



Rapport Financier 2019

31 mai 2020

SOMMAIRE

▪ Organes sociaux d'Orange Bank.....	2
▪ Rapport de gestion au Conseil d'Administration	3
▪ Résolutions proposées à l'Assemblée générale	38
▪ Comptes sociaux & annexes	40
▪ Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels	72
▪ Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions réglementées	80
▪ Filiales & participations	83

Au 24 avril 2020

Conseil d'administration

Ramon Fernandez
Président et Administrateur

Christian Cochenec
Vice-Président et Administrateur

Jérôme Berger
Administrateur

Cécile Daubignard
Administratrice

Fabienne Dulac
Administratrice

Patrice Lambert – de Diesbach
Administrateur

Valérie Le Boulanger
Administratrice

Hortense Lhermitte
Administratrice indépendante

Rémi Lorenzelli
Administrateur

Diego Martinez Lopez
Administrateur

Perrine Vidalenche
Administratrice indépendante

Comité des nominations

Valérie Le Boulanger
Présidente

Cécile Daubignard
Perrine Vidalenche

Comité des rémunérations

Valérie Le Boulanger
Présidente

Hortense Lhermitte
Rémi Lorenzelli

Comité des risques

Jérôme Berger
Président

Cécile Daubignard
Perrine Vidalenche

Comité d'audit

Hortense Lhermitte
Présidente

Patrice Lambert – de Diesbach
Jérôme Berger
Christophe Eouzan
Fabrice Heyriès
Rémi Lorenzelli

Comité stratégique de développement

Rémi Lorenzelli
Président

Jérôme Berger
Fabienne Dulac
Patrice Lambert – de Diesbach

Direction générale

Paul de Leusse
Directeur général

Delphine d'Amarzit
Directrice générale déléguée

Stéphane Vallois
Directeur général délégué

1. Contexte économique en 2019

Après une année 2018 marquée par des tensions économiques et géopolitiques, les sujets d'inquiétudes ont été persistants sur la première moitié de l'année 2019 et en nette désescalade sur la seconde : la guerre commerciale sino-américaine semble toucher à sa fin, un accord de gouvernement en Italie a été trouvé en ayant permis d'éloigner le risque populiste, une majorité au parlement britannique a été dégagée pour voter un accord sur le Brexit. A signaler également l'étonnante stabilité des cours du pétrole malgré une situation extrêmement risquée au Moyen-Orient, notamment entre les Etats-Unis et l'Iran.

Bien que la guerre commerciale entre les Etats-Unis et la Chine semble avoir connu un dénouement favorable en fin d'année, celle-ci a nourri beaucoup d'incertitude et des tensions sur le commerce international. En zone euro, la sous performance allemande a continué de peser sur l'économie du vieux continent, plombée par son industrie manufacturière et son secteur automobile. La production industrielle a chuté d'environ 7 % Outre-Rhin.

Néanmoins, la progression des revenus ainsi que les assouplissements budgétaires (conséquence du mouvement des gilets jaunes en France) ont soutenu la croissance privée, notamment en France et en Espagne et permis à la zone euro d'échapper à la récession.

Au Royaume-Uni, après avoir connu plusieurs revers devant la chambre des Communes, les partisans du Brexit ont réussi à sortir une majorité écrasante au parlement issue des élections législatives du 12 décembre 2019, permettant à Boris Johnson d'avoir les mains libres pour mener la sortie de son pays de l'Union Européenne.

Sur le marché des actifs, 2019 aura été l'une des meilleures années depuis 2013, avec des indices de volatilité au plus bas (VIX à 12). Elle aura pris bon nombre d'acteurs à contre-pied. Les marchés actions ont enregistré dans la quasi-totalité des performances à deux chiffres : le MSCI World dollar signe son meilleur gain depuis 10 ans, l'Euro Stoxx près de +30 %, le CAC +28 % à plus de 6 000 points (plus haut depuis 2007) alors que le S&P 500 a offert sa meilleure performance depuis 2013.

Ces gains exceptionnels ont été favorisés par la poursuite des politiques monétaires accommodantes des banques centrales, illustrées par les trois baisses de taux de la Fed réalisées sur l'année. Elles n'auront cessé de réaffirmer l'environnement durable de taux bas, avec un recul de la perception de récession et une repentification des courbes de taux sur le dernier trimestre. En zone euro, les dettes souveraines auront atteint des plus bas historiques : le Bund 10 ans a touché -71 pb en août (flight to quality) pour ensuite remonter continuellement jusqu'à la fin de l'année.¹

¹ Ce point sur le contexte économique a été réalisé par la Direction Gestion du Bilan de la Banque. Les informations de marché citées proviennent de leurs travaux réguliers de veille économique, réalisée à partir de sources publiques.

2. Indicateurs clés²

Données Sociales

Structures financières

en millions d'euros	31/12/2019	31/12/2018
Capitaux propres, hors résultat de l'exercice	510	495

Données prudentielles

Les exigences réglementaires s'exerçant sur base consolidée, elles portent sur la Compagnie financière d'Orange Bank (CFOB). Les données sont donc indiquées à titre purement informatif.

	31/12/2019	31/12/2018
Fonds propres T1 réglementaires CFOB (millions d'euros)	249	245
Fonds propres CFOB (millions d'euros)	277	273
Ratio de Core tier 1 (%)	15,1%	12,8%
Ratio de fonds propres (%)	16,8%	14,3%

Compte de résultat social

en millions d'euros	31/12/2019	31/12/2018
Produit Net Bancaire	49	41
Résultat Brut d'Exploitation	-166	-162
Résultat Net	-177	-170
Coefficient d'exploitation *	280%	302%

* Les coûts de distribution venant comptablement en déduction du PNB, le coefficient d'exploitation est calculé sur la base du PNB avant coûts de distribution. Il résulte du calcul suivant : (Charges d'exploitation + coûts de distribution)/PNB avant coûts de distribution

Activité

en millions d'euros	31/12/2019	31/12/2018
Total de bilan	4 775	5 296
Crédits clientèle	1 907	1 975

² Les fonds propres réglementaires correspondent aux fonds propres que doivent détenir les établissements financiers en lien avec l'exigence réglementaire définie par le Comité de Bâle. Le Tier 1 correspond à la partie jugée la plus solide (le noyau dur) des capitaux propres des institutions financières. Le ratio correspond au rapport entre le Tier 1 et le total des actifs ajustés du risque.

3. Faits marquants et principaux chantiers de l'exercice 2019

3.1 Développement de l'offre et des bénéfices croisés avec Orange

En France, la banque a poursuivi concernant l'enrichissement de son offre avec le lancement en mars 2019 de la carte Premium et en octobre d'une offre de financement de terminaux mobiles et autres achats en boutiques Orange.

La nouvelle carte bancaire propose notamment :

- des services sans frais partout dans le monde ;
- une sécurité renforcée avec le cryptogramme dynamique ;
- des services d'assurances et d'assistance voyages complets et actifs par la simple détention de la carte.

Cette offre a été complétée en juillet 2019 par le lancement du cash-back. Cet avantage tarifaire permet aux clients détenteurs de la carte Visa Premium de bénéficier d'un remboursement de 5% du montant de leurs achats effectués en boutique Orange ou sur les sites Internet d'Orange, jusqu'à 100€ par achat.

En octobre 2019, Orange Bank a lancé le financement de terminaux mobiles et autres achats en boutiques Orange. Cette offre de financement a été co-construite avec Orange. Il s'agit d'une offre mono-emprunteur ayant pour vocation de financer un panier d'équipement comprenant au moins l'un des équipements suivants : téléphones, accessoires, objets connectés. Le montant du financement est compris entre 100 € et 3 000 € pour un client Orange (contre 100 € à 1 500 € pour un prospect/client Orange de moins de trois mois) avec une durée comprise entre 3 et 36 mois. La souscription repose sur un parcours digital, 100% dématérialisé.

Durant l'exercice 2019, l'expérience client d'Orange Bank a été reconnue tant par ses clients que par les experts du secteur. En effet, Orange Bank a été élue pour la seconde année consécutive « Meilleure proposition digitale » par l'agence de notation D-Rating en juillet 2019³. Orange Bank a également obtenu quatre labels d'excellence 2020 récompensant le compte bancaire et l'offre de crédit à la consommation. Enfin, Orange Bank a été classée troisième meilleure banque par Bankin' en septembre 2019⁴.

En parallèle, la note de l'application a augmenté sur l'exercice pour atteindre 4,5 sur l'Apple Store.

3.2 Lancement d'Orange Bank en Espagne

En 2019, Orange Bank a étendu sa présence géographique au-delà de la France avec la création de sa succursale Espagnole en février 2019 et le lancement de l'offre Orange Bank en Espagne en novembre 2019

Orange Bank Espagne reproduit la philosophie d'Orange Bank en France avec une distribution sur le canal mobile et en boutiques Orange, une interface moderne et accessible à tous, une offre centrée sur les paiements avec à terme du crédit à la consommation.

Cette offre a été initialement déployée dans un réseau de 25 boutiques (sur un total d'environ 900 boutiques en Espagne) et est dans un premier temps exclusivement destinée aux clients Orange.

Pour son lancement, l'offre comprend les services suivants :

- un compte-chèques, sans commission ni engagement ;

³ Source : D-Rating, juillet 2019

⁴ Classement des meilleures banques 2019

- une carte de débit Mastercard, utilisable via tous les guichets automatiques bancaires et dans tous les magasins du monde entier. Cette carte permet des opérations de retrait, jusqu'à trois fois par mois sans frais pour l'utilisateur, via tout guichet automatique de la zone euro ;
- un compte d'épargne, avec disponibilité immédiate des fonds et un rendement de 1 % sur les dépôts jusqu'à 20 000 euros. L'intérêt correspondant est payé tous les mois ;
- une fonction gestion de groupe, permettant de partager rapidement et facilement les dépenses ;
- Orange Bank offre de plus aux clients Orange un accès aux meilleures offres de crédit client sur le marché. Progressivement, ils pourront disposer d'une somme allant jusqu'à 10 000 euros, son attribution faisant l'objet d'une évaluation préalable du taux de risque du client, sans recours à d'autres vérifications ;
- Orange Bank en Espagne offre également une remise de 30 euros aux actuels clients Orange sur leur prochaine facture mobile ou service convergent (par ex. abonnés Go et Love).

A fin décembre 2019, Orange Bank Espagne compte environ 4 600 clients. L'offre sera enrichie courant 2020, avec le lancement du crédit à la consommation.

3.3 Signature d'un partenariat sur le crédit immobilier avec Nexity

Le réseau de distribution de la banque s'est enrichi en décembre 2019 au travers d'un partenariat avec Nexity, plateforme de services immobiliers, destiné au financement de projets immobiliers. Au travers de ce partenariat, identifié comme un axe stratégique, Nexity a vocation à devenir un nouvel apporteur d'affaires d'Orange Bank.

