

Carte d'identité

Juillet 2013

BANQUE DE GRANDE CLIENTÈLE / **ÉPARGNE** / SERVICES FINANCIERS SPÉCIALISÉS

PROFIL

NATIXIS, AU CŒUR DU GROUPE BPCE

Natixis est la banque de financement, de gestion et de services financiers du Groupe BPCE, deuxième acteur bancaire en France à travers ses deux réseaux, Banque Populaire et Caisse d'Épargne.

Avec près de 22 000 collaborateurs dans 68 pays, Natixis conseille et accompagne les entreprises, institutions financières et investisseurs institutionnels sur tous les marchés. Elle conçoit pour eux des solutions financières personnalisées en s'appuyant sur les expertises complémentaires de ses trois métiers cœurs : la Banque de Grande Clientèle, l'Épargne et les Services Financiers Spécialisés.

Natixis propose également des solutions spécifiques pour la clientèle de particuliers, professionnels et PME des réseaux du Groupe BPCE.

Cotée à la Bourse de Paris, elle dispose d'une structure financière solide avec un total de fonds propres Core Tier 1 de 12,5 milliards d'euros, un ratio Core Tier 1 de 9,4% (Bâle 3 en données pro forma de l'opération envisagée de cession des CCI, sans mesures transitoires exceptées sur les IDA) et des notations long terme de qualité (Standard & Poor's : A / Moody's : A2 / Fitch Ratings : A+).

Chiffres au 31 mars 2013.

NATIXIS ASSURANCES, AU SERVICE DES RÉSEAUX DU GROUPE ET DE LEURS CLIENTS

Filiale à 100% de Natixis, Natixis Assurances conçoit et gère des solutions d'assurance à destination de la clientèle des particuliers grand public et gestion privée, des professionnels, des agriculteurs, des entreprises et des associations.

En France, ses produits sont majoritairement distribués dans les réseaux Banque Populaire et Crédit Maritime, mais également par des plates-formes de conseillers en gestion de patrimoine indépendants et des banques privées.

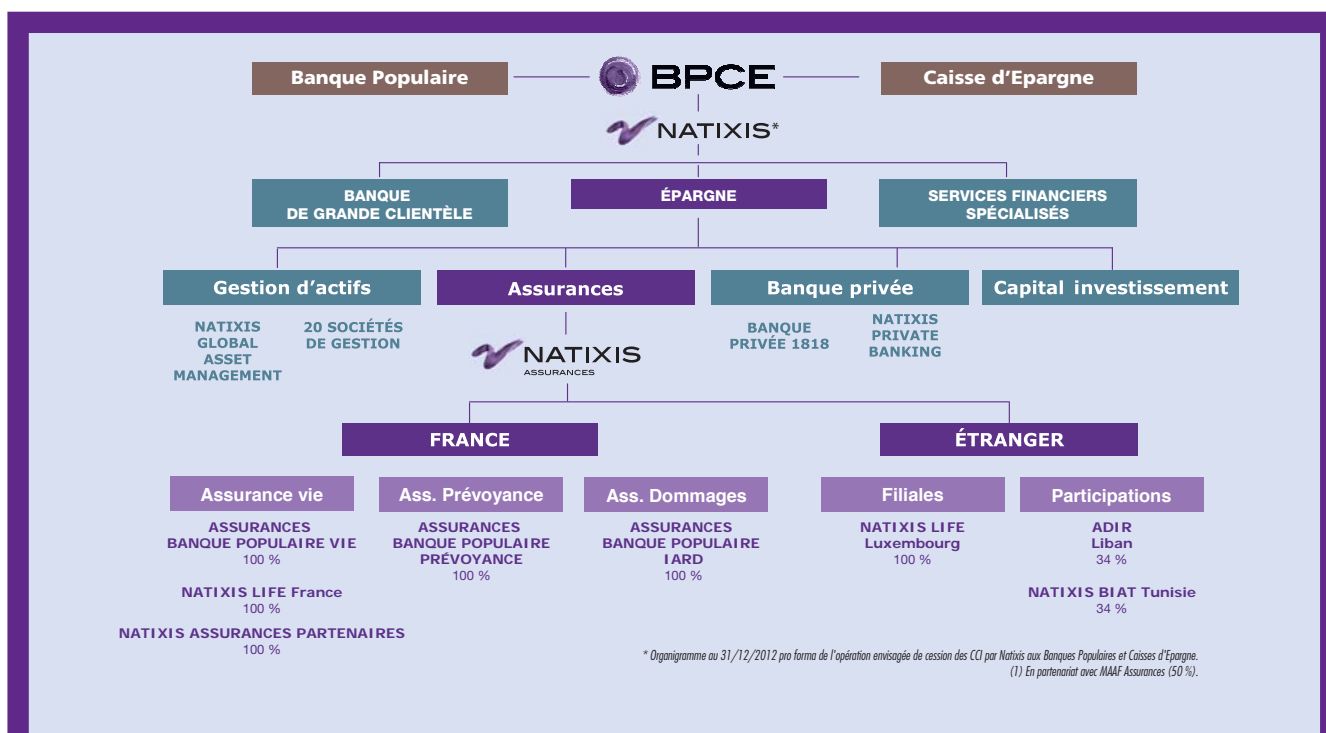
À l'étranger, Natixis Assurances est présente au Luxembourg avec sa filiale Natixis Life, ainsi qu'au Liban et en Tunisie en partenariat avec des banques privées locales de premier plan.

