


GROUPAMA
BANQUE, POUR
UNE BANQUE
RESPONSABLE

 Rapport annuel 2010

113 M€
PNB

+533 000
clients

103 Mds€
conservation
de titres

1,1 Md€
encours
de crédits

1,5 Md€
encours
de dépôts

75 millions
opérations
moyens de paiement

Groupama Banque en 4 dates

1999 Banque Finama, née de la fusion de la Banque Financière Groupama et de la banque du Gan, est créée pour proposer des services bancaires et financiers à l'ensemble des entités du groupe Groupama, des produits d'épargne aux sociétaires, puis un service de gestion privée aux particuliers.

2003 Groupama Banque est créée pour développer une offre bancaire complète pour l'ensemble des clients particuliers de Groupama et du Gan.

2008 Banque Finama élargit son offre pour répondre aux besoins des professionnels agricoles et des entreprises.

1^{er} octobre 2009

Les deux établissements bancaires de Groupama fusionnent pour mettre en commun leurs métiers et leurs compétences dans une seule entité : Groupama Banque.

SOMMAIRE

- 3** Édito d'Annie Bocquet, Présidente du Conseil d'administration
- 4** La gouvernance Groupama Banque : Expertise et Engagement
- 5** Entretien avec Bernard Pouy, Directeur général
- 6** La Qualité, pierre angulaire du développement
- 9** Activités Groupama Banque
- 18** Activités des filiales
- 20** Rapport financier

ÉDITO DE MADAME ANNIE BOCQUET

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



« Les collaborateurs de Groupama Banque ont mené avec succès un nombre considérable de projets afin que notre groupe dispose d'une banque unique, performante. »

En 2010, le développement des activités bancaires de Groupama s'est poursuivi à un rythme soutenu, malgré un environnement économique incertain et des taux de marché historiquement bas.

À l'instar de Franck Cammas, notre skipper qui a remporté deux magnifiques victoires en 2010 à la barre de Groupama 3, Groupama maintient le cap !

Le Conseil d'administration de notre groupe a réaffirmé son plan stratégique et notamment sa volonté de poursuivre le développement des activités bancaires et même de l'accélérer : **2011 sera en effet « l'année de la banque » à Groupama.**

Notre objectif est de proposer à nos clients, particuliers, professionnels et entreprises, une offre de produits et de services bancaires des plus compétitives et adaptée à leurs besoins, afin de toujours mieux les servir, dans le respect des valeurs de notre groupe.

Groupama Banque, deuxième du nom, a fêté son premier anniversaire le 1^{er} octobre 2010 : les activités de banque des entités du groupe et de banque privée créées dans les années 90, les activités de banque des particuliers, lancées en 2003, et les activités de banque des exploitants agricoles, développées depuis 2008, sont regroupées depuis un peu plus d'une année dans un même établissement.

Les collaborateurs de Groupama Banque ont mené avec succès, au cours des 18 derniers mois, **un nombre considérable de projets afin que notre groupe dispose d'une banque unique,** performante, capable d'intervenir sur plusieurs marchés, et dont la presse a salué à plusieurs reprises l'attractivité de l'offre.

Les enquêtes qualité, effectuées en octobre 2010 auprès des clients de la banque, mettent en évidence **un taux de satisfaction élevé,** en général supérieur à celui observé dans les autres établissements bancaires.

C'est avec la certitude qu'une stratégie gagnante pour le groupe et pour ses clients a été définie, que les élus poursuivront leurs missions auprès des sociétaires des caisses régionales et des clients des réseaux du Gan.

C'est avec une grande satisfaction que l'ensemble des conseillers commerciaux de Groupama déploiera **une nouvelle offre de banque au quotidien en avril prochain.**

C'est avec détermination que les collaborateurs de Groupama Banque mèneront leurs actions afin de conquérir de nouveaux clients grâce aux 10 000 conseillers commerciaux et agents généraux du groupe et de mieux servir encore les clients d'aujourd'hui.

C'est donc avec confiance que Groupama Banque aborde l'année 2011, nouvelle année de développement.

LA GOUVERNANCE GROUPAMA BANQUE

EXPERTISE ET ENGAGEMENT

Chacune des instances décisionnelle et opérationnelle s'assure que toute action de la banque est menée dans le respect des valeurs mutualistes : solidarité, responsabilité et proximité.

COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de direction est l'instance exécutive de Groupama Banque. Il se réunit toutes les semaines pour suivre le plan de développement et veiller à l'adéquation des moyens avec les objectifs. Il prépare la stratégie et présente l'arrêté des comptes au Conseil d'administration. Il conduit la politique générale de la banque et pilote son fonctionnement.



1 Christian Maujean
Directeur général délégué

4 Éloi Duverger
Directeur de la Banque privée

2 Renaud de l'Épervier
Directeur commercial des particuliers et du marketing

5 Lydie Assouline
Secrétaire générale jusqu'au 28 février 2011

3 Bernard Pouy
Directeur général

6 Vincent Cousin
Directeur des opérations, du système d'information et de l'organisation

À compter du 1^{er} mars 2011, le Comité de direction accueillera 4 nouveaux membres

Sophie Chesnel en qualité de Directeur des Ressources Humaines et de la Communication interne. **Philippe Lefeuvre** remplacera Lydie Assouline en qualité de Secrétaire général. **Remi Noyelle**, Directeur financier et **Christophe Sol**, Directeur du système d'information.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Groupama Banque est administrée par un Conseil d'administration dont les membres sont chargés de contrôler la gestion assurée par l'organe exécutif et de fixer les orientations stratégiques de la banque qui s'inscrivent pleinement dans le plan stratégique du groupe.