3.4 Recentrage stratégique sur le marché des particuliers

Arrêt de certaines activités institutionnelles

A l'issue d'échanges sur les modalités de réalisation des activités Entreprises du Groupe Groupama, Groupama et Orange Bank ont convenu d'un arrêt anticipé des prestations d'Orange Bank relatives aux activités de tenue de compte conservation de « titres institutionnels et activités dépositaires » et de gestion des moyens de paiement réalisées pour le compte des entreprises du Groupe Groupama, l'activité de gestion des certificats mutualistes étant quant à elle maintenue.

L'arrêt anticipé des activités concernées sera réalisé :

- pour les activités de titres institutionnels et activités dépositaires par leur transfert à CACEIS conformément aux termes d'une convention tripartite de transfert de l'activité conclue entre CACEIS, Orange Bank et Groupama en vue d'une migration envisagée pour février 2020 ;
- pour les activités de gestion des moyens de paiements, par leur cessation anticipée et leur reprise par la BNPP d'ici décembre 2020 selon un scénario de migration loti par entités.

Transfert des clients patrimoniaux d'Orange Bank

Le 17 décembre 2019, Milleis Banque et Orange Bank ont signé un accord de transfert des clients patrimoniaux d'Orange Bank vers Milleis. Ce transfert permettra aux clients patrimoniaux d'Orange Bank d'avoir accès aux produits et services proposés par Milleis Banque.

3.5 Augmentations de capital

Au cours de l'exercice, Orange Bank a procédé à deux augmentations de capital, en février et en juillet 2019, pour un montant total de près de 185 millions d'euros, pour couvrir les pertes de l'exercice et financer le développement de ses nouvelles offres bancaires.

3.6 Mise en œuvre des nouvelles réglementations

Le détail des sujets réglementaires en 2019 fait l'objet d'une annexe dédiée (annexe 1).

4. Développement des activités

Orange Bank exerce deux grands types d'activités :

- une activité traditionnelle de banque commerciale auprès de la clientèle des réseaux Groupama, élargie depuis fin 2017 à celle du réseau Orange, ainsi que des prospects ;
- une activité de banque des Entreprises du Groupe Groupama en cours de restructuration (comme indiqué *supra* (§3.4)).

4.1 L'activité de banque commerciale

Sur le périmètre de la banque commerciale, 2019 a été marquée par les éléments suivants :

- le succès de l'offre digitale de compte Orange Bank, qui s'est concrétisé par l'ouverture de 222 000 comptes sur l'année, portant le stock à près de 390 000 comptes en fin d'exercice ;
- le lancement en mars de la carte Visa Premium avec l'ajout d'une fonctionnalité de cash-back sur les achats effectués en boutiques A fin 2019, ce sont plus de 19 000 cartes premium qui ont été souscrites ;
- le lancement en octobre d'une offre de financement de terminaux mobiles et autres achats en boutiques Orange avec plus de 17 000 financements Orange Bank accordés à fin 2019 ;
- la signature d'un partenariat avec la plateforme de services immobiliers, Nexity pour proposer une offre de crédit immobilier.

Sur le périmètre des offres commercialisées comprenant les comptes Orange Bank, le CSL, le financement de terminaux et d'accessoires (PxF), le prêt personnel Orange, le crédit Désirio (crédit à la consommation auprès de la clientèle Groupama) et le crédit immobilier, Orange Bank totalise plus de 500 000 clients à fin 2019. Le compte bancaire reste le principal produit d'entrée en relation représentant plus de 80% des entrées en relation.

Grâce à l'enrichissement des offres, 25% des entrées en relation ont été réalisées par l'intermédiaire d'un produit payant (compte premium, crédit à la consommation, financement Orange Bank). Egalement, le lien entre la banque et les télécommunications s'est vu renforcer par la mise en place du cash-back et de l'offre de financement Orange Bank.

L'année 2019 confirme également la solide dynamique du réseau commercial Orange France qui a réalisé plus de 75% des ouvertures de comptes à fin 2019.

S'agissant de l'activité crédits, celle-ci s'est inscrite en léger retrait par rapport à l'exercice précédent :

- sur le périmètre du crédit à la consommation, nouvelle offre commercialisée par Orange, 39 millions d'euros ont été décaissés, représentant une augmentation de la production de 16 % par rapport à 2018 ;
- concernant les crédits à la consommation distribués par le réseau Groupama – Gan (Crédit Désirio), 356 millions d'euros de crédits ont été octroyés, soit une baisse de 2 % par rapport à 2018 ;
- l'activité de crédit immobilier s'inscrit également en retrait avec 163 millions d'euros de crédits décaissés sur l'année par les réseaux Groupama-Gan et Meilleurtaux, soit une baisse de 11% par rapport à 2018.

Orange Bank a ainsi maintenu en 2019 un encours de crédits de la banque commerciale légèrement inférieur à 2 milliards d'euros

En matière de dépôts, la décollecte des CTP Elancio s'est poursuivie avec une baisse des encours de 23% sur l'exercice. Cette baisse a été en partie compensée par la collecte positive observée sur la nouvelle offre Orange Bank. Au global la baisse des dépôts de la banque commerciale s'établit à 7% sur l'exercice. Le montant des dépôts de la banque commerciale s'élève à 1,7 milliard d'euros à fin 2019.

A fin 2019, en tenant compte des clients équipés de produits en run-off, le nombre total de clients particuliers de la Banque (nouvelle offre Orange et ancienne offre Groupama) s'élève à environ 840 000 clients.

4.2 L'activité de banque des Entreprises du Groupe Groupama

Orange Bank a également poursuivi au cours de l'exercice ses différentes missions auprès des entités du Groupe Groupama :

- Orange Bank est le banquier « courant » de Groupama et assure la bonne fin des opérations bancaires du Groupe. Ceci se traduit par la tenue des comptes courants et la réalisation des opérations de moyens de paiements ;
- Orange Bank assure également la position de teneur de compte conservateur pour les actifs financiers du Groupe Groupama, la tenue des comptes titres des entreprises du Groupe Groupama y compris les certificats mutualistes de leur clientèle, ainsi que ceux de certains OPC de Groupama Asset Management (fonction dépositaire) ;
- Orange Bank est de plus le prestataire administratif et technique pour assurer le traitement des opérations liées aux certificats mutualistes émis par les Caisses Régionales de Groupama : gestion de l'émission, gestion pour le compte des sociétaires des souscriptions, gestion pour le compte des Caisses Régionales des programmes de rachat, tenue du registre de chaque Caisse ;
- enfin, Orange Bank, dans une activité classique de transformation, replace les dépôts qu'elle recueille des entreprises du Groupe Groupama (Caisses régionales, OPCVM, etc.). Elle accorde également, dans certains cas et à l'intérieur de la limite des grands risques, des crédits et cautions aux entreprises du Groupe Groupama.

L'activité des Entreprises du Groupe Groupama est restée globalement stable par rapport à l'exercice 2018.

Comme mentionné *supra* (§3.4), Groupama et Orange Bank ont convenu d'un arrêt anticipé des prestations d'Orange Bank relatives aux activités de tenue de compte conservation de « titres institutionnels et activités dépositaires » et de gestion des moyens de paiement. Cet arrêt sera effectif en 2020. L'activité de gestion des certificats mutualistes sera quant à elle maintenue.

4.3 Les activités financières de la Banque

L'année 2019 a été marquée par un ralentissement de la croissance mondiale, reflétant une décélération de l'activité économique dans les économies avancées comme dans les économies émergentes. Dans ce contexte, la Banque Centrale Européenne (BCE) a modifié sa politique monétaire en abaissant le taux de dépôt de -0,40% à -0,50% en septembre puis en reprenant son programme d'achat d'actifs (Quantitative Easing) au rythme de 20 milliards d'euros par mois en novembre.

En parallèle, la persistance de la guerre commerciale entre les Etats-Unis et la Chine, et le Brexit ont entraîné des mouvements sur le marché des taux.

Les courbes de taux de swaps se sont aplaties entre le un an et le quinze ans, celui-ci baissant de 83bp en un an. Sur la même période, le taux de l'OAT à 10 ans passe de 0,71% à 0,12% soit une baisse de 59bp.

Tout comme en 2018, le principal enjeu de l'année 2019 a été de placer la trésorerie de la banque sur des actifs à rémunération positive ou la moins négative possible, tout en réduisant les échéances et la taille du portefeuille de titres bancaires et corporates.

A noter que tous ces facteurs listés ci-dessus s'inscrivent dans un contexte de contrainte des différents ratios de liquidité à court terme (Liquidity Coverage Ratio - LCR) et moyen terme (Net Stable Funding Ratio - NSFR), de solvabilité et de sensibilité.

On retiendra ainsi sur les actifs financiers de la Banque, monétaires et obligataires, les principaux points suivants :

- une baisse de 247 millions d’euros, en effet, les encours passent de 1,54 milliard d’euros en début d’année à 1,29 milliard d’euros à fin décembre 2019. Cependant, l’encours moyen de titres pendant l’année a été de 1,8 milliard d’euros, dont 92% éligibles à la BCE ;
- leur répartition reste en grande partie en faveur des titres d’Etat : l’encours des titres souverains, supranationaux, de collectivités locales et d’agences est passé de 883 millions d’euros fin 2018 à 840 millions d’euros fin 2019 ; dans le même temps, l’encours des titres bancaires a fortement baissé, passant de 501 millions d’euros à 363 millions d’euros, de même que l’encours de titres corporate passant de 153 à 87 millions d’euros.

Au passif, l’encours d’émission de CDN et de BMTN a continué de progresser par rapport à fin 2018, passant ainsi de 323 millions d’euros à 475 millions d’euros, notamment grâce à des émissions à 1 an, 18 mois et 2 ans.

4.4 L’activité d’Orange Bank Espagne

Comme indiqué *supra* (§3.2), le lancement commercial d’Orange Bank en Espagne a eu lieu fin novembre 2019. Cinq semaines après le lancement de son activité, la succursale espagnole comptait environ 4 600 clients avec un rythme de conquête d’environ 200 comptes par jour en fin d’année.

Au 31 décembre 2019, le montant des encours collectés par Orange Bank Espagne s’élève à 19 millions d’euros.

4.5 L’activité des filiales

Au 31 décembre 2019, Orange Bank ne possède pas de filiale.

5. Résultats Financiers

5.1 Bilan

Au global, le total du bilan de la Banque a baissé de 520 millions d'euros sur l'exercice.

(en milliers d'euros)	2019	2018	Variations
Caisse, banques centrales	256 257	393 382	(137 126)
Effets publics et valeurs assimilées	581 814	727 495	(145 682)
Créances sur les établissements de crédit	1 179 320	1 154 546	24 774
Opérations avec la clientèle	1 906 921	1 975 044	(68 123)
Obligations et autres titres à revenu fixe	610 817	827 960	(217 143)
Actions et autres titres à revenu variable	17	17	0
Participations et autres titres détenus à long terme	1 664	1 382	282
Immobilisations incorporelles	87 954	84 091	3 863
Immobilisations corporelles	4 964	4 899	65
Autres actifs	126 776	107 653	19 122
Comptes de régularisation	18 954	19 064	(110)
Total actif	4 775 457	5 295 534	(520 077)

Les encours de crédit ou « Opérations avec la clientèle » sont en contraction de 68 millions d'euros. Dans le prolongement de 2018, la progression des crédits à l'habitat n'a pas compensé les effets de la mise en run-off de l'activité entreprises et professionnels et la baisse des encours de crédits à la consommation amortissables.