De fortes synergies avec les métiers de Natixis permettent à Natixis Assurances de proposer des offres sophistiquées et de diversifier ses canaux de distribution.

Au sein du pôle Épargne de Natixis, Natixis Global Asset Management, met à la disposition de Natixis Assurances une large gamme **d'OPCVM et de supports immobiliers**, intégrés dans les contrats d'assurance vie.

En ingénierie sociale, Natixis Assurances est associée à Natixis Interépargne pour apporter aux entreprises un éventail de solutions retraite sans équivalent.

Enfin, Natixis Assurances propose des solutions d'assurance associées aux crédits à la consommation et crédit-bail distribués par Natixis Financement et Natixis Lease dans les réseaux Banque Populaire et Caisse d'Épargne.



> 2012, VERS UN RETOUR À LA NORMALE



Entretien avec
Nathalie Broutèle,
directeur général

> L'année 2012 a été, comme 2011, marquée par la crise financière. Comment Natixis Assurances s'est-elle comportée durant cette période ?

L'environnement économique et financier s'est montré particulièrement volatil, source de beaucoup d'incertitudes pour les épargnants et nécessitant une profonde adaptation des stratégies de placement des compagnies d'assurance.

Dans ce contexte et dans le prolongement des actions déjà engagées en 2011, l'enjeu majeur de la politique d'investissement de Natixis Assurances en 2012 a consisté à réduire le profil de risque tout en recherchant des investissements présentant des niveaux de rendement attractifs.

Notre stratégie de diversification, notamment sur les activités de prévoyance et d'assurance dommages, porte ses fruits en nous fournissant des relais de croissance à fort potentiel.

> Natixis Assurances est engagée dans plusieurs projets d'entreprise. A-t-elle pu les mener à bien dans ce contexte ?

L'année 2012 s'est caractérisée par le lancement, la poursuite ou la fin d'importants travaux. Nous avons lancé en début d'année le programme Ambition Qualité Client Assurances (AQCA) pour fluidifier les relations avec nos distributeurs et améliorer la qualité de traitement des demandes de leurs clients.

Le projet Ambition Banquier Assureur, lancé par BPCE depuis octobre 2011, fixe des objectifs ambitieux de développement des activités prévoyance, assurance des emprunteurs et assurance dommages. Ces activités ont connu un fort développement en 2012 au sein des Banques Populaires ce qui est de très bon augure pour l'avenir.

Le projet Solvabilité 2 franchi des étapes décisives. Nous nous sommes mis très tôt en ordre de marche pour être prêts à la date initiale de mise en œuvre de la directive. Nous sommes donc aujourd'hui dans une situation confortable. L'enjeu consiste à rester mobilisés jusqu'à la date d'application de la directive.

