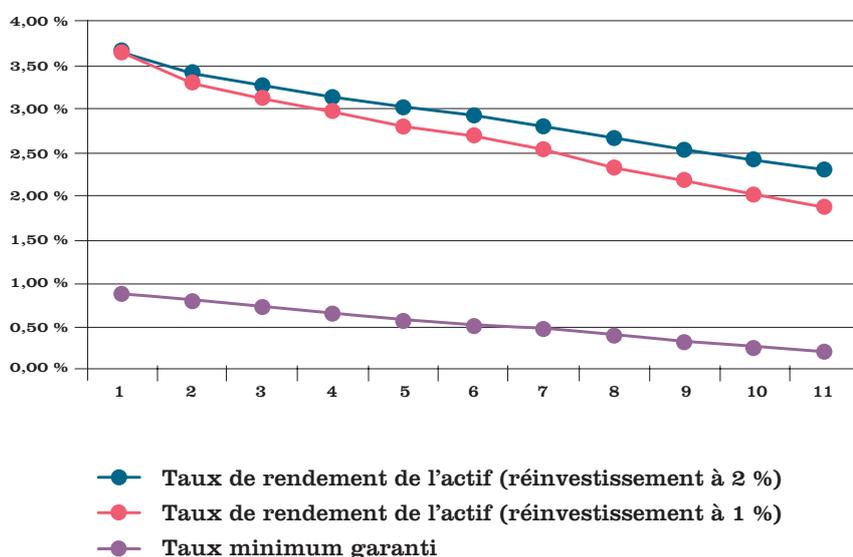
La pertinence de la stratégie est régulièrement testée au regard des risques de mouvement sur les taux et sur les marchés Actions. CNP Assurances simule le comportement de chacun des portefeuilles face à des scénarios financiers contrastés de stress ainsi qu'en fonction des comportements des assurés.

Dans le contexte très dégradé de 2009, les équipes de gestion financière ont montré encore plus de rigueur et de prudence, soucieuses de garantir la protection du capital confié par les assurés et du patrimoine des actionnaires.

En cas de forte baisse des taux d'intérêt, le risque serait de dégager un rendement financier insuffisant pour couvrir les taux promis aux assurés sur les contrats d'assurance vie-épargne. Pour le limiter, CNP Assurances a plafonné dès 1992 les engagements de taux.

CNP Assurances analyse également régulièrement la résistance de son bilan face à un scénario de taux durablement très bas (1 à 2 %) avec un marché boursier relativement faible. Même dans cette hypothèse, l'entreprise apparaît largement en mesure de faire face aux engagements pris.

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



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

	Montant au 31/12/2009 (en M€)	Répartition (en %)	Montant au 31/12/2008 (en M€)	Répartition (en %)	Montant au 31/12/2007 (en M€)	Répartition (en %)
Contrats en UC	36 591,3	13,8 %	33 980,7	14,1 %	41 506,3	17,6 %
Contrats à TMG < à 60 % du TME	56 076,3	21,2 %	56 240,0	23,3 %	54 848,3	23,3 %
Contrats à TMG = 0 %	126 115,6	47,6 %	110 681,1	45,8 %	98 789,3	41,9 %
Contrats à taux majoré variable	2 941,0	1,1 %	2 965,6	1,2 %	2 965,6	1,3 %
Contrats à taux majoré fixe	6 026,1	2,3 %	6 170,3	2,6 %	6 401,1	2,7 %
Contrats avec taux majoré incluant la PB	0,0	0,0 %	0,0	0,0 %	0,0	0,0 %
Autres	36 956,7	14,0 %	31 475,3	13,0 %	31 007,7	13,2 %
Total	264 706,6	100,0 %	241 513,0	100,0 %	235 518,4	100,0 %

Comment satisfaire chacun, en préservant demain ?

Des obligations de qualité

Les investissements obligataires sont traditionnellement prépondérants. CNP Assurances sélectionne les obligations pour conserver un haut niveau de qualité dans les notations et une diversification tant géographique que par émetteur. Les obligations à taux fixes sont dominantes pour lisser les rendements et faire face aux garanties de taux.

Au 31 décembre 2009, le portefeuille obligataire de CNP Assurances atteint 176 Md€ soit 80 % de son portefeuille.

Le portefeuille est constitué essentiellement de titres de la zone euro et en majorité (59 %) de titres d'émetteurs des secteurs publics. Les émissions des États stricto sensu représentent 44 % et se concentrent sur les grands émetteurs de l'OCDE. Près de 47 % du portefeuille obligataire bénéficient de la meilleure notation (AAA) et moins de 1 % est investi en titres qui ne rentrent pas dans la catégorie « investment grade ». Le portefeuille est donc moins vulnérable à la récession économique.

Une exposition aux actions adaptée aux différents portefeuilles

Le placement en actions offre un rendement financier global généralement supérieur, sur longue période, mais présente néanmoins un risque de volatilité, particulièrement gênant au regard des engagements pris vis-à-vis des assurés et du fait qu'ils disposent d'une faculté de rachat anticipé.

La démarche « best-in-class », socialement responsable

La gestion socialement responsable du portefeuille d'actions s'inscrit dans une démarche « best-in-class ». Cette stratégie, développée depuis mi-2006 avec Natixis Asset Management et étendue au portefeuille géré par La Banque Postale Asset Management depuis 2009, intègre les informations sociales, environnementales et de gouvernance dans le process de sélection tout en respectant les contraintes de rendement propres à l'assurance vie-épargne. Avec chacune de ces sociétés de gestion, experts ISR reconnus, les portefeuilles font l'objet d'une veille trimestrielle dédiée aux problématiques de développement durable. Lorsque des problèmes sont identifiés, différents degrés d'action peuvent être décidés : questionnement des sociétés, arrêt des achats et enfin désengagement.

Dans ce contexte, CNP Assurances adapte la part investie en actions en fonction des différentes caractéristiques de chaque portefeuille. Ainsi leur poids est plus important dans les portefeuilles adossés aux engagements de retraite et moindre dans ceux correspondant à des contrats d'épargne avec engagement de taux.

Un investisseur responsable



La prise en compte des enjeux sociaux, environnementaux et de gouvernance sur les obligations d'État se traduit par un filtre ISR qui exclut les pays non démocratiques et considérés comme corrompus. Les obligations corporate sont progressivement intégrées dans le process ISR Actions.

CNP Assurances a un encours fin 2009 de 22,2 Md€ d'OPCVM. Si la part ISR proprement dite reste marginale (141 M€ soit 0,64 %), tous les investissements respectent les deux exclusions définies pour

l'ensemble des participations du Groupe : les producteurs de mines antipersonnelles et de bombes à sous-munitions et la spéculation sur des produits alimentaires.

Le portefeuille immobilier représente 1,8 % des actifs en valeur bilan et 2,5 % en valeur de marché.

Dans le cadre de la démarche globale de CNP Assurances en faveur d'un développement durable, tous les projets d'acquisition immobiliers font désormais l'objet d'une évaluation environnementale.

La gestion des immeubles bâtis est déléguée à Icade et AEW (sociétés de gestion immobilières). Celles-ci sont sensibilisées aux objectifs d'une gestion durable et priorisent, à côté du rendement financier, la sécurité des personnes, le respect des droits de l'homme et la préservation de l'environnement.

Supports ISR

	Encours valeur de marché en M€ 31/12/2008	Encours valeur de marché en M€ 31/12/2009
Souscrits par les assurés	159,3	227,6
Souscrits par CNP Assurances	85,7	141,2
Souscrits en épargne salariale gérée par Fongépar	49,3	72,1

La promotion des supports ISR dans les multisupports

Parallèlement à cette démarche d'investisseur responsable, CNP Assurances promeut les supports ISR parmi les Unités de Compte proposées aux assurés dans les contrats multisupports. Si, en 2008, la conjoncture avait perturbé la montée en puissance continue des souscriptions depuis 2006 dans tous les réseaux, 2009 a vu une reprise de la croissance des encours totaux de 43 % (encours fin 2009 de 227,6 M€). L'intérêt des clients de La Banque Postale pour les supports ISR est particulièrement remarquable.

Ce phénomène est également visible sur les fonds gérés par Fongépar (FCPE et FCP). L'encours géré atteignait 72,1 M€ au 31 décembre 2009, soit une augmentation de 46 % par rapport à fin 2008.

Cette orientation se développe aussi progressivement dans la gestion financière des principales filiales internationales dans le cadre de la réglementation locale. Ainsi au Brésil, 80 % des actifs doivent être investis dans le pays, mais CAIXA favorise les sociétés engagées en faveur de l'environnement. En Italie, près de 1 % des actifs est investi dans des supports labellisés ISR.

Le soutien aux infrastructures

Depuis 2007, CNP Assurances poursuit la diversification de ses placements en prenant des participations dans des fonds d'investissement dédiés aux infrastructures. Elle participe ainsi au financement d'équipements essentiels au fonctionnement des collectivités locales et de l'économie, dans les domaines des transports (autoroutes, ports, aéroports), de l'eau, de l'énergie, des télécommunications (fibre optique), etc. CNP Assurances a ainsi investi, par le biais de ces fonds, dans six fermes éoliennes et deux parcs photovoltaïques. En 2009, 180 M€ ont été investis dans ces fonds.

Les investissements en capital développement

Dans le cadre de ses investissements en capital développement, en 2009, CNP Assurances a pris des engagements dans deux fonds ayant une orientation particulièrement socialement responsable :

- le Fonds de Consolidation et de Développement des Entreprises, fonds de place visant à soutenir les PME françaises qui présentent un potentiel de développement, pour les aider à passer un contexte économique difficile ;

- le Fonds Business Angels des Cités Partenaires II, fonds d'investissement dédié aux entrepreneurs issus des cités dites « sensibles ».

CNP Assurances, 1^{er} propriétaire forestier privé de France

Avec 49 000 hectares, CNP Assurances est le 1^{er} propriétaire forestier de France (après l'État). Les forêts sont gérées par la Société forestière, filiale à 50 % et pionnière en matière de respect de la biodiversité.

Son expertise et l'apport des études confiées à différents organismes de recherche et développement spécialisés en biologie, économie et climatologie, permettent d'adapter sa stratégie de plantation et de gestion.

Collaborateurs : promouvoir la diversité

Employeur responsable, CNP Assurances a obtenu en janvier 2009 le Label Diversité. Une distinction qui constitue à la fois la reconnaissance de ses efforts et un engagement fort pour les années à venir.



CNP Assurances a toujours placé l'exercice de sa responsabilité sociale au cœur de son développement. Dès 1995, elle s'engage dans une démarche volontariste en faveur de l'emploi des personnes handicapées, avec la création d'une mission handicap, et favorise l'insertion des jeunes au moyen de contrats d'alternance. En 2006, elle signe la Charte de la diversité. En janvier 2009, elle fait partie des sept premières entreprises françaises à obtenir le Label Diversité, mis en place par l'État, les partenaires sociaux et l'Association Nationale des DRH (ANDRH).

Cette distinction est pour CNP Assurances une reconnaissance de la vigueur de son engagement en faveur de l'égalité de traitement et de la lutte contre les discriminations.

Mais c'est aussi pour elle une étape supplémentaire, ce label constituant également un engagement à aller plus loin dans une démarche de progrès, sous le contrôle de l'AFNOR.

Un engagement reconnu en faveur de la diversité

CNP Assurances défend depuis longtemps la diversité au sein de l'entreprise : diversité ethnique, des âges, des sexes, par rapport au handicap, etc. Elle s'engage avec d'autant plus de conviction sur ce terrain qu'elle y voit un atout majeur pour l'entreprise, une richesse favorisant l'épanouissement de chacun et la réussite collective.

Le plan d'action de CNP Assurances retenu pour les années 2007-2008-2009 reflète ce parti pris. Pour promouvoir le respect du principe de non-discrimination, à toutes les étapes de la gestion des ressources humaines (recrutement, formation, promotion professionnelle), elle met en place dès 2007 un plan de sensibilisation et de formation pour les managers et les collaborateurs de la Direction des Ressources humaines. L'ensemble des processus RH a été révisité pour qu'à chaque étape les pratiques des différents acteurs donnent la meilleure garantie d'égalité de traitement.

Dans le domaine du handicap, CNP Assurances conclut un accord quadriennal valable jusqu'en 2010, projetant de recruter sur quatre ans 16 contrats à durée indéterminée, 8 contrats à durée déterminée, 8 contrats en alternance et 400 jours d'intérim auprès d'organismes dédiés au placement des personnes handicapées.

Un accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes est signé en 2005 avec les partenaires sociaux.

