



Bienvenue dans la bancassurance citoyenne

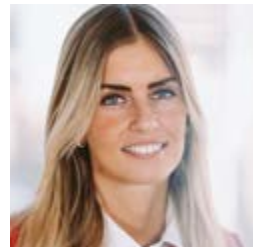
RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE 2019



BANQUE ¹⁰⁰ CITOYENNE

Les collaborateurs vous font visiter La Banque Postale

Ils sont chargés de clientèle en bureau de poste, chargés d'affaires, data scientists ou gérants... Ils sont tous compétents, dynamiques et engagés. Qui d'autre pour vous faire visiter La Banque Postale? **Découvrez avec eux les coulisses d'un grand groupe de bancassurance.**



La Banque Postale se transforme

En 2019, La Banque Postale a accéléré sa transformation pour servir le mieux possible tous ses clients – particuliers, collectivités, associations, entreprises et professionnels – tout en restant attentive aux plus fragiles. Elle a lancé Ma French Bank, sa banque 100% digitale, accéléré la digitalisation de son offre et déployé son plan d'inclusion par le numérique. Banque de référence des collectivités locales, elle a poursuivi son essor auprès des entreprises, grâce notamment à la Banque de financement et d'investissement. Face à l'urgence de la transition écologique, La Banque Postale a promu résolument la finance verte tandis que LBPAM se préparait à basculer dans une gestion 100% Investissement Responsable. Le rapprochement avec CNP Assurances, réalisé début 2020, donne à La Banque Postale une nouvelle dimension, celle d'un grand groupe de bancassurance européen au service des territoires et des citoyens.



Bienvenue dans la banque des jeunes et des moins jeunes, des familles et des patrimoniaux, des entrepreneurs et des entreprises, des métropoles attractives et des territoires isolés, des associations solidaires et des start-up... Bienvenue dans le groupe de bancassurance citoyenne qui répond aux besoins de chacun et contribue au futur de tous.

**Panorama
intégré**

TENDANCES	06
MODÈLE D'AFFAIRES	08
CHIFFRES CLÉS	10

**Entrez
dans la banque
de tous**

PAGES	12 À 17
-------	---------

**Adoptez
Ma French Bank!**

PAGES	18 À 21
-------	---------

**Faites confiance
à une banque
engagée dans
les territoires**

PAGES	22 À 25
-------	---------

**Rencontrez
le partenaire
des entreprises
et des
entrepreneurs**

PAGES	26 À 29
-------	---------

**Dans les
coulisses d'une
transformation
humaine et
numérique**

PAGES	30 À 39
-------	---------

**Partagez nos
engagements
pour le climat**

PAGES	40 À 45
-------	---------

MESSAGES
DE PHILIPPE WAHL
ET DE
RÉMY WEBER — 46 À 51

GOUVERNANCE — 52 À 56

Panorama intégré

3 minutes pour nous présenter



Voici notre environnement

TENDANCES

Maintien de taux d'intérêt bas et incertitudes macroéconomiques



LE CONTEXTE

- Environnement économique marqué par des taux d'intérêt bas et des tensions commerciales internationales
- Durcissement des exigences prudentielles
- Renforcement des contraintes réglementaires (lutte contre le blanchiment et le terrorisme, reporting extra-financier, etc.)

0,12% à fin 2019

Taux des obligations d'État françaises à 10 ans

NOS RISQUES

- Baisse des revenus et de la rentabilité de la banque de détail
- Augmentation de la taille critique nécessaire dans certaines activités
- Coûts de mise en conformité réglementaire

NOS ATOUTS

- Solidité financière d'un groupe à actionnariat public
- Base de clients solide en France
- Rapprochement en cours avec CNP Assurances
- Stratégie de diversification
- Modèle de développement multipartenarial

Révolution numérique des usages et des métiers



LE CONTEXTE

- Nouvelles attentes des clients : offres personnalisées, accessibilité, réactivité, sécurité des services et des données
- Demande d'une offre de services complète de bancassurance
- Transformation des métiers avec le développement de l'intelligence artificielle et l'automatisation
- Besoin d'accompagnement pour l'appropriation des nouveaux usages

72% des Français consultent leur compte via leur espace personnel et 40% via leur application mobile

(Source : étude Deloitte « Relations banques et clients », 9^e édition, 2019)

NOS RISQUES

- Adéquation partielle de l'offre de services aux attentes des clients
- Décalage des compétences des collaborateurs

NOS ATOUTS

- Digitalisation du parcours client et de l'offre de services
- 1 milliard d'euros d'investissements dans les systèmes d'information en cinq ans
- Tiers de confiance reconnu dans la sécurité des données
- Formation des collaborateurs avec l'École de la Banque et du Réseau

Intensification de la pression concurrentielle et fragilisation du modèle bancaire traditionnel



LE CONTEXTE

- Apparition de nouveaux concurrents facilitée par l'évolution du cadre réglementaire
- Reconfiguration de la chaîne de valeur des services financiers
- Pressions sur le modèle tarifaire

Environ **350** fintechs françaises en 2019
(Source : étude France Fintech/Mazars sur les tendances 2019 des fintechs)

NOS RISQUES

- Baisse des marges
- Risque de désintermédiation, en particulier dans la relation commerciale

NOS ATOUTS

- 10,5 millions de clients particuliers actifs⁽¹⁾
- Distribution multicanale et une banque 100% mobile avec Ma French Bank
- Stratégie de partenariats avec les fintechs et assurtechs, et incubateur dédié (platform58)
- Adossement au Groupe La Poste permettant d'offrir une gamme diversifiée et élargie de services de proximité

(1) Appelés « cœur de clientèle », ces clients particuliers comprennent les clients engagés et non engagés équipés. La notion d'engagement est liée à la domiciliation des revenus et la notion d'équipement à la détention de plusieurs familles de produits.

Des enjeux environnementaux et sociétaux majeurs



LE CONTEXTE

- Changement climatique et raréfaction des ressources
- Perception renforcée d'une fracture sociale et territoriale
- Généralisation de nouveaux référentiels extra-financiers (TCFD, ODD, etc.)

> 38,5 Md€ de financements consacrés aux énergies renouvelables en 2018 par les banques françaises (Source : « Banque et climat », Fédération bancaire française, 2019)

NOS RISQUES

- Non-conformité à de nouvelles exigences réglementaires (transparence, reporting, etc.)
- Pressions pour adapter l'offre aux exigences sociétales et environnementales
- Nécessité d'adapter la gouvernance et les processus à de nouveaux risques

NOS ATOUTS

- Engagement fort en faveur de l'inclusion avec la mission de service public d'accessibilité bancaire et l'accueil des clients en situation de fragilité financière
- Forte implantation territoriale avec le Réseau La Poste
- Partenaire bancaire de référence du service public local
- Stratégie active de transformation de la gestion d'actifs en investissements responsables d'ici à fin 2020
- Exemplarité dans la sélection des projets financés



Voici notre modèle

AU SERVICE DE LA FINANCE CITOYENNE

Tendances

Maintien de taux d'intérêt bas
et incertitudes macroéconomiques

Révolution numérique des usages
et des métiers

Intensification de la pression concurrentielle
et fragilisation du modèle bancaire traditionnel

Des enjeux environnementaux
et sociétaux majeurs

NOS 3 MÉTIERS

Banque de détail

Des produits et services
adaptés à chacun
avec un accompagnement
spécifique pour les plus fragiles



Assurance

Transparence et simplicité
de nos produits
et services d'assurance



BANQUE "CITOYENNE"



Gestion d'actifs

Une gestion d'actifs citoyenne,
avec l'engagement de passer
à une gestion 100%
Investissement Responsable
d'ici à fin 2020

Nos atouts et ressources



CLIENTS

- 10,5 M de clients particuliers actifs
- 354 000 clients personnes morales et acteurs publics locaux



CAPITAL HUMAIN

- 28 154 collaborateurs travaillant au nom et pour le compte de La Banque Postale
- L'École de la Banque et du Réseau



CAPITAL SOCIÉTAL

- Mission de service public d'accessibilité bancaire
- 1 850 bureaux à priorité sociétale
- Une politique d'achats responsables



CAPITAL FINANCIER

- 11,8 Md€ de capitaux propres
- Notations financières : Fitch (A-/F1), stable, et S&P (A/A-1), positive
- Notations extra-financières : Vigeo Eiris : 69/100 (+ 2 pts); ISS-ESG : B- « prime » (stable); Sustainalytics : 87/100 (+ 7 pts); MSCI : AA (stable); CDP : A-



CAPITAL NATUREL

- 100% de l'électricité achetée est d'origine renouvelable
- Neutralité carbone sur le périmètre opérationnel

Notre création de valeur

Être
la bancassurance
de tous

Développer
les compétences
et encourager
les diversités

Contribuer
au développement
économique local

Contribuer à
la transformation
du Groupe La Poste

Être un acteur majeur
du financement de la
transition écologique
et énergétique

POUR NOS CLIENTS

- 1,5 M de clients bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire
- 1,6 M de clients financièrement fragiles et plus de 100 000 détenteurs de la formule de compte Simplicité
- 622 000 clients patrimoniaux

POUR NOS COLLABORATEURS

- 314 262 jours de formation
- 23 % des collaborateurs du siège en télétravail
- 57 % de femmes parmi les cadres

POUR LA SOCIÉTÉ ET LES TERRITOIRES

- Partenaire bancaire de référence du service public local
- Présence sur tout le territoire avec plus de 17 000 points de contact et 7 740 bureaux de poste
- Plus de 25 % de progression des encours des entreprises, des TPE et des professionnels en 2019
- 13 485 emplois indirects soutenus (Source : étude du cabinet Utopies en 2018)

POUR LA POSTE, NOTRE ACTIONNAIRE

- 780 M€ de résultat net de La Banque Postale (part du Groupe)
- 351 M€ de dividendes versés par La Banque Postale