> Quelles sont vos priorités pour 2013 ?

Elles sont nombreuses !

Nous devons faire évoluer et optimiser nos relations avec nos clients car la qualité de service est clairement au cœur de nos enjeux.

Nous devons également poursuivre nos efforts et nos investissements autour de projets déterminants pour l'avenir tels que la distribution multicanal.

Nous lançons de nouvelles offres dans nos réseaux distributeurs : la protection juridique, la complémentaire santé, la sécurité des moyens de paiement avec notamment une garantie en cas d'usurpation d'identité et un contrat d'assurance vie particulièrement innovant.

Nous continuons de mener des actions sur le thème de la dépendance, un sujet de préoccupation pour de nombreux Français confrontés à la perte d'autonomie d'un proche, qu'il s'agisse d'apporter des solutions en matière de financement ou d'accompagnement des aidants.

2013 sera aussi l'année de la conception des plans stratégiques respectifs de BPCE et de Natixis : nous nous préparons à relever d'importants défis de 2014 à 2017.

LES RÉCOMPENSES

Natixis Assurances doublement récompensée pour son forum Aidautonomie.fr

Natixis Assurances s'est vu décerner, pour le forum Aidautonomie.fr, le Prix Spécial du Jury du Trophée National de l'Entreprise Citoyenne lors de la 5^e édition qui s'est déroulée en décembre 2012. Ce prix vise à valoriser les actions exemplaires que les entreprises initient et déploient en faveur de l'intérêt général, du civisme et de l'intégration dans la société. Il récompense ainsi une vision de l'entreprise qui place l'homme au centre du bien commun. Après avoir reçu le Trophée de La Nuit du Grand Âge 2012, Natixis Assurances est une nouvelle fois récompensée pour le soutien qu'elle apporte aux aidants familiaux en leur permettant d'échanger avec d'autres aidants, de partager leurs expériences, leurs conseils, leurs joies et leurs peines, et de ne pas s'isoler, grâce au forum aidautonomie, 1^{er} forum d'aidants de personnes dépendantes et fragilisées.



Labels d'excellence pour Solévia et Astriade Patrimoine

Ces deux contrats, régulièrement récompensés, prouvent une fois encore leur solidité et leur attrait. Les *Dossiers de l'Épargne* ont notamment apprécié leur accessibilité, la variété de leurs fonds et les choix proposés dans les modes de gestion.

FAITS MARQUANTS

L'ASSURANCE VIE TIENT LE RÔLE QUI EST LE SIEN

L'environnement a été peu favorable à l'assurance vie, et malgré ce contexte difficile cette activité a continué de remplir parfaitement son rôle : protéger l'épargnant de l'inflation et lui permettre de se constituer une épargne sur le moyen et long terme. Pour servir le meilleur taux de rendement possible dans cet environnement économique et financier difficile, Natixis Assurances a poursuivi sa politique de diversification en complétant ses investissements obligataires classiques par de nouvelles formes d'actifs comme par exemple les prêts aux collectivités locales ou à des entreprises françaises. Les encours gérés s'établissent à 37,5 milliards d'euros à fin décembre 2012.

Dans ce climat teinté d'incertitudes, Natixis Assurances a souhaité aller à la rencontre des clients des Banques Populaires en organisant les Régionales de l'assurance vie.

Ces réunions permettent d'échanger sur des problématiques variées, de revenir sur les atouts de l'assurance vie, d'en rappeler ses avantages et de délivrer des informations sur la fiscalité et les placements.

L'ASSURANCE PRÉVOYANCE CONTINUE SON ENVOLÉE

Les activités de prévoyance et assurance des emprunteurs confirment la tendance positive déjà enregistrée les années précédentes avec un chiffre d'affaires qui s'élève à 531 M€ à fin décembre 2012, en hausse de 16,5%. Ces bons résultats s'expliquent par la bonne dynamique de l'ensemble de l'assurance des emprunteurs des 17 Banques Populaires ainsi que par l'accélération spectaculaire du développement de la prévoyance depuis l'été dont le rythme s'inscrit désormais dans le tempo donné par le chantier Ambition Banquier Assureur.