Consciente également du rôle qu'elle peut jouer pour aider ses salariés à concilier vie privée et vie professionnelle, CNP Assurances s'associe en 2009 aux Petits Chaperons Rouges, un acteur de référence dans le domaine des crèches privées, pour ouvrir à Angers une crèche inter-entreprises de 32 berceaux, dont 15 pour les enfants de son personnel.

Plus de
4 600
collaborateurs dans le monde

Le soutien à l'insertion des jeunes constitue également un axe fort de sa politique. En 2009, plus de 50 jeunes ont été accueillis, comme chaque année depuis près de quinze ans, en contrats d'alternance. Accompagnés par des tuteurs, ils préparent des diplômes de niveau bac et bac + 2.

La prévention des risques

CNP Assurances a mis en place pour les années 2009-2012 son deuxième plan de prévention du stress et des risques psychosociaux. Celui-ci fait suite au premier plan élaboré en 2008, suite à un audit spécifique réalisé par un cabinet extérieur. Parallèlement, un dispositif de médiation sociale interne permet de prévenir ou de traiter, si nécessaire, en étroite coopération avec le service de Santé au travail, les situations à risques, de conflit ou d'inégalité.

Le plan d'action seniors

L'allongement de l'espérance de vie, le problème du financement des retraites font du développement de l'employabilité des seniors un enjeu majeur. CNP Assurances est particulièrement sensible à ces questions, un tiers de ses collaborateurs ayant à la fin 2009 cinquante ans et plus.



Comment satisfaire chacun, en préservant demain ?

Présenté à l'été 2009, le plan d'action seniors renforce l'action de l'entreprise dans les six domaines prévus par la loi : recrutement des salariés âgés de 50 ans ou plus (CNP Assurances se donne pour objectif de maintenir un taux de recrutement de salariés âgés de 50 ans ou plus de 6 %) ; anticipation des évolutions de carrière ; amélioration des conditions de travail et prévention de la pénibilité (adaptation des postes de travail et mise en place de mesures susceptibles de faciliter les trajets domicile/travail pour les collaborateurs de 60 ans et plus) ; développement des compétences et accès à la formation ; aménagement des fins de carrière et transition entre l'activité et la retraite ; transmission des savoirs et développement du tutorat.

Favoriser la mobilité et le pilotage des compétences

CNP Assurances souhaite offrir à ses collaborateurs un cadre permettant à chacun d'évoluer et d'exprimer tout son potentiel. La mobilité interne est favorisée : en 2009, plus de la moitié des postes créés ont été pourvus par des collaborateurs de l'entreprise. Au cours des deux dernières années, plus du quart de l'effectif a enrichi son parcours professionnel avec une mobilité.

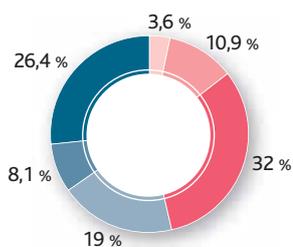
Pour faciliter l'évolution de chacun, la Direction des Ressources humaines a revu sa politique de coaching : coaching individuel ou coaching collectif visent à développer le potentiel d'une personne ou

d'une équipe et à les accompagner dans une démarche de changement. Dans tous les cas, le coaching a pour objectif de développer la performance, l'autonomie et les compétences des coachés.

Depuis quatre ans, le pilotage des compétences, qui s'appuie sur un référentiel des compétences par fonction, a été étendu à l'ensemble des collaborateurs en France. Par ce dispositif, CNP Assurances accompagne l'évolution des métiers, identifie les compétences clés des collaborateurs, renforce la mobilité et rend les parcours professionnels plus lisibles. L'évaluation des compétences s'effectue tous les deux ans.

Effectifs par métier en 2009 CNP Assurances :

3 053 collaborateurs en France



- 110 Actuariat/statistiques
- 334 Fonctions financières
- 978 Gestion des contrats
- 576 Commercial/marketing
- 246 Systèmes d'information (hors GIE Informatique CDC)
- 809 Fonctions d'entreprise

Le taux de rotation est très faible, de l'ordre de 3 % en 2009. La dynamique de croissance de l'entreprise permet néanmoins un renouvellement constant des équipes, un quart des collaborateurs étant présents dans l'entreprise depuis cinq ans ou moins.

Les collaborateurs confiants dans l'entreprise

78 % des salariés estiment que l'égalité des chances est respectée à CNP Assurances, selon un baromètre social interne réalisé par le groupe Caisse des Dépôts courant mars-avril 2009 auprès de l'ensemble des collaborateurs de CNP Assurances France (avec un taux de participation de 64 %). Avec un indice à 56, les collaborateurs de CNP Assurances se montrent plus engagés que la moyenne. Attachement (59 %) et confiance (59 %) sont les deux sentiments qui prédominent vis-à-vis de CNP Assurances, de manière plus marquée que dans les références de TNS Sofres, soit respectivement + 15 et + 13 points par rapport au benchmark.

Les collaborateurs ont une bonne image de leur entreprise notamment en matière de performance. Ils la perçoivent comme responsable vis-à-vis de la Société (91 %), mais aussi responsable vis-à-vis d'eux-mêmes (72 %).

Cette satisfaction a pour corollaire des attentes fortes en matière d'évolution, de développement des compétences, de reconnaissance et d'organisation du travail.

Former pour faire évoluer

CNP Assurances consacre d'importants moyens à la formation pour un coût global de 5,8 % de sa masse salariale en augmentation sensible par rapport à 2008. 72,7 % des collaborateurs ont suivi une formation en 2009.

Elle privilégie depuis cinq ans les formations personnalisées, tant du point de vue des contenus que des méthodes. Une plateforme de formation en ligne (e-learning) favorise cette personnalisation.

Les objectifs de son plan stratégique, et notamment celui de l'amélioration de sa performance, supposent de développer la capacité d'adaptation des équipes managériales. La Direction des Ressources humaines a mis en place un dispositif de formation spécifique dédié à l'ensemble des cadres opérationnels de CNP Assurances, Campus Management.

Ce cursus prévoit deux parcours, l'un destiné aux managers nouvellement promus, l'autre aux cadres expérimentés. Une troisième formule « à la carte » s'adresse aux managers qui souhaitent approfondir certains aspects de leur fonction. Toutes ces formations visent d'une manière générale à renforcer la transversalité et la coopération entre les directions et à diffuser la culture du résultat.

À la fin 2009, 200 managers ont bénéficié de ce dispositif et 110 autres s'apprentent à le découvrir en 2010.

Une politique exigeante de recrutement

CNP Assurances mène une politique de recrutement à la fois exigeante, adaptée à son modèle d'affaires et aux mutations du secteur de l'assurance. En 2009, elle a stabilisé le chiffre de ses effectifs en France (+ 0,6 %).

Son modèle d'affaires repose sur des compétences extrêmement variées : plus de 150 fonctions, regroupées en une quinzaine de métiers au total.

Les ressources humaines à l'international

À fin 2009, les filiales internationales (hors Global au Portugal, cédé en mars 2010) comptent 1 467 collaborateurs, répartis dans huit pays, dont plus de la moitié au Brésil. Chaque filiale mène sa propre politique de ressources humaines dans le cadre des réglementations nationales et des enjeux locaux, conformément aux valeurs du Groupe en faveur des droits de l'homme et de la priorité au dialogue social. Les expatriés représentent moins de 1 % des salariés et les cadres dirigeants locaux sont majoritaires.

Le Comité d'entreprise européen entrera en fonction en 2010.



Informers les actionnaires

Véritable pacte de confiance, la relation tissée avec les actionnaires s'appuie sur un dispositif d'information complet, accessible et transparent.

Un actionnariat stable et fidèle

Auparavant établissement public, CNP Assurances est devenue Société anonyme en 1992 et a fait son entrée en Bourse en 1998. Elle s'appuie depuis sur un actionnariat stable, renforcé par la signature, jusqu'à fin 2015, d'un pacte entre ses grands actionnaires : la Caisse des Dépôts (40,00 %), l'État (1,09 %) et la holding Sopassure (35,48 %). Cette Société portait, jusqu'au 31 juillet 2009, les participations de La Banque Postale et de la Caisse Nationale des Caisses d'Épargne (CNCE). À cette date, le nouveau groupe bancaire coopératif composé des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne, BPCE, a acquis les actions de Sopassure, détenues précédemment par la CNCE et s'est substitué à tous ses droits et obligations.

Cette opération ne modifie en rien l'équilibre actionnarial de CNP Assurances et les accords commerciaux signés avec le groupe Caisse d'Épargne. Les produits de CNP Assurances restent commercialisés par La Banque Postale et les Caisses d'Épargne jusqu'en 2015.

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

Une communication transparente et responsable

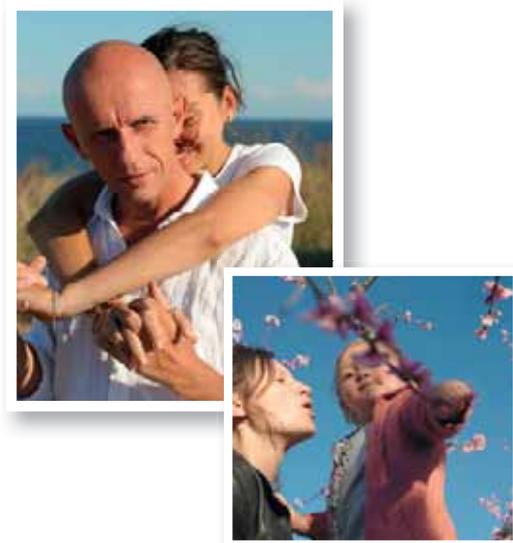
Depuis son introduction en Bourse, CNP Assurances souhaite bâtir avec ses actionnaires une relation de confiance mutuelle, tissée sur le long terme. Le dispositif d'information joue un rôle clé dans cette politique. CNP Assurances l'a voulu complet, accessible, transparent, compréhensible.

Adapté à la diversité des pratiques de recherche d'information, il comprend des éditions financières complètes (Document de référence déposé à l'AMF, Rapport d'activité et de développement durable, Guide de l'actionnaire, Guide de présentation des Assemblées générales, brochure institutionnelle), des lettres d'information (la Lettre aux actionnaires et la newsletter mensuelle L'Actu Actionnaires), deux boîtes aux lettres électroniques pour répondre aux questions (actionnaires@cnp.fr, pour les actionnaires individuels, et infofi@cnp.fr, pour les investisseurs).

CNP Assurances compte près de

140 000
actionnaires individuels

En composant le **N° Vert 0 800 544 544**
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE
les actionnaires accèdent au cours du titre en temps réel, à la valeur des indices de référence, à un journal téléphonique et peuvent être mis en relation avec des téléconseillers pour toutes questions relatives à la vie du Groupe.



Le Cercle des actionnaires, des privilèges ouverts à tous

Pour les actionnaires qui souhaitent encore plus de proximité, CNP Assurances a créé en 2000 le Cercle des actionnaires. 10 000 membres l'ont rejoint aujourd'hui. Ils sont régulièrement invités à des rencontres et conférences destinées à mieux comprendre l'économie, la finance, la gestion de patrimoine.

Les membres du Cercle bénéficient par ailleurs de services gratuits : l'assistance à la vie quotidienne (avec Filassistance), l'information en matière de santé (via le réseau Carrés Bleus). CNP Assurances prend par ailleurs en charge l'essentiel de l'abonnement à Patrimonline, un service complet d'aide à la gestion de patrimoine, moyennant une simple participation de 10 euros.

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

Le principe de l'égalité des actionnaires

Pour CNP Assurances, chaque actionnaire est important. Le principe de l'égalité des actionnaires est décliné à différents niveaux. L'Assemblée générale se tient sur le principe « une action, une voix ». Le dispositif d'information sur les procédures de vote est étoffé, avec notamment un guide explicatif « Comment voter ? » et un bulletin de vote interactif mis à disposition sur le site www.cnp-finances.fr. De plus, la Société propose depuis cinq ans la possibilité de voter par Internet. Cette solution simplifie l'accès au vote pour les investisseurs internautes.

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

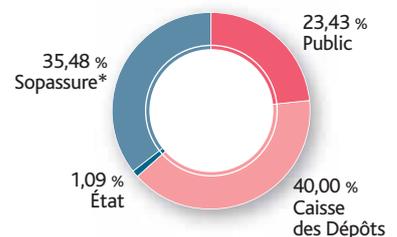
L'adhésion au Cercle des actionnaires, qui donne accès à des informations et des services supplémentaires, est gratuite et accessible à tous, sans minimum de détention. Celle-ci peut s'effectuer par courrier, téléphone auprès des conseillers du numéro vert et, depuis 2008, à partir du site www.cnp-lecercle.fr.