POUR LA PLANÈTE

- 63 593 t éq. CO₂ d'émissions de gaz à effet de serre compensées
- 137 Md€ d'encours sous gestion en Investissement Responsable soit 57 % (à fin 2019)
- 1 Md€ de projets EnR financés par la Banque de financement et d'investissement en 2019

Nos ambitions stratégiques

Diversifier nos activités
et développer notre clientèle

Réaffirmer notre mission
d'accessibilité bancaire

Construire la banque de demain
avec les collaborateurs d'aujourd'hui

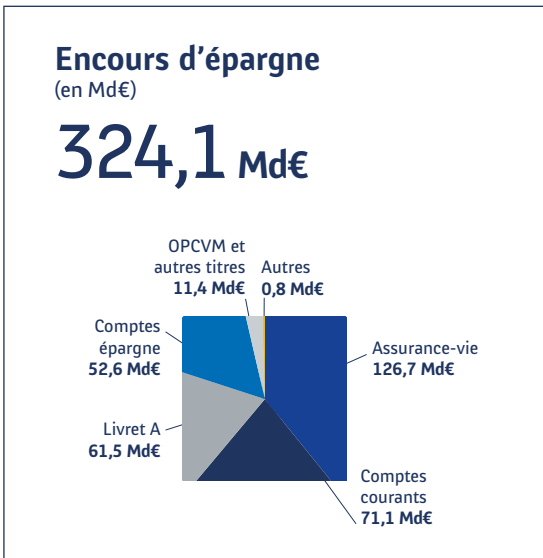
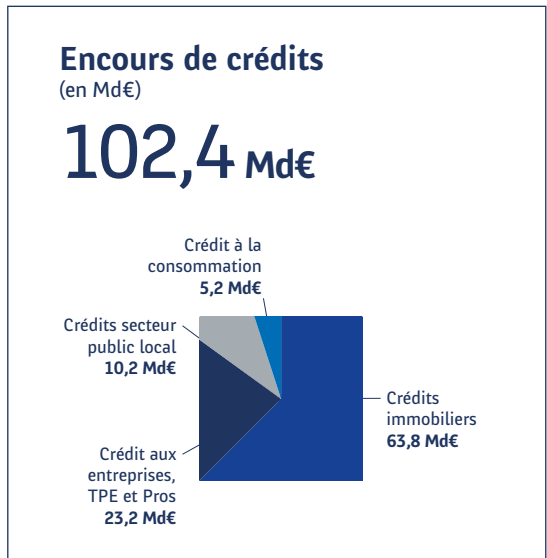
Réussir la transformation
digitale

Cultiver nos valeurs
citoyennes

Voici nos chiffres clés

FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS

Financiers



Extra-financiers





Entrez dans la banque de tous



La Banque Postale accorde la même attention à tous, jeunes, familles, seniors, clients modestes et patrimoniaux. Aux jeunes, elle propose des tarifs attractifs, un accompagnement vers l'autonomie, notamment dans l'accès au logement avec le dispositif de cautionnement en partenariat avec Action logement, et même une banque 100% digitale, Ma French Bank! La Banque Postale propose aux familles des services bancaires et des produits d'assurance adaptés et favorise leur accès à la propriété, y compris pour les plus modestes avec des prêts à l'accession sociale. Elle accompagne aussi les actifs dans la préparation de leur retraite. Quant aux clients patrimoniaux, ils bénéficient d'un conseil dans les bureaux de poste avec 960 conseillers spécialisés en patrimoine, dans les agences de sa filiale banque privée BPE, sans oublier les experts du groupe en gestion d'actifs ou en immobilier. Pour répondre aux préoccupations citoyennes de tous ses clients, La Banque Postale donne accès au financement participatif et à l'épargne responsable. Au total, ce sont 10,5 millions de clients actifs qui trouvent à La Banque Postale des réponses adaptées à leurs besoins et leurs valeurs pour tous les moments de leur vie.

Accessible, La Banque Postale l'est assurément. Par sa proximité d'abord, grâce à plus de 17 000 points de contacts dont 7 740 bureaux de poste où chacun peut être accueilli : les personnes en situation de handicap auditif bénéficient par exemple d'un accueil en langue des signes. Par son attention à tous également : La Banque Postale assume fièrement sa mission de service public d'accessibilité bancaire à travers son Livret A, qui offre des services essentiels et gratuits à 1,5 million d'exclus bancaires. Elle accompagne également 1,6 million de clients fragiles financièrement avec une offre de services spécifique et l'aide de nombreuses associations partenaires. Elle fait ainsi partie du club Initiative contre l'exclusion bancaire qui réunit 22 associations caritatives. Enfin, La Banque Postale déploie un plan d'inclusion bancaire par le numérique à l'échelle nationale, convaincue que la finance doit contribuer à l'inclusion sociale.

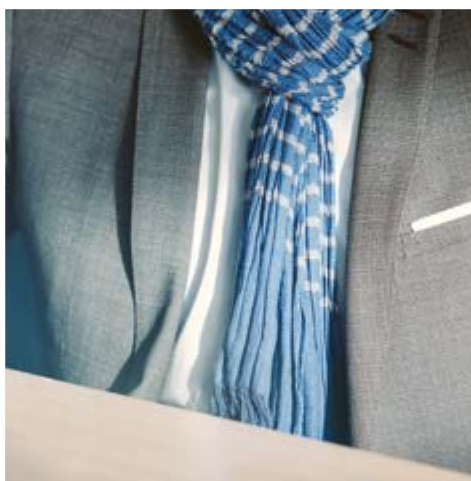
10,5 M

de clients particuliers actifs



La Banque Postale

Une mobilisation en faveur de l'inclusion



La mission de service public avec le Livret A

Les exclus bancaires disposent de revenus très modestes, ils ont des difficultés d'expression, ils sont parfois d'origine étrangère, sans domicile fixe et souvent sans accès à Internet : le Livret A de La Banque Postale leur permet d'accéder gratuitement et sans condition de ressources à des services bancaires essentiels pour vivre et travailler : carte de retrait, RIB, domiciliation des prestations sociales, dépôt et retrait d'espèces. Ils bénéficient aussi d'un accompagnement humain précieux dans 1 850 bureaux de poste à priorité sociétale, où des médiateurs les aident à effectuer leurs démarches avec le soutien d'associations partenaires. Le Livret A de La Banque Postale met ainsi 1,5 million de personnes, soit 5 millions avec leurs familles, sur la voie de l'inclusion.

L'accueil des clients financièrement fragiles

Ils sont en situation d'interdit bancaire ou de surendettement, ou ont des difficultés à gérer leur budget... L'Observatoire de l'inclusion bancaire a recensé 3,4 millions⁽¹⁾ de clients financièrement fragiles en 2019. La Banque Postale en accueille 1,6 million, soit près de la moitié. Convaincue que la fragilité financière n'est pas une fatalité, elle leur propose un dispositif d'accompagnement complet. Il va de la formule de compte Simplicité avec ses tarifs ajustés à une offre d'assurance santé spécifique, en passant par le microcrédit et les conseils budgétaires de la plateforme L'Appui. Ces clients sont protégés par un plafonnement des frais d'incidents bancaires à 25 euros par mois ou 20 euros pour les détenteurs de la formule de compte Simplicité. Parce que l'exclusion bancaire se double

souvent d'une exclusion numérique, La Banque Postale déploie un plan d'inclusion bancaire et numérique dans 400 bureaux de poste. Il permet aux publics éloignés des pratiques numériques d'approprier les automates et les services en ligne de La Banque Postale au moyen de démonstrations et d'ateliers gratuits animés par les réseaux associatifs partenaires comme l'Union nationale des PIMMS, Face, WeTechCare et Emmaüs Connect.

(1) Source : Rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire de juin 2019.

1,6 M
de clients fragiles

400
bureaux de poste
déployant le Plan
d'inclusion sociale
numérique et bancaire



Sylvain B., chargé de clientèle en bureau de poste

« Pour les personnes les plus vulnérables, le Livret A de La Banque Postale est le seul service bancaire accessible. Il change leur vie ! Pour certains, c'est le moyen de recevoir des allocations et de disposer d'espèces. Pour d'autres, c'est une porte d'entrée dans le monde du travail. Pour beaucoup, c'est le premier pas vers l'intégration. »

1,5 M
de bénéficiaires
du Livret A
d'accessibilité
bancaire



Bertrand D., responsable de L'Appui

« Les clients en difficulté financière apprécient le dispositif, créé par La Banque Postale, d'accompagnement budgétaire et bancaire de L'Appui parce qu'il leur offre des conseils personnalisés et une véritable écoute. »



**La retraite pour tous,
le conseil pour chacun**

Les deux tiers des Français craignent de manquer d'argent à la retraite, mais dans les faits, seul un actif sur deux a commencé à la préparer, quinquagénaires et catégories socioprofessionnelles aisées en tête. La Banque Postale a décidé de devenir un acteur de référence de la retraite pour tous : jeunes, familles, futurs retraités et clients patrimoniaux. Pour aider chacun à se projeter dans l'avenir, elle propose un simulateur avec lecture automatique du relevé individuel de situation, accessible à tous sur son site Internet. La Banque Postale propose ensuite une offre complète conjuguant épargne, prêt pour l'achat d'un bien

immobilier, produits de placement spécifiques, voire assurance dépendance, et privilégie le conseil direct dans les 7 740 bureaux de poste ou à distance. Pour les clientèles patrimoniales, La Banque Postale a développé le Pass Patrimoine, une offre d'accompagnement pour préparer son départ en retraite en toute autonomie et bénéficier des conseils experts de la fintech partenaire Sapiendo.