Les ressources disponibles ont été replacées auprès des contreparties financières ou souveraines. L'arrêt des opérations de pension fin 2019 et les arrivées à échéance des titres expliquent la diminution des « Effets publics et valeurs assimilées » et des « Obligations et autres titres à revenus fixes » de respectivement 146 millions d'euros et 217 millions d'euros. Les dépôts auprès des banques centrales ont diminué de 137 millions d'euros partiellement compensés par les « Créances sur les établissements de crédit » pour 25 millions d'euros. Cette diminution est liée également à l'arrêt des opérations de pension.

Les immobilisations incorporelles progressent de 4 millions d'euros, traduisant la poursuite des investissements de la Banque dans son système d'information et ses projets de développement.

Les autres actifs augmentent de 19 millions d'euros, principalement sous l'effet des comptes de règlements / livraisons et des dépôts de garanties versés.

(en milliers d'euros)	2019	2018	Variations
Banques centrales	-	-	-
Dettes envers les établissements de crédit	439 854	1 097 227	(657 373)
Opérations avec la clientèle	3 306 963	3 294 497	12 466
Dettes représentées par un titre	475 084	322 579	152 504
Autres passifs	20 040	59 162	(39 122)
Comptes de régularisation	150 267	148 071	2 196
Provisions pour risques et charges	23 218	21 186	2 031
Dettes subordonnées	27 785	27 785	-
Capitaux propres	509 726	494 795	14 930
<i>Capital souscrit</i>	<i>659 776</i>	<i>475 076</i>	<i>184 700</i>
<i>Primes d'émission</i>	<i>104 808</i>	<i>104 808</i>	<i>(0)</i>
<i>Réserves</i>	<i>12 083</i>	<i>12 083</i>	<i>(0)</i>
<i>Report à nouveau</i>	<i>(266 941)</i>	<i>(97 171)</i>	<i>(169 770)</i>
Résultat de l'exercice	(177 479)	(169 769)	(7 710)
Total passif	4 775 457	5 295 534	(520 077)

Les dépôts de la clientèle ou « Opérations avec la clientèle » sont en hausse de 12 millions d'euros, la collecte de dépôt réalisée par la succursale espagnole pour 19 millions d'euros a permis de compenser le repli de la collecte sur la clientèle française, au global la variation de l'exercice est une quasi-stabilité (+0,4%).

En parallèle, l'arrêt des opérations de mises en pensions explique l'essentiel de la diminution du poste « Dettes envers les établissements de crédit » de 657 millions d'euros. Elle est aussi compensée par l'accroissement des émissions de titres de créances négociables i.e. les « Dettes représentées par un titre » de 153 millions d'euros.

Les « Autres passifs » baissent de 39 millions d'euros sous l'effet des comptes de règlements / livraisons qui présentent des soldes moindres. Les « comptes de régularisation » sont stables et essentiellement constitués de charges à payer relatives aux relations fournisseurs.

Les capitaux propres, avant résultat de l'exercice, sont en augmentation de 15 millions d'euros, résultant des augmentations de capital pour 185 millions d'euros sur l'année 2019 et de l'affectation de la perte 2018 en report à nouveau pour -170 millions d'euros.

5.2 Compte de résultat

Au cours de l'exercice 2019, le PNB a enregistré une croissance de 8 millions d'euros par rapport à 2018, sous l'effet des principaux éléments suivants :

- le développement du PNB de la nouvelle offre Orange (+ 5 millions d'euros) permettant de compenser le retrait du PNB des offres Groupama (- 2 millions d'euros) ;
- l'amélioration du PNB de la trésorerie de 5 millions d'euros, du fait de l'impact des mouvements de marché sur les portefeuilles de titres de placement ainsi que du résultat sur le portefeuille de négociation. A noter que ces effets positifs ont été compensés par un arrêt des mises en pensions et une augmentation du coût des émissions ;
- l'augmentation des « Autres charges d'exploitation bancaire » de 2,5 millions d'euros, principalement due à la hausse des rémunérations versées aux réseaux de distribution, en lien avec la poursuite de la diffusion de l'offre dans le réseau Orange ;
- l'augmentation des charges bancaires de commissions, en lien avec l'augmentation du stock de comptes bancaires et le lancement de l'offre premium en 2019 ;
- à noter que l'activité de la succursale espagnole – lancée en novembre - ne concourt pas à la formation de PNB sur l'exercice 2019.

En parallèle, les frais généraux (charges d'exploitation et dotations aux amortissements) ont augmenté de 11,5 millions d'euros, le développement de la succursale espagnole (+17 millions d'euros) étant partiellement compensé par la réduction des charges en France (- 7 millions d'euros).

Le coût du risque a augmenté de 4 millions d'euros en raison du développement de la nouvelle offre Orange, cette hausse est principalement liée à l'activité comptes bancaires.

L'évolution du poste « Impôts sur les bénéfices » s'explique par la comptabilisation d'un crédit impôt recherche (CIR) en 2019 de 1,5 million d'euros alors qu'en 2018 aucun montant de CIR n'a été pris en compte.

A noter enfin qu'un résultat exceptionnel de - 2 millions d'euros a été constaté, correspondant à une provision pour restructuration destinée à couvrir les coûts liés au transfert et/ou au reclassement des collaborateurs dédiés aux activités de moyens de paiement et de tenue de compte conservation pour le compte des Entreprises du Groupe Groupama, comme explicité *supra* (§3.4).

Compte tenu des éléments ci-dessus, l'exercice 2019 se solde par un résultat net social de -177 millions d'euros, soit une dégradation de 8 millions d'euros par rapport à 2018.

En milliers d'euros (+ = produit ; () = charge)

COMPTE DE RESULTAT	2019	2018	Variations
Intérêts et produits assimilés	57 409	64 182	(6 773)
Intérêts et charges assimilées	(17 569)	(19 885)	2 316
Commissions (produits)	63 617	59 592	4 025
Commissions (charges)	(30 067)	(29 216)	(852)
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	(1 188)	(4 112)	2 924
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	3 454	(4 568)	8 022
Autres produits d'exploitation bancaire	1 819	1 125	694
Autres charges d'exploitation bancaire	(28 366)	(25 878)	(2 487)
Produit net bancaire	49 109	41 241	7 868
Charges générales d'exploitation	(191 523)	(183 340)	(8 183)
Dotations aux amortissements et aux provisions sur immobilisations	(23 723)	(20 395)	(3 327)
Résultat brut d'exploitation	(166 137)	(162 495)	(3 642)
Coût du risque	(11 236)	(7 654)	(3 582)
Résultat d'exploitation	(177 373)	(170 149)	(7 224)
Gains ou pertes sur actifs immobilisés	-	-	-
Résultat courant avant impôt	(177 373)	(170 149)	(7 224)
Résultat exceptionnel	(2 085)	-	(2 085)
Impôt sur les bénéfices	1 979	380	1 599
Dotations/reprises de FRBG et provisions réglementées	-	-	-
Résultat net	(177 479)	(169 769)	(7 710)

5.3 Affectation du résultat

L'assemblée générale, après avoir pris connaissance du rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels, décide d'affecter la perte de l'exercice, d'un montant de :

-177 479 031,17 euros au compte report à nouveau.

Conformément à la loi, il est rappelé qu'il n'y a pas eu de dividende versé en 2018, 2017 et 2016.

6. Gestion des risques

La gestion des risques est inhérente à l'activité bancaire. La politique de risque d'Orange Bank s'inscrit dans le cadre des choix stratégiques de développement de ses actionnaires et de leur appétence aux risques.

Dans le respect de la réglementation, et conformément à l'arrêté du 3 novembre 2014, Orange Bank a mis en place des systèmes de surveillance et de mesure des risques, notamment de crédit et de contrepartie, de concentration, de marché, de taux d'intérêt global, d'intermédiation, de règlement-livraison, de liquidité, des risques liés au modèle et du risque opérationnel faisant apparaître des limites internes ainsi que les conditions dans lesquelles ces limites sont respectées.

Ce dispositif comporte des limites globales qui sont fixées et revues au moins une fois par an par le conseil d'administration après consultation du comité des risques. Ces limites sont fixées en cohérence avec les seuils d'appétence, de tolérance et de capacité définis par le Conseil d'Administration dans le cadre d'appétence aux risques en tenant compte du profil de risque de la Banque.

Les systèmes d'analyse et de mesure des risques prévoient également les critères et seuils permettant d'identifier comme significatifs les incidents révélés par les procédures de contrôle interne. Ces critères et seuils sont arrêtés par l'organe de surveillance.

La Direction des Risques Contrôles et Conformité d'Orange Bank qui couvre les activités de risque de crédit, risque opérationnel, risques de marché, taux, liquidité, la sécurité des systèmes d'information, la conformité, le risque de fraude, la LCB-FT et les contrôles procède, par ailleurs, à l'analyse et à la surveillance des risques, effectue les contrôles nécessaires et met en place un reporting adapté auprès des dirigeants effectifs et de l'organe de surveillance. Elle maintient à jour une cartographie globale des risques qui identifie et évalue les risques encourus au regard de facteurs internes et externes. Celle-ci a fait l'objet d'une mise à jour en 2019. Elle préconise les ajustements de politique en fonction de leur appréhension de l'ensemble des risques de la Banque et de l'évolution de l'environnement économique et réglementaire.

En ce qui concerne l'activité de services financiers aux particuliers, le dispositif de pilotage du risque de crédit s'appuie sur un système automatisé de scores statistiques et règles permettant de sélectionner et piloter le profil de risque attendu

Conformément à l'arrêté du 3 novembre 2014, le dispositif de contrôle interne d'Orange Bank est organisé en 3 niveaux :

- en première ligne de défense, les contrôles de 1er niveau sont assurés par les services opérationnels via des contrôles au fil de l'eau ainsi que des contrôles managériaux réguliers et formalisés dans un outil dédié. Le dispositif couvre également les activités externalisées essentielles de la Banque ;
- les contrôles de second niveau sont assurés, en fonction du périmètre défini dans la charte de contrôle interne par :
 - o les services contrôle permanent et contrôle permanent comptable et financier ;
 - o le responsable de la conformité des services d'investissement ;
 - o le responsable de la sécurité des systèmes d'information ;
 - o le service conformité ;
 - o le service risque de marché, taux et liquidité ;

Un reporting trimestriel est assuré en comité risques et contrôles et les résultats ainsi que les plans d'actions inhérents sont régulièrement présentés en comité des risques ainsi qu'en Conseil d'administration.

- enfin les contrôles de 3^{ème} niveau sont réalisés par l'Inspection qui réalise au moyen d'enquêtes, le contrôle périodique de la conformité des opérations, du niveau de risque effectivement encouru, du respect des procédures et de l'efficacité des dispositifs de contrôle permanent. Le plan d'audit est défini, en toute indépendance et de manière triennale, en fonction des principaux risques et enjeux de la banque.