L'actionnariat salarié

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

Aujourd'hui, 2 824 salariés de l'entreprise sont actionnaires au nominatif. De plus, près de 1 500 salariés sont possesseurs de parts au sein du FCPE. Le montant moyen détenu par salarié actionnaire est de 12 000 €.

Répartition du capital



* Sopassure est une holding détenue par La Banque Postale (50,10 %) et par le groupe BPCE (49,90 %).

CNP Assurances, engagée et solidaire

Depuis vingt ans, CNP Assurances mène des actions de mécénat solidaire, ayant à cœur de donner à ces initiatives le maximum de cohérence et de constance.

Un engagement de long terme, la lutte contre la douleur

Engagée sur le long terme, CNP Assurances reste fidèle aux actions initiées en 1993, l'année de création de la Fondation CNP Assurances. Dans le prolongement de sa mission d'assureur de personnes, elle agit essentiellement en faveur de la santé et concentre ses efforts depuis 1999 sur la lutte contre la douleur. Elle intervient dans ce domaine en lançant des appels à projets auprès des équipes médicales ou associatives.

Son objectif, depuis l'origine, est de faire progresser la prise en charge de la douleur auprès des enfants, des adultes, des personnes âgées, en médecine de ville comme en hôpital ou en unités de soins palliatifs.

Depuis sa création, la Fondation CNP Assurances a consacré près de 6,5 millions d'euros de subventions et retenu plus de 180 projets « douleur ».

En 2009, deux films réalisés avec le soutien de la Fondation ont reçu deux mentions spéciales du jury lors des entretiens de Bichat : « Evendol », un DVD-Rom qui explique comment mesurer la douleur de l'enfant grâce à une « échelle comportementale », et « Le bruit des vagues », consacré aux effets antalgiques de l'hypnose médicale, désormais validée par des recherches en neurosciences.

La Fondation CNP Assurances organise également avec l'association ATDE-Pédiadol le concours des meilleures affiches Douleur

élaborées par des équipes soignantes. Celles-ci sont récompensées lors du congrès annuel de l'Unesco « La douleur de l'enfant ? Quelles réponses ? ».

Un nouveau thème d'action, les défibrillateurs

La Fondation CNP Assurances, après consultation des collaborateurs, a mis en place en 2009 un nouvel axe de soutien : « L'amélioration de la prise en charge des personnes en situation d'urgence médicale : arrêt cardiaque et premiers secours ». Elle aide les communes et communautés de communes à installer des défibrillateurs dans les lieux publics et à sensibiliser les citoyens aux gestes de premiers secours en cas d'arrêt cardiaque.

En février 2009, elle lançait un premier appel à projets auprès des différentes instances communales. Avec son soutien, 440 villes installent des défibrillateurs et mènent des actions de sensibilisation auprès des habitants.

La Fondation s'est unie à l'association RMC-BFM pour une campagne nationale de sensibilisation sur ce thème, dont l'objectif est de sauver des milliers de vies. 23 chaînes de télévision diffusent, le 4 février 2009, le spot « 4 minutes » réalisé avec son soutien : une minute trente d'images montrant la conduite à tenir en cas d'arrêt cardiaque. Un site Internet, www.4minutes.fr, est dédié à cette opération.



Un « Sauvetage Tour », prenant la forme d'une tournée des plages est par ailleurs organisé durant l'été 2009. Son bilan : 12 villes visitées, 23 jours d'animation, plus de 10 000 personnes sensibilisées aux gestes de premiers secours et à l'utilisation du défibrillateur.

Des actions sociales plus spécifiques

Parallèlement à ces deux grands thèmes de prédilection, CNP Assurances soutient d'autres initiatives. Elle est engagée depuis cinq ans aux côtés de la Fondation de la Deuxième Chance, auprès de personnes ayant vécu des périodes de grande précarité et manifestant une réelle volonté de rebondir. Elle apporte également son soutien à l'Établissement Français du Sang (EFS), pour favoriser les dons du sang, et consacre 50 000 € au Téléthon, aux Virades de l'Espoir, organisées par l'association Vaincre la Mucoviscidose.

Des collaborateurs engagés

Les actions de mécénat de CNP Assurances sont largement suivies par les collaborateurs. En 2009, ces derniers ont à nouveau battu les records de participation aux Virades de l'Espoir (des journées où chacun accomplit un effort physique, en marchant, en courant ou à vélo, pour « donner son

souffle à ceux qui en manquent »). La Fondation CNP Assurances a reçu le deuxième prix pour la mobilisation de son personnel et pour sa contribution financière.

La Fondation CNP Assurances encourage leur engagement, en doublant le montant des fonds collectés par ses salariés. 21 000 € ont été ainsi attribués au Téléthon et 20 000 € au Téléthon de la Bourse et de la Finance en 2009.

L'engagement du Groupe en matière de mécénat ne se limite pas par ailleurs à l'Hexagone. En Espagne, en Argentine, en Chine, en Italie, au Brésil, les filiales mènent des actions pour les enfants défavorisés, les victimes de catastrophes naturelles ou les personnes atteintes de maladies.

Poussin retrouve ses couleurs

La Villa Borghèse à Rome, le Palaccio de Buen Retiro à Madrid, les collections privées en Angleterre et aux États-Unis d'Amérique et, pour finir, le musée d'art de São Paulo... Peu de toiles auront autant voyagé qu'« Hyménée travesti assistant à une danse en l'honneur de Priape », peint par Nicolas Poussin au XVII^e siècle. Le périple a pourtant fini par laisser des traces, cette œuvre majeure de la « nouvelle Renaissance italienne » se trouvant, quatre siècles après son achèvement, très endommagée. Dans le cadre de l'Année de la France au Brésil, CNP Assurances et sa filiale brésilienne Caixa Seguros ont financé sa restauration. Après huit mois de travaux de restauration, la toile « ressuscitée » a été inaugurée le 8 septembre 2009.

Durablement responsable

L'engagement de CNP Assurances en matière de respect de l'environnement comporte deux volets : la réduction de sa propre « empreinte écologique » et l'investissement responsable favorisant les bonnes pratiques.



Une empreinte écologique limitée

L'impact sur l'environnement d'un groupe financier comme CNP Assurances, comparativement à d'autres activités, est extrêmement réduit. Il se résume essentiellement à des émissions de gaz carbonique.

Trois facteurs d'émission ont été identifiés : l'utilisation de papier, dans la gestion quotidienne comme dans le cadre des relations avec les assurés ; les déplacements ; la gestion des bâtiments d'exploitation et des actifs immobiliers.

Pour la première fois, un objectif de réduction des émissions a été fixé à compter de 2010 : - 3 % par salarié et par an. De son côté, la filiale brésilienne s'est fixé pour objectif une réduction de 5 % des émissions.

La réduction de la consommation de papier

CNP Assurances intègre depuis 2007 la réduction du papier dans ses critères d'intéressement. Cette initiative a permis de réduire de 8 % la consommation interne en trois ans.

La dématérialisation limite la consommation de papier liée à la croissance des contrats gérés.

Au-delà de la sélection de papiers certifiés, en 2009, CNP Assurances s'est mobilisée, avec succès, pour intégrer le papier recyclé, ce dernier représentant aujourd'hui 20 % de la consommation interne.

La récupération et le recyclage des déchets couvrent l'ensemble des implantations et tous les domaines : papier, toners, ampoules, piles, mobilier, matériel informatique, graisses alimentaires.

Le train, plutôt que l'avion

CNP Assurances met tous les moyens en action pour optimiser les déplacements : développement de la visioconférence et des conférences téléphoniques, en particulier avec les filiales étrangères, préférence pour le train, au détriment de l'avion, etc. En 2009, 4,2 millions de kilomètres ont été parcourus en train par les collaborateurs de CNP Assurances et 4,6 millions de kilomètres en avion.

La flotte automobile représentant une part importante des émissions de CO₂, CNP Assurances a décidé de porter de trois à quatre ans la durée de détention des automobiles, ce qui réduit d'un tiers les émissions sur l'ensemble du cycle de vie.

Recyclage des déchets

194 tonnes de papier et de carton

Nombre d'heures de visioconférence

7 100 heures

Empreinte carbone

2,15 tonnes de CO₂/salarié (22 % papier, 48 % transport, 23 % électricité, 7 % chauffage)

Objectif :

- 3 % d'émissions
carbone par salarié et par an



La gestion des bâtiments propres et des actifs immobiliers

CNP Assurances optimise tous les postes d'émission de ses bâtiments d'exploitation. Elle applique également ces exigences à ses actifs immobiliers, avec ses délégataires de gestion Icade et AEW. Elle a introduit en 2009 la procédure de due diligence environnementale pour tous ses projets d'acquisitions.

Après avoir réalisé des diagnostics de performance énergétique sur la totalité des logements, Icade a initié la construction d'une base de données des consommations pour chaque immeuble, socle de développement d'actions encore plus ambitieuses dans le futur.

Un critère de sélection pour les actions

Acteur engagé, CNP Assurances est convaincue qu'elle peut contribuer, grâce à ses investissements, à réduire les émissions de carbone dans le monde et à promouvoir des pratiques plus responsables.

Elle intègre ces préoccupations dans son processus de sélection des actions, en surpondérant ce thème dans l'évaluation extra-financière du portefeuille.

Dès son origine, en 2005, CNP Assurances a participé à hauteur de 10 millions d'euros au lancement du Fonds Carbone Européen (FCE) initié par la Caisse des Dépôts. Les 19 projets financés dans le cadre du protocole de Kyoto représentent 1 % des réductions de gaz à effet de serre demandées au niveau mondial par cet accord international.

L'orientation environnementale est également très présente dans le fonds de fonds CNP développement durable commercialisé depuis deux ans auprès des clients de CNP Trésor. Des supports ISR assortis d'un filtre environnemental sont également proposés au sein des contrats distribués par La Banque Postale et les Caisses d'Épargne et pris en compte dans la gestion des comptes propres.

Une responsabilité partagée avec les fournisseurs

Les achats s'inscrivent dans cette même exigence de responsabilité vis-à-vis de l'environnement. En 2009, des formations ont été initiées pour les acheteurs et l'évaluation des fournisseurs a été étendue au secteur informatique.

À l'international également, le respect de l'environnement est une priorité. Le Conseil d'administration de Caixa Seguros a arrêté un plan d'action dans ce domaine, visant une baisse de 5 % des émissions directes de CO₂ par an. De même en Italie, la mobilisation passe par l'action d'un « green group » rassemblant des collaborateurs de tous les services de l'entreprise.

Mobilisation pour la reforestation au Brésil

CNP Assurances, en partenariat avec Caixa Seguros et l'ONG brésilienne The Green Initiative, s'engage depuis trois ans pour la reforestation au Brésil. Dans le cadre de la Semaine du développement durable, une vente de bijoux fabriqués par des groupes ethniques de la communauté Kariri-Xoco a été organisée par son service développement durable. Le fruit de cette vente est doublé par le mécénat de CNP Assurances. Près de 4 000 arbres ont été plantés sur trois années grâce aux collaborateurs de CNP Assurances en collaboration avec sa filiale.

Responsabilité sociale du groupe CNP Assurances : indicateurs

La démarche développement durable du groupe CNP Assurances repose sur l'identification de ses parties prenantes (voir tableau pages 42-43) et des plus-values sociales apportées par son activité d'assureur de personnes (voir schéma page 11).

Les engagements du groupe CNP Assurances en faveur d'un développement durable

- Depuis toujours, le groupe CNP Assurances respecte les droits de l'homme et du citoyen tels que définis dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et la réglementation du travail de l'OIT et de chaque pays.

- En adhérant au Pacte Mondial dès 2003, CNP Assurances a conforté son engagement à respecter les valeurs fondamentales, à lutter contre la corruption et à protéger l'environnement. CNP Argentine et Caixa Seguros ont également adhéré au Pacte (cf. page 9).

- CNP Assurances a pris une part active au lancement de la charte Développement durable de l'Association Française de l'Assurance en 2009. Elle s'y est engagée sur les enjeux majeurs de responsabilité sociale de l'activité d'assurance : participer à la réduction des vulnérabilités sociales, contribuer à la lutte contre le changement climatique, accompagner le développement économique et favoriser la politique d'investissement responsable.



Le suivi de la démarche du groupe CNP Assurances en faveur d'un développement durable

Le Comité exécutif de CNP Assurances définit un plan d'action depuis 2005 et suit son avancement régulièrement. Caixa Seguros le fait également sous l'angle environnemental depuis 2008.

Pour la première fois en 2009 le Conseil d'administration de CNP Assurances a fixé

des objectifs sur chacun des grands axes de la démarche :

- **Assureur responsable** : renforcer la part des UC ISR dans les contrats, couvrir le plus largement possible les assurés, améliorer en continu la qualité de service.
- **Investisseur responsable** : poursuivre l'extension de l'intégration des critères ESG dans la gestion de l'ensemble des actifs gérés, augmenter la participation aux votes en assemblées générales des sociétés dont CNP Assurances est actionnaire.