1



2



3



4

1 Annie Bocquet
Présidente

3 Helman le Pas de Sécheval
Directeur général de Groupama Centre Atlantique, Vice-Président

2 Christian Collin
Directeur général finance et risques de Groupama S.A., Vice-Président

4 Thierry Martel
Directeur général Assurance et Banque France, Groupama S.A.



5



6



7



8

5 Jean-Louis Charles
Directeur Financements et Investissements, Groupama Gan Vie

7 Bertrand de Lachapelle
Directeur délégué commercial et marketing du réseau France de la Société Générale

6 Philippe Heim
Directeur de la stratégie du groupe Société Générale

8 Georges Charron
Vice-Président de Groupama Loire Bretagne



9



10



11



12

9 Jean-Yves Dagès
Vice-Président de Groupama d'OC et Président de la MISSO

11 Jean-Paul Hue
Directeur général de Groupama Centre Manche

10 François Goutagneux
Directeur général de Groupama Rhône-Alpes Auvergne

12 Jean-Paul Nieutin
Président délégué de Groupama Paris Val-de-Loire

ENTRETIEN AVEC BERNARD POUY

DIRECTEUR GÉNÉRAL



Comment analysez-vous les résultats de la politique développée en 2010 ?

En 2010, Groupama Banque a significativement renforcé ses positions sur les quatre marchés où elle se développe : banque de détail, banque privée, banque des entreprises du groupe, banque des professionnels et des entreprises. Nous avons pu séduire 35 000 nouveaux clients particuliers et les encours de crédit à la consommation ont augmenté de 18%. Notre politique de développement, fondée sur la qualité, porte ses fruits. L'enquête menée fin 2010 auprès de nos clients valide notre démarche avec des taux de satisfaction atteignant 98 % pour la banque privée et les entreprises du groupe, 96 % pour les particuliers, 95 % pour les professionnels et entreprises. Groupama Banque enregistre en 2010 un léger recul de son PNB par rapport à 2009, dû essentiellement à la baisse des activités de trésorerie qui avait profité de conditions exceptionnelles en 2009.

Quels sont les atouts de Groupama Banque, banque responsable, face aux enjeux du marché ?

Créée sur les valeurs de Groupama, Groupama Banque se développe selon un modèle responsable et avec l'esprit du mutualisme au coeur de ses actions. Ces fondamentaux correspondent à des attentes fortes du marché. Nous sommes particulièrement attachés à accompagner tous nos clients dans la durée et à nous positionner ainsi en véritable partenaire dans la réalisation de leurs projets. Il s'agit d'une démarche solidaire originale qui s'inscrit pleinement dans l'esprit de la nouvelle législation sur les crédits et qui nous a amené, dès l'origine, à être très attentifs lors de l'octroi de crédit. Notre souci constant de la maîtrise du risque nous permet de proposer des taux très attractifs, parmi les meilleurs du marché. La proximité avec nos clients,

« Solidarité, responsabilité, proximité, trois valeurs différenciantes pour une croissance durable. »

grâce à notre accès multicanal, nous permet de répondre à leurs attentes au moment où ils en ont besoin.

Quelles perspectives vont mobiliser Groupama Banque d'ici fin 2012 ?

2010 a été une année de consolidation. Nous avons amélioré notre efficacité opérationnelle notamment avec la réalisation, avec succès, des dernières étapes de fusion de nos systèmes d'information, investissement important, et l'optimisation de nos process de back-office. En généralisant notre approche assurances et banque, nous avons acquis la certitude de répondre aux attentes de nombreux sociétaires et clients. Nous entendons nous développer fortement sur tous nos marchés. À titre d'exemple, Groupama Banque, qui traitera, dès le premier semestre 2011, 100 % des opérations bancaires des entités françaises du groupe, va maintenant s'intéresser aux entités européennes, grâce notamment à la mise en œuvre du SEPA.

Nos objectifs sont à la hauteur de l'ambition que le groupe nourrit pour la banque. Nous prévoyons une croissance forte en 2011 et espérons compter 700 000 clients à horizon 2014. Nous pouvons compter sur les 4 300 caisses locales Groupama et leurs 60 000 élus, les 10 000 conseillers commerciaux, et agents généraux du groupe qui veillent quotidiennement à ce que les clients reçoivent le meilleur conseil au meilleur prix.

LA QUALITÉ

PIERRE ANGULAIRE DU DÉVELOPPEMENT

Fidèle à son héritage mutualiste, Groupama Banque défend concrètement, à travers un plan d'action visant le « zéro défaut », l'idée d'une banque responsable. Mobilisée et engagée dans une démarche d'excellence de son offre et de sa relation clients, Groupama Banque privilégie l'accompagnement à long terme pour des performances durables. La recherche permanente de qualité, légitimée notamment par les résultats des enquêtes annuelles de satisfaction clients, anime l'ensemble des collaborateurs.

■ ÊTRE PRÉSENT AU QUOTIDIEN POUR UN ACCOMPAGNEMENT DANS LA DURÉE

Groupama Banque gère les intérêts de ses clients avec un objectif de performances pérennes. Cet accompagnement est fondé sur une relation permanente et une proximité géographique pour les particuliers, comme pour les professionnels et les entreprises du groupe. Les clients de la Banque privée ont, quant à eux, un conseiller dédié. Les études* de satisfaction menées par Groupama Banque sont probantes.

96 % des clients particuliers se sont déclarés satisfaits en 2010. Le taux de recommandation atteint 89 %.

La banque privée recueille un taux de satisfaction de 98 %. Les relations avec les chargés de clientèle sont particulièrement saluées avec des scores au dessus des seuils d'excellence.

95 % des professionnels et entreprises sont également satisfaits. La gamme de crédit qui leur est destinée est plébiscitée à 85 %.

Quant aux entreprises du groupe, leur niveau de satisfaction globale reste très bon avec un taux de 98 %.