L'assurance en proximité
Parce que le conseiller bancaire connaît son client et le rencontre aux moments importants de sa vie, il peut lui offrir des produits d'assurance adaptés : habitation, auto, santé ou prévoyance. La densité

du réseau des bureaux de poste, leur implantation sur tout le territoire et l'approche résolument humaine des conseillers y contribuent largement. Cette proximité joue particulièrement lors des catastrophes naturelles, où les sinistrés peuvent compter sur la réactivité et l'empathie des équipes de La Banque Postale.



**Agathe S., responsable du pôle services et indemnisation client
La Banque Postale Assurances IARD**

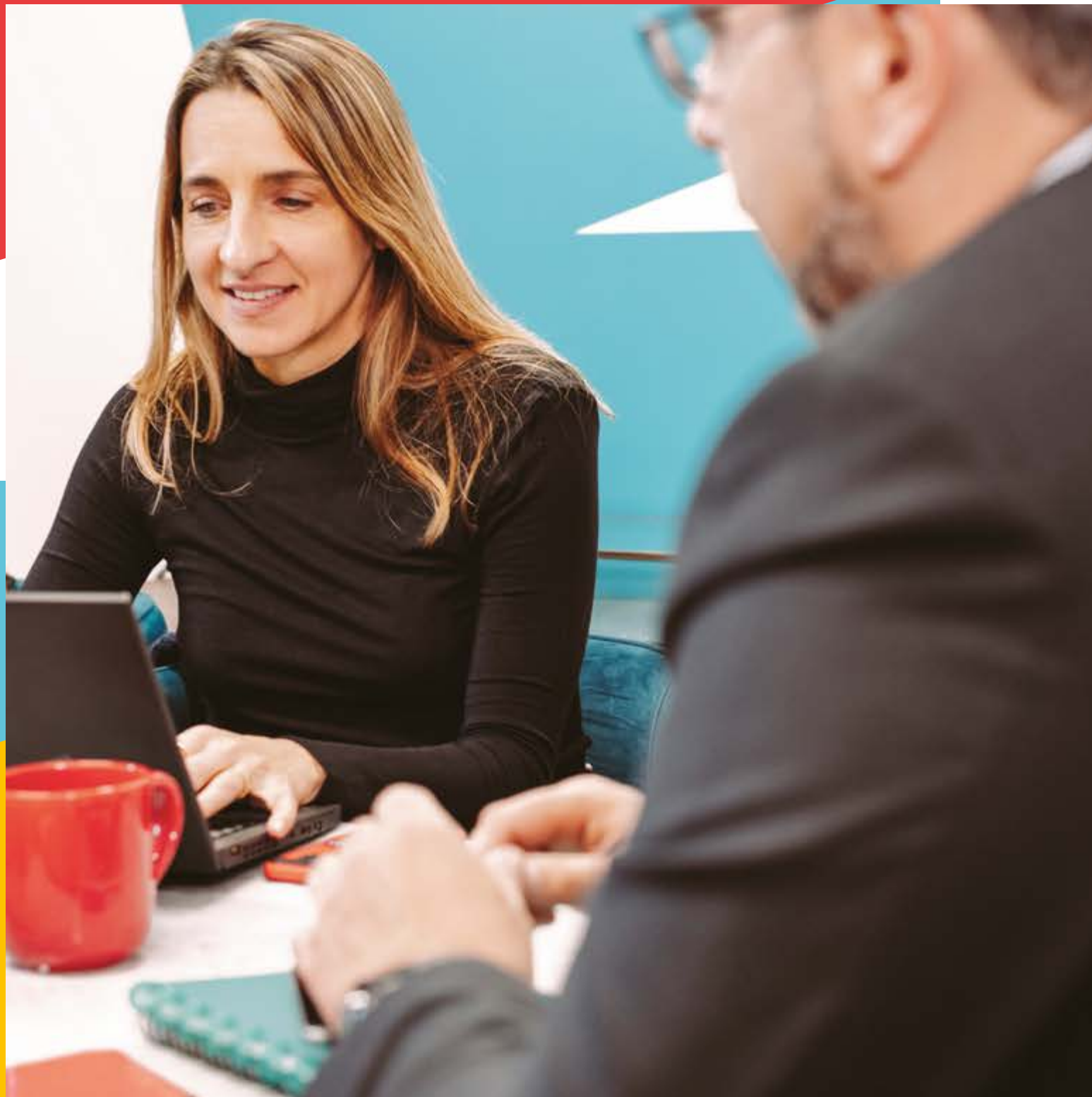
« Nous avons été très réactifs après le violent épisode de grêle qui a eu lieu à Romans-sur-Isère (Drôme) en juin 2019. 6 personnes mobilisées, 229 clients contactés en deux jours, un service d'indemnisation ouvert à l'agence postale locale et 40 sinistrés visités. On a rassuré les clients dans ce moment difficile. »

+ 14,7 %
de croissance du PNB du pôle Assurances (hors éléments exceptionnels) en 2019



**Maria F., chef de projet
Direction marketing patrimonial**

« Le Pass Patrimoine est une offre d'avantages tarifaires et de services exclusifs réservés à notre clientèle patrimoniale, en partenariat avec la fintech Sapiendo, un coach retraite qui apporte des réponses en associant les compétences de ses experts aux nouvelles technologies. Un service complet ! »



Adoptez Ma French Bank !



Quand La Banque Postale a décidé, fin 2016, de créer une nouvelle banque, le défi était de taille : il s'agissait de donner naissance à un nouvel acteur bancaire capable de conquérir une clientèle autonome et digitalisée déjà courtisée et convoitée par une dizaine de néobanques apparues en trois ans. « Mais le marché est loin d'être saturé, souligne Alice Holzman, Directrice générale de Ma French Bank. Seuls 6,5 % des Français ont un compte dans une banque dématérialisée. Et La Banque Postale ne manque pas d'atouts. » Fin 2019, Ma French Bank avait déjà conquis 122 000 clients.

Ma French Bank, filiale à 100 % de La Banque Postale, est une banque de proximité accessible à tous, sans condition de ressources. Elle propose l'ouverture de compte en ligne mais aussi dans 2 000 bureaux de poste à travers la France. Autre signe distinctif majeur : Ma French Bank dispose d'un service clients situé à Lille avec des conseillers joignables par téléphone du lundi au samedi. Enfin, la néobanque est un établissement de crédit agréé

par la Banque centrale européenne et peut donc offrir tous les services d'épargne et de crédit, à la différence des établissements qui ne proposent qu'un compte de paiement.

Ma French Bank répond aux attentes des 18-35 ans. Aujourd'hui, 60 % de ses clients ont moins de 38 ans. Ma French Bank entend aussi séduire les clients soucieux de maîtriser leur budget et les « multibancarisés » qui recherchent les services simples d'une banque digitale.

La Banque Postale vise plus de 1 million de clients d'ici à cinq ans. « Gagner la confiance et la fidélité de nos clients est la priorité. Au-delà, l'offre s'enrichira progressivement de produits et de services qui garantiront sa différence et sa rentabilité », conclut Alice Holzman.





Une néobanque proposée en bureau de poste



« La vente d'une banque 100 % digitale en face-à-face dans un bureau de poste, c'est un véritable atout pour beaucoup de clients de Ma French Bank ! »

Jeff B., chargé de clientèle en bureau de poste

Des services sans équivalent

Pour 2 euros par mois tout compris, Ma French Bank offre des services sans équivalent : compte sans découvert, avec suivi du solde et des opérations en temps réel; carte de paiement international Visa pour payer et retirer de l'argent en France ou à l'étranger sans frais; paiement mobile sans contact avec Apple Pay et aussi possibilité d'effectuer des virements par SMS pour rembourser ses proches,

sans oublier une cagnotte gratuite et sans commission et un service de partage des dépenses. Pour 2 euros supplémentaires par mois, l'option « Mes garanties » comprend une assurance des moyens de paiement, une garantie achat et bonne fin de livraison et une garantie de protection de l'identité en cas d'usurpation ou de problème d'e-réputation.

+ de **122 000**
clients en portefeuille

70%
des comptes ouverts
en bureau de poste

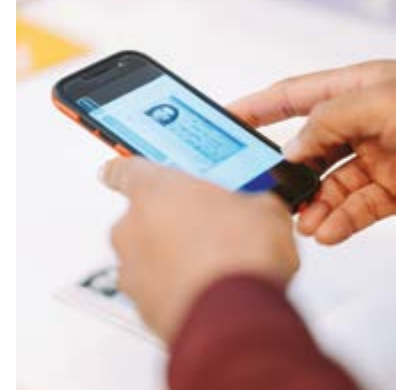
60%
des clients ont
entre 18 et 38 ans



Un tarif attractif et sans surprise

L'ouverture d'un compte Ma French Bank s'effectue bien sûr en ligne, depuis un mobile, une tablette ou un ordinateur, mais aussi en bureau de poste, auprès d'un chargé de clientèle. Cela constitue un axe de

différenciation de Ma French Bank : 70% des comptes ont été ouverts en bureau de poste. À fin 2019, 2 000 bureaux de poste distribuent Ma French Bank et, à terme, ce sera l'ensemble du réseau qui la distribuera.



« 60% des clients de Ma French Bank ont moins de 38 ans. Mais Ma French Bank vise aussi des clients "multibancarisés" intéressés par les services simples d'une banque digitale du quotidien. »

Karim D., Directeur innovation, développement, solutions et data à Ma French Bank



Un service clients implanté à Lille



Faites confiance à une banque engagée dans les territoires

C'est au cœur des territoires que La Banque Postale se développe, dans les zones rurales comme dans les zones périurbaines, les petites agglomérations et les grandes métropoles. Elle a en effet l'atout incomparable de son réseau de 7 740 bureaux de poste, avec ses 6 350 conseillers bancaires, ses 960 conseillers patrimoniaux et, pour les entrepreneurs, plus de 400 responsables de clientèle professionnelle. À ce maillage exceptionnel s'ajoutent 43 centres d'affaires en prise avec les enjeux économiques locaux. La Banque Postale peut ainsi servir tous ses interlocuteurs personnes morales : collectivités, bailleurs sociaux, établissements de santé, associations... Elle leur propose une offre complète, qui va des prêts aux produits de flux (monétique, prélèvement, etc.) en passant par le Chèque emploi service universel préfinancé, qui permet aux départements d'aider les publics fragiles. Plus qu'un banquier, La Banque Postale joue un rôle de partenaire de confiance qui permet aux territoires de relever différents défis, sociaux, économiques et, bien sûr, écologiques, comme en témoigne le lancement d'une gamme de prêts « verts » en 2019.