7. Gouvernement d'entreprise

7.1 Conseil d'administration

Le Conseil d'administration s'est réuni sept fois au cours de l'année 2019. En plus de la restitution des travaux des différents comités spécialisés, au cours de ces réunions ont notamment été abordés les sujets suivants :

- les dossiers stratégiques de la Banque ;
- le suivi des activités avec notamment l'évolution des activités institutionnelles des Entreprises du Groupe Groupama, le lancement de la carte premium et de la succursale Espagnole ;
- la fixation des limites par marché ;
- la validation des budgets et des comptes ;
- les augmentations de capital.

7.2 Rôles et missions des différents Comités

Pour rappel, le conseil d'administration du 4 octobre 2016 a mis en place cinq comités du conseil d'administration pour l'assister dans l'exercice de ses missions, notamment :

- en application des articles L. 823-19 et R. 225-29 du Code de commerce et de l'article L. 511-97 du Code monétaire et financier, un comité d'audit notamment chargé d'assurer le suivi du processus d'élaboration, de traitement et de contrôle de l'information comptable et financière ;
- en application de l'article L. 511-92 du Code monétaire et financier et de l'article 104, alinéa 2, de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne, un comité des risques notamment chargé d'assurer le suivi de l'efficacité des systèmes et des procédures de contrôle interne et de gestion des risques ;
- en application de l'article L. 511-102 du Code monétaire et financier et de l'article 104, alinéa 2, de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne, un comité des rémunérations notamment chargé de l'examen et du contrôle de la politique de rémunération en vigueur dans la Banque ;
- en application de l'article L. 511-98 du Code monétaire et financier et de l'article 104, alinéa 2, de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne, un comité des nominations notamment chargé d'examiner toute proposition de nomination à un poste de membre du conseil d'administration ou à un poste de mandataire social ;
- un comité stratégique de développement, notamment chargé de veiller à ce que les décisions prises en matière de développement des activités sont conformes à la stratégie de la Banque.

7.2.1 Comité d'audit

Le comité d'audit s'est réuni six fois au cours de l'année 2019, pour notamment examiner les sujets suivants :

- les différentes prévisions budgétaires, les besoins en fonds propres et les comptes de la Banque ;
- le suivi de plusieurs chantiers notamment relatifs aux recommandations de l'Inspection, à l'avancement de la mise en œuvre de la norme IFRS 9 et à celui de l'automatisation du dispositif comptable, ainsi qu'à la constitution de la base financière risques ;
- les missions des commissaires aux comptes et leurs conditions d'indépendance.

7.2.2 Comité des risques

Le comité des risques s'est réuni six fois au cours de l'année 2019. En plus de l'examen périodique du tableau de bord des risques et du suivi des limites de la Banque, il a notamment traité les sujets ci-dessous :

- les critères et seuils de significativité des incidents ;
- les dispositifs de suivi des risques, des fraudes, des contentieux et des dépassements de limites ;
- le suivi de plusieurs chantiers notamment relatifs à l'analyse de risque systèmes d'information, à la stratégie et à la conformité en matière d'hébergement *cloud*, et au dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

7.2.3 Comité des rémunérations

Le comité des rémunérations s'est réuni cinq fois au cours de l'année 2019. Les principaux sujets abordés lors de ces comités ont été les suivants :

- la politique de rémunération ;
- l'examen des modalités et des critères retenus pour le calcul de la part variable de la rémunération des dirigeants effectifs, des membres du comité de direction, du directeur de l'Inspection, du directeur risques, contrôles et conformité, et des salariés de la succursale de la Banque.

7.2.4 Comité des nominations

Le comité des nominations s'est réuni quatre fois au cours de l'année 2019, notamment pour examiner :

- les dossiers des candidats pressentis à la fonction d'administrateur ;
- les éventuelles situations de conflits d'intérêts au sein du conseil d'administration ;
- l'évaluation des connaissances, compétences et expériences des membres du conseil d'administration, individuellement et collectivement, et l'évaluation de la structure, de la taille, de la composition et de l'efficacité du conseil d'administration.

7.2.5 Comité stratégique de développement

Le comité stratégique de développement s'est réuni deux fois au cours de l'année 2019, notamment pour analyser l'activité commerciale, l'évolution des offres, l'actualisation de la *roadmap*, le plan stratégique et le budget de la Banque sous l'angle commercial et marketing.

7.3 Taux de présence des administrateurs aux instances 2019

Le tableau ci-dessous présente le taux de présence des administrateurs aux Assemblées Générales, aux conseils d'administration et aux cinq comités du conseil d'administration :

Taux de présence des administrateurs aux instances 2019

Instances	Taux de présence
Assemblées générales	100 %
Conseil d'administration	96%
Comité d'audit	89%
Comité des risques	95%
Comité stratégique de développement	100%
Comité des nominations	100%
Comité des rémunérations	100%

7.4 Mandats et fonctions exercés par les mandataires sociaux dans toute société

Liste des mandataires sociaux en poste au cours de la période du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019 :

Etat des mandats de 'M. Jérôme BERGER'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	AGOA 2022
COMPAGNIE FINANCIERE D'ORANGE BANK	Directeur général		23/03/2018	AGOA 2022
ORANGE LEASE	Administrateur		31/05/2013	30/06/2025
ORANGE Espagne	Administrateur		01/03/2016	11/03/2021
ID2S (ex RAPP 64)	Président du conseil d'administration et Administrateur		20/11/2017	30/06/2022
NOW CP (ex RAPP 65)	Président du conseil d'administration et Administrateur		22/10/2018	30/06/2022
ORANGE DIGITAL VENTURES SUPPORT	Directeur général		22/07/2019	30/06/2021
ATLAS SERVICES BELGIUM	Président et Administrateur		11/06/2008	15/10/2019

Etat des mandats de 'M. Christian COCHENNEC'

Mandat exercé au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	AGOA 2022
ORANGE BANK	Vice-président		05/10/2018	AGOA 2022

Mandats exercés au sein du groupe Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
GAN ASSURANCES	Administrateur		07/10/2015	2021
SOCIETE FRANCAISE DE PROTECTION JURIDIQUE	Administrateur		04/03/2016	2023
LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD	Administrateur		28/03/2018	2023
GROUPAMA ASSURANCES MUTUELLES	Dirigeant effectif		24/11/2015	-
SOCIETE POUR LE DEVELOPPEMENT DE LA TELEASSISTANCE A LA PERSONNE	Président		10/06/2016	25/06/2019

Mandats de représentant permanent exercés au sein du groupe Groupama

Société représentée	Fonctions exercées	Dans la société	Date début	Date fin
GROUPAMA ASSURANCES MUTUELLES	Administrateur	GROUPAMA SUPPORTS ET SERVICES	23/06/2004	2022

Etat des mandats de 'Mme Delphine D'AMARZIT'

Mandat exercé au sein du Groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Directrice Générale Déléguée Dirigeant Effectif		04/10/2016 (mandat renouvelé le 05/10/2018)	AGOA 2020
ID2S	Administratrice	ORANGE S.A.	10/09/2018	08/05/2022
CENTRE D'EXPERTISE EN CONFORMITE D'ORANGE MONEY (CECOM)	Présidente du conseil d'administration		06/12/2019	30/06/2021

Mandat exercé hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
FGDR	Administratrice	ORANGE BANK	déc-16	
THALES	Administratrice		mai-18	

Etat des mandats de 'Mme Cécile DAUBIGNARD'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administratrice		17/05/2018	AGOA 2022

Mandats exercés au sein du groupe Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
GAN ASSURANCES	Administratrice		24/04/2018	2021
GROUPAMA GAN VIE	Administratrice		07/03/2018	2021

Orange Bank – Rapport de gestion 2019

Etat des mandats de 'M. Paul DE LEUSSE'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Directeur Général Dirigeant Effectif		05/10/2018	AGOA 2020
ORANGE ABIDJIAN COMPAGNIE SA	Administrateur Président du conseil d'administration		18/06/2018 08/11/2018	AGOA 2021
MOWALI	Membre et président du comité de direction		04/10/2018	AGOA 2020
ORANGE MONEY IFN SA	Administrateur		27/08/2019	27/08/2023

Etat des mandats de 'Mme Fabienne DULAC'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administratrice		04/10/2016	AGOA 2022

Mandats exercés hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
L'OREAL	Administratrice indépendante		18/04/2019	30/06/2023
LA FRANCAISE DES JEUX	Administratrice		04/11/2019	

Etat des mandats de 'M. Ramon FERNANDEZ'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Président du conseil d'administration et Administrateur		04/10/2016	AGOA 2022
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Administrateur		29/09/2016	AGOA 2022
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Président du conseil d'administration		05/10/2018	AGOA 2022
ORANGE SA	Directeur général délégué		22/08/2015	30/06/2022
ORANGE MIDDLE EAST AND AFRICA	Administrateur		16/12/2015	30/06/2021
IRIS CAPITAL MANAGEMENT	Membre du comité de surveillance		12/12/2014	30/06/2023
BUYIN SA	Président du conseil d'administration et Administrateur		01/03/2018	25/05/2020
ORANGE BELGIUM	Administrateur		19/07/2018	03/05/2021
ORANGE POLSKA	Membre du conseil de surveillance		09/10/2014	30/04/2021

Mandats exercés hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
INSTITUT DU CAPITALISME RESPONSABLE	Administrateur		01/05/2019	-

Etat des mandats de 'M. Hugues FOULON' (administrateur de la Société jusqu'au 15 février 2019)

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		05/10/2018	15/02/2019
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Administrateur		05/10/2018	15/02/2019
ORANGE Espagne	Administrateur		22/08/2015	30/06/2022
ORANGE SILLICON VALLEY			28/09/2018	-
ORANGE BUSINESS SERVICES	Administrateur		15/05/2019	30/06/2022
FONDATION D'ENTREPRISE ORANGE	Administrateur		21/06/2019	31/12/2022
SDH HOLDCO LIMITED	Président		31/01/2019	
SL BIDCO BV	Administrateur		08/07/2019	
SOCIETE NATIONALE DES TELECOMMUNICATIONS DU SENEGAL	Administrateur		17/04/2018	30/06/2019

Etat des mandats de 'M. Patrice LAMBERT DE DIESBACH' (administrateur de la Société depuis le 24 mai 2019)

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		24/05/2019	AGOA 2022
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Administrateur		24/05/2019	AGOA 2022
ORANGE POLSKA	Membre du conseil de surveillance		13/07/2016	30/04/2020

Mandats exercés hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
CLIFF	Membre du conseil d'administration		01/05/2018	01/05/2021

Etat des mandats de 'Mme Valérie LE BOULANGER'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administratrice		20/07/2018	AGOA 2022
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Administratrice		20/07/2018	AGOA 2022
ORANGE BELGIUM	Administratrice		19/07/2018	03/05/2021

Etat des mandats de 'Mme Hortense LHERMITTE'