*Enquêtes téléphoniques réalisées par le cabinet d'Etude INIT, du 6 septembre au 1^{er} octobre 2010, auprès d'un échantillon représentatif, constitué de 550 clients particuliers, 66 clients de la Banque privée, 100 clients professionnels, 14 clients entreprises et 75 clients entreprises du groupe.

70 000

appels
téléphoniques
et 300 000
connexions
par mois

7 engagements sur 10

peuvent donner lieu
à une indemnisation
du client, s'ils ne sont
pas respectés.

■ ALLER TOUJOURS PLUS LOIN DANS L'ENGAGEMENT

Après la mise en place d'un département « Qualité et réclamations » en 2009, Groupama Banque a élargi en 2010 sa responsabilité auprès de ses clients, particuliers, professionnels et entreprises, à travers une Charte Qualité comportant 10 engagements formels portant sur l'efficacité de ses services.

Sept d'entre eux, s'ils ne sont pas respectés, peuvent donner lieu à une indemnisation du client. Cette charte est née de la volonté de renforcer la relation de confiance entre la banque et ses clients : l'ensemble des collaborateurs s'est investi dans sa préparation et veille à la respecter au quotidien.

Labels d'Excellence
des Dossiers de l'Épargne
Corbeille d'Or
Mieux Vivre Votre Argent



RÉPONDRE AUX MEILLEURES NORMES DE QUALITÉ



La certification ISO 9001 : 2000, attribuée dès 2005 par l'organisme Bureau Veritas, pour les moyens de paiement scripturaux, renouvelée et étendue en 2008, a été transformée en certification ISO 9001 : 2008 lors de l'audit de renouvellement de février 2010.

Elle couvre l'ensemble des prestations Banque privée et entreprises. Écoute client, traçabilité du traitement des réclamations et professionnalisme des collaborateurs en sont les principaux points forts.

Début 2011, cette démarche sera étendue à l'ensemble des moyens de paiement pour l'ensemble de la clientèle, et Groupama Banque engagera une nouvelle démarche de certification ISO 9001 : 2008 sur une de ses activités essentielles : l'activité titres. Chaque collaborateur s'investit totalement dans cette démarche.

ZÉRO PAPIER

dans cette perspective,
la banque dématérialise
de façon sécurisée
les courriers entrants
de ses clients.

PROPOSER DES PRODUITS RÉCOMPENSÉS ET PLÉBISCITÉS

Créer la confiance, c'est aussi proposer des produits de référence :

- En 2010, les Dossiers de l'Épargne ont décerné quatre Labels d'Excellence à Groupama Banque pour la formule bancaire Astréa 2, la tarification du compte courant, du compte titres et le crédit renouvelable Compléo.
- En 2010, Groupama Banque conquiert la 2^{ème} place sur 13 établissements de la Corbeille d'Or Mieux Vivre Votre Argent pour la gamme OPCVM gérée par Groupama Asset Management.
- Le Nouvel Observateur du 16 septembre 2010 classe Groupama Banque au 5^{ème} rang des banques les moins chères sur 100 établissements étudiés.

AGIR EN ACTEUR RESPONSABLE, C'EST AUSSI MENER DES ACTIONS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Solidarité, responsabilité, proximité. Ces principes d'action mutualistes, fondement de notre groupe, rapprochent naturellement Groupama Banque des préoccupations de développement durable. Dans une dynamique groupe, ses efforts portent sur la consommation énergétique du parc informatique, les qualités environnementales des immeubles ou sa politique d'achat. C'est aussi l'investissement dans le micro-crédit rural ou dans des initiatives novatrices : prochainement, le covoiturage pour les trajets domicile-lieu de travail des collaborateurs.



 Banque des particuliers



 Banque des entreprises du groupe



 Banque privée



 Banque des professionnels et des entreprises

UN MODÈLE VERTUEUX POUR TOUS

NOS ACTIVITÉS

Empreinte des valeurs du mutualisme, Groupama Banque propose une offre de produits et de services complète, simple et attractive. Cette offre s'adresse à tous ceux qui attendent de leur banque un accompagnement à la fois performant, convivial et transparent, pour leurs projets personnels ou professionnels.

UNE BANQUE PROCHE DE SES CLIENTS

Au centre des préoccupations de Groupama Banque, la volonté de nouer une relation d'une grande proximité avec ses clients est essentielle. L'objectif est de mieux les connaître pour répondre avec pertinence à leurs besoins réels. Toute demande est soigneusement analysée, mais peut être réorientée si elle comporte un niveau de risque avéré pour le client. Cette forme de solidarité individuelle évite, entre autre, à Groupama Banque de reporter le coût du risque sur la collectivité. Cette gestion saine, pour tous, lui permet ainsi de proposer des taux de crédit et d'épargne parmi les mieux placés du marché.

UNE CROISSANCE PÉRENNE

Afin de garantir la pérennité de ce modèle solidaire, Groupama Banque s'emploie à maintenir le niveau de ses coûts, tout en améliorant la qualité et la disponibilité de ses services. Par ailleurs, la maîtrise du risque est le principe fondateur de la gestion des actifs au sein de la banque. Et l'excédent permanent des encours de dépôts sur les encours de crédits apporte un gage supplémentaire de sécurité. Cette démarche, fondée sur une rentabilité raisonnée, profite à l'ensemble des segments de clientèle de la banque : les particuliers, les entreprises, les professionnels et les entreprises du groupe.

SOLIDITÉ

Privilégier la pérennité des performances aux investissements risqués

PROXIMITÉ

Cultiver la proximité pour apporter les réponses les plus pertinentes

SOLIDARITÉ

Défendre l'intérêt de tous en servant de façon responsable l'intérêt de chacun

Banque des particuliers

PRIVILÉGIER L'ACCESSIBILITÉ ET L'ATTRACTIVITÉ DE L'OFFRE

Une offre variée, claire et transparente, pour accompagner chaque particulier de façon personnalisée. Un accès multicanal performant pour simplifier la relation banque/client, partout et 24h sur 24. La solidité, la convivialité et la solidarité d'un acteur mutualiste qui a conquis 35 000 nouveaux clients en 2010.