Partenaire bancaire de référence des collectivités et des hôpitaux publics depuis 2015, La Banque Postale prend en compte la singularité de chacune des communes de France, y compris les plus petites : en 2019, 50 % des crédits aux collectivités ont été

octroyés aux communes de moins de 5 000 habitants. Partout, la qualité du conseil prime : La Banque Postale s'attache à partager son expertise avec les personnels administratifs et les élus grâce à son outil d'analyse financière comparative, ses études, ses formations et ses conférences.

Soucieuse de l'accès de tous au logement, La Banque Postale est la banque des opérateurs HLM qui gèrent 90 % du parc social en France, soit 4,6 millions de logements. En 2019, elle a réaffirmé son soutien au logement social en signant plusieurs conventions avec des bailleurs, pour favoriser notamment l'accession sociale à la propriété grâce à une offre de services qui va de l'opérateur au futur propriétaire.

Actrice de référence du monde de la santé avec un quart des hôpitaux publics parmi ses clients, La Banque Postale finance de plus en plus d'établissements d'accueil de personnes âgées, car le vieillissement de la population constitue un défi majeur dans les territoires.





« Nous travaillons avec tous les acteurs du secteur sanitaire et médico-social public et associatif, et nous sommes le partenaire bancaire de référence des hôpitaux publics. Avec Le Groupe La Poste, nous sommes là pour répondre aux différents besoins et enjeux de ce secteur en constante mutation, en raison notamment du vieillissement de la population. »

Émilie L., Directrice adjointe secteur public local en centre d'affaires



« Nous proposons aux bailleurs sociaux un accompagnement complet, du diagnostic énergétique des bâtiments au financement des opérations, en passant par diverses solutions pour encaisser les loyers des locataires. Nous aidons aussi les accédants à la propriété via les Maisons de l'habitat. Du coup, nous avons un rôle majeur dans l'accession sociale à la propriété en France. » **Sofyann W., chargé d'affaires secteur public local en centre d'affaires**



Questions à

Ronan G., chargé d'affaires secteur public local en centre d'affaires

Quel rôle joue La Banque Postale auprès des collectivités locales ?

Nous sommes leur premier prêteur bancaire, mais surtout leur partenaire de confiance qui donne la priorité au conseil et à l'expertise.

Comment se traduit cette offre de conseil ?

Nous avons un réseau de centres d'affaires et des équipes d'experts. Nous mettons aussi nos outils à la disposition des acteurs locaux, par exemple notre simulateur d'emprunt en ligne ou notre comparateur, qui permet à une commune d'évaluer sa situation financière par rapport à celle de communes similaires. Enfin, les travaux de notre Direction des études éclairent les acteurs locaux sur des thématiques à forts enjeux : elle a produit une douzaine d'études en 2019, présentées dans une centaine de conférences aux élus et aux cadres territoriaux.

Qu'est-ce qui vous différencie ?

Je dirais que c'est la connaissance des acteurs publics locaux qui sont les interlocuteurs des collectivités : les agences régionales de santé, les bailleurs sociaux... Cette richesse-là est primordiale et, sur chaque territoire, accélère l'aboutissement des projets.



1^{er}

prêteur bancaire des collectivités locales

+17,8%

de hausse de l'encours des crédits aux collectivités locales et bailleurs sociaux en 2019

70%

des opérateurs HLM accompagnés par La Banque Postale

300 M€

de prêts « verts » accordés aux collectivités locales



Rencontrez le partenaire des entreprises et des entrepreneurs

Partenaire des très grandes entreprises, La Banque Postale se déploie aussi auprès des petites et moyennes entreprises (PME) et des entreprises de taille intermédiaire (ETI). Elle s'appuie sur 43 centres d'affaires qui permettent de véritables rencontres avec des conseillers. Sous le label « Business Énergies », elle apporte toutes les solutions pour accompagner le cycle d'activité et de développement des entreprises.

Banque de proximité, La Banque Postale fonde sa légitimité sur la qualité de son accueil et sur l'expertise de ses collaborateurs. Ainsi, plus de 400 responsables de clientèle professionnelle accueillent au quotidien les artisans, les commerçants et les professions libérales dans les bureaux de poste, tandis que des conseillers spécialisés entreprises accompagnent les PME et ETI via des centres d'affaires répartis sur le territoire. Ils sont épaulés par les experts des filiales de La Banque Postale installés au cœur des régions.

Pour répondre au besoin de réactivité et d'autonomie des entrepreneurs, La Banque Postale accélère la digitalisation de son offre. Ainsi, le nouveau service E-crédit Pro permet aux très petites entreprises (TPE) et aux indépendants de faire une demande de financement en ligne en quelques clics. La plateforme digitale conçue avec la start-up +Simple inaugure la souscription « phygital » de la complémentaire santé collective des PME. La demande d'ouverture 100% digitale du compte des autoentrepreneurs facilite leurs démarches. Le tout fait de La Banque Postale un acteur de l'économie moderne et efficace.





« Les dirigeants de PME et d'ETI utilisent les outils de banque en ligne qui facilitent leurs démarches, mais ils ne sont pas prêts à remplacer leur conseiller par un chatbot : ils apprécient d'avoir un partenaire ! »

Sarah B., chargée d'affaires entreprises en centre d'affaires



« L'entrepreneur attend bien sûr un financement, mais aussi un soutien dans ce qui est souvent l'aventure de sa vie professionnelle. Expertise, écoute, réseau et accompagnement, c'est ce que les entrepreneurs viennent chercher à La Banque Postale, d'où l'importance des partenariats noués avec des acteurs comme CMA France, la Siagi, l'Adie, qui aide de jeunes créateurs à se lancer, ou France Active, qui ouvre les portes de l'économie sociale et solidaire. L'engagement auprès des commerçants se traduit également par le lancement de notre baromètre des centres-villes. »

Ghizlane B., Directrice adjointe du marché des professionnels en centre d'affaires



Questions à

Antoine G., Gérant à La Banque de financement et d'investissement (BFI)

Quel est le rôle de la banque de financement et d'investissement ?

La BFI, créée en 2017, a permis de compléter l'offre de banque universelle de La Banque Postale. Elle regroupe l'ensemble des produits et services de banque d'investissement : placements, gestion des risques de taux et de change, structuration d'émissions obligataires, et de banque de financement : dette privée, prêts syndiqués corporate, financement d'acquisitions, d'actifs et de projets.

À qui vous adressez-vous ?

Nos clients sont les grandes entreprises, les ETI, les collectivités locales et les institutions financières. Sur le volet placement, nous structurons également l'offre d'émissions EMTN à destination de la banque privée (BPE) et de la banque de détail. Dans tous les cas, nous avons vocation à offrir,

au-delà de la solution financière, une véritable expertise en nous appuyant sur la connaissance sectorielle de l'ensemble des forces commerciales de La Banque Postale.

Qu'est-ce qui différencie la BFI ?

La BFI partage les valeurs citoyennes de La Banque Postale : nous soutenons le développement de l'économie locale et le financement de la transition énergétique. Ainsi, nous avons d'emblée décidé d'exclure les projets d'extraction d'énergie fossile et de financer exclusivement les énergies renouvelables.

24,3 Md€

de production de crédits aux entreprises, très petites entreprises et professionnels en 2019

1^{re}

banque des institutions de prévoyance pour le paiement des retraites complémentaires

50%

des sociétés du CAC 40 sont clientes de La Banque Postale

43

centres d'affaires sur tout le territoire

445

chargés de clientèle professionnelle en bureau de poste





Dans les coulisses d'une transformation humaine et numérique

Banque moderne et citoyenne,
La Banque Postale associe le meilleur du numérique et de la proximité humaine. Elle accélère la digitalisation des parcours clients, des offres et des processus. Elle multiplie les solutions 100 % numériques pour répondre à la demande d'autonomie et d'immédiateté des clients, de l'e-paiement à l'e-credit pro sans oublier, Ma French Bank, plébiscitée par les plus digitalisés et les jeunes. Dans le même temps, La Banque Postale préserve le lien humain au cœur de son offre : elle étoffe son réseau de centres d'affaires, propose Ma French Bank dans 2 000 bureaux de poste et déploie son plan d'inclusion sociale, numérique et bancaire

dans près de 400 bureaux de poste. Le souci de la proximité humaine reste au cœur de la modernisation de La Banque Postale.

Pour réussir cette transformation,
La Banque Postale parie sur la formation, la mobilité et l'implication de ses collaborateurs. Elle recrute aussi de nouveaux talents dans les métiers spécifiques tels que data scientists, développeurs et UX designers. Elle s'appuie enfin sur les compétences de start-up partenaires qui amènent de nouvelles expertises et de nouvelles pratiques.



Une transformation humaine accompagnée

L'évolution des métiers se fait dans le respect des valeurs de La Banque Postale.



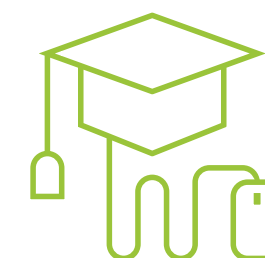
Plus d'expertise

Les collaborateurs gagnent également en expertise grâce à l'amélioration de leur outil de travail par le numérique, en particulier la meilleure utilisation des données. L'exploitation de la data par l'intelligence artificielle donne, par exemple, aux conseillers financiers une vision à 360° de leurs clients et permet d'anticiper leurs besoins selon les moments de vie (parentalité, déménagement, voyage, travaux, départ à la retraite...). Une connaissance précieuse pour ceux qui gèrent de grands portefeuilles.