Mandat exercé au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administratrice indépendante		04/10/2016	AGOA 2022

Mandat exercé hors des groupes Orange et Groupama

Société représentée	Fonctions exercées	Dans la société	Date début	Date fin
MAISON DES POLYTECHNICIENS	Administratrice		31/05/2018	-

Etat des mandats de 'M. Rémi LORENZELLI'

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		20/07/2018	AGOA 2022
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Directeur général délégué, dirigeant effectif		20/07/2018	AGOA 2022
PROTECTLINE	Administrateur		27/12/2018	30/06/2021

Mandats exercés au sein du groupe Groupama en France et à l'étranger

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
G-EVOLUTION S.R.L. (société de droit italien)	Administrateur		26/04/2018	2020

Etat des mandats de 'M. Diego MARTINEZ LOPEZ' (administrateur de la Société depuis le 19 juillet 2019)

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		19/07/2019	AGOA 2022
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Administrateur		19/07/2019	AGOA 2022

Etat des mandats de 'M. Laurent PAILLASSOT' (administrateur de la Société jusqu'au 24 mai 2019)

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	24/05/2019
ORANGE BANK	Administrateur		04/10/2016	24/05/2019
ORANGE Espagne, S.A.U.	Président directeur général Administrateur		11/03/2016	01/01/2021
ORANGE Espagne DISTRIBUCIÓN, S.A.U.	Administrateur unique		23/12/2016	22/12/2020
ORANGE MONEY IFN SA	Administrateur		20/06/2017	20/06/2021
ORANGE ESPAÑA VIRTUAL, S.L.U.	Administrateur unique		23/12/2016	22/12/2020
ORANGE B4B TECHNOLOGY, S.A.U.	Administrateur unique		01/07/2016	01/01/2021
ORANGE ESPAÑA SERVICIOS DE TELEMARKETING, S.A.U.	Administrateur unique		23/12/2016	22/12/2020
JAZZPLAT ESPAÑA, S.L.U.	Administrateur unique		11/03/2016	11/03/2021
FUNDACIÓN ORANGE	Trustee		01/03/2016	01/06/2020
REPÚBLICA DE COMUNICACIONES MÓVILES, S.L.U.	Administrateur unique		08/11/2018	indefinite
SUMA OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES, S.L.U.	Administrateur unique		13/11/2019	indefinite
JAZZPLAT COLOMBIA S.A.S	Administrateur unique		11/03/2016	indefinite
ORANGE CATALUNYA XARXES DE TELECOMUNICACIONES, S.A.U.	Président du Conseil d'administration		11/03/2016	entité dissoute

Mandats de représentant permanent exercés au sein du groupe Orange

Société représentée	Fonctions exercées	Dans la société	Date début	Date fin
ORANGE ESPAÑA COMUNICACIONES FIJAS, S.L.U.	Administrateur unique	ORANGE Espagne, S.A.U.	22/12/2016	indefinite

Etat des mandats de 'M. Stéphane VALLOIS'

Mandat exercé au sein du Groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Directeur Général Délégué Dirigeant Effectif		23/11/2018	AGOA 2020

Etat des mandats de 'Mme Perrine VIDALENCHE'

Mandat exercé au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administratrice indépendante		04/10/2016	AGOA 2022

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
CDC HABITAT (ex SOCIETE NATIONALE IMMOBILIERE (SNI))	Membre du conseil de surveillance		02/05/2016	02/05/2022
AEROPORTS DE PARIS (ADP)	Administratrice		11/05/2017	11/05/2022
CEETRUS	Administratrice		janv-18	2023
STATIONNORD (dénommée "GARE DU NORD 2024")	Membre du conseil de surveillance		mars-19	2022

7.5 Délégations en matière d'augmentation de capital

Date de l'assemblée générale	Numéro de la résolution	Objet de la résolution	Durée de l'autorisation	Plafond maximum autorisé	Utilisation
Assemblée générale extraordinaire du 12 décembre 2019	5 ^{ème}	Augmentation de capital avec délégation de compétence au conseil d'administration à l'effet d'émettre des actions de la Société, avec maintien du droit préférentiel de souscription des actionnaires	26 mois	88.000.000 €	Néant

7.6 Conventions dites « réglementées » (art. L225-102-1 dernier alinéa)

Aucune convention, telle que définie par l'article L.225-38 du Code de commerce, n'a été conclue au titre de l'exercice 2019.

7.7 Gestion des ressources humaines

Au 31 décembre 2019, l'effectif de la banque en France est de 780 collaborateurs en contrat à durée indéterminée, contre 803 au 31 décembre 2018. L'effectif inscrit, qui comprend les collaborateurs en absence longue durée, est de 792 CDI au 31 décembre 2019 contre 814 au 31 décembre 2018.

En Espagne, l'effectif de la succursale est de 81 collaborateurs en contrat à durée indéterminée.

7.7.1 La gestion des effectifs

En matière de gestion des ressources humaines, l'année 2019 a été une année de stabilisation des effectifs dans le cadre de la maîtrise des frais généraux de la banque.

Au cours de l'exercice 2019, la direction des ressources humaines a poursuivi sa politique de recrutement de talents en attirant des profils d'experts dans les domaines de l'informatique, du marketing, de la relation client et des expertises bancaires. Un nombre croissant de départs a également généré une hausse des recrutements de la banque.

De nombreuses réallocations de ressources ont également été réalisées, notamment dans le cadre du recentrage de la banque sur les activités retail. Un accompagnement spécifique a été mis en place en 2019 pour les collaborateurs des Titres qui rejoindront les effectifs de CACEIS en février 2020.

La mobilité interne au sein de la banque reste un choix de recrutement important afin d'offrir aux collaborateurs des opportunités de développement professionnel et de répondre aux évolutions d'organisation au sein de la banque. Les mobilités entre la banque et le groupe Orange se sont poursuivies en région parisienne et se sont fortement développées à Amiens.

Le recours aux CDD et à l'intérim a fortement diminué en 2019 grâce à une meilleure organisation des équipes, tout en gardant une souplesse dans la gestion des pics de charge, essentiellement au sein de la direction de la relation client.

En outre, la banque a poursuivi une politique active en matière d'alternance qui représente plus de 5% de l'effectif total de l'entreprise grâce à la mise en place de partenariats avec des universités.

7.7.2 Relations sociales

Le dialogue social a été marqué par la signature de trois nouveaux accords au sein de la banque et la mise en place de l'accord intergénérationnel du Groupe.

En 2019, la Banque a conclu un accord relatif à la Négociation Annuelle Obligatoire, un accord englobant les thématiques de la Qualité de Vie au Travail, le droit à la déconnexion et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ainsi qu'un accord relatif aux Risques Psycho-Sociaux.

Ces trois accords ont été conclus à l'unanimité des Organisations Syndicales représentatives de la banque.

Nous avons tenu 11 réunions ordinaires ainsi que 10 réunions extraordinaires du Comité Social et Economique au cours desquelles les projets stratégiques de la banque ont fait l'objet d'informations et de consultations des élus.

8. Autres informations réglementaires

8.1 Répartition du capital social

Au 31 décembre 2019, le capital social d'Orange Bank est composé de 41 235 982 actions qui se répartissent comme suit :

- Compagnie Financière d'Orange Bank : 41 235 981 actions, soit 99,99% du capital
- Orange Participations : 1 action

8.2 Actionnariat salarié

Au 31 décembre 2019, les salariés ne détiennent aucune action dans le capital social d'Orange Bank.

8.3 Sociétés contrôlées par Orange Bank

Au 31 décembre 2019, Orange Bank ne contrôle aucune société.

8.4 Prises de participations et de contrôle

Au cours de l'exercice 2019, Orange Bank n'a pris aucun contrôle ni aucune participation nouvelle dans une société ayant son siège social en France représentant plus du vingtième, du dixième, du cinquième, du tiers, de la moitié ou des deux tiers en droits de vote ou en capital de cette société.

8.5 Délais de règlement

8.5.1 Délais de règlement des fournisseurs ⁵

457 factures pour un montant total hors taxe de 26 237 milliers d'euros et dont le terme est échu n'avaient pas été réglées à la date de clôture.

Le nombre et le montant sont en réduction comparativement à l'année précédente. En effet, fin 2018, 534 factures pour un montant total hors taxe de 28 644 milliers d'euros et dont le terme était échu n'avaient pas été réglées à la date de clôture.

A la date de clôture, ce montant se répartissait comme suit :

Ancienneté de la facture	2019				Total
	1-30 jours	31-60 jours	61-90 jours	> 91 jours	
Nombre de factures	61	77	45	274	457
Montant total des factures (en € ht)	935 876	1 944 774	781 123	22 575 193	26 236 965

Les montants présentés dans le tableau excluent les informations relatives aux dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées.

⁵ Pour les fournisseurs, nombre et montant total hors taxe des factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu.

	Article D. 441 I, 1° du Code de commerce Factures <u>recues</u> non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu				
	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) Tranches de retard de paiement					
Nombre de factures concernées					457
Montant total des factures concernées (TTC)	1 123 050,84	2 333 728,28	937 347,70	27 090 231,49	31 484 358,31
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice (TTC)	1,0%	2,1%	0,8%	24,2%	28,1%
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses non comptabilisées NA					
Nombre de factures exclues	N/A				
Montant total des factures exclues (Préciser HT ou TTC)	N/A				
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L 441-6 ou article L 443-1 du Code de commerce)					
Délai de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	60 jours				

8.5.2 Délais de règlement clients

Les échéanciers de paiement des clients, au titre des financements accordés ou des prestations de service facturées, sont fixés contractuellement. Les modalités de paiement des échéances de remboursement des prêts peuvent faire l'objet d'options contractuelles modifiant les échéanciers initiaux (telles des options de remboursement anticipé ou des facultés de report d'échéances).

Le respect des dispositions contractuelles de paiement fait l'objet d'un suivi dans le cadre de la gestion des risques de la Banque, notamment au titre du risque de crédit, du risque structurel de taux et du risque de liquidité. Les durées restant à courir des créances sur la clientèle sont indiquées dans la Note 3.1 des annexes aux comptes annuels.

Le périmètre d'application des délais de paiement n'inclut pas les opérations bancaires et les opérations connexes, nous considérons qu'elles n'entrent pas dans le périmètre des informations à produire.

8.6 Comptes inactifs

Nombre de comptes inactifs ⁶ ouverts dans les livres de la Banque et montant des dépôts et avoirs inscrits sur ces comptes :

⁶ Un compte est considéré comme inactif :

- 1) Soit à l'issue d'une période de douze mois au cours de laquelle les deux conditions suivantes sont remplies :
 - a) Le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et débit par l'établissement tenant le compte de frais et commissions de toutes natures ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance ;
 - b) Le titulaire du compte, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, auprès de cet établissement ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de l'établissement.