44 M€

PNB 2010
(+10 % vs 2009)

+35 000
nouveaux clients

525 000
clients particuliers

ACTIVITÉ 2010

LA POURSUITE DE LA CROISSANCE

35 000 nouveaux clients en 2010 ont plébiscité les qualités distinctives de Groupama Banque dans l'univers bancaire. La banque a renforcé sa position auprès des jeunes en devenant le partenaire unique choisi par la mutuelle étudiante SMEREP. Grâce à sa maîtrise des risques et des coûts de fonctionnement, elle propose aux particuliers des tarifs bancaires et des taux d'épargne et de crédits parmi les plus attractifs. Les encours de dépôts augmentent de 21,8% et les encours de crédits à la consommation de 18%. Cette année, le nombre de dossiers de financements immobiliers traités a été multiplié par cinq.

L'une des rares banques
françaises à rémunérer
les dépôts des particuliers dès
le 1^{er} euro, sans condition,
sans plafond et
à un taux attractif.

UNE EFFICACITÉ DE SERVICE OPTIMISÉE

Groupama Banque améliore en permanence son accès multicanal. D'abord par la présence géographique de son vaste réseau : agences Groupama et réseaux Gan. Mais également, par l'innovation et la qualité de service qu'elle développe pour ses clients. Ainsi par exemple le Centre de Relations Clientèles propose désormais une procédure simplifiée d'ouverture de livret d'épargne et de compte bancaire ; la fonction virement est venue enrichir l'application Groupama Banque Mobile.

ASSURANCE ET BANQUE DÉSORMAIS EN UN SEUL CLIC

Afin de proposer une prestation encore plus performante, un nouvel espace client a été mis en ligne en avril 2010. Plus ergonomique et convivial, il offre au client internaute une vision simultanée et actualisée de ses contrats d'assurance et produits bancaires. Un accompagnement est par ailleurs offert par le biais de conseils, d'informations, de suggestions et la possibilité de contacter un conseiller ou de se faire rappeler grâce au web call back.



GROUPAMA BANQUE PARTOUT, TOUT LE TEMPS

Avec 2 200 agences Groupama, 1 000 agents généraux Gan implantés sur tout le territoire, et 10 000 commerciaux dont 2 500 itinérants, Groupama Banque peut compter sur un excellent maillage local pour être plus proche de ses clients. En outre, son modèle multicanal la rend accessible 24h/24.

96 %

de clients satisfaits

UNE SATISFACTION CHIFFRÉE POUR MIEUX PROGRESSER

Quelques chiffres sur la politique d'excellence mise en place : 96 % de satisfaction globale, 97 % pour le site Internet et 94 % pour le Centre de Relations Clientèles. Le délai d'attente au téléphone, souvent perçu comme un point d'amélioration, est régulièrement contrôlé afin de le raccourcir. Le bon rapport qualité/prix est reconnu par 9 clients sur 10.

PERSPECTIVES

Une offre encore plus simple et claire, qui prend en compte les nouveaux comportements de consommation.

➤ UNE OFFRE RÉNOVÉE DE BANQUE AU QUOTIDIEN

Groupama Banque adapte son offre de Banque Au Quotidien aux évolutions de la consommation. Cette nouvelle offre, qui sera lancée en avril 2011, supprime la notion de package tout compris.

La simplicité et la personnalisation seront privilégiées à travers sa formule Astréa complétée par la sur-rémunération automatique du compte sur livret apportée par l'option Astréa plus.

➤ DES SERVICES ENRICHIS

Dès février 2011, Groupama Banque va répondre à l'une des attentes clients les moins satisfaites du marché : son Centre de Relations Clientèles sera joignable de 7h à 22h en semaine, et de 9h à 17h le samedi.

Par ailleurs, la banque continue d'étendre son offre avec une carte débit/crédit et un compte à taux progressif Élançio proposés à partir du mois d'avril.

➤ SMART, OUTIL COMMERCIAL INNOVANT

Afin de pouvoir renforcer la pertinence des propositions conjointes en assurance et banque, Groupama dotera ses commerciaux d'un nouvel outil d'aide à la vente, commun aux deux activités, qui permettra de mieux ancrer la commercialisation des produits bancaires dans le quotidien des réseaux distributeurs.

Banque des entreprises du groupe

CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DU GROUPE
ET LES INSTITUTIONNELS DANS LEUR DÉVELOPPEMENT

Groupama Banque propose aux 3 400 entreprises du groupe Groupama et à ses clients institutionnels externes, des solutions innovantes et personnalisées. Elle les accompagne notamment dans la gestion et le suivi de leurs flux moyens de paiement, dans la conservation de leurs titres ou encore dans la gestion de leur trésorerie, grâce à son expertise qui couvre toutes les classes d'actifs.

24,9 M€

PNB 2010
(+4 % vs 2009)

50 millions

opérations
moyens
de paiement (+7 %)

ACTIVITÉ 2010

MOYENS DE PAIEMENT

L'activité moyens de paiement pour les entreprises du groupe a poursuivi sa progression en 2010 : la banque a traité pour la première fois plus de 50 millions d'opérations contre 46,8 millions en 2009, soit une augmentation de 7 %. Les capitaux échangés ont atteint 24,8 milliards d'euros.

CONSERVATION DE TITRES

Groupama Banque assure la conservation de titres et effectue notamment tous les actes d'administration courante sur les valeurs mobilières françaises et étrangères. La banque traite également les ordres de souscription/rachat de plus de 300 OPCVM dont elle est dépositaire pour ses filiales Groupama Private Equity, Groupama Asset Management et Groupama Fund Pickers. Les encours conservés s'élèvent à 103 milliards d'euros.