L'ASSURANCE DOMMAGES TOUJOURS EN CROISSANCE DYNAMIQUE

L'assurance dommages enregistre un chiffre d'affaires en hausse de 8,2%. Les cotisations émises en IARD s'établissent à 251 M€ à fin décembre 2012. Cette performance est portée à la fois par le marché des particuliers (+ 7,4%) et celui des professionnels (+ 12,5%).

Une nouvelle offre Protection Juridique a vu le jour. Ce produit réunit toutes les qualités des garanties de la Défense Juridique Familiale (DJF), Défense Juridique de l'Automobiliste (DJA), qui étaient auparavant proposées indépendamment l'une de l'autre et en option dans les contrats auto et habitation.

RSE, UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE

Natixis Assurances, dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociale et environnementale, propose chaque année à ses collaborateurs de participer à une élection récompensant une association dans laquelle ils sont investis. L'association est représentée par un collaborateur impliqué à titre personnel, en tant que fondateur, cofondateur, membre du bureau ou bénévole actif. Elle doit avoir pour objet l'une des cinq thématiques suivantes : l'aide aux pays en développement, l'aide aux personnes, l'éducation/la réinsertion, l'environnement ou la protection des animaux.

Les congés solidaires rencontrent eux aussi un vif succès au sein de l'entreprise. Depuis la création du partenariat entre Natixis Assurances et Planète Urgence en 2010, plusieurs collaborateurs ont participé, pendant leurs congés, à une mission solidaire d'appui socio-éducatif, de transfert de compétences ou de biodiversité au sein d'une association locale partenaire de Planète Urgence.



REPÈRES

Créée à l'origine par les Banques Populaires pour intervenir sur le marché de l'assurance vie individuelle, Natixis Assurances a étendu ses activités à la prévoyance, aux dommages, à l'assurance collective et distribue ses produits dans d'autres réseaux.

RÉSEAUX DE DISTRIBUTION



CHIFFRES CLÉS NATIXIS ASSURANCES

AU 31/12/2012

Chiffre d'affaires : **3 128 M€**
PNB hors IARD : 206,2 M€

10 189 773 contrats en portefeuille

ASSURANCE VIE (individuelle et collective)

Chiffre d'affaires :

2 346 M€

Encours gérés :

37 534 M€

1 293 577 contrats en portefeuille

PRÉVOYANCE ET ASSURANCE DES EMPRUNTEURS

Chiffre d'affaires :

531 M€ + 16,5%

(24% pour l'assurance des emprunteurs)

8 003 571 contrats en portefeuille

dont **104 949** nouveaux contrats

ASSURANCE DOMMAGES

Chiffre d'affaires :

251 M€ + 8,2%

892 625 contrats en portefeuille

dont **197 422** nouveaux contrats

STRATÉGIE



FOCUS SUR LES 3 AXES STRATÉGIQUES

1/ MENER UNE POLITIQUE D'INVESTISSEMENT PRUDENTE ET OPPORTUNISTE

Dans un environnement de taux historiquement bas, Natixis Assurances va maintenir une gestion prudente, en réduisant les risques en fonction des opportunités de marché. Le portefeuille d'Assurances Banque Populaire Vie est majoritairement composé d'obligations d'émetteurs d'excellente qualité. La politique de gestion de la compagnie sera également opportuniste : investir dans de nouveaux actifs qui offrent un meilleur rendement tout en optimisant la diversification des investissements, favorisant ainsi la réduction du risque. La stratégie de diversification de Natixis Assurances se poursuivra en finançant des collectivités locales, de l'immobilier ou en investissant dans de nouvelles classes d'actifs complémentaires.