« J'étais chargé de clientèle en bureau de poste, quand j'ai discuté de mes projets d'évolution de carrière avec mes responsables. Grâce à une formation adaptée d'un mois, j'ai pu devenir conseiller à La Banque Postale. Je suis fier d'avoir franchi toutes les étapes du dispositif et de servir les clients de la banque qui m'a accompagné pour évoluer. »

Rémi D., conseiller clientèle en bureau de poste



Plus de formation

314 262 journées de formation dispensées par l'École de la Banque et du Réseau en 2019, près de 80% des collaborateurs formés au moins une fois dans l'année : l'acquisition de nouvelles compétences, notamment numériques, occupe une place centrale dans la transformation des métiers de La Banque Postale. Ainsi, l'École de la Banque et du Réseau a lancé en 2019 un vaste dispositif de formation intitulé « Vers un réseau digital et humain », qui associe des cours classiques et des ateliers : tous les collaborateurs du Réseau apprennent à utiliser les applications du groupe, et récemment celle de Ma French Bank. L'École permet également aux collaborateurs de développer leur maîtrise des obligations réglementaires et de se former sur les marchés à fort enjeu. Les programmes de formation sont actualisés chaque année pour tenir compte des évolutions réglementaires et des nouvelles activités.

Les dispositifs proposent différents modes d'apprentissage : formations en présentiel, acquisition de compétences sur le poste de travail avec implication de managers et d'experts, formations à distance interactives et collaboratives, entraînement par téléphone, classes virtuelles... Le tout permet l'optimisation du temps de formation et la personnalisation des parcours.



Plus de responsabilités

Mieux formés, mieux équipés, les collaborateurs ont également plus de responsabilités. Ainsi, les conseillers ont désormais le pouvoir d'accorder un prêt grâce à la délégation de signature de crédit. Un changement majeur et une véritable marque de confiance dans la transformation du réseau ! D'autres choisissent de prendre de nouvelles fonctions : en 2019, près de 2 000 collaborateurs ont bénéficié d'une promotion, souvent à l'issue de solides parcours de formation. Gagner en autonomie et en expertise, c'est l'ambition de La Banque Postale pour tous ses collaborateurs.



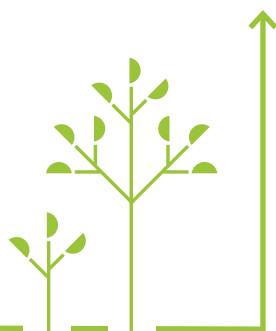


Avec les valeurs de banque citoyenne pour guide

Dialogue social, égalité, inclusion, La Banque Postale se transforme en restant fidèle à ses valeurs citoyennes. Plus d'une centaine d'accords collectifs ont été signés depuis la création de la Banque Postale en 2006, dont l'accord majeur de 2019 concernant le Comité social et économique. Conçu de manière à préserver la qualité du dialogue social, il a été signé à l'unanimité par les organisations syndicales représentatives de La Banque Postale.

57 %
de femmes parmi les cadres

1 100
alternants à La Banque Postale



L'égalité professionnelle des hommes et des femmes est une préoccupation constante. En 2019, La Banque Postale a publié son premier index d'égalité femmes-hommes, avec de bons scores sur les écarts de rémunération, de revalorisation et de promotion. Les femmes, qui représentent 57 % des cadres, ont été privilégiées dans les promotions. Parallèlement, la direction générale a lancé un programme ambitieux visant à renforcer la présence des femmes dans les instances dirigeantes et la hiérarchie.



L'inclusion de tous, notamment des personnes en situation de handicap, est un engagement de La Banque Postale. Après avoir participé à la journée nationale de sensibilisation Duoday, la Banque a réaffirmé son engagement en signant le Manifeste pour l'inclusion des personnes handicapées dans la vie économique aux côtés d'une centaine d'entreprises.

Les jeunes avant tout! La Banque Postale s'efforce d'accompagner les jeunes dans leurs études, leur formation et leur entrée dans la vie active. Le nombre d'alternants en témoigne : 1 100 en 2019. La banque a par ailleurs ouvert les portes de ses centres financiers à des collégiens en stage d'observation dans le cadre du Pacte avec les quartiers pour toutes les entreprises. Enfin, La Banque Postale continue d'accompagner les jeunes grâce à L'Envol, le campus de La Banque Postale. Association en faveur de l'égalité des chances, L'Envol soutient leur parcours scolaire de l'entrée au lycée jusqu'à bac + 3. Depuis 2012, près de 700 jeunes ont bénéficié de l'aide de L'Envol et de ses parrains, tous bénévoles et collaborateurs de La Banque Postale et du Groupe La Poste.



« Les jeunes de L'Envol sont issus de milieux modestes, mais ils ont du talent et ils s'accrochent. Les accompagner comme parrain est un véritable engagement. Depuis 2012, il y a eu plus de 900 parrains collaborateurs de La Banque Postale et du Groupe La Poste, fiers de ce mécénat en faveur de l'égalité des chances. »

Tristan H.,
parrain de L'Envol

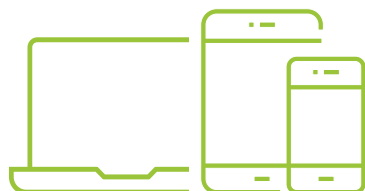


« J'ai fait toutes mes études supérieures en alternance et j'ai eu la chance de faire mon master de marketing digital en étant alternant à La Banque Postale. J'ai pu intégrer une équipe d'experts et occuper des fonctions diverses au sein de la Direction du digital avant d'être embauché en CDI à 26 ans. »

Quentin M., chargé de
communication digitale

Une transformation numérique partagée

Intelligence artificielle (IA), automatisation des tâches, cloud, data, blockchain, temps réel : La Banque Postale utilise les dernières technologies pour accompagner la digitalisation croissante des usages et transformer ses processus au bénéfice de tous.



La digitalisation de nos services

La digitalisation des services se poursuit pour répondre aux attentes des clients. Payer avec son téléphone ou sa montre grâce à Apple Pay, modifier soi-même en temps réel les fonctionnalités de sa carte bancaire, avoir recours au crédit à la consommation instantané ou à l'e-crédit pro : voilà autant de réponses aux attentes d'autonomie, d'immédiateté et de personnalisation des clients. Les chiffres témoignent du succès : le site labanquepostale.fr et l'appli La Banque Postale ont totalisé en 2019 115 millions de visites par mois!



La montée du big data et de l'IA

L'émergence des technologies big data et de l'IA favorise l'efficacité opérationnelle, le développement commercial et la maîtrise des risques. Les modèles statistiques permettent en effet de mieux connaître les clients, mais aussi de mieux apprécier leur profil de risque avant la décision d'octroi de crédit par exemple. Pour mener à bien cette transformation du big data, La Banque Postale s'est dotée d'une plateforme avec un data lake (ou lac de données) partagé par tous les métiers. Elle a créé une Direction de la donnée, qui traite des grands sujets relatifs à la gouvernance, la qualité, la conformité et la valorisation des données et qui anime une centaine d'experts data dans le Groupe.

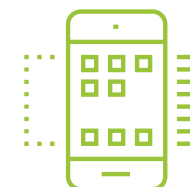
Les start-up partenaires

La transformation numérique de La Banque Postale s'appuie sur des start-up partenaires, de la fintech Sapiendo aux assuretechs +Simple en santé collective et Zelros dans le profilage client. Pour soutenir l'innovation et réfléchir à la bancassurance de demain, La Banque Postale a créé son propre incubateur en 2019, platform58.



« La Banque Postale s'est dotée d'une plateforme avec un data lake partagé par tous les métiers. »

Environ **100**
experts data dans le Groupe



« L'IA permet de mieux servir nos clients, de mieux connaître leurs besoins, leurs projets de vie, leurs attentes tarifaires. Aidé d'algorithmes qui exploitent une grande masse d'informations en un temps court, le conseiller financier peut offrir un service plus personnalisé. L'IA permet aussi de mieux contrôler les risques financiers en affinant, par exemple, l'analyse de l'octroi d'un crédit. Enfin, l'IA aide les banques à renforcer la sécurité financière, notamment la lutte contre la fraude. Tout cela fait apparaître de nouveaux métiers centrés sur les données tels que data scientist pour les analyser, chief data officer pour en assurer la gouvernance ou data protection officer pour garantir la conformité au règlement général sur la protection des données (RGPD). »

Clémence P., data scientist, responsable valorisation des données





« L'application La Banque Postale est utilisée par 3,7 millions de clients chaque mois. Développer de nouvelles fonctionnalités représente donc un enjeu important ! Nous poursuivons en permanence trois objectifs : offrir de nouveaux services aux utilisateurs sur un marché très concurrentiel ; répondre aux exigences de sécurité et de confidentialité des données ; enfin, faciliter la navigation de toutes les typologies de clients. Cela suppose de respecter des processus très rigoureux, par exemple soumettre tous nos projets digitaux aux équipes en charge de la conformité et des risques, et, bien sûr, de tenir compte des remarques des utilisateurs. »

Anastacia B., responsable espace client digital pour les particuliers



115 M

de visites par mois sur le site labanquepostale.fr et l'appli La Banque Postale en 2019

3,7 M

de clients utilisent l'appli La Banque Postale chaque mois

15

start-up accompagnées par l'incubateur platform58 en 2019



Questions à Virginie A., Directrice des opérations chez platform58

Pourquoi La Banque Postale a-t-elle créé son propre incubateur ?

En créant platform58, un écosystème de fintechs et d'assurtechs, nous avons l'ambition de participer à la réflexion sur les évolutions de la banque et de l'assurance. platform58 est à la fois un programme d'accompagnement de start-up par des mentors et des experts, et un lieu d'innovation et de veille qui favorise les interactions et les échanges entre les start-up, les partenaires et les collaborateurs de La Banque Postale.