GESTION DE TRÉSORERIE : RISQUE MAÎTRISÉ DANS DES CONDITIONS DE MARCHÉ DIFFICILES

Les résultats d'activité du département trésorerie doivent être éclairés par les facteurs extérieurs auxquels ils ont été confrontés : un contexte de marché toujours difficile, aggravé en fin d'année par la crise de confiance touchant certains pays européens.

Le PNB de la trésorerie atteint 12,8 millions d'euros en 2010, contre 22,4 millions en 2009, année qui fut exceptionnelle.

Le montant des certificats de dépôt émis par Groupama Banque au 31 décembre 2010 atteint 1,02 milliard d'euros, dont 94 % souscrits par des clients externes.

UNE CONNAISSANCE MUTUELLE POUR MIEUX AVANCER

Bien se connaître, évoluer ensemble, avoir accès aux informations en toute transparence...
Ce sont les bases de la confiance qui permet à Groupama Banque de traiter les dossiers des 3 400 entreprises du groupe en France.



98 %

de clients satisfaits

CONVERGENCE DES SYSTÈMES INFORMATIQUES : UNE RÉUSSITE

L'organisation de la convergence des systèmes d'information de la banque a marqué l'année 2010. Elle a consisté à rapatrier sur le système d'information cible l'ensemble des clients et des comptes, dont ceux des caisses locales, des caisses régionales, de la banque privée et des entreprises, soit 6 500 comptes au total et 50 millions d'opérations annuelles.

L'activité commerciale de la banque n'en a pas été freinée pour autant.

Les services auprès des filiales de gestion se sont renforcés avec notamment l'adoption du process STP (flux informatisés) pour gagner en productivité. L'ouverture à l'international a été favorisée avec la mise en place des virements SEPA SCT.

PERSPECTIVES

Une nouvelle ère pour le département des entreprises du groupe.

➤ GÉRER EN EXCLUSIVITÉ LES MOYENS DE PAIEMENT DU GROUPE

Au terme du 1^{er} semestre 2011, Groupama Banque traitera 100 % des moyens de paiement des entreprises françaises du groupe en métropole et départements d'Outre-Mer.

➤ METTRE EN PLACE LA TÉLÉCOLLECTE DES CHÈQUES

En 2011, Groupama Banque proposera aux entreprises du groupe une solution de dématérialisation locale des chèques permettant un traitement le jour-même. Les entreprises pourront gagner 1 jour de valeur sur l'encaissement des chèques et éliminer le risque de perte des vignettes lors du transport vers le prestataire de dématérialisation.

➤ ENTAMER LE DÉPLOIEMENT VERS LES ENTITÉS EUROPÉENNES

Des discussions seront engagées courant 2011 avec les filiales européennes pour envisager le rapatriement de leurs flux dans le cadre de la mise en place du SEPA. Une nouvelle perspective pour étendre les valeurs du groupe à d'autres horizons.

Banque privée

PROTÉGER ET VALORISER LES PATRIMOINES PRIVÉS
ET PROFESSIONNELS

Les 30 collaborateurs expérimentés de la Banque privée, en relation avec l'ensemble des experts de Groupama, proposent à la clientèle privée, par une approche globale, des solutions sur-mesure de financement, de gestion et de transmission de leur patrimoine. Ils entretiennent avec chaque client une relation personnalisée, fondée sur un diagnostic patrimonial et la définition d'objectifs de gestion précis.

4,4 M€

PNB 2010
(+9,7 % vs 2009)

150 M€

Production de crédit
(+74 %)

ACTIVITÉ 2010

Malgré une reprise économique molle et une volatilité forte des marchés financiers, la Banque privée affiche de bons résultats de gestion et accélère son développement grâce au réseau de conseillers en gestion de patrimoine du groupe.

98 %

de clients satisfaits

UNE DYNAMIQUE VERS LES COMPTES À HAUT POTENTIEL

Sur ce marché, la confiance et l'expertise prévalent. Groupama Banque bénéficie d'atouts spécifiques liés à son modèle bancaire. Les conseillers peuvent compter sur leur expertise du « haut de gamme » et leur grande qualité d'écoute pour délivrer une analyse pertinente au regard des objectifs de gestion patrimoniale de leurs clients.

Que ce soit pour valoriser un patrimoine, le transmettre ou générer des revenus, Groupama Banque construit des solutions sur-mesure s'appuyant sur l'offre de ses filiales ou de partenaires externes. C'est aussi un des rares acteurs du secteur à proposer une gamme de solutions de crédits. Cet accompagnement performant a permis à Groupama Banque privée de maintenir son développement à un rythme soutenu.

Bénéficiant de taux d'intérêt historiquement bas, sa production de crédits a connu une progression exceptionnelle de 74 % pour atteindre 150 millions d'euros fin décembre.



■ PAS D'INTERMÉDIAIRE, PLUS D'EFFICACITÉ

Confidentialité, proximité et réactivité sont les maîtres-mots de la gestion de patrimoine. Chez Groupama Banque privée, le gérant s'occupe personnellement du portefeuille de son client. La fidélité de la clientèle témoigne de la confiance ainsi créée.

UN REGAIN DE PERFORMANCE SUR LES MANDATS DE GESTION

Les résultats de gestion de la Banque privée affichent des performances nettement supérieures aux indices de référence. La hausse des cours boursiers au dernier trimestre 2010 a permis aux gérants de réaliser de bonnes performances de gestion. Ces bons résultats militent pour la promotion de solutions sur-mesure dans le cadre de mandats de gestion.

Par ailleurs, afin de répondre à une forte demande des épargnants de disposer d'un placement sans risque, Groupama Banque a lancé en juin 2010 un compte à taux progressif qui a rencontré un vif succès. Ce produit original offre une rémunération attractive graduelle de 1,5 % en 2010, jusqu'à 6 % en 2017.