• **Respect de l'environnement** : réduire de 3 % les émissions de CO₂ par salarié dans le cadre du fonctionnement interne, lancer des expériences de communication dématérialisée avec les assurés.

• **Promotion des droits de l'homme et enjeu sociétal** : introduire des objectifs développement durable conditionnant la rémunération variable de cadres de direction, poursuivre la progression du taux d'emploi de personnes handicapées.



Périmètre 2009

Les avancées de la démarche sont suivies à travers des indicateurs et l'identification de réalisations exemplaires. Le périmètre couvert s'étend d'année en année.

Indicateurs sociaux —

France : salariés de CNP Assurances, fonctionnaires mis à la disposition ainsi que salariés de Filassistance et Âge d'Or Expansion, soit 99 % des collaborateurs (hors Capéor : 29 salariés).

International : salariés des filiales internationales de CNP Assurances :

CNP Argentina en Argentine, groupe Caixa Seguros au Brésil, CNP UniCredit Vita en Italie, CNP Vida en Espagne, CNP Europe Life en Irlande, SFLI en Chine, CNP MIH à Chypre et en Grèce, soit 1 437 collaborateurs représentant 98 % des effectifs (hors CNP-BVP acquis courant 2009). Global Seguros et Global Vida au Portugal, cédés en mars 2010, n'ont pas été intégrés.

Indicateurs environnementaux —

France : effectif de référence : 2 942 en 2007, 3 033 en 2008 et 3 132 en 2009 (augmentation du périmètre de 3 %) et une surface de bureaux de 97 792 m² en 2009, en augmentation de 0,5 % par

rapport à 2008. L'impact de l'augmentation du périmètre est précisé s'il est significatif.

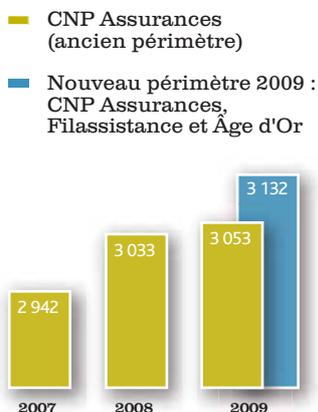
International : Brésil 11 200 m² à Brasilia et 747 collaborateurs ; Espagne 1 200 m² et 87 collaborateurs à Madrid ; Argentine 66 collaborateurs essentiellement au siège de Buenos Aires ; 10 920 m² et 345 collaborateurs à Chypre et en Grèce ; 1 500 m² en Chine, 62 collaborateurs à Pékin ; Irlande 7 collaborateurs. Pour l'Italie, 123 collaborateurs, reporting en cours de structuration.

Parties prenantes : les collaborateurs et les partenaires sociaux

Toutes les sociétés du Groupe partagent quatre principes :

- le respect des droits de l'homme ;
- la liberté d'association et le droit à la négociation collective ;
- l'accompagnement des collaborateurs dans la durée ;
- la promotion de l'égalité des chances.

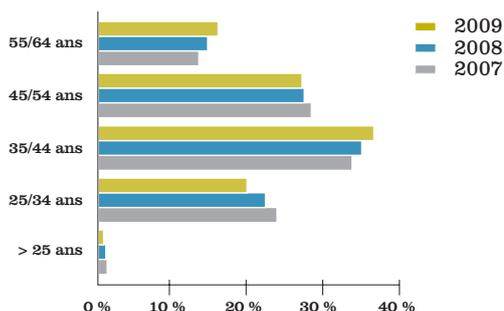
Effectifs en France



La structure de l'effectif est stable :

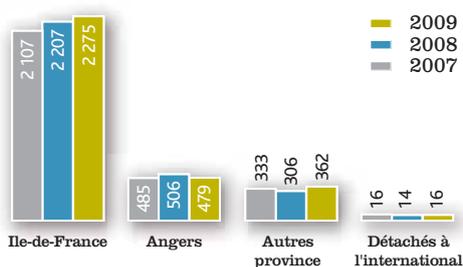
- + 0,7% à périmètre constant.
- CDI : 97,8 % CDD : 2,2 %.
- 38 % hommes – 62 % femmes.
- 92 % salariés – 8 % fonctionnaires mis à la disposition.
- 53 % cadres – 47 % non-cadres.
- L'âge moyen de l'effectif en CDI est de 43,4 ans (42,4 ans pour les salariés et 54 ans pour les fonctionnaires mis à la disposition), en augmentation régulière.
- L'âge moyen de départ à la retraite est 62,5 ans.

Répartition par âge des CDI de CNP Assurances



- L'ancienneté moyenne est de 13,6 ans (12 ans pour les salariés CNP Assurances et 32,9 ans pour les fonctionnaires mis à la disposition).
- 1/4 des effectifs a moins de 5 ans d'ancienneté.

Répartition géographique stable



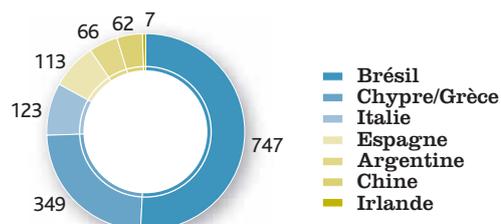
Recours à la main-d'œuvre extérieure

Le recours à la main-d'œuvre extérieure à la Société est stable. La maîtrise d'œuvre informatique est regroupée dans un GIE ICDC CNP Assurances qui emploie 325 personnes. La sécurité est confiée à 22 personnes, le ménage à 67 personnes hors régions, la maintenance à 17 personnes et l'accueil à 5 personnes.

Effectifs à l'international

Répartition de l'effectif total des filiales internationales fin 2009

La totalité des salariés du Groupe s'élève à 1 467 (+ 6 % par rapport à 2008) – hors Global Seguros et Global Vida cédés le 03/03/2010. Le périmètre des indicateurs qui suivent porte sur 1 437 salariés (cf. périmètre page 69).

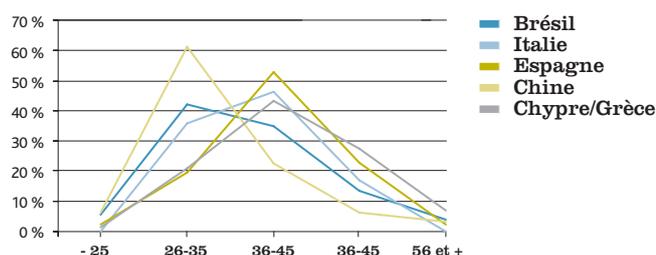


Les salariés sont tous couverts par la convention collective d'assurance en place. En Chine, les salariés relèvent de la « Labor Law » effective depuis le 1^{er} janvier 2008.

	Parts de contrats à durée indéterminé	Répartition hommes/femmes	Âge moyen
Brésil	100 %	46 % / 54 %	36
Chypre/Grèce	100 %	33 % / 67 %	42
Italie	95 %	55 % / 45 %	37
Espagne	93 %	44 % / 56 %	40
Argentine	100 %	45 % / 55 %	32
Chine	contrat spécifique	34 % / 66 %	34
Irlande	0 %	71 % / 29 %	28
TOTAL	94 %	43 % / 57 %	37

Répartition par âge de l'effectif en 2009

La répartition par sexe et par âge reflète la situation du secteur de l'assurance dans chaque pays.



Le recours à la main-d'œuvre extérieure à la Société n'est significatif qu'au Brésil, où l'activité informatique est externalisée. Caixa Seguros s'assure du respect de la législation sociale pour ces personnels.

Les filiales à l'international témoignent de l'insertion économique locale. Les expatriés représentent 1 % des collaborateurs des filiales et 57 % des membres du Comité exécutif ou de direction sont embauchés localement.

	Main-d'œuvre externe	Répartition géographique
Brésil	356 – informatique	80 % Brasilia
Chypre	0	5 sites
Italie	10 consultants (50 en 2008)	100 % Milan
Espagne	2 ETP, maintenance, ménage	100 % Madrid
Argentine	2	100 % Buenos Aires
Chine	2	100 % Pékin
Irlande	0	100 % Dublin

Gestion de l'emploi

En France —

- Entrées : 123 CDI, 115 CDD et 8 CDD transformés en CDI.
- Sorties : 229 dont 52 démissions, 86 fins de contrat CDD, 29 départs à la retraite, 17 ruptures de période d'essai, 5 licenciements et 5 ruptures conventionnelles.
- Le turn-over est faible et stable : 3,7 %.

À l'international —

	Turn-over	Recrutements externes	Sorties	Ancienneté moyenne
Brésil	12 %	94	88	6 ans
Chypre/Grèce	6 %	33	19	20 ans
Italie	3 %	25	3	4 ans
Espagne	5 %	15	8	10 ans
Argentine	16 %	23	14	4 ans
Chine	6 %	51	45	2 ans
Irlande	0 %	4	1	1 an (création)
Total	9 %	245	178	9 ans

Baisse des mouvements de personnel nets en 2009 dans toutes les filiales et conformes à la moyenne locale.

Organisation du temps de travail

En France —

- Durée de travail : temps plein à 1 575 h/an (accord ARTT de novembre 2001).
- En 2009, 18,2% de l'effectif travaille à temps partiel choisi. La totalité des avantages sociaux accordés aux salariés bénéficie aussi aux salariés à temps partiel.
- 68,1 % des collaborateurs de CNP Assurances bénéficient d'horaires personnalisés. Mise en place d'une crèche inter-entreprise sur le site d'Angers en 2009.
- Heures supplémentaires 2009 : 0,08 % des heures payées.

À l'international —

	Temps de travail hebdomadaire	Part de l'effectif à temps partiel
Brésil	37 h 30	0,8 %
Chypre	37 h	0,0 %
Grèce	39 h	0,0 %
Italie	37 h	3,2 %
Espagne	40 h – Été 33 h 45	1,1 %
Argentine	40 h	1,5 %
Chine	40 h	0 %
Irlande	40 h	0 %
Total		1 %

Caixa Seguros a payé 13 100 heures supplémentaires en 2009, SFLI 722, CNP Vita 9 963 et 100 dans le groupe Marfin.

Santé et sécurité

En France —

Absentéisme

Le taux d'absentéisme est stable : 5,9 % en 2009 dont 4,5 % hors maternité.

Hygiène et sécurité

Stabilité des accidents de travail (29 en 2009 dont 15 avec arrêt de travail).

44 accidents de trajet dont 24 avec arrêt de travail.

Prévention : possibilité de bénéficier au sein de l'entreprise de consultations préventives, formation à la conduite, sevrage tabagique, sensibilisation aux risques musculo-squelettiques.

En 2009, 2 265 collaborateurs de l'entreprise ont suivi une formation à la sécurité incendie.

En 2009, CNP Assurances a mis en place son deuxième plan de prévention du stress et des risques psychosociaux. Celui-ci court de 2009 à 2012.

Depuis 2005, CNP Assurances s'est dotée d'une mission de médiation sociale interne.

En 2009, celle-ci a été sollicitée 30 fois, dont 11 fois pour mettre en place des mesures préventives.

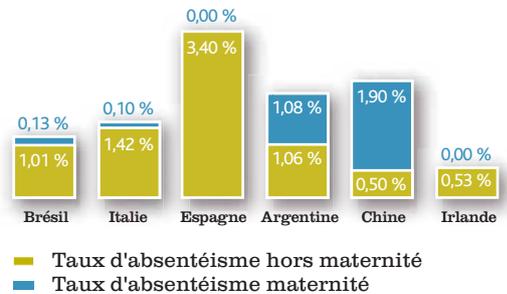
À l'international —

Absentéisme

Le taux d'absentéisme est relativement faible dans toutes les filiales et le plus souvent en diminution, notamment depuis 2008 au Brésil à la suite du programme de santé lancé par Caixa Seguros « *Viva bem* » (Vivre bien).

Hygiène et sécurité

5 accidents de travail ont été enregistrés en 2009 dans les filiales internationales, ainsi que 3 accidents de trajet. Présence d'un CHSCT en Espagne. Opération de prévention des risques d'accident du travail.



Rémunérations

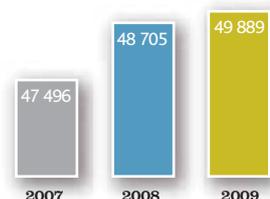
En France —

Rémunération individuelle

Augmentation générale des salaires de 1,8 % en 2009. 60 % des salariés CNP Assurances ont également bénéficié d'une augmentation individuelle.

La masse salariale globale brute de CNP Assurances est de 150,1 M€, en hausse de 3,7 % par rapport à 2008.