Que proposent les start-up en contrepartie ?

Les entrepreneurs incubés s'engagent à nous consacrer une journée par mois pour nous accompagner dans notre transformation digitale. Les Masterclass Innovation créées pour les salariés de La Banque Postale sont, entre autres, animées par des fondateurs de start-up incubées à platform58. Nous estimons qu'ils ont toute légitimité pour parler disruption et prise de risque.

Quels sont vos critères de sélection des projets ?

Ces start-up ont été choisies par le comité de sélection pour leur caractère innovant et pour leur capacité à offrir de nouveaux services aux clients.



Partagez nos engagements pour le climat

Au-delà de ses engagements en faveur de la cohésion sociale et de la proximité territoriale, La Banque Postale se mobilise pour la transition écologique.

La Banque accompagne les particuliers dans le financement de la transition écologique. Elle leur propose des prêts pour l'achat de véhicules hybrides ou électriques et des prêts pour la rénovation énergétique de leur logement dont le prêt à taux zéro dit « Habiter mieux » pour les ménages les plus modestes.

Les particuliers peuvent également investir une partie de leur épargne dans des fonds thématiques proposés par La Banque Postale Asset Management (LBPAM) ou dans des projets d'énergies renouvelables proposés par Lendopolis en financement participatif.

Pour les collectivités, La Banque Postale a lancé en 2019 les prêts « verts » destinés à financer des projets 100 % durables, de la valorisation des déchets à l'efficacité énergétique des bâtiments publics en passant par la production d'énergie renouvelable et la mobilité écologique. Refinancés par des obligations vertes – green bonds – émises par SFIL, ces prêts contribuent au développement d'une finance verte. Une cinquantaine de prêts « verts » d'un montant total de près de 300 millions d'euros ont été signés en 2019.

La Banque soutient les investissements des entreprises dans les énergies renouvelables. Ainsi, dans le financement d'actifs et de projets,

La Banque Postale finance exclusivement des projets d'énergies renouvelables. Elle s'est engagée à doubler ces financements d'ici à 2023 pour les porter à 3 milliards d'euros.

Acteur majeur de l'épargne responsable en France, LBPAM s'est engagée à basculer 100 % de ses encours en Investissement Responsable d'ici 2020. Le passage des fonds au Label ISR d'État s'est également accéléré en 2019.

Soucieuse d'appliquer ses engagements à son activité propre, La Banque Postale achète, depuis 2015, exclusivement de l'électricité issue des énergies renouvelables. Elle s'est dotée d'un prix interne du carbone et a été l'une des premières banques à annoncer la neutralité carbone sur l'ensemble de son périmètre opérationnel. Par ailleurs, la banque a émis avec succès sa première obligation verte en 2019 pour un montant de 750 millions d'euros.

Les agences de notation ne s'y trompent pas en plaçant La Banque Postale parmi les meilleures banques mondiales en termes de performance extra-financière.





« Les prêts verts aux collectivités locales financent exclusivement des projets de transition écologique : mobilité propre, eau et assainissement, valorisation des déchets, rénovation énergétique des bâtiments, production d'énergie renouvelable, mobilité douce. Leur attribution s'accompagne d'une analyse de l'impact écologique du projet, cela contribue à une plus grande transparence vis-à-vis des citoyens ! »

Anne-Laure F., chargée d'affaires secteur public local en centre d'affaires



« Avec Lendopolis, filiale de KissKissBankBank, des particuliers peuvent investir une partie de leur épargne dans des projets d'énergie renouvelable proches de chez eux. Ils participent à la transition énergétique de manière concrète et locale. C'est déterminant dans leur choix. Depuis 2016, 28 millions d'euros ont été collectés auprès de 30 000 personnes pour financer une soixantaine de projets d'énergies renouvelables. »

Maxime A., responsable relations investisseurs de Lendopolis

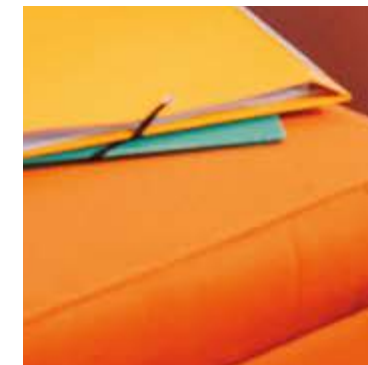


28 M€

collectés depuis 2016 avec Lendopolis pour financer des projets EnR

1^{re}

banque française pour ses performances extra-financières selon ISS-ESG



69/100

Notation de La Banque Postale par Vigeo Eiris, en tête des banques mondiales du secteur des banques de détail et spécialisées



« La Banque Postale met son expertise dans le financement de projets au service de la transition énergétique. Nous investissons dans les deux technologies les plus matures : le photovoltaïque et l'éolien. Nous ne finançons que des projets rentables et à l'impact écologique démontré : une centrale solaire avec stockage de 3,8 MW exploité par Voltalia en Guyane, par exemple, ou encore une ferme éolienne de 36 MW soutenue par Trig France dans l'Aisne. »

Mélanie L.-G., chargée d'affaires financement d'actifs et de projets à la Banque de financement et d'investissement



Des performances extra-financières reconnues

Notée

AA par MSCI

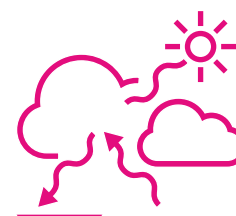
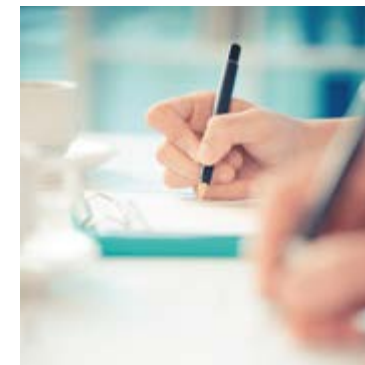
Des engagements en faveur d'une finance responsable

La Banque Postale est signataire des Principes for Responsible Investment en 2009, des Principes for Sustainable Insurance en 2012, des Principes for Responsible Banking, ainsi que du Collective Commitment to Climate Action et des principes de l'Équateur en 2019.



100%

de la gestion de LBPAM en Investissement Responsable à fin 2020



Questions à

Luisa F., Directrice de l'équipe gestion et recherche thématiques durables de LBPAM

Quels sont les engagements de LBPAM en faveur d'une finance durable ?

En 2018, LBPAM a décidé de passer toute sa gestion en Investissement Responsable à l'horizon 2020. Avant d'investir dans une entreprise, nous mesurons ses performances extra-financières selon une méthodologie précise dite « GREaT » : cela intègre la gouvernance, la gestion des ressources, la transition énergétique et le développement des territoires. Cette méthodologie modifie en profondeur le travail de nos gérants et analystes financiers.

Quelle place donnez-vous à l'ISR ?

LBPAM a été le premier gérant d'actifs filiale d'une banque généraliste en France à s'engager à proposer une gamme de fonds ouverts 100% ISR sur toutes les classes d'actifs d'ici à fin 2020. Nous avons choisi le label ISR public comme référentiel de notre gestion ISR. À fin 2019, plus de 50 fonds sont déjà labellisés.

Avez-vous une influence sur les entreprises ?

Notre politique de vote et d'engagement vise à établir un dialogue avec les sociétés dans lesquelles nous investissons ou souhaitons investir. Nous votons systématiquement lorsque l'entreprise est présente dans l'un de nos fonds ISR.



Philippe Wahl

Président-directeur général du Groupe La Poste,
Président du conseil de surveillance
de La Banque Postale

Une étape majeure de l'histoire postale



Rémy Weber

Président du Directoire
de La Banque Postale

Naissance d'un grand groupe de bancassurance



La Poste écrit une nouvelle page de son histoire multiséculaire en créant avec la Caisse des Dépôts le grand pôle financier public. Cette opération achève un cycle de 30 ans, initié par la loi de 1990, qui a réformé le statut de La Poste et lui a accordé pour la première fois le droit de proposer des assurances. Pendant ces trois décennies, la construction et le développement de La Banque Postale ont été une priorité stratégique de La Poste : création par la loi de 2005, dotations en capital pour financer sa croissance, opération transformante par apport du contrôle de CNP Assurances aujourd'hui.

La Banque Postale complète ainsi son modèle de bancassurance universelle et gagne en puissance grâce au rapprochement avec CNP Assurances. Elle voit sa mission d'inclusion sociale réaffirmée au sein du Groupe La Poste, investi de plusieurs missions d'intérêt général. La Banque Postale est l'acteur majeur d'une finance citoyenne, accompagnant les particuliers, les collectivités et les entreprises dans leur transition écologique, et privilégiant l'Investissement Socialement Responsable dans la gestion d'actifs.

Ouverte à tous, innovante, engagée dans les territoires, fidèle à ses valeurs, La Banque Postale est au service de la société tout entière.



La Banque Postale prend une nouvelle dimension grâce au rapprochement avec CNP Assurances, un projet historique préparé en 2019 et finalisé en 2020. La Banque Postale poursuivra son développement dans les métiers de la banque, de l'assurance et des services financiers en France et à l'étranger grâce à une expertise et des moyens financiers accrus.

En 2019, dans un environnement adverse, La Banque Postale a poursuivi son développement sur les marchés des particuliers, des professionnels et de l'entreprise. Elle a accéléré la transformation et la digitalisation de son modèle avec un effort soutenu de maîtrise des charges. Nous avons atteint nos objectifs financiers avec plus de 1 milliard d'euros de résultat courant avant impôts pour la sixième année consécutive dans un contexte de baisse ininterrompue des taux, grâce à la dynamique des équipes commerciales et à l'engagement de l'ensemble des collaborateurs.