La période de douze mois est portée à cinq ans pour les comptes sur lesquels sont inscrits des titres financiers, les comptes sur livret, les comptes à terme et les comptes sur lesquels sont inscrits des avoirs et dépôts au titre de produits d'épargne. Lorsque les sommes déposées sur un compte ou les titres inscrits en compte sont indisponibles pendant une certaine période en vertu de dispositions légales, de stipulations contractuelles ou de

	Nombre	Montant (en euros)
Comptes inactifs	32 804	16 060 155

Nombre de comptes dont les dépôts et avoirs sont déposés à la CDC et montant total des dépôts et avoirs ainsi déposés :

Il n'y a pas eu de fonds transférés à la CDC en 2019.

8.7 Rendement des actifs de la société calculés en divisant son bénéfice net par le total de son bilan (art. R511-16-1 CMF)

Le résultat net des comptes annuels de la Banque est de -177 479 milliers d'euros pour un total de bilan de 4 775 457 milliers d'euros, soit un rapport de -3,72%.

8.8 Financement de micro-crédit

Orange Bank participe au financement du micro-crédit au travers de l'accord de 4 prêts de trésorerie pour un total de 602 036,80 euros.

8.9 Les activités de recherche et de développement

Les travaux menés dans le cadre du développement des offres digitales Orange Bank et de l'enrichissement permanent de l'expérience client sont audités annuellement afin de déterminer leur éligibilité au Crédit Impôt Recherche.

8.10 Responsabilité sociale et environnementale

Orange Bank est dispensée d'établir une déclaration de performance extra-financière puisqu'elle est sous le contrôle d'Orange SA qui, d'une part, établit des comptes consolidés conformément à l'article L233-16 du Code de commerce et, d'autre part, publie une déclaration de performance extra-financière couvrant l'ensemble des activités de ses filiales consolidées incluant celles d'Orange Bank.

l'existence d'une sûreté conventionnelle, la période de cinq ans commence à courir au terme de la période d'indisponibilité ;

2) Soit, si son titulaire est décédé, à l'issue d'une période de douze mois suivant le décès au cours de laquelle aucun de ses ayants droit n'a informé l'établissement tenant le compte de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts qui y sont inscrits.

8.11 Événement post-clôture

Augmentation de capital – Janvier 2020

L'Assemblée Générale Mixte du 12 décembre 2019 de la Compagnie Financière d'Orange Bank a décidé de procéder à une augmentation de capital de 88 millions d'euros, dont la réalisation a été constatée le 6 janvier 2020.

Acquisition d'Orange Courtage

Orange Bank souhaite évoluer vers un modèle de bancassurance, avec l'intégration d'une activité de courtier intégrée.

A ce titre, Orange Bank deviendra le courtier d'Orange France pour l'assurance vol – casse des téléphones mobiles au travers de l'acquisition au premier trimestre 2020 d'Orange Courtage. Cette acquisition a été approuvée par le conseil d'administration du 12 décembre 2019 d'Orange Bank, et sera réalisée en juin 2020 au travers d'une fusion simplifiée.

Les objectifs de cette opération sont de permettre à la banque d'adresser l'ensemble de la base clients Assurances au sein d'Orange Bank, et par la suite de faciliter les rebonds commerciaux.

Epidémie de Coronavirus

L'épidémie de Coronavirus et ses conséquences sur les activités économiques et commerciales constituent des événements postérieurs à la clôture de l'exercice. Ils ne sont pas de nature à ajuster les comptes clos au 31 décembre 2019. Ils seront toutefois pleinement appréhendés dans les comptes 2020 de la société.

9. Perspectives 2020

Impact de l'épidémie de Coronavirus

L'émergence et l'expansion du Coronavirus début 2020 ont affecté l'environnement économique. En France, le parlement a adopté la loi d'urgence sanitaire le 23 mars 2020. La banque est une activité considérée comme essentielle par le Gouvernement et Orange Bank poursuit à ce titre son activité. Toutefois, Orange Bank adapte son dispositif à la situation et au volume d'activité en bénéficiant des dispositifs d'accompagnements proposés par le Gouvernement. Les principaux impacts attendus sont une baisse de l'activité commerciale et une hausse de la charge de risque :

- au niveau commercial, les réseaux de distribution ont fermé leurs canaux physiques mais les enrôlements à distance se poursuivent. Dans ce contexte, Orange Bank s'attend à un ralentissement des acquisitions de clients sur la durée de la crise ;
- concernant le risque de crédit, le principal impact attendu réside dans l'augmentation de la charge de risque sur les crédits aux entreprises et professionnels agricoles. Néanmoins, ces crédits hérités de Groupama Banque, sont en run-off depuis 2018 et représentent une exposition modérée, à un coût du risque maîtrisé. D'ores et déjà 20% de ce portefeuille fait l'objet des mesures d'accompagnement prévues par le gouvernement, à savoir la possibilité pour ces clients de reporter jusqu'à 6 mois de paiement.

Conquête de nouveaux clients et maîtrise des coûts d'acquisition

La conquête durable de nouveaux clients dans un contexte de maîtrise des coûts d'acquisition, le développement de la rentabilité et l'enrichissement de l'expérience client sont les axes majeurs de développement pour Orange Bank en 2020.

Pour atteindre ces objectifs, les investissements seront poursuivis et les services proposés par la Banque seront enrichis :

- de nouvelles fonctionnalités seront proposées dans l'application mobile tout au long de l'année ;
- le lancement d'une nouvelle offre participera à la stratégie d'élargissement progressif de l'offre de produits proposés par la Banque et au développement de la valeur ;
- le développement de l'offre de financement de terminaux en boutique Orange et le développement du métier de courtier en assurance mobile permettront d'une part de renforcer les synergies entre le Groupe Orange et la Banque, et d'autre part de renforcer la capacité de cross-sell de la banque.

Afin de répondre à ces enjeux de développement, la Banque mènera en parallèle l'ensemble des chantiers suivants :

- l'amélioration continue de son efficacité opérationnelle et de la satisfaction de ses clients ;
- l'accélération et l'accompagnement de la transformation vers une organisation plus digitale ;
- la poursuite des travaux permettant d'optimiser les réponses aux différentes exigences réglementaires et à la maîtrise des risques.

Parallèlement à ces chantiers, Orange Bank s'est fixé comme objectif stratégique de coupler le développement de son activité à la maîtrise de ses coûts.

Expansion géographique

Enfin, dans l'optique de son développement européen, Orange Bank étendra son offre en Espagne avec notamment l'enrichissement de son offre de paiement et la commercialisation d'une offre de crédit à la consommation. Par ailleurs, Orange Bank travaillera à la poursuite de son expansion géographique en Europe avec l'objectif de s'implanter dans un pays d'Europe de l'Est en 2021.

Annexe 1 : Evolutions réglementaires de l'exercice

Annexe 2 : Résultats de la société au cours des 5 derniers exercices

Annexe 1 : Evolutions réglementaires de l'exercice

Dans un contexte de profusion de textes réglementaires, plusieurs réformes significatives concernant le secteur bancaire et financier sont mises en œuvre au sein de la banque dont certaines sont présentées succinctement ci-dessous.

Ces réformes sont suivies par les directions métiers concernées avec l'appui, notamment par le service des affaires juridiques et le service conformité.

EMIR REFIT

Publié au journal officiel de l'Union européenne le 28 mai 2019, le règlement (UE) 2019/834 (dit « EMIR Refit » ou « EMIR 2.1 ») est entré en vigueur le 17 juin 2019. L'essentiel du texte est applicable depuis cette date. EMIR Refit assouplit le règlement (UE) 648/2012 (EMIR) de manière à rendre sa mise en œuvre plus proportionnée et plus efficace. L'objectif est de limiter l'application d'EMIR aux contreparties réellement susceptibles de présenter un risque systémique et de supprimer des contraintes et des coûts inutiles pesant sur les plus petites contreparties.

La banque est par nature une contrepartie financière qualifiable de petite contrepartie financière qui lui permet de s'exonérer de l'obligation de compensation. Elle reste néanmoins soumise aux appels de marge en sa qualité de contrepartie financière.

Lignes directrices conjointes de la direction générale du Trésor et de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sur la mise en œuvre des mesures de gel des avoirs publié le 19 juin 2019 (mise à jour du document de 2016)

Cette nouvelle version tient compte de la réforme du dispositif de gel des avoirs issue de l'ordonnance n°2016-1575 du 24 novembre 2016 et du décret n°2018-264 du 9 avril 2019. Le document précise les attentes concernant la mise en œuvre par les organismes financiers soumis au contrôle de l'ACPR des obligations dites "de gel des avoirs" issues du Code monétaire et financier (CMF) et des règlements européens portant mesures restrictives. Pour rappel, les obligations de gel s'accompagnent d'une interdiction de mises à disposition de fonds ou de ressources économiques au profit des personnes ou entités faisant l'objet d'une mesure de gel. Les mesures de gel des avoirs doivent être mises en œuvre dès leur entrée en vigueur et génèrent une obligation de résultat pour les établissements financiers et leur non-respect peut faire l'objet de sanctions pénales.

Les lignes directrices présentent les différents régimes de gel des avoirs (Nations Unies, Union européenne, règles nationales) et décrivent le dispositif de détection et de mise en œuvre opérationnelle et efficace des obligations de gel et de l'interdiction de mise à disposition des fonds. Le dispositif décrit dans les lignes directrices tient compte également de nouvelles dispositions du CMF sur la mise en place au niveau du groupe d'un dispositif de contrôle interne dédié au respect des obligations en matière de gel.

Lignes directrices relatives à l'identification, la vérification de l'identité et la connaissance de la clientèle publiées le 18 février 2019

Ce texte de nature explicative présente les obligations de connaissance clients et les règles de conservation des informations et documents à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme (LCB-FT). Le texte précise les notions de « relation d'affaire » et de « client occasionnel », et analyse les mesures de vigilance à l'entrée en relation avec les différentes catégories des relations : client occasionnel, clients physiques et morales (pour ces dernières, des précisions sont apportées sur l'identification des bénéficiaires effectifs). Concernant les relations d'affaire, le document décrit les règles suivantes : (i) identification du client, (ii) vérification de l'identité du client, (iii) en spécifiant des règles particulières pour des entrées en relation à distance. Les lignes directrices explicitent également les questions de l'actualisation de connaissance client en cours de relation d'affaires. Un chapitre est également dédié au recours aux tiers pour la mise en place des mesures de vigilance (la tierce introduction et l'externalisation). Les lignes confirment également le fait qu'un établissement financier ne peut pas exécuter une transaction ou entrer en relation s'il n'est pas en mesure d'identifier et de vérifier l'identité de son client ou d'obtenir les éléments de connaissance nécessaire à l'exercice de la vigilance constante, ce qui implique, pour les clients existants, la rupture de la relation. A signaler que, compte tenu de l'entrée en

vigueur de la cinquième directive dite « AML » (directive (UE) 2018/843 du 30 mai 2018) via le décret à paraître, certaines règles seront certainement modifiées.