Rémunération annuelle moyenne en €
(brut ; déclaration annuelle des données
sociales des salariés permanents sur 2 ans)



Indicateurs de développement durable

Rémunération collective à CNP Assurances

Intéressement : 5 028 030 € versés en 2009, en baisse de 38 % par rapport à 2008 notamment du fait de la non-atteinte d'objectif de réduction de consommation de papier en 2008.

Participation aux bénéficiés (y compris la prime compensatoire versée aux fonctionnaires) : 17 841 927 € versés en 2009, en augmentation de 4 %.

Épargne salariale : fin 2009, le montant des avoirs en épargne salariale des collaborateurs CNP Assurances de droit privé s'élève à 90,9 M€.

Actionnariat salarié : 2 824 salariés actionnaires en nominatif (90 % des collaborateurs) et 1 469 via le PEG, soit une détention moyenne de 12 k€ par salarié, représentant 0,4 % du capital à fin 2009.

À l'international —

	Rémunération mensuelle brute	Taux d'augmentation 2009	Autre rémunération
Brésil	R\$ 4070	9,5 %	
Chypre/Grèce	2 737 €	2 %	
Italie	3 457 €	nc	
Espagne	3 578 €	3,20 %	variable : 3 505 €
Argentine	\$ 4 980	9 %	
Chine	10 070 RMB	29 %	variable 1 827 RMB
Irlande	4 546 €		34 300 €

NB : taux d'inflation 20 % en Argentine, 1,4 % en Espagne et 5,9 % au Brésil. La rémunération moyenne est en baisse en Italie du fait de l'embauche de salariés plus jeunes.

Déroulement de carrière

En France —

L'accompagnement des collaborateurs dans la durée est une priorité. Tous les cadres de direction de CNP Assurances ont, parmi leurs objectifs, un objectif de suivi de carrière de leurs équipes.

En 2009, 56 % des postes CDI de CNP Assurances ouverts au recrutement ont été pourvus en interne.

- 90 % des collaborateurs ont bénéficié d'un entretien d'activité (évaluation des compétences tous les 2 ans).
- 169 collaborateurs ont été promus.
- 648 ont bénéficié d'entretien d'accompagnement de carrière.

Formation

En France —

- La formation représente 5,8 % de la masse salariale en 2009 en constante augmentation depuis 5 ans. 73 % de l'effectif a bénéficié d'une formation. Le nombre moyen de jours/stagiaire est de 4,24.
- En 2009, on note la forte progression des formations management. 5,7 % des collaborateurs ont bénéficié de parcours professionnels qualifiants.

À l'international —

	Part de la masse salariale dédiée à la formation	Part de l'effectif ayant reçu une formation	Nombre de jours moyen de formation
Brésil	3,4 %	87 %	1,7 jours
Chypre/Grèce	0,30 %	39 %	2 jours
Italie	4 %	93 %	4,3 jours
Espagne	1 %	59 %	1,7 jours
Argentine	3 %	100 %	3 jours
Chine	2 %	18 %	12 jours (langues)
Irlande	ns	ns	-
Total	2,5 %	71 %	2,5 jours

En Italie, la part de la masse salariale dédiée à la formation a été multipliée par 2 entre 2008 et 2009.

Dialogue social

En France —

- **Les accords en vigueur** couvrent tous les domaines (égalité homme/femme, ARTT, plan d'épargne retraite collectif, moyens syndicaux, insertion des personnes handicapées, intéressement, participation aux bénéfices, DIF...).
- **Accords signés en 2009** : 6 dont 4 à CNP Assurances (supplément d'intéressement, NAO salaires, déblocage exceptionnel de la participation, accord de prorogation des membres du CHSCT) et 2 Filassistance (intéressement, prime Fillon).
- **Réunions des instances représentatives**

Pour CNP Assurances : 21 réunions du CE, 12 réunions des délégués du personnel, 23 réunions de négociation avec les délégués syndicaux et 14 réunions du CHSCT.

Les filiales françaises tiennent les réunions des instances représentatives selon la réglementation.

À l'international —

	Nombre de réunions paritaires	Accords signés en 2009
Brésil	1	2
Chypre/Grèce	2	3
Italie	6	1
Espagne	4	2
Argentine	2	1
Chine	0	0
Irlande	ns	-

Les principaux domaines sont couverts par les accords.

Il y a au moins un représentant du personnel dans toutes les filiales internationales de plus de 10 salariés, en particulier en Chine depuis 2009.

Le Comité d'entreprise européen se réunira dans l'année 2010.

Promotion de l'égalité des chances

En France —

- Les femmes représentent 50,7 % des cadres (en augmentation) et 24 % des cadres de direction (stable).

La moyenne des rapports du revenu homme/femme par classe est de 106 % fin 2009.

- 62 jeunes sont en contrat d'insertion.
- Plan d'action seniors 2009-2012 (6 contrats CDD senior).
- Accord sur l'insertion des personnes handicapées depuis 1995 : 76 personnes handicapées sont employées en CDI.

Le recours à des CAT représente 36 unités bénéficiaires. CNP Assurances accueille un CAT dans ses locaux.

- En 2009, après l'audit d'accessibilité des locaux de Paris et d'Arcueil, un plan d'actions correctives a été mis en place.

Taux d'emploi en augmentation : 4,59 %

- En janvier 2009, CNP Assurances a été l'une des premières entreprises à obtenir le Label Diversité.

À l'international —

	Part des femmes chez les cadres	Moyenne des rapports revenu homme/femme par catégorie
Brésil	31 %	119 %
Chypre/Grèce	12 %	nc
Italie	35 %	102 %
Espagne	33 %	104 %
Argentine	60 %	pas de distinction
Chine	14 %	61 % commerciaux – 203 % autres
Irlande	33 %	nc
Total	28 %	

Le code de conduite du groupe Caixa Seguros au Brésil interdit toute discrimination.

En Espagne, la convention collective d'assurance de 2008 renforce la politique d'égalité entre les sexes.

À l'international : Insertion professionnelle —

	Part d'employés handicapés	Nombre de stagiaires / apprentis
Brésil	1 %	97 % stagiaires et 18 apprentis
Chypre/Grèce	0 %	15
Italie	3 %	2
Espagne	0 %	3 contrats d'insertion
Argentine	0 %	4 contrats en alternance
Chine	0 %	1 stagiaire
Irlande	0 %	0
Total	1 %	140

18 jeunes de 14 à 18 ans ont participé au programme « *Jovem de expressao* » en tant qu'apprentis à Caixa Seguros, en alternance avec des modules de formation sur la citoyenneté et l'administration.

Autres avantages sociaux

- L'ensemble des salariés de CNP Assurances bénéficie d'une complémentaire santé et prévoyance, d'un contrat Dépendance spécifique, d'un contrat d'assurance vie retraite avec abondement de l'employeur, de CET et d'un PERCO.
- Œuvres sociales et culturelles du Comité d'entreprise : 1,75 % de la masse salariale. Les prestations concernent : enfance, 41 % ; chèques vacances, 24 % ; voyages, 16 %.
- Autres (sport, culture, action sociale) : 19 %.

À l'international, chaque filiale propose des avantages sociaux dans des domaines variés : couverture santé, subventions repas, transport, loisirs.

Ensemble vers un développement durable

Écoute des parties prenantes —

Dans le cadre des actions RH du groupe Caisse des Dépôts, un baromètre social interne a été réalisé au printemps 2009. 2 000 salariés de CNP Assurances y ont participé.

Baromètre social 2008 dans le groupe Caixa Seguros :
90 % des employés se sentent fiers de faire partie du Groupe.

Déontologie —

Le code de déontologie, mentionné dans le contrat de travail, est disponible sous l'intranet et diffusé dans le guide d'accueil des nouveaux salariés. Certains métiers se sont dotés de chartes spécifiques : Achats, Audit interne.

Des principes déontologiques sont diffusés dans les filiales via règlement, charte ou code spécifique.
La filiale brésilienne effectue des formations et contrôle annuellement la diffusion de son code de déontologie.

Sensibilisation et formation des collaborateurs au développement durable —

- Près de 20 000 connexions à l'espace Développement durable de l'intranet ont été enregistrées en 2009. Pour la troisième année, 10 % de l'intéressement des salariés était lié à un quiz développement durable avec des questions sur les droits de l'homme, en plus des 10 % liés à la réduction de la consommation de papier.
- Les salariés de CNP Assurances ont placé près de 25 % de leur épargne salariale dans des fonds ISR.
- Des premières formations générales sur le développement durable ont été testées par des collaborateurs de CNP Assurances. Les acheteurs de CNP Assurances ont bénéficié de formations spécifiques.

Le respect des droits de l'homme est le premier principe de la démarche d'employeur responsable partagé par les sociétés du Groupe. Des sensibilisations des salariés au développement durable sont réalisées dans chaque filiale.

Le groupe Caixa Seguros effectue des formations sur l'environnement pour le personnel.

Parties prenantes : les assurés et les partenaires distributeurs

Satisfaction des assurés

En France —

Qualité de service

CNP Assurances prend des engagements qualité vis-à-vis de ses partenaires sur :

- les délais de traitement ;
- l'accessibilité des appels ;
- la disponibilité des systèmes de délégation de gestion.

En 2009, création d'un observatoire de la relation clients et organisation de 77 sessions avec les équipes commerciales des réseaux en régions, dont 44 formations. Des comités de suivi se réunissent y compris au niveau régional.

30 soirées dites de « proximité » ont été organisées par les conseillers CNP Trésor auprès d'environ 2 000 clients.

Certifications à fin 2009

- Certification ISO 9001 V 2000 et renouvellement en 2009 de tout le processus d'information annuelle des assurés et des centres d'appels, du traitement des flux de courriers, de l'ensemble de l'activité Assurance emprunteur et de la Direction du développement commercial de CNP Assurances pour la relation commerciale, d'entreprise à entreprise, avec les distributeurs.
- Certification NF des services d'Âge d'Or Expansion.
- Certification des activités du Service Audit – IIA et IFACI en 2008.

Des outils pour la qualité de service

Les postes de travail au service des partenaires (Puma, Partages, Majestic et CNPNet) confortent le conseil tout en augmentant l'efficacité et la qualité du service aux assurés. Par exemple, en 2009, grâce à Puma, 94 % des opérations courantes ont été effectuées immédiatement sur les points de vente des Caisses d'Épargne, 6 jours sur 7.

Dans le réseau CNP Trésor, mise en place d'un outil d'aide à l'allocation d'actifs des assurés individuels.

La dématérialisation des documents réduit les délais et évite la consommation de papier (déployée sur le réseau CNP Trésor en 2009, soit 1 million de courriers dématérialisés).

Accessibilité des appels des assurés et conseillers

Pour CNP Assurances, en 2009, 1,43 million d'appels ont été reçus, en diminution de 7 % par rapport à 2008. Le taux d'accessibilité 2009 est élevé : 86 %. Une cellule dédiée a été mise en place suite à la crise financière.

Réclamations

Depuis toujours marginal, le nombre des réclamations a encore significativement diminué sur le secteur emprunteur en 2009 et reste très maîtrisé en vie individuelle.

Contentieux

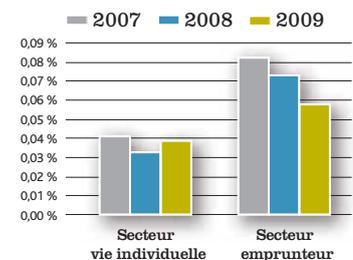
1 620 contentieux sont en cours à fin 2009, en diminution de 3 %. Le pourcentage de contentieux gagnés par CNP Assurances est de 62 % en première instance, 65 % en appel et 92 % en cassation.

Parallèlement, 1 020 saisines de médiation ont été enregistrées en 2009 (en augmentation de 3 %), dont 52 % d'avis rendus favorables aux assurés.

Contrats non réclamés

Mobilisée depuis toujours sur ce sujet, CNP Assurances a mis en œuvre sans tarder la nouvelle réglementation. En 2009, les bénéficiaires de 855 contrats non réclamés ont été retrouvés via AGIRA (40 M€ versés).

Taux de réclamations/nombre de contrats



À l'international —

La qualité de service, également une priorité.

Au Brésil, la centrale d'appels a reçu en 2008 le label « Éthique » de PROBRARE grâce aux garanties d'accessibilité, au respect du consommateur et à la clarté de l'information. En 2009, le niveau de satisfaction globale du centre d'appels s'élève à 89 %.

Par ailleurs, 400 formations ont été effectuées auprès du réseau et différentes enquêtes clients sont réalisées tous les ans, notamment auprès des nouveaux assurés

À Chypre, les produits en Unités de Compte sont généralement assortis de garanties en cas d'accident de la vie. 4 enquêtes de satisfaction ont été réalisées en 2009.