Nous avons poursuivi notre stratégie de diversification dans tous nos métiers : dans la banque de détail, par exemple, en nous renforçant dans le crédit à la consommation en début d'année; dans l'assurance non-vie, avec le rachat en cours des actions de La Banque Postale Assurances IARD détenues par Groupama; dans la montée en puissance du marché de l'entreprise et des collectivités locales, avec, en particulier, une très forte accélération du crédit-bail mobilier et du leasing; enfin, dans la gestion d'actifs, avec le projet de création d'un acteur de premier plan de la gestion assurantielle en Europe avec le groupe BPCE.





Banque digitale et citoyenne, nous avons poursuivi notre transformation numérique en restant fidèles à nos valeurs de proximité humaine et d'ouverture. L'ensemble des commerciaux du Réseau et des centres financiers partagent, grâce à un nouvel outil omnicanal, la vision globale de la situation des clients. 7 millions d'entre eux se connectent tous les mois à leur espace en ligne ou sur l'application. Nous avons également lancé, l'été dernier, Ma French Bank, notre banque 100% digitale, qui compte plus de 120 000 clients à fin 2019. Nous devons, pour une large part, ce lancement commercial très prometteur à l'engagement des chargés de clientèle de notre Réseau. Enfin, nous avons poursuivi la transformation de nos métiers avec plus de 300 000 jours de formation dispensés par l'École de la Banque et du Réseau en 2019.

Nous avons tenu nos engagements en faveur de l'inclusion. La Banque Postale a accueilli l'an dernier 1,6 million de clients en situation de fragilité financière, soit près de la moitié des 3,4 millions de personnes recensées en France, en leur proposant des offres spécifiques et en plafonnant leurs frais d'incidents. Par ailleurs, investie d'une mission de service public d'accessibilité bancaire fondée sur le Livret A, La Banque Postale a permis à 1,5 million d'exclus bancaires de bénéficier de services bancaires essentiels et gratuits partout dans nos bureaux de poste en métropole et en outre-mer. Nous sommes fiers de répondre ainsi aux besoins de solidarité exprimés par nos concitoyens.



Dates clés des opérations stratégiques 2019

Mars

Rachat de la participation de 35% de Société Générale dans LBP Financement, qui devient filiale à 100% de La Banque Postale.

Mai

Promulgation de la loi Pacte autorisant la Caisse des Dépôts (CDC) à devenir actionnaire majoritaire du Groupe La Poste.

Juin

Dispense d'offre publique d'achat sur la totalité des actions de CNP Assurances accordée par l'Autorité des marchés financiers.

Juillet

Protocole d'accord engageant entre l'État, la CDC, Le Groupe La Poste et La Banque Postale pour la création du grand pôle financier public.

Décembre

Protocole d'accord pour l'acquisition par La Banque Postale de la participation de 35% détenue par Groupama dans La Banque Postale Assurances IARD.

Élargissement du partenariat industriel entre le groupe BPCE et La Banque Postale avec un projet de rapprochement d'une partie de leurs activités dans la gestion d'actifs pour créer un acteur de premier plan de la gestion assurantielle en Europe.

Annonce d'un nouvel accord entre BPCE et La Banque Postale en qualité d'actionnaires de CNP Assurances, en vigueur jusqu'à fin 2030.

Nouveaux accords commerciaux entre BPCE et CNP Assurances.

Feu vert de l'Autorité de la concurrence pour la prise de contrôle de CNP Assurances par La Banque Postale et celle du Groupe La Poste par la CDC.





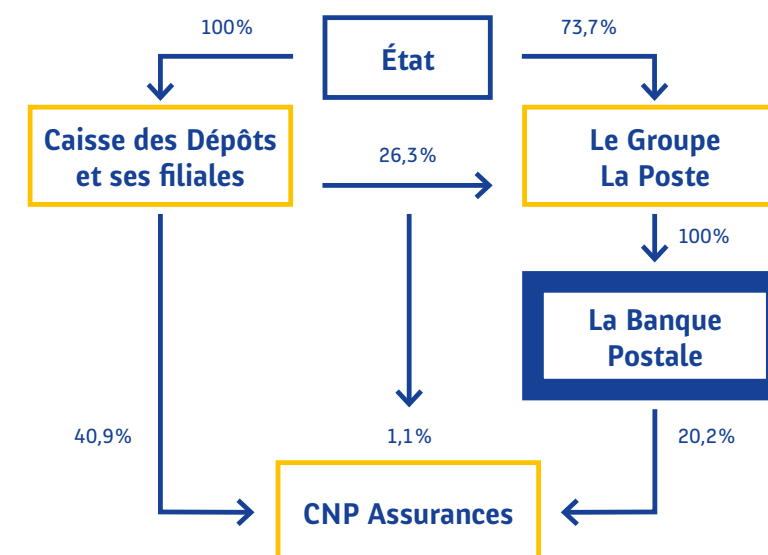
Pionniers d'une finance durable, nous nous sommes mobilisés face à l'urgence climatique : lancement de prêts verts spécifiques pour les collectivités locales, financement d'actifs dans les énergies renouvelables, exclusion de tout financement de projet dans les secteurs du charbon et des énergies fossiles non conventionnelles, émission d'une première obligation verte. Notre filiale de gestion d'actifs est engagée dans l'atteinte de son objectif 100% d'investissement responsable d'ici à fin 2020.

Demain, La Banque Postale portera des engagements forts face à des enjeux sociétaux majeurs : lutte contre l'exclusion sous toutes ses formes, avec une action volontariste pour combattre les exclusions bancaires et numériques qui souvent s'additionnent, l'urgence climatique et environnementale réquisitionnant les énergies individuelles et collectives. La Banque Postale a décidé de donner un nouvel élan à ses engagements citoyens.

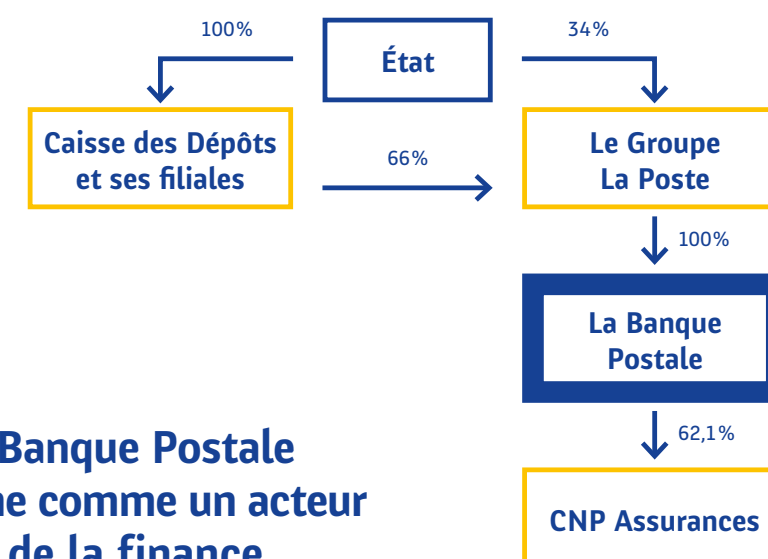
2020

Création du grand pôle financier à capitaux publics, la CDC devenant actionnaire majoritaire du Groupe La Poste aux côtés de l'État, La Banque Postale devenant actionnaire majoritaire de CNP Assurances avec 62,13 % du capital. Le Groupe La Poste est l'actionnaire unique de La Banque Postale.

2019, des liens capitalistiques historiques



2020, un grand pôle financier à capitaux 100 % publics



« La Banque Postale s'affirme comme un acteur majeur de la finance citoyenne et durable »

Rémy Weber

Gouvernance de La Banque Postale

« La Banque Postale poursuit son développement en restant fidèle à ses valeurs citoyennes »

Rémy Weber



Le Comité exécutif

Composé des 4 membres du Directoire et de 7 membres responsables de pôles métiers, de fonctions centrales et de contrôle.

1. Rémy Weber, Président du Directoire de La Banque Postale
2. Anne-Laure Bourn, Membre du Directoire, Directrice générale du Réseau La Poste, Directrice déléguée des services financiers
3. Marc Batave, Membre du Directoire, Directeur général de la banque commerciale
4. Tony Blanco, Membre du Directoire, Secrétaire général



5. Catherine Charrier-Leflaive, Directrice générale adjointe en charge de l'assurance.
6. Serge Bayard, Directeur des entreprises et du développement des territoires
7. François Géronde, Directeur financier
8. Olivier Lévy-Barouch, Directeur de la stratégie et de l'innovation
9. Maud Vimeux, Directrice générale adjointe du Réseau La Poste, Directrice des ressources humaines de La Banque Postale, des services financiers et du Réseau La Poste
10. Christophe Van de Walle, Directeur des opérations
11. Perrine Kaltwasser, Directeur des risques