2/ POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DU PROGRAMME MULTICANAL

Natixis Assurances s'inscrit dans la dynamique de transformation du Groupe BPCE, orientée vers les distributeurs et leurs clients. La compagnie poursuit la mise en œuvre du programme Multicanal afin de répondre aux exigences du client/consommateur qui évoluent au rythme des innovations dans le domaine des nouvelles technologies. Elle doit ainsi être en mesure de lui offrir une relation multicanal sans rupture, qu'il se connecte depuis son téléphone, sa tablette, Internet ou via une application mobile. Natixis Assurances doit être capable de répondre à ses demandes en temps réel, lui permettre d'accéder en permanence à ses contrats, le faire bénéficier d'offres personnalisées, lui offrir la possibilité de souscrire par téléphone, Internet...

Les premières réalisations du programme Multicanal ont vu le jour en 2012 pour les contrats d'assurance auto et habitation :

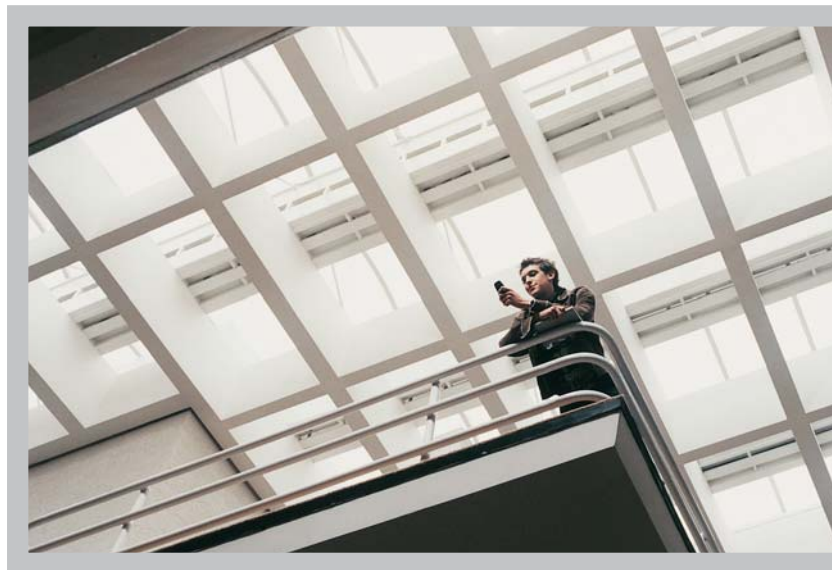
- les clients et prospects peuvent réaliser leur devis en ligne ;
- l'application « Rouler Serein », disponible sur l'App Store et Google Play, permet aux clients détenteurs d'un contrat auto de pré-déclarer un sinistre. Elle leur donne également accès à de nombreux autres services (numéros d'urgence, bons réflexes en cas d'accident, météo, mémos utiles...).

3/ DÉVELOPPER ET PÉRENNISER LA QUALITÉ DE SERVICE CLIENTS

Plaçant la qualité de service au cœur de ses enjeux, Natixis Assurances a lancé en 2012 le programme Ambition Qualité Client Assurances (AQCA) pour améliorer la qualité de traitement des demandes des clients. En repensant toute la relation avec les réseaux et leurs clients, Natixis Assurances se fixe trois objectifs majeurs :

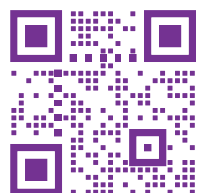
- mettre en place des indicateurs de mesure de la qualité intégrant la perception des clients et des distributeurs ;
- analyser et optimiser les processus majeurs (flux de production, régularisations, réclamations, informations clients, traitement des incidents...) afin de réduire les délais de traitement des opérations pour les clients ;
- fluidifier les relations avec les distributeurs en organisant des rencontres régulières pour modifier et améliorer ensemble les processus.

Ce programme d'efficacité opérationnelle permettra à Natixis Assurances d'améliorer de manière très forte et surtout de pérenniser la qualité de service légitimement attendue par les réseaux et leurs clients, et d'objectiver ses engagements vis-à-vis du client final.





4, rue des Pirogues de Bercy
CS 61241 - 75580 Paris cedex 12
Tél. : +33 1 58 19 90 00
www.assurances.natixis.fr



QR+™