En Italie, pour répondre au besoin de sécurité des assurés, CNP UniCredit Vita a innové en lançant un produit avec une garantie du capital versé.

L'action commerciale de CNP Vida est certifiée ISO 9001 V 2000. La filiale effectue tous les ans une enquête de satisfaction auprès des distributeurs (en 2009, satisfaction globale : 7,51/10).

En Argentine, 6 enquêtes ont été réalisées auprès des assurés et auprès du réseau commercial.

Produits et services à avantage sociétal et/ou environnemental

Sur le segment des assurances de personnes, les produits « verts » sont limités aux supports ISR (cf. page suivante).

En revanche CNP Assurances a été précurseur en intégrant des **prestations d'assistance et de prévention** dans ses contrats d'assurance vie-épargne et dépendance depuis 2003.

Prévention

En 2009, après le « Bilan Prévention de la perte d'autonomie » et le « Bilan Prévention mémoire », Filassistance international a développé :

- un service « Prévention des pandémies » et un service « Écoute psychologique et aide à la gestion du stress » pour les salariés d'entreprises ;
- un service d'accompagnement des aidants familiaux de personnes en perte d'autonomie.

En assurances collectives, CNP Assurances a également développé des actions de prévention et santé au travail dans les collectivités locales : conseil, formation et soutien psychologique individuel et collectif.

Caixa Seguros propose le produit Caixacap Blue Dream dont une partie des primes est reversée à Green Initiative pour mener à bien le programme de reforestation « Carbono Seguro ».

CNP Marfin effectue des campagnes de prévention de l'obésité et du stress. Elle propose dans certains produits spécifiques des examens médicaux gratuits ou à coûts réduits.

Contribution à la lutte contre l'exclusion financière —

Produits accessibles au plus grand nombre

- En accord avec les partenaires distributeurs, les montants minimums de souscription sont volontairement faibles malgré le surcoût de gestion : en assurance vie 30 €, en épargne salariale 45 €, en prévoyance à partir de 4,10 €/mois pour un capital en cas de décès de 25 000 €, en dépendance 23 € par mois pour une rente mensuelle en cas de dépendance de 500 €.
- Premier assureur d'assurance vie collective : les contrats d'entreprise, d'association ou de collectivité permettent à chaque salarié de bénéficier d'une couverture identique à tarif unique grâce à la mutualisation.
- Le prêt hypothécaire cautionné par CNP Caution apporte à la clientèle des seniors une alternative à l'assurance emprunteur.
- CNP Assurances propose une nouvelle garantie invalidité pour les clients en situation médicale grave, qui s'adresse, au-delà de la convention AERAS, également aux fonctionnaires et aux travailleurs non salariés.
- Micro-assurance : membre fondateur de la fondation Entrepreneurs de la Cité, destiné à favoriser l'assurance de créateur d'entreprise, et co-assureur de la garantie prévoyance et santé « Trousse 1^{re} assurance ».

La filiale brésilienne facilite l'accès à ses produits aux personnes sourdes ou malentendantes.

Par ailleurs, elle propose des produits plus abordables financièrement tenant compte de la baisse du pouvoir d'achat de la population (ticket AP et RD, Vida da Gente).

Procédure de sélection médicale adaptée

Le taux de refus en assurance emprunteur est inférieur à 0,2 % en 2009. Les acceptations avec majoration de tarif ou limitation de garantie ont été réduites. Des dispositions particulières ont été prises depuis 2008 pour favoriser l'accès à l'assurance de clients dont l'état de santé n'est pas stabilisé. 10 000 clients ont ainsi été pris en charge.

Les surprimes pour les emprunteurs dont les ressources sont modestes sont écartées.

Autres exemples de garanties à plus-value sociétale —

- En 2009, enrichissement de tous les contrats MGEN (2 millions d'assurés) d'une couverture dépendance dès les premiers handicaps ;
- couverture de facture de gaz en cas d'accident de la vie (avec GDF Suez) ;
- garantie perte d'emploi à tarif réduit ou assortie de conseils ;
- lancement de « Protection active emploi » avec le CIF garantissant un soutien financier sur 6 ou 24 mois, intégrant une aide personnalisée (bilan professionnel, formation, moyens logistiques...) ;
- garantie de prévoyance « coup dur » et « garantie plancher » sécurisant le capital du contrat Cachemire commercialisé par La Banque Postale.

Ensemble vers un développement durable

Écoute des parties prenantes —

Outre les études réalisées avec les partenaires distributeurs, CNP Assurances effectue des études qualitatives et quantitatives, afin d'anticiper les besoins résultant des évolutions sociales et démographiques. En 2009, ces études ont porté notamment sur la retraite, les travailleurs non salariés et des très petites entreprises et l'appétence à l'épargne solidaire.

Par ailleurs, une enquête de satisfaction a été réalisée en 2009 sur le processus de souscription. Filassistance interroge chaque semestre ses bénéficiaires (91 % de satisfaits et très satisfaits, tendance à l'amélioration sur l'ensemble des critères).

Promotion auprès des assurés du développement durable via les supports ISR —

Parallèlement au développement de la gestion ISR des actifs adossés à l'ensemble des produits en euros, des supports ISR sont proposés dans chacun des contrats phares de CNP Assurances. À fin 2009, 80 010 contrats d'assurance vie en intègrent (+ 13 % en un an).

Les encours atteignent 228 M€ fin 2009, en augmentation de 43 % par rapport à fin 2008, soit plus du double de la performance moyenne de la Bourse. L'encours du support « CNP Développement Durable » a augmenté de 52 % en 2009.

En assurance collective, la démarche développement durable est partagée avec les clients au cours des comités de suivi. Les produits ISR ou solidaires ont été développés.

Fongépar insertion Emploi Sécurité a été créé en 2009, élargissant ainsi la gamme solidaire de Fongépar labellisée par le CIES à tous les types de profils de risque.

Une rubrique développement durable est intégrée dans la lettre semestrielle pour les clients du réseau CNP Trésor.

Le groupe brésilien effectue depuis 2 ans une opération de sensibilisation au développement durable des clients qui détiennent plus de 2 contrats auprès du Groupe.

Partie prenante : les fournisseurs

Respect des droits de l'homme, des règles internationales du travail et de l'environnement chez les fournisseurs

En France —

Une clause sociale est intégrée dans les appels d'offres lancés par CNP Assurances. Les fournisseurs doivent s'engager à respecter les droits de l'homme et la réglementation sociale française, y compris en cas de délégation. L'absence d'engagement est une cause d'éviction. La sélection des fournisseurs intègre aussi des critères environnementaux.

Le respect de la réglementation est vérifié. Après un audit auprès de 50 fournisseurs en 2008, une enquête a été réalisée en 2009 auprès des fournisseurs informatiques.

À l'international —

Caixa Seguros a également inséré des clauses reprenant les engagements du Pacte Mondial (O.I.T., lutte contre le crime organisé et le trafic de drogue, environnement, fraude et blanchiment).

Les démarches des autres filiales progressent aussi sur ce sujet (aspect produits et fournisseurs) : sensibilisation du « *green group* » de CNP UniCredit Vita et priorité aux achats responsables par la SFLI en Chine.

Partie prenante : les contreparties des investissements financiers

Investisseur responsable

En France —

Avec un stock d'actifs de 264,7 Md€ hors Unités de Compte, le groupe CNP Assurances joue un rôle majeur dans le financement de l'économie : États, collectivités publiques et entreprises.

Les objectifs : sécurité et performance optimisée et lissée dans le temps. L'actif est caractérisé par des horizons de détention très longs dans le cadre de l'ALM : en moyenne 8 ans pour les actions, maturité pour les obligations, soit 10 années en moyenne.

Une prise en compte progressive des critères ESG sur l'ensemble du portefeuille —

• Obligations du secteur public et parapublic : exclusion des pays non démocratiques et mal classés par Transparency International.

- Actions cotées : gestion ISR « best-in-class ». Veille trimestrielle depuis 2006, avec Natixis AM et depuis 2009 avec LBPAM. Approche en cours d'extension sur les obligations corporate.
- Immobilier en direct : charte de gestion durable adoptée avec Icade en 2008 (objectifs : sécurité des biens et des personnes et préservation de l'environnement). En 2009, évaluation environnementale de toutes les nouvelles acquisitions, réalisation de diagnostics de sécurité sur l'ensemble des immeubles et programmation des travaux dans les 18 mois dont 1/4 dès 2009. Construction de la base de suivi des consommations d'eau et d'énergie en cours avec Icade. Acquisition d'immeubles BBC fin 2009.
- Réalisation d'un questionnaire ISR pour les fonds Private Equity afin d'intégrer des critères ESG dans le dossier d'acquisition.
- Forêts : premier propriétaire forestier privé français avec 49 000 ha répartis sur 189 massifs. Gestion durable par la Société forestière (objectifs : sécurité, biodiversité, anticipation du changement climatique).
- Supports ISR adossés aux fonds € : encours de 141,2 M€ fin 2009, dont 25 M€ de flux nouveaux (en majorité actions) et d'autres fonds d'investissement dédiés aux infrastructures, dont énergie renouvelable.
- Fongépar : 72 M€ de supports ISR, dont fonds solidaires égaux à 2,3 % du total des encours (ratio très supérieur au marché).

À fin 2009, plus de la moitié du portefeuille d'actifs est géré en intégrant des critères ESG. La Société a pour objectif d'augmenter cette proportion pour atteindre 55 % fin 2010.

À l'international —

L'intégration de critères ESG se développe aussi progressivement dans la gestion financière des principales filiales internationales dans le cadre de la réglementation locale. Ainsi au Brésil, 80 % des actifs doivent être investis dans le pays, mais Caixa Seguros favorise les sociétés engagées en faveur de l'environnement. En Italie, près de 1 % des actifs est investi dans des supports labellisés ISR.

Caixa Seguros investit depuis plusieurs années dans le programme social « *Jovem de Expressão* », se concentrant sur la promotion de la santé des jeunes, en réduisant leur exposition à la violence.

Actionnaire responsable

En 2009, vote sur 99,8 % des participations françaises en portefeuille et sur quelques détentions européennes majeures, soit 115 assemblées générales (taux d'opposition de 14 %). Posture de vote : respect des intérêts d'actionnaires minoritaires dans une perspective de détention longue.

Ensemble vers un développement durable

Dialogue avec les sociétés dont CNP Assurances est actionnaire lors de problèmes révélés lors des veilles ISR trimestrielles via nos gérants financiers ou lors des préparations des assemblées générales.

Réalisation d'une enquête de satisfaction fin 2009 auprès des locataires des biens détenus en direct (moyenne : 6,4/10), confirmant les besoins de ces derniers et aussi de connaître les attentes en termes de développement durable (tri sélectif, travaux d'isolation, bail vert...).

Partie prenante : la société civile

Lutte contre la corruption et le blanchiment de capitaux

Outre le dispositif de contrôle interne et le déploiement des normes déontologiques, le dispositif de prévention et lutte contre le blanchiment de capitaux fait l'objet de contrôles permanents mis à jour pour suivre l'évolution de la réglementation. Un service spécifique est dédié à cette activité relayée par 16 personnes dans les différentes entités. Les procédures fédérales de lutte anti-blanchiment sont accessibles à tout collaborateur dans l'intranet. Des sensibilisations sont effectuées aux nouveaux arrivants et régulièrement à l'encadrement.

La corruption ne correspond pas à un risque majeur de l'activité de CNP Assurances, puisque tous les versements reçus et les prestations versées sont tracés et que les paiements en liquide sont interdits. La base « Contrôle des opérations commerciales et de gestion des contrats » décrit les contrôles opérés par les commerciaux ou partenaires au contact de la clientèle, notamment en matière de vérification d'identité du payeur de prime et du bénéficiaire ainsi que des moyens de paiement.

La lutte contre la corruption des hommes politiques est réalisée par la mise à jour régulière d'une liste de « personnes politiquement exposées », mise à disposition des relais anti-blanchiment afin de vérifier l'absence de client dans cette liste.

La prévention et la lutte contre le blanchiment de capitaux ont été étendues aux filiales internationales en 2009. Des formations sont effectuées dans chaque filiale, en France et à l'international, en lien avec la Direction du Contrôle des risques du Groupe.