Le pilotage consolidé du dispositif de LCB-FT des groupes bancaires et assurantiels (septembre 2019 – document d'analyse transverse)

Suite à des actions de vérification au sein de groupes bancaires réalisées par l'ACPR, le document présente des axes d'amélioration dans le pilotage par les entreprises mères des groupes du dispositif LCB-FT. Les entreprises mère des groupes doivent définir une organisation efficace du dispositif LCB-FT au niveau du groupe tenant compte de l'évaluation des risques et désigner un responsable de la mise en œuvre de ce dispositif, d'une part, et, d'autre part, de s'assurer de l'implication de dirigeants et des organes de surveillance dans le domaine de la LCB-FT, notamment en ce qui concerne la mise en place des mesures correctrices. De même, les entreprises mères doivent allouer les moyens suffisants pour assurer le pilotage central du dispositif LCB-FT et pour garantir la mise en place des obligations LCB-FT sur l'ensemble du groupe. Concernant le cadre procédural, les entreprises mères doivent élaborer une classification des risques LCB-FT suivant les cinq axes réglementaires, et s'assurer que la classification des entités du groupe est cohérente avec celle du groupe. De mêmes, elles doivent définir les procédures portant notamment sur les mesures de vigilance pour l'ensemble du groupe et s'assurer de leur déclinaisons par les entités en appliquant les mesures équivalentes (en cas d'obstacle, une information adéquate doit être adressée à l'ACPR et à TRACFIN). Le pilotage centralisé doit se traduire par une organisation et des procédures ainsi que par la mise en place des outils de surveillance des opérations et des filtrages dont l'entreprise mère doit assurer la cohérence. En complément, il est nécessaire de fixer des règles de remontée des informations des entités vers l'entreprise du groupe (notamment en ce qui concerne les données nominatives, les informations relatives aux examens renforcés et aux déclarations de soupçon). Ce dispositif doit être complété par (i) un dispositif de formation du personnel en fonction de la nature des risques, des activités et des fonctions exercées et (ii) d'un dispositif de contrôle interne adapté.

Directive sur la distribution d'assurance

La directive sur la distribution d'assurance du 20 janvier 2016, qui a pour objet de renforcer la protection des consommateurs et d'uniformiser la réglementation applicable dans l'ensemble de l'Union européenne, a été transposée en droit français par l'ordonnance du 16 mai 2018 relative à la distribution d'assurances et par le décret du 1^{er} juin 2018 relatif à la distribution d'assurances.

La directive (texte de niveau 1) est complétée par des textes communautaires d'application de niveau 2 (actes délégués de la Commission européenne) sur la forme du document d'information standardisé, le contenu du devoir de conseil et la prévention des conflits d'intérêts pour les produits d'investissement fondés sur l'assurance et la gouvernance des produits. La directive a également été complétée par des textes de niveau 3 (orientations de l'EIOPA) qui viennent préciser l'interprétation de ces dispositions.

Les principaux objectifs poursuivis par cette réforme sont notamment d'étendre le périmètre de la directive à tous les canaux de distribution (c'est-à-dire les assureurs et les intermédiaires d'assurance), de renforcer l'information précontractuelle avec la mise en place d'un document d'information normalisé, d'améliorer la prévention des conflits d'intérêts, d'accroître l'aptitude professionnelle des distributeurs avec l'instauration d'une obligation de formation continue, de mettre en place des règles de gouvernance produits et de préciser les contours de l'obligation de conseil des distributeurs.

La date de mise en application de ces nouvelles dispositions, initialement prévue le 23 février 2018, a été reportée au 1^{er} octobre 2018 avec l'accord de la Commission européenne.

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette réforme, la banque échange avec les assureurs du groupe Groupama et a fait évoluer la documentation précontractuelle et contractuelle relative à l'assurance (mise à disposition du document d'information sur le produit d'assurance, mention sur le mode de rémunération des intermédiaires d'assurance, ...).

Cadre législatif français relatif à la protection des données personnelles

Le règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles, directement applicable, en France, à compter du 25 mai 2018, constitue une refonte de la directive 1995/46/CE du 24 octobre 1995. L'ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 achève, au niveau législatif, la mise en conformité du droit national avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Cette ordonnance vise en particulier à améliorer la lisibilité de la loi Informatique et Libertés et l'articulation globale de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. Celle-ci est complétée par le décret d'application n°2019-536. Ces deux textes sont entrés en vigueur le 1^{er} juin 2019.

La bonne compréhension du cadre juridique en matière de protection des données personnelles suppose de combiner désormais les deux niveaux : européen et national.

Le RGPD s'applique directement en droit français : il remplace sur de nombreux points (droits des personnes, bases légales des traitements, mesures de sécurité à mettre en œuvre, transferts, etc.) la loi nationale.

Sur d'autres points (les « marges de manœuvre nationales »), la loi Informatique et libertés reste en vigueur et vient compléter le RGPD : il s'agit par exemple du traitement des données de santé ou des données d'infraction, de la fixation à quinze ans du seuil d'âge du consentement des mineurs aux services en ligne, des dispositions relatives à la mort numérique, etc.

Par ailleurs, le 2 février 2019, Marie-Laure DENIS a été nommée présidente de la CNIL par décret du président de la République pour un mandat de cinq ans.

Directive européenne sur les services de paiement dans le marché intérieur (DSP2)

Dans le cadre de la réalisation du marché unique des services de paiement en Europe, la directive (UE) 2015/2366 du 25 novembre 2015 (dite « DSP2 ») abroge la directive 2007/64/CE sur les services de paiement (dite « DSP ») et a pour principaux objectifs d'adapter les règles existantes aux nouveaux services de paiement, en réglementer l'exercice par de nouveaux acteurs, et de renforcer les règles de sécurité des paiements. Cette directive a été transposée en droit national entre le 9 août 2017 et le 26 décembre 2018. Les dispositions en découlant sont entrées en vigueur pour certaines le 13 janvier 2018, pour d'autres le 14 septembre 2019.

Ces éléments ont été complétés d'avis, d'orientations et de normes techniques de réglementation par l'Autorité Bancaire Européenne concernant notamment les exigences relatives à l'authentification forte du client et la sécurité des communications entre les prestataires de services de paiement (PSP) gestionnaires du compte, les prestataires de services d'initiation de paiement, les prestataires de services d'information sur les comptes, les payeurs, les bénéficiaires et d'autres PSP.

Concernant l'authentification forte, les instances européennes et nationales ont octroyé aux PSP gestionnaires du compte un délai de mise en conformité et ont mis en place des plans de migration :

- pour l'authentification forte à la connexion, tous les établissements devront être conformes au plus tard le 31 mars 2020 ;
- pour l'authentification forte au paiement, tous les établissements devront proposer une solution de remplacement au 3DS actuel (utilisant une authentification forte par OTP et SMS), au plus tard le 31 décembre 2020.

Directive compte de paiement

Suite à l'ordonnance du 22 décembre 2016 relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base, transposant la directive européenne 2014/92/UE sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (dite directive « PAD »), trois textes d'application européens et deux textes français sont parus.

Le règlement délégué (UE) 2018/32 de la Commission européenne du 28 septembre 2017 concerne les normes techniques de réglementation pour la terminologie normalisée arrêtée au niveau de l'Union pour les services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement. Ce texte a été complété par le décret du 5 septembre 2018,

repreuant notamment les douze termes listés au niveau national par le CCSF. Les établissements de crédit sont tenus de respecter cette nouvelle terminologie dans les informations publicitaires, tarifaires et contractuelles, et, ce, à compter du 31 octobre 2018 (avec intégration dans les documents mis à jour postérieurement à cette date).

La norme professionnelle FBF relative à la présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs a été mise à jour en conséquence en janvier 2019. En outre, le socle d'harmonisation des termes des opérations bancaires courantes a également été mis à jour par le CFONB en septembre 2019.

La documentation contractuelle relative aux comptes bancaires a été mise à jour progressivement pour tenir compte des nouvelles terminologies obligatoires.

Par ailleurs, suite au règlement d'exécution (UE) 2018/33 de la Commission européenne du 28 septembre 2017, la présentation et le contenu du relevé annuel de frais bancaires seront fortement encadrés et normalisés à compter du 1^{er} janvier 2020 (relevé portant sur les opérations de 2019). La banque mène des travaux afin de mettre en place ce nouveau relevé annuel de frais bancaires.

Enfin, le règlement d'exécution (UE) 2018/34 de la Commission européenne du 28 septembre 2017 concerne les règles de présentation normalisées pour le document d'information tarifaire (DIT). Conformément à l'arrêté du 5 septembre 2018, ce nouveau document tarifaire, qui s'ajoute aux conditions tarifaires, a été mis à disposition de la clientèle le 31 juillet 2019. Suite à l'ordonnance du 22 décembre 2016 relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base, transposant la directive européenne 2014/92/UE sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (dite directive « PAD »), trois textes d'application européens et deux textes français sont parus.

Le règlement délégué (UE) 2018/32 de la Commission européenne du 28 septembre 2017 concerne les normes techniques de réglementation pour la terminologie normalisée arrêtée au niveau de l'Union pour les services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement. Ce texte a été complété par le décret du 5 septembre 2018, repreuant notamment les douze termes listés au niveau national par le CCSF. Les établissements de crédit sont tenus de respecter cette nouvelle terminologie dans les informations publicitaires, tarifaires et contractuelles, et, ce, à compter du 31 octobre 2018 (avec intégration dans les documents mis à jour postérieurement à cette date).

La norme professionnelle FBF relative à la présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire-type et un extrait standard des tarifs a été mise à jour en conséquence en janvier 2019. En outre, le socle d'harmonisation des termes des opérations bancaires courantes a également été mis à jour par le CFONB en septembre 2019.

La documentation contractuelle relative aux comptes bancaires a été mise à jour progressivement pour tenir compte des nouvelles terminologies obligatoires.

Par ailleurs, suite au règlement d'exécution (UE) 2018/33 de la Commission européenne du 28 septembre 2017, la présentation et le contenu du relevé annuel de frais bancaires seront fortement encadrés et normalisés à compter du 1^{er} janvier 2020 (relevé portant sur les opérations de 2019). La banque mène des travaux afin de mettre en place ce nouveau relevé annuel de frais bancaires.

Enfin, le règlement d'exécution (UE) 2018/34 de la Commission européenne du 28 septembre 2017 concerne les règles de présentation normalisées pour le document d'information tarifaire (DIT). Conformément à l'arrêté du 5 septembre 2018, ce nouveau document tarifaire, qui s'ajoute aux conditions tarifaires, a été mis à disposition de la clientèle le 31 juillet 2019.

Engagements professionnels relatifs à la clientèle en situation de fragilité financière

La profession bancaire a adopté deux bons usages professionnels FBF (Fédération Bancaire Française) prévoyant un plafonnement global d'un ensemble de frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement du compte :

- le premier, en septembre 2018, en faveur des bénéficiaires de l'offre spécifique destinée à la clientèle en situation de fragilité financière (mise en œuvre fixée au plus tôt en janvier 2019 et au plus tard fin juin 2019) ;
- le second, en décembre 2018, en faveur de tous les clients identifiés comme fragiles financièrement mais n'étant pas détenteurs de l'offre spécifique à laquelle ils sont éligibles (mise en œuvre fixée à février 2019).