L'activité Fusion/Acquisition a connu une conjoncture difficile. Le département, qui compte néanmoins une dizaine de mandats actifs, a réalisé deux affaires significatives en 2010.

PERSPECTIVES

Dans un contexte encore chahuté, la stratégie de développement de Groupama Banque en 2011 s'appuiera plus que jamais sur ses fondamentaux : consolidation de la politique de proximité et mise en œuvre d'un nouveau produit dynamique d'épargne sécurisée.

➤ DÉPLOIEMENT CONSOLIDÉ EN RÉGIONS

Afin d'être toujours plus proche de ses clients, Groupama Banque privée renforcera sa présence en région grâce aux 250 conseillers en gestion de patrimoine et aux 130 conseillers financiers répartis sur tout le territoire français.

La Banque privée, encore plus présente en 2011 pour répondre à tous les besoins de la clientèle, mettra par ailleurs en place, avec le groupe, une nouvelle approche globale de l'épargne.

➤ COMPTE À TAUX PROGRESSIF 2011

Le CTP 2011 de Groupama Banque proposera un taux allant de 1,5 % pour atteindre 5 % en 2018.

Banque des professionnels et des entreprises

ÊTRE PRÉSENT AU QUOTIDIEN ET CONTRIBUER ACTIVEMENT
À LA RÉUSSITE DES CLIENTS

Pôle bancaire du 1^{er} assureur agricole français, Groupama Banque déploie logiquement son activité « Professionnels et Entreprises » auprès des entrepreneurs agricoles et des sociétés agroalimentaires. À travers l'offre « Les Incontournables Banque Pro », elle apporte aux exploitants des services spécifiques et des réponses adaptées à leurs besoins de financement. Forte de son succès, la banque prépare désormais l'ouverture de son offre à tous les professionnels.

2,6 M€

PNB 2010
(+27 % vs 2009)

56 M€
encours de dépôts

29 M€
encours de crédits

ACTIVITÉ 2010

ACCÉLÉRER LE DÉPLOIEMENT AUPRÈS DES EXPLOITANTS AGRICOLES

Groupama Banque devient un partenaire de référence pour les entrepreneurs du secteur agricole. Elle poursuit son développement en déployant une expertise et une vision aguerrie des enjeux du secteur via la formation de 450 conseillers commerciaux. La formation est dispensée dans l'ensemble des caisses régionales.

RÉPONDRE À LA FORTE PROGRESSION DES DEMANDES

Le nombre de demandes de crédits et ouvertures de comptes a progressé en 2010. Groupama Banque a traité près de 1 000 dossiers. L'encours atteint en fin d'année 29 millions d'euros, soit un triplement par rapport à 2009. Il porte majoritairement sur des opérations de financement de matériel agricole, d'immobilier ou de foncier agricole.

RENFORCER LA STRATÉGIE GRANDES COOPÉRATIVES ET SOCIÉTÉS AGROALIMENTAIRES

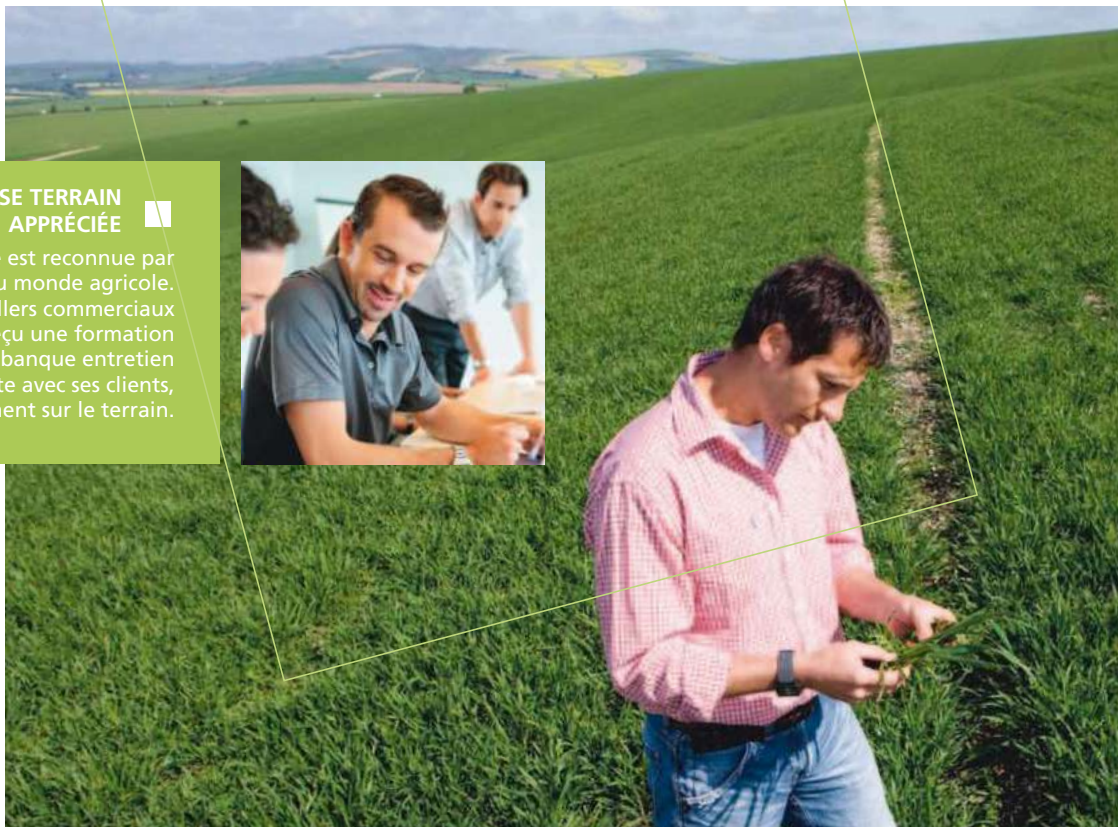
Les activités auprès du monde agricole ont permis l'entrée en relation de la banque avec plusieurs coopératives importantes et des sociétés agroalimentaires. En 2011, une offre de crédit court terme sera développée pour les adhérents des coopératives.