Mécénat

- **La Fondation CNP Assurances** intervient depuis une dizaine d'années dans le domaine de la santé avec un budget annuel de plus de 530 k€ (en particulier, prise en charge de la douleur et prévention de l'obésité). En 2009 a été lancé un programme de soutien aux communes dans l'installation de défibrillateurs cardiaques et d'actions de sensibilisation.
- Autres actions sociales : CNP Assurances partenaire fondateur de Hanploi en faveur de l'emploi des handicapés (200 000 €), Téléthon de la Bourse et de la Finance et autres (100 000 €), microcrédit (40 000 €).
- Aide à la recherche (280 k€, dont financement de la chaire de l'université Paris-Dauphine « Risques et chances de la transition démographique »).
- Mécénat culturel : trésor de Pouilly-sur-Meuse et restauration d'un tableau de Nicolas Poussin en coopération avec Caixa Seguros.

Brésil : 13 projets pour un budget total 3,3 millions de R\$: lutte contre la violence des jeunes, couverture santé et décès de près de 3 000 étudiants et enseignants intervenant dans un projet public d'intégration sociale, lutte contre la drogue dans les écoles avec l'Unicef et ateliers musicaux auprès d'enfants. Opérations dans le cadre de l'année de la France au Brésil. Aide à l'emploi de personnes avec déficience intellectuelle.

Italie : banque alimentaire.

Espagne : parrainage d'enfants du tiers-monde.

Argentine : aide alimentaire, dons d'ordinateurs obsolètes aux prisons.

Ensemble vers un développement durable

CNP Assurances participe aux réflexions de place sur la responsabilité sociale des entreprises. Membre de l'Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises (ORSE) et de son Club Finances, elle participe aussi activement aux travaux de l'Association Française de l'Assurance (AFA) et promeut la Charte en faveur du développement durable. CNP Assurances est signataire de la Charte UDA pour une communication responsable.

Partie prenante : les actionnaires

Gouvernance

Les statuts de CNP Assurances dissocient les fonctions de Président du Conseil d'administration de la responsabilité de la gestion quotidienne dévolue au Directeur général.

La composition du Conseil d'administration reflète l'actionnariat et, au-delà des obligations réglementaires, comprend un représentant des salariés.

Le Conseil d'administration s'est doté de comités spécialisés : Comité d'audit, Comité stratégique et Comité des rémunérations et des nominations. Le Comité stratégique est présidé par le Président du Conseil, non partie au Pacte. Le Comité d'audit et le Comité des rémunérations et des nominations sont présidés par des administrateurs indépendants (cf. le graphique Répartition du capital page 63).

En 2009, le Conseil d'administration s'est réuni 7 fois (taux moyen de participation de 75 %), le Comité d'audit 5 fois (taux de participation de près de 80 %), le Comité stratégique 3 fois (taux de participation de 75 %) et le Comité des rémunérations et des nominations 2 fois (taux de participation supérieur à 90 %).

Actionnariat

23,4 % du capital est flottant (20,7 % investisseurs institutionnels, 2,3 % actionnaires individuels, 0,4 % salariés). Les actionnaires individuels, près de 140 000, sont régulièrement informés (lettre, site et numéro vert, rencontres) et bénéficient d'un Cercle, ouvert sans condition de détention minimale, et d'initiation à la gestion de patrimoine une fois par an. Au-delà des obligations légales, 5 % d'entre eux ont été convoqués à l'Assemblée générale. Cette dernière se tient selon le principe d'« 1 action, 1 voix ».

Fin 2009, 2 824 salariés de l'entreprise sont actionnaires au nominatif. De plus, près de 1 500 salariés sont possesseurs de parts au sein du FCPE. Le montant moyen détenu par salarié actionnaire est de 12 000 €.

Réalisation d'une enquête de satisfaction en 2009 sur la plate-forme d'appels (bon taux de satisfaction, peu de réclamations).

Partie prenante : l'environnement

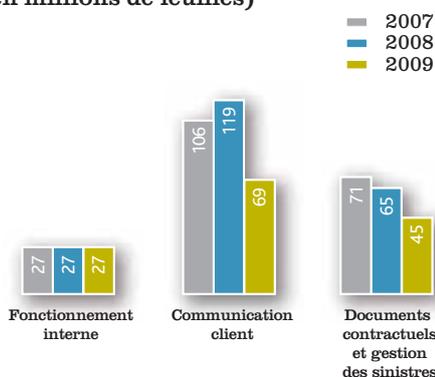
Toutes les sociétés du Groupe, appartenant au secteur financier, ont un impact direct limité sur l'environnement relevant des émissions de gaz carbonique. Elles partagent la volonté de tout faire pour réduire les consommations, en particulier sur chacun des trois principaux facteurs d'émissions directes :

- L'utilisation du papier ;
- Les déplacements ;
- La gestion des bâtiments d'exploitation.

Papier et consommables informatiques

En France —

Consommation de papier
(en millions de feuilles)



L'intégration d'objectifs d'économie de papier pour le fonctionnement interne dans le calcul de l'intéressement depuis 2007 a permis une diminution de 8 % sur 3 ans. En 2009, la part du papier recyclé, mis à disposition en milieu d'année, a atteint 18 %. Le papier non recyclé est certifié FSC.

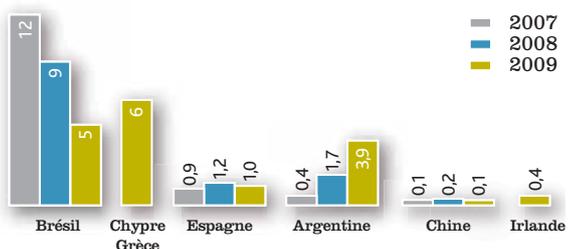
Le papier utilisé pour communiquer auprès de 13 millions d'assurés a diminué de 42 % en 2009, notamment par le passage en recto verso des bulletins de situation annuelle.

En plus du projet dématérialisation, CNP Assurances a développé des applications permettant la saisie sur le lieu de vente d'un maximum d'informations, afin d'éviter l'impression de liasses inutiles. Les guides de gestion ont été remplacés par des documents PDF interactifs adaptés à la lecture à l'écran.

Par ailleurs, le volume de **consommables informatiques** (8 020 cartouches en 2009) est stable depuis 3 ans.

À l'international —

Papier (en millions de feuilles)



La consommation de papier de l'ensemble des filiales effectuant un reporting environnemental a diminué de 17 % à périmètre constant.

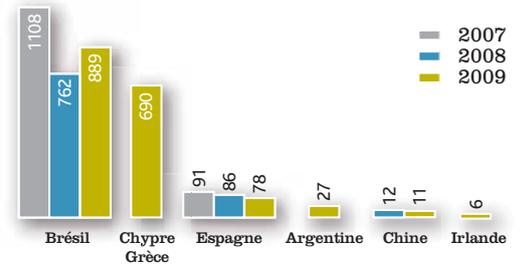
La diminution de la consommation au Brésil s'explique par l'externalisation des impressions haut volume en mai 2008.

La consommation interne reste stable.

En Argentine, le nombre de contrats a augmenté de plus de 70 %, expliquant la forte augmentation de la consommation de papier en 2009.

Dans la plupart des filiales, le papier consommé est certifié ou recyclé et l'impression recto verso est promue.

Consommables informatiques (nombre de cartouches achetées)



Déplacements

En France —

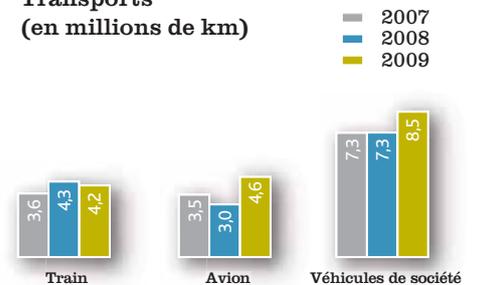
Si les déplacements en train ont baissé globalement, on constate une augmentation de 8 % des trajets entre Paris et Angers. Parallèlement, les déplacements domestiques en avion sont en diminution de 9 %, alors que les vols internationaux augmentent de 64 %, du fait de l'activité particulièrement élevée (cession au Portugal, nouveau partenariat à Chypre et en Espagne...) et malgré 778 heures de visioconférences enregistrées entre Paris et l'international.

Pour limiter les émissions globales de gaz à effet de serre, la durée de détention des véhicules CNP Assurances a été portée de 3 à 4 ans.

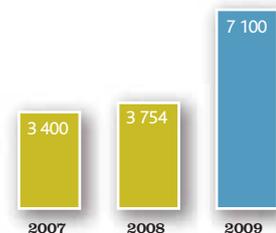
L'aménagement de nouvelles salles dédiées a permis d'amplifier l'augmentation de l'utilisation de la visioconférence.

On estime à presque 5 millions le nombre de kilomètres économisés entre Angers et Paris grâce à la visioconférence. Par ailleurs, les conférences téléphoniques se sont beaucoup développées.

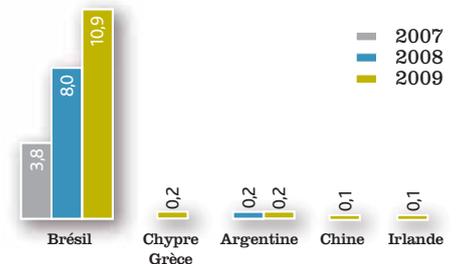
Transports (en millions de km)



Visioconférence (en heures de connexion)



Avion (en millions de km)



À l'international —

L'étendue du pays justifie l'usage de l'avion au Brésil. De plus, en 2009, la méthodologie utilisée par la filiale dans la détermination de cet indicateur a été modifiée. Le programme environnemental intègre la promotion de la visioconférence et de l'apprentissage à distance afin de réduire ces déplacements.

La filiale chinoise a aussi enregistré 286 000 km en train en 2009.

Les déplacements en voiture sont peu significatifs dans les filiales.

Visioconférence

La visioconférence est utilisée de plus en plus par toutes les filiales internationales. Seule l'Irlande ne disposera du matériel qu'en 2010.

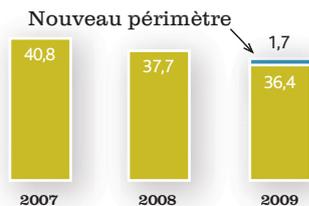
Voiture (en millions de km)



Gestion des bâtiments

En France —

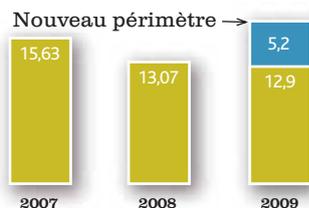
Eau (en milliers de m³)



CNP Assurances a réalisé pour son site principal de Paris un diagnostic environnemental en 2008, puis un « green rating » en 2009. Par ailleurs, la réhabilitation du service documentation s'est intégrée dans une démarche HQE.

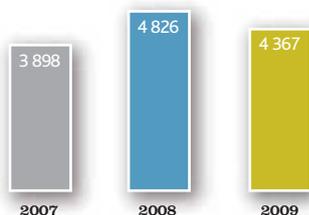
La consommation d'eau reste stable en 2009. Le remplacement de la tour aérorefrigérante du principal site de CNP Assurances pour couvrir les besoins courants est prévu en 2010.

Électricité (en millions de kWh)



Poursuite de la diminution de la consommation électrique à périmètre constant (automatisation éclairage, chauffage, utilisation de leds...). L'intégration du site abritant les serveurs informatiques dans le nouveau périmètre est très significative sur le poste électricité.

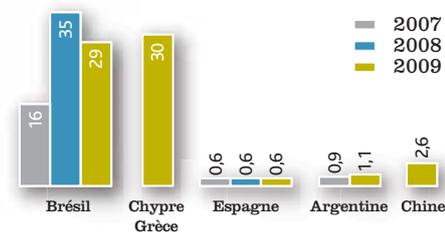
Chauffage (en tonnes de vapeur)



Les variations climatiques expliquent ces évolutions.

À l'international —

Eau (en milliers de m³)

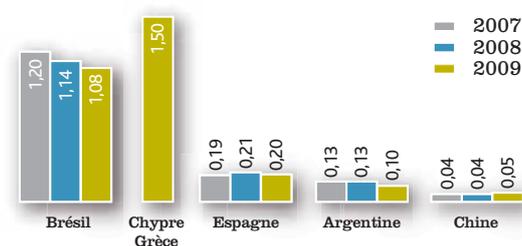


La consommation d'eau au Brésil inclut celle générée par le système de climatisation qui fonctionne fréquemment du fait du climat de Brasilia.

Les filiales internationales ont réalisé des actions de sensibilisation des utilisateurs en 2009, notamment sur l'eau auprès des salariés de la filiale brésilienne, sur l'extinction du matériel informatique en Chine et sur le chauffage et la climatisation en Argentine.

En Espagne, 4 000 litres de gasoil ont été consommés pour le chauffage.