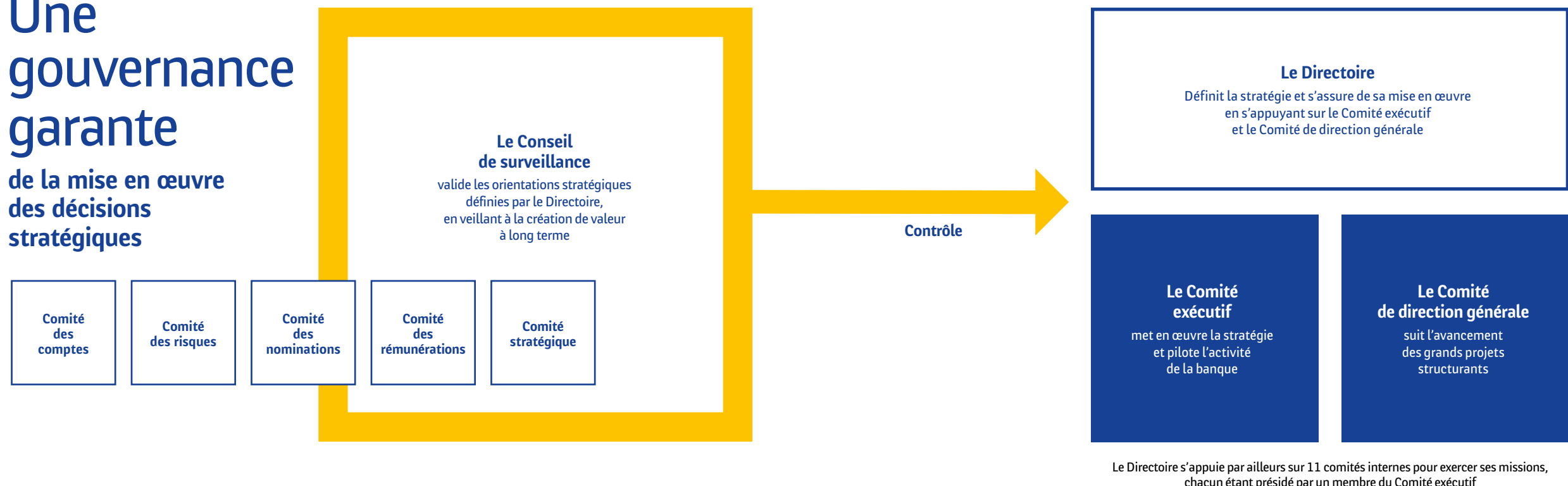


Le Comité de direction générale

Présidé par Rémy Weber, il est composé au 1^{er} mars 2020 des membres du Comité exécutif, ainsi que de :

- Pierre de Buhren, Directeur marketing de la banque commerciale
- Delphine de Chaisemartin, Directrice des affaires publiques et de la communication financière et institutionnelle
- Philippe Cuvelier, Directeur des systèmes d'information de La Banque Postale et du Réseau La Poste
- Jérôme Fischer, Inspecteur général
- Régis Folbaum, Directeur des paiements
- Jean-Claude Gauthier, Directeur général adjoint du Réseau La Poste en charge du développement
- Alexandre Giros, Directeur du digital
- Thomas Guittet, Directeur adjoint des risques
- Alice Holzman, Directrice générale de Ma French Bank
- Christophe Juguet, Directeur du contrôle de gestion
- Stéphane Magnan, Directeur de la Banque de financement et d'investissement
- Betty Marcerou, Directrice adjointe des entreprises et du développement des territoires
- Emmanuelle Mourey, Présidente du Directoire de La Banque Postale Asset Management
- Franck Oniga, Président du Directoire de La Banque Postale Financement
- Jean-Marc Ribes, Président du Directoire de BPE et Directeur du pôle patrimonial
- Cécile Riffard-Brédillot, Directrice de la communication et de la marque
- Dominique Rouquayrol de Boisse, Directeur conformité et juridique

Une gouvernance garante de la mise en œuvre des décisions stratégiques



Le Conseil de surveillance, impliqué et expérimenté

Le Conseil de surveillance examine et valide les décisions et orientations stratégiques de La Banque Postale. Au-delà de ses missions récurrentes, le Conseil a connu une activité soutenue en 2019 avec la mise en œuvre du projet de création d'un groupe de bancassurance public en 2020. Il a également mené des travaux sur des sujets stratégiques majeurs : la mission de service public d'accessibilité bancaire de La Banque Postale, le lancement de Ma French Bank et l'approfondissement de la stratégie des systèmes d'information. Le Conseil veille à ce que ses membres disposent des connaissances et compétences en matière bancaire,

assurantielle et financière, réglementaire, de gestion des risques et d'information comptable et financière. En 2019, les membres du Conseil ont bénéficié d'une formation spécifique sur l'assurance; et un séminaire stratégique a porté sur la qualité de service, la stratégie digitale et le lancement de Ma French Bank.

Le Conseil de surveillance est présidé par Philippe Wahl, Président-directeur général du Groupe La Poste. Il est composé de 15 membres.

À FIN DÉCEMBRE 2019

Membres exerçant des fonctions au sein du Groupe La Poste :

- **Philippe Wahl**, Président du Conseil de surveillance de La Banque Postale;
- La Poste SA, représentée par **Philippe Bajou**, Secrétaire général du Groupe La Poste et Directeur général adjoint en charge de la transformation;

- **Yves Brassart**, Vice-président du Conseil de surveillance de La Banque Postale; Directeur général adjoint du Groupe La Poste, Directeur des finances et du développement;
- **Nathalie Collin**, Directrice générale adjointe du Groupe La Poste, chargée du numérique et de la communication;
- **Sophie Renaudie**, Directrice du contrôle financier du Groupe La Poste;
- **Nicolas Routier**, Directeur général adjoint du Groupe La Poste, chargé de la stratégie institutionnelle et de la régulation.

Membres indépendants :

- **Sophie Lombard**, gérante de sociétés;
- **Michel Madelain**, ancien vice-président d'une agence de notation;
- **Emmanuel Rondeau**, consultant.

Membres représentant les salariés :

- **Sandrine Fagot-Revurat**, contrôleur bancaire en région Auvergne, parrainée par la CFDT;

- **Thierry Freslon**, président de l'Avea, association du Groupe La Poste, parrainé par la CFDT;
- **Jean-Pierre Hakizimana**, responsable de projets au département études et veille concurrentielle de la Direction de la banque commerciale, parrainé par la CGT;
- **Steeve Maigne**, responsable qualité à la Direction de la conformité, parrainé par SNB/CFE-CGC;
- **Thierry Viarouge**, responsable des relations interbancaires à la Direction des paiements, parrainé par FO.

Membre représentant de l'État :

- **Marie-Anne Lavergne**, chargée de participations à la Direction services et finances de l'Agence des participations de l'État.

Commissaire du gouvernement :

- **Yves Ulmann**, chef de mission de contrôle général économique et financier.

5
administrateurs
représentant les salariés

40%
des administrateurs
exerçant des fonctions
de direction au sein
du Groupe La Poste

33%
de membres
indépendants ⁽¹⁾⁽²⁾

40%
de femmes
administratrices ⁽¹⁾

54 ans
Âge moyen
au 31/12/2019

3,5 ans
d'ancienneté moyenne
au sein du Conseil

5 ans
Durée du mandat
des membres du
Conseil de surveillance

7 réunions
tenues en 2019

91,4%
Taux d'assiduité
des administrateurs

(1) Les membres représentant les salariés ne sont pas comptabilisés.
(2) Il n'est pas tenu compte de l'État, dont la présence au sein du Conseil est liée à l'ordonnance n° 2014-948 du 20 août 2014.

Les comités du Conseil

Le Conseil de surveillance a créé cinq comités spécialisés pour l'assister dans ses missions.

Comité des comptes

Principales missions

- S'assure de la clarté des informations financières fournies par le Directoire et apprécie la pertinence des méthodes comptables adoptées.
- Participe à la sélection des Commissaires aux comptes et s'assure de leur indépendance et de leur objectivité.

Président : **Michel Madelain**
8 membres
60 % de membres indépendants
5 réunions en 2019
97,5 % d'assiduité

Comité des risques

Principales missions

- Donne un avis sur l'appétence au risque et les limites associées.
- Apprécie la qualité du dispositif de contrôle interne et de maîtrise des risques.

Président : **Emmanuel Rondeau**
8 membres
60 % de membres indépendants
6 réunions en 2019
95,8 % d'assiduité

Comité des nominations

Principales missions

- Évalue l'adéquation des profils des membres pressentis pour siéger au Conseil au regard de leur indépendance et de leur expertise.
- Évalue la composition du Conseil, les connaissances et compétences des membres du Conseil et la qualification de membre indépendant.
- Examine le plan de succession des dirigeants.

Président : **Sophie Lombard**
6 membres
75 % de membres indépendants
2 réunions en 2019
100 % d'assiduité

Comité des rémunérations

Principales missions

- Examine de façon annuelle : les principes de la politique de rémunération, les rémunérations, indemnités et avantages de toute nature accordés aux mandataires sociaux de l'entreprise et la politique de rémunération des salariés dont les activités sont susceptibles d'avoir une incidence significative sur l'exposition aux risques de l'entreprise.

- Propose les évolutions de la politique en matière de rémunération allouée aux membres du Conseil.
- Étudie les régimes de retraite et de prévoyance.

Président : **Sophie Lombard**
6 membres
75 % de membres indépendants
2 réunions en 2019
100 % d'assiduité

Comité stratégique

Principales missions

- Examine les projets et opérations stratégiques de La Banque Postale et de ses filiales et les opérations soumises à l'autorisation préalable du Conseil de surveillance.
- Suit la réalisation du plan stratégique pluriannuel.

Président : **Yves Brassart**
8 membres
60 % de membres indépendants
3 réunions en 2019
92 % d'assiduité

Le Conseil veille à ce que les membres nommés dans ses comités spécialisés disposent des compétences et expériences adéquates pour assurer leurs missions au sein desdits comités.

Merci

aux collaboratrices et aux collaborateurs du Groupe qui ont bien voulu partager avec nous leur quotidien et leurs projets au sein de La Banque Postale.

Direction de la communication de La Banque Postale.

Conception et réalisation : **HAVAS PARIS**

Crédits photo : Letizia Le Fur, Philippe Driss/AFP (p. 50-51), Getty Images, médiathèque du Groupe La Poste, DR.

Ce document participe à la protection de l'environnement.

Il est imprimé sur papier labellisé FSC, provenant de ressources contrôlées et prélevées de manière responsable.





Société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 6 585 350 218,00 euros
Siège social et adresse postale : 115, rue de Sèvres – 75275 Paris Cedex 06
RCS Paris 421 100 645 – Code APE 6419Z, intermédiaire d'assurance,
immatriculé à l'Orias sous le n° 07023424.
labanquepostale.com


LE GROUPE LA POSTE