95 %

de clients satisfaits

UNE EXPERTISE TERRAIN APPRÉCIÉE

Groupama Banque est reconnue par les professionnels du monde agricole. Forte de ses 450 conseillers commerciaux agricoles, ayant reçu une formation spécialisée, la banque entretient une relation étroite avec ses clients, directement sur le terrain.



DÉVELOPPER L'OFFRE DÉDIÉE AUX PROFESSIONNELS NON AGRICOLES

Groupama Banque a également pour objectif d'accompagner les projets d'entrepreneurs hors secteur agricole. Un test grandeur nature aura lieu à partir de février 2011. Un bilan, prévu en juin-juillet 2011, permettra au groupe de décider des conditions d'élargissement de l'offre au niveau national. La banque se positionne en acteur responsable et proche des intérêts de tous les professionnels et entreprises.

1 000

dossiers
« Les incontournables
Banque Pro »

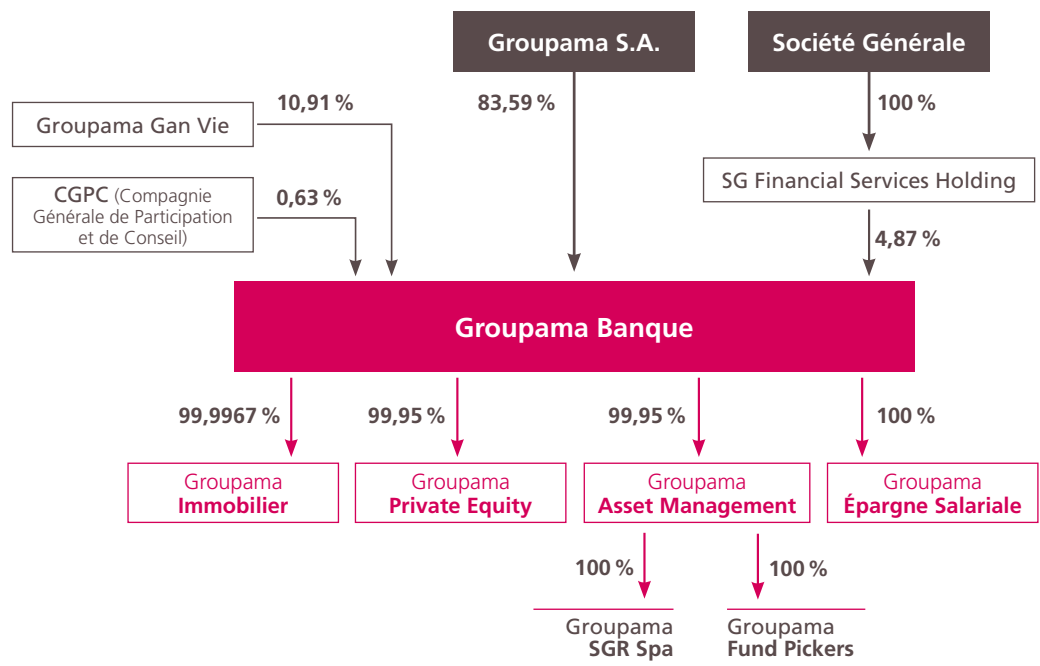
PERSPECTIVES

➤ ÉLARGIR L'OFFRE AUX ARTISANS, COMMERÇANTS ET PRESTATAIRES DE SERVICES

Forte de son expertise auprès des entrepreneurs du secteur agricole, Groupama Banque souhaite développer une offre à destination des entrepreneurs d'autres secteurs. L'offre sera déployée nationalement après analyse des résultats des tests réalisés à partir de février 2011, dans deux caisses régionales.

ACTIVITÉ DE NOS FILIALES

SCHÉMA CAPITALISTIQUE



GROUPAMA ÉPARGNE SALARIALE



Cette filiale a été acquise par Groupama Banque le 1^{er} juillet 2010 à Groupama S.A. pour la totalité du capital. Elle est entrée dans le périmètre des comptes consolidés du groupe Groupama Banque à cette date.

- Groupama Épargne Salariale assure la tenue de registre et des comptes d'épargne salariale des salariés du groupe, ainsi que de 8 757 entreprises externes, pour un total de 199 477 porteurs de parts et un encours financier de 1,7 milliard d'euros au 31 décembre 2010.
- Les encours d'épargne salariale gérés par le groupe (Groupama Asset Management) se situent à 880,5 millions d'euros en fin d'année, en progression de 80,5 millions d'euros par rapport à 2009. Dans cet ensemble, les encours des gammes labellisées par le CIES

– Comité Intersyndical de l'Épargne Salariale – depuis avril 2003 poursuivent également leur progression et atteignent 60,4 millions d'euros d'encours fin 2010.

- Groupama Épargne Salariale continue à développer son portefeuille de clients entreprises externes, essentiellement des TPE PME apportées par les réseaux du groupe, ce qui favorise la collecte des encours, à hauteur de 221 millions d'euros en 2010 (dont 128,5 millions gérés par Groupama Asset Management).
- Groupama Épargne Salariale est certifiée qualité ISO 9001 depuis 2003 et a obtenu le Label d'Excellence 2010 des Dossiers de l'Épargne.