Électricité (en millions de kWh)



Gestion des déchets

En France —

- 92 % des collaborateurs ont accès au dispositif de recyclage.
- 194 tonnes de papier et carton recyclées, en augmentation de 30 % alors que la consommation a diminué dans le même temps.
- La moitié des cartouches d'encre ont été revalorisées ou récupérées en 2009 (au profit de la Fédération des Maladies Orphelines).
- 528 kg de piles ont été récupérés grâce aux collecteurs mis en place sur les principaux sites, en augmentation de 44 % par rapport à 2008.
- Le mobilier remplacé est donné à des associations (ou à des entreprises partenaires) et celui en mauvais état est mis en décharge surveillée (73 tonnes en 2009, en augmentation de 87 %).
- Autres recyclages : tubes, lampes, matériel électronique de bureau obsolète (détruit ou donné), graisses des restaurants d'entreprise et, depuis 2009, filtres à air.

À l'international —

85 % des collaborateurs des filiales internationales ont accès au dispositif de recyclage du papier. 19 tonnes de papier ont été recyclées au Brésil, 1 tonne en Irlande et 520 kg en Chine (doublement en 1 an).

Le recyclage des cartouches d'imprimantes s'est généralisé en 2009 à l'ensemble des filiales (78 en Espagne, 889 au Brésil, 27 en Argentine, 11 en Chine et 6 en Irlande). Les filiales argentine et chinoise ont mis en place une collecte de piles.

Les bénéfices financiers du recyclage sont reversés à des associations en Argentine et au Brésil et le matériel informatique fait l'objet de dons.

Ensemble vers le développement durable

Politique environnementale —

À compter de 2010, le Conseil d'administration a fixé un objectif de réduction des émissions de CO₂ de 3 % par salarié dans le cadre du fonctionnement interne. Parallèlement, la gestion financière et immobilière des actifs de la compagnie et la sélection des fournisseurs participent à cette politique.

Un baromètre environnemental a été réalisé auprès des collaborateurs de CNP Assurances en 2009, afin de suivre l'évolution de leur comportement.

Au Brésil, le programme environnemental approuvé en novembre 2008 vise à renforcer tous les vecteurs de la responsabilité environnementale. Le Comité de direction a fixé un objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre de 5 %. Cet objectif s'accompagne de formation (sensibilisation, cours en ligne – obligatoire – sur la responsabilité socio-environnementale) et d'actions concrètes : implantation de nouvelles salles de visioconférence, compensation des émissions des séminaires, clause environnementale dans la sélection des fournisseurs.

En Italie, la politique environnementale est promue par le groupe de travail « *green group* » mis en place en 2008. En 2009, les actions de sensibilisation ont porté sur les véhicules de sociétés et les achats éco responsables. Le Groupe a mis en place un process de récupération du papier en accord avec la mairie de Milan.

Lutte contre le changement climatique —

Calcul de l'empreinte carbone

L'empreinte carbone est estimée à partir des coefficients standards sur les principaux facteurs (papier, transport, énergie) pour lesquels un système de remontée des informations a été progressivement mis en place.

Les émissions en 2009 ont été estimées à 6 747 tonnes d'équivalent CO₂, en diminution de 2 % à périmètre constant par rapport à 2008 (- 2,7 % par collaborateur). Ce calcul couvre 99 % des collaborateurs France.

La filiale brésilienne ayant aussi effectué le calcul de son empreinte carbone, ce sont donc 84 % des collaborateurs du groupe CNP Assurances qui sont concernés par ces évaluations.

Puits carbone

Les forêts dont CNP Assurances est propriétaire en France représentent un puits carbone de 220 200 tonnes, en diminution de 30 % suite à la tempête Klaus début 2009. Les plans de gestion de ces forêts veillent à respecter la biodiversité et intègrent depuis 2003 les effets du changement climatique comme la diversification des essences afin d'atténuer les effets des anomalies climatiques.

Plantation de 5 400 arbres en forêt atlantique au Brésil par les collaborateurs de CNP Assurances lors des semaines développement durable des trois dernières années.

Autres

Signature de la déclaration de Kyoto de l'Association de Genève (luttant contre le changement climatique) par le Directeur général de CNP Assurances en mai 2009.

Participation au Carbone Disclosure Project depuis 2005.

Au Brésil, les émissions de gaz à effet de serre d'une partie de l'activité de la filiale (flotte automobile, déchets, énergie, eau et matériels consommés au siège) ont été estimées à 2 140 tonnes équivalent carbone pour 2009. Depuis 2007, la filiale compense une partie de ces émissions en finançant la plantation d'arbres en forêt atlantique par l'ONG Green Initiative (1 408 pour 2009, soit 222 tonnes équivalent carbone).

Impact du changement climatique —

La filiale brésilienne, du fait d'une partie de son activité en assurance habitation et automobile, développe des études sur l'impact du changement climatique, en interne et en collaboration avec les organismes d'État, les organisations non gouvernementales et entreprises privées. Ces travaux ont été présentés au Conseil d'administration et au Comité d'audit de 2009.

Lexique

• Association Française de l'Assurance (AFA)

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

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

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

• Actif cantonné

Un portefeuille de contrats d'assurance est cantonné lorsque les placements correspondant à ses provisions techniques font l'objet d'une gestion financière spécifique dans un fonds isolé.

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

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

• Assurance à adhésion individuelle

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

• Assurance collective

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

• Assurance emprunteur (couverture de prêts)

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

• Assurance de personnes

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

• Assurance vie-épargne avec contre assurance décès

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

• Bâle 3

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

• Comité Européen des Assurances (CEA)

Fédération Européenne de l'Assurance, créée en 1953, le CEA regroupe actuellement 33 associations nationales des sociétés d'assurance qui représentent plus de 5000 compagnies européennes d'assurance et de réassurance avec un total de 1 110 milliards d'euros d'encaissements. Le CEA a notamment pour objectif de favoriser l'instauration d'un cadre réglementaire adapté au développement de l'assurance européenne.

• Contrat à taux garantis

Contrat en cas de vie où l'assureur s'engage, sur une durée plus au moins longue prévue contractuellement, à rémunérer le capital constitué à un certain taux.

• Contrat dépendance

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

• Contrat en euros

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

• Contrat en Unités de Compte (UC)

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

- **Contrat multisupport**

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

- **Directive européenne conglomérats financiers**

Cette directive introduit une législation prudentielle spécifique aux conglomérats financiers pour compléter la législation prudentielle sectorielle applicable aux établissements de crédit, aux compagnies d'assurance et aux sociétés d'investissement. Elle aligne au minimum la législation prudentielle relative aux groupes homogènes actifs dans un seul secteur (banque, assurance, investissement) sur celle applicable aux conglomérats financiers, tant pour protéger les consommateurs, les déposants et les investisseurs que pour dynamiser le marché financier européen.

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

Voir « Valeur intrinsèque ».

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

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

- **Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA)**

Fédération professionnelle regroupant la plupart des entreprises d'assurance françaises et les filiales de groupes étrangers, qu'elles aient une activité Vie ou Non-Vie. Elle est composée de plusieurs instances, chargées notamment d'étudier les projets de réglementation et d'une cellule d'études et de statistiques sur le marché français.

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

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

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

Régis par le Code de la Sécurité Sociale, ces organismes à gestion paritaire ont été créés par des entreprises (ou des groupes professionnels) pour gérer les avantages de retraite supplémentaire accordés à leurs salariés au-delà du régime général de la Sécurité Sociale et des régimes complémentaires ARRCO et AGIRC. Leur nombre a été estimé à 95 et les prestations annuelles de rente payées par ces organismes, à plus de 1 milliard d'euros par an. La loi Fillon du 21 août 2003 et ses décrets d'application parus fin 2007 ont organisé la fermeture, avant le 31 décembre 2008 (date reportée au 31 décembre 2009), des IRS.

- **ISR (Investissement Socialement Responsable)**

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

- **Marge de solvabilité réglementaire**

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

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

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

- **Participation aux bénéfices**

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

- **Plan d'épargne Retraite Collective (PERCO)**

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

- **Plan d'épargne Retraite Populaire (PERP)**

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

- **Plus ou moins-value latente**

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

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

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

- **Produit Net d'Assurance (PNA)**

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

• **Résultat Brut d'Exploitation (RBE)**

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

• **Résultat net courant**

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

• **Retraite (rente viagère)**

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

• **Solvabilité 2 (Solvency II)**

Réforme réglementaire européenne de l'assurance. Son objectif est de mieux adapter les fonds propres exigés des compagnies d'assurance et de réassurance avec les risques que celles-ci encourent dans leur activité.

• **Valeur au bilan**

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

• **Valeur de réalisation des placements**

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

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

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

• **Valeur de la production future**

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

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

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

• **Valeur économique (appraisal value)**

Valeur intrinsèque + valeur de la production future.

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

Actif net réévalué + valeur des affaires en stock.

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

Au 31 décembre 2009, les valeurs publiées reposent sur une méthodologie dite « *Market Consistent* ». Les calculs réalisés par le groupe CNP Assurances sont conformes aux normes MCEV¹ édictées par « *The European Insurance CFO Forum Market Consistent Embedded Value Principles* », à l'exception de la valorisation de Caixa Seguros qui demeure basée sur une méthodologie traditionnelle.

1. Copyright[®] Stichting CFO Forum Foundation 2008.

Implantations de CNP Assurances

Implantations en France

Siège social —
4, place Raoul-Dautry
75015 Paris
Tél. : 01 42 18 88 88
Site Internet : www.cnp.fr

Centre de clientèle d'Arcueil
4, rue Berthollet
94114 Arcueil Cedex
Tél. : 01 41 98 50 00

Centre de clientèle d'Angers
1, place François-Mitterrand
49100 Angers
Tél. : 02 41 96 37 00

**Directions régionales
et délégations régionales** —

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

Délégations régionales

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

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

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

• **Orléans**
36, quai du Châtelet
45056 Orléans Cedex

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

Délégations régionales

• Lyon

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

• Dijon

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

• Chambéry

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

• Clermont-Ferrand

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

• Valence

ZA les Plaines
26320 Saint-Marcel-lès-Valence

• Besançon

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

• Limoges

Ester Technologie
5, rue Columbia
87000 Limoges

Direction régionale Sud-Ouest

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

Délégations régionales

• Toulouse

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

• Bordeaux

Immeuble Le Capitole
180, rue Judaique
33000 Bordeaux

• Niort

18, avenue Léo-Lagrange
79000 Niort

• Pau

Centre Mercure
2, avenue de l'Université
64000 Pau

• Agen

Résidence Fallières
17, rue de la Pépinière
47000 Agen

Direction régionale Ile-de-France et Picardie

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

Délégations régionales

• Paris Ouest

Heron Building
66, avenue du Maine
75014 Paris

• Paris Est

Heron Building
66, avenue du Maine
75014 Paris

• Outre-Mer

Heron Building
66, avenue du Maine
75014 Paris

Direction régionale Nord-Est

(Alsace, Champagne-Ardenne, Lorraine, Nord-Pas-de-Calais)
16, rue de la Ravinelle
CS95222
54052 Nancy Cedex

Délégations régionales

• Strasbourg

29, rue du Faubourg-de-Saverne
67000 Strasbourg

• Nancy

16, rue de la Ravinelle
CS95222
54052 Nancy Cedex

• Lille

48, rue des Canoniers
59046 Lille

• Reims

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

Direction régionale Méditerranée

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

Délégations régionales

• Marseille et Nice

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

• Montpellier

68, allée de Mycènes
CS 29501
34961 Montpellier Cedex 2

• Aix-en-Provence

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

Implantations à l'étranger

Italie —

- **CNP UniCredit Vita (filiale)**

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

- **CNP ITALIA (succursale)**

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

Espagne —

- **CNP Vida de Seguros y Reaseguros**

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

- **CNP Barclays Vida y Pensiones**

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

Brésil —

- **Caixa Seguros**

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

Argentine —

- **CNP Assurances**

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

Chine —

- **Sino French Life Insurance Company (filiale)**

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

- **CNP Assurances Beijing**

Representative Office

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

Chypre / Grèce —

- **CNP Marfin Laiki Bank**

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

Irlande —

- **CNP Europe Life Ltd**

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

Le Document de référence 2009, qui présente notamment les éléments détaillés relatifs au gouvernement d'entreprise et au contrôle interne, ainsi que les états financiers (comptes consolidés et comptes sociaux), est disponible sur demande auprès de la Société ou téléchargeable sur le site Internet www.cnp.fr ou www.cnp-finances.fr.

Nos remerciements à tous les collaborateurs de CNP Assurances qui ont participé à la réalisation de ce document.

Conception et réalisation : SEQUOIA FRANKLIN
Crédits photos : Philippe Castaño, Julien Daniel, Eyedea, Getty, Michel Labelle, Plainpicture, Picturetank.
Imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement.



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



L'assureur de toute une vie