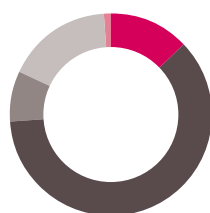
1,7 Md€
encours financier
au 31 décembre 2010

GROUPAMA ASSET MANAGEMENT



- Groupama Asset Management, 7^{ème} société française de gestion d'actifs (source AFG), a pour cœur de métier la gestion long terme et active sur la zone Europe. Dans le cadre d'une relation commerciale de proximité, son offre est proposée aux nombreuses entités de Groupama comme aux investisseurs institutionnels, aux entreprises et aux distributeurs.
- Ses encours fin 2010 s'élèvent à 90 milliards d'euros, dont 13 % d'actions et 64 % d'obligations, 7 % de diversifiés, 15 % de monétaire, 1 % de multigestion.
- Depuis 2001, Groupama Asset Management est stratégiquement engagée dans l'investissement socialement responsable qu'elle développe au cœur de ses métiers et de sa gestion d'actifs. Groupama Asset Management a la conviction que l'intégration à la gestion financière des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans l'analyse, la sélection et la construction de portefeuilles d'investissement, est tout à fait complémentaire et compatible avec la recherche de la performance financière à long terme et de la pérennité des investissements.
- En 2010, Groupama Asset Management s'est développée hors de l'hexagone en mettant son expertise au service des filiales internationales du groupe, pour lesquelles elle gère près de 8 Mds€, en Italie, en Espagne, en Hongrie, au Royaume-Uni, en Grèce et au Portugal. Groupama Asset Management a également renforcé son activité en Italie, au travers de sa filiale, et en Espagne, via sa succursale.
- Début 2010, Groupama Asset Management est classée par Eurofunds, pour la quatrième année consécutive, 1^{er} gestionnaire français et européen de sa catégorie (respectivement 41 à 70 fonds notés) pour la régularité de ses performances.

Répartition des encours (90 Mds€)



13 % ■ Actions
64 % ■ Obligations
7 % ■ Diversifiés
15 % ■ Monétaire
1 % ■ Multigestion

GROUPAMA IMMOBILIER



Groupama Immobilier exerce deux activités complémentaires :

- la gestion locative des immeubles (Property Management) qui vise à optimiser le cash flow net locatif.
- la gestion patrimoniale d'actifs (Asset Management) - détenus directement ou indirectement - en recherchant la valorisation des portefeuilles immobiliers.

Groupama Immobilier a pour missions principales de :

- proposer aux mandants d'optimiser leur patrimoine immobilier (investissements, cessions, programmes de travaux...),
- gérer les immeubles (gestion technique et locative),
- effectuer la gestion opérationnelle des sociétés qui portent des actifs immobiliers.

Groupama Immobilier a obtenu en novembre 2010, sans réserve, le 2^{ème} renouvellement par l'AFAQ de la certification ISO 9001 : 2008 pour l'ensemble des activités de gestion immobilière et des activités support.

Le patrimoine géré par Groupama Immobilier (sous mandats de gestion groupe et tiers) représente, au 31 décembre 2010, 3,49 Mds d'actifs immobiliers et 0,08 Md de forêts en valeur d'expertise.

3,6 Mds€
patrimoine géré
(en valeur d'expertise)

GROUPAMA PRIVATE EQUITY



- Groupama Private Equity est une société de gestion de portefeuilles pour compte de tiers, agréée par l'AMF et exclusivement dédiée au capital investissement.
- Elle compte trois équipes d'investissement couvrant deux métiers : fonds de fonds et investissements directs.
- Elle gère 1,8 Md€ d'actifs, répartis entre Quartilium : 1,4 Md€, Acto Capital : 200 M€ et Acto Mezz : 200 M€.
- L'année 2010 a été marquée par l'ouverture d'une nouvelle zone de couverture des fonds de fonds, avec le lancement en fin d'année d'un fonds qui sera investi dans les pays émergents.
- Elle a aussi été marquée par une nouvelle étape dans la responsabilité sociale de Groupama Private Equity, qui va intégrer au travers de ses équipes d'investissement direct, les principaux thèmes de l'Investissement Socialement Responsable et du développement durable dans sa stratégie d'investissement et dans la gestion de ses participations.

RAPPORT FINANCIER

Retrouvez sur le CD-Rom joint, le PDF interactif du Rapport Financier 2010.



Groupama Banque - Communication externe

Groupama Banque participe à la protection de l'environnement en utilisant un site « Imprim'vert » et des papiers issus de forêts gérées durablement et en finançant le recyclage des imprimés par la taxe Ecofolio.

© Groupama DR / Jean-François Labat, Corbis : Randy Faris / Juice Images, Getty Images : Fuse / Tom Merton / Daly and Newton, ODEKA / Agence L'Un & L'Autre / BEING / Graphic Plus.
Conception TBWA\CORPORATE

-
- 1** ORGANES SOCIAUX DE GROUPAMA BANQUE
 - 2** RAPPORT DE GESTION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION
 - 3** RÉSOLUTIONS VOTÉES
PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 18 MAI 2011
 - 4** COMPTES CONSOLIDÉS
 - 5** COMPTES SOCIAUX
 - 6** NOTE COMPLÉMENTAIRE AU TITRE DE L'OBLIGATION
D'INFORMATION DES ARTICLES 374 ET SUIVANTS
DE L'ARRÊTÉ DU 20 FÉVRIER 2007 DIT «BÂLE II»
 - 7** RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES
SUR LES COMPTES ANNUELS SOCIAUX
 - 8** RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES
SUR LES COMPTES ANNUELS CONSOLIDÉS
 - 9** RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES
AUX COMPTES SUR LES CONVENTIONS RÉGLEMENTÉES
-



Votre assureur agit exclusivement pour le compte de Groupama Banque en qualité d'intermédiaire en opérations de banque. Il est autorisé à vous proposer la souscription de ses produits bancaires.

www.groupamabanque.com