Ces deux mesures, qui sont venues compléter et renforcer la mobilisation des banques pour promouvoir l'offre spécifique et améliorer la diffusion de cette offre auprès des clients identifiés comme étant en situation de fragilité financière, ont été mises en place au sein de la banque.

Loi Pacte

La loi relative à la croissance et la transformation des entreprises n°2019-486 du 23 mai 2019 (dite « Loi Pacte ») est venue modifier plusieurs pans du droit. Les principales mesures de la Loi Pacte sont notamment les suivantes :

- mesures en droit bancaire et financier : modification des règles de fonctionnement du plan d'épargne en actions (PEA), renforcement de l'étendue des missions de l'AMF, abrogation des règles de domiciliation des revenus dans le cadre d'un crédit immobilier, précision des règles de renouvellement des inscriptions à l'ORIAS, (...);
- mesures intéressant les professionnels comptables (commissaires aux comptes et experts-comptables) : nouvelles conditions de nomination des commissaires aux comptes, création d'un statut d'expert-comptable salarié en entreprise, (...);
- mesures comptables : allègement des obligations comptables des petites et des moyennes entreprises (...);
- mesures en droit social : aménagement des dispositifs de l'épargne salariale et de l'actionnariat salarié, réforme de l'épargne retraite, (...);
- mesures en droit des sociétés : consécration de la notion d'intérêt social de l'entreprise, amélioration de la transparence des conventions réglementées et des rémunérations des dirigeants, création de la notion de fonds de pérennité, (...);
- mesures intéressant les obligations des entreprises : création d'un guichet unique électronique destiné à remplacer les centres de formalités des entreprises, (...);
- mesures en droit des entreprises en difficulté : réforme du droit des procédures collectives, réforme du droit des sûretés (...);
- mesures en droit fiscal : éligibilité du dispositif Dutreil des apports de titres de sociétés à un fonds de pérennité (...)

A l'exception de certaines dispositions de la Loi Pacte pour lesquelles une date d'entrée en vigueur est expressément prévue, les dispositions de ladite Loi sont applicables depuis le 24 mai 2019.

Orientations de l'ABE relatives à l'externalisation des prestations

L'Autorité Bancaire Européenne (ABE) a publié, le 25 février 2019, ses orientations relatives à l'externalisation.

Ces orientations abrogent les lignes directrices du Comité européen des contrôleurs bancaires du 14 décembre 2006 relatives à l'externalisation, ainsi que les recommandations de l'ABE sur l'externalisation vers des fournisseurs de services en nuage.

L'ACPR a publié, le 15 juillet 2019 sur son site Internet, une notice de conformité à ces orientations de l'ABE, en précisant que « *les dispositions des orientations relatives à l'externalisation doivent être lues à la lumière de celles de l'arrêté du 3 novembre 2014 [relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution]* ».

Ces orientations viennent ainsi préciser les diligences à effectuer par les établissements durant tout le processus d'externalisation de leurs prestations et plus particulièrement lors de l'externalisation de leurs prestations considérées comme critiques ou importantes.

Ces orientations précisent les éléments dont doivent tenir compte les établissements dans leurs dispositifs d'externalisation notamment :

- les diligences à effectuer avant la conclusion d'un accord d'externalisation portant sur des prestations considérées comme critiques ou importantes ;
- les modalités de la surveillance et du contrôle de l'exécution des prestations confiées au prestataire ;
- les modalités relatives à la stratégie de sortie de l'accord d'externalisation.

Elles précisent également le rôle et les pouvoirs des autorités compétentes dans la supervision des dispositifs d'externalisation mis en place par les établissements tout en prévoyant un renforcement de l'approche par les risques dans la conception, la mise en œuvre et le déploiement desdits dispositifs d'externalisation.

Annexe 2 : Résultats de la société Orange Bank au cours des 5 derniers exercices

en euros	2015	2016	2017	2018	2019
1) SITUATION FINANCIERE EN FIN D'EXERCICE					
Capital social	120 825 712	220 825 712	320 575 712	475 075 712	659 775 712
Nombre d'actions émises	7 551 607	13 801 607	20 035 982	29 692 232	41 235 982
2) RESULTAT GLOBAL DES OPERATIONS EFFECTIVES					
Chiffre d'affaires hors taxes	180 299 743	177 264 958	130 478 185	120 787 285	129 737 609
Bénéfice avant impôt, amortissements et provisions	9 982 859	- 20 872 678	- 73 755 491	- 139 252 680	- 151 545 821
Impôt sur les bénéfices	- 300 885	- 285 104	- 3 839 341	- 380 029	- 1 979 050
Bénéfice après impôt, amortissements et provisions	5 035 471	- 21 173 563	- 75 997 715	- 169 769 392	- 177 479 031
Montants des bénéfices distribués en N	3 473 739	-	-	-	-
3) RESULTAT DES OPERATIONS REDUIT A UNE SEULE ACTION					
Bénéfice après impôt, mais avant amortissements et provisions	1,28	-	-	-	-
Bénéfice après impôt, amortissements et provisions	0,67	-	-	-	-
Dividende versé à chaque action en N+1	-	-	-	-	-
4) PERSONNEL					
Nombre de salariés inscrit à la date de clôture	550	614	784	861	885
Montant de la masse salariale	28 278 583	30 001 834	33 791 865	41 338 001	45 766 368
Montant versé au titre des avantages sociaux (Sécurité sociale, oeuvres sociales, etc...)	14 763 173	14 841 752	17 801 198	21 010 455	19 510 444

PREMIÈRE RÉOLUTION

Approbation des comptes sociaux de l'exercice clos le 31 décembre 2019 et quitus aux membres du conseil d'administration

L'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, après avoir pris connaissance du rapport de gestion du conseil d'administration et du rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels, approuve les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019 tels qu'ils ont été présentés, comprenant le bilan, le compte de résultat et l'annexe, ainsi que les opérations traduites dans ces comptes et résumées dans le rapport qui se soldent par une perte de (177 479 031) euros. L'assemblée générale donne en conséquence aux membres du conseil d'administration quitus de l'exécution de leur mandat pour l'exercice écoulé.

Cette résolution est [---]

DEUXIÈME RÉOLUTION

Affectation du résultat

L'assemblée générale, après avoir pris connaissance du rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels décide d'affecter la perte de l'exercice d'un montant de (177 479 031) euros au compte report à nouveau.

Conformément à la loi, il est rappelé qu'aucun dividende n'a été versé au titre des exercices clos les 31 décembre 2018, 31 décembre 2017 et 31 décembre 2016.

Cette résolution est [---]

TROISIÈME RÉOLUTION

Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions visées par l'article L.225-38 du Code du commerce

L'assemblée générale, après avoir entendu la lecture du rapport spécial des commissaires aux comptes, sur les conventions relevant de l'article L. 225-38 et suivants du Code de commerce, approuve les termes de ce rapport.

L'assemblée générale, après avoir pris connaissance du rapport du conseil d'administration, prend acte de l'absence de conventions visées à l'article L.225-102-1 dernier alinéa du Code de commerce dans ledit rapport.

Cette résolution est [---]

QUATRIÈME RÉOLUTION

Pouvoir pour formalités

L'assemblée générale confère tous pouvoirs au porteur d'un original, d'un extrait ou d'une copie certifiée conforme des présentes décisions, afin d'effectuer toutes formalités de publicité et/ou de dépôt requises par les dispositions légales applicables.

Cette résolution est [---]

SOMMAIRE

▪ Bilan	41
▪ Hors-bilan	42
▪ Compte de résultat.....	43
▪ Annexe aux comptes sociaux	44

BILAN*(En milliers d'euros)*

N° notes (en milliers d'euros)	2019	2018
Caisse, banques centrales	256 257	393 382
4 Effets publics et valeurs assimilées	581 814	727 495
2 Créances sur les établissements de crédit	1 179 320	1 154 546
3 Opérations avec la clientèle	1 906 921	1 975 044
4 Obligations et autres titres à revenu fixe	610 817	827 960
4 Actions et autres titres à revenu variable	17	17
5 Participations et autres titres détenus à long terme	1 664	1 382
6 Immobilisations incorporelles	87 954	84 091
6 Immobilisations corporelles	4 964	4 899
8 Autres actifs	126 776	107 653
8 Comptes de régularisation	18 954	19 064
Total actif	4 775 457	5 295 534

N° notes (en milliers d'euros)	2019	2018
Banques centrales	-	-
10 Dettes envers les établissements de crédit	439 854	1 097 227
11 Opérations avec la clientèle	3 306 963	3 294 497
12 Dettes représentées par un titre	475 084	322 579
13 Autres passifs	20 040	59 162
13 Comptes de régularisation	150 267	148 071
14 Provisions pour risques et charges	23 218	21 186
15 Dettes subordonnées	27 785	27 785
16 Capitaux propres	509 726	494 795
<i>Capital souscrit</i>	<i>659 776</i>	<i>475 076</i>
<i>Primes d'émission</i>	<i>104 808</i>	<i>104 808</i>
<i>Réserves</i>	<i>12 083</i>	<i>12 083</i>
<i>Report à nouveau</i>	<i>(266 941)</i>	<i>(97 171)</i>
Résultat de l'exercice	(177 479)	(169 769)
Total passif	4 775 457	5 295 534

HORS BILAN*(En milliers d'euros)*

(en milliers d'euros)	2019	2018
Engagements de financement	421 181	443 998
Engagements de financement en faveur des établissements de crédit	-	-
Engagements de financement en faveur de la clientèle	421 181	443 998
Engagements douteux	-	-
Engagements de garantie	8 192	11 595
Cautions, avals et autres garanties d'ordre d'établissements de crédit	4 361	7 256
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3 831	4 339
Engagements douteux	-	-
Engagements sur titres	-	-
Engagements sur titres à recevoir	-	-
Engagements douteux	-	-
Autres engagements	1 126 291	715 064
Valeur en garanties	1 126 291	715 064
Engagements douteux	-	-
Total : Engagements donnés	1 555 663	1 170 658

(en milliers d'euros)	2019	2018
Engagements de financement	-	-
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit	-	-
Engagements de financement reçus de la clientèle	-	-
Engagements douteux	-	-
Engagements de garantie	896 081	834 337
Cautions, avals et autres garanties reçues d'établissements de crédit	747 197	681 413
Garanties reçues de la clientèle	148 884	152 924
Engagements douteux	-	-
Engagements sur titres	-	-
Engagements sur titres à livrer	-	-
Engagements douteux	-	-
Total : Engagements reçus	896 081	834 337

(en milliers d'euros)	2019	2018
Engagements douteux	206	206
Total : Des autres engagements	206	206

Se référer à la note 18 pour les informations relatives aux instruments financiers à terme.

COMPTE DE RÉSULTAT*(En milliers d'euros ; + = produit / - = charge)*

N° notes	COMPTE DE RESULTAT	2019	2018
19	Intérêts et produits assimilés	57 409	64 182
20	Intérêts et charges assimilées	(17 569)	(19 885)
22	Commissions (produits)	63 617	59 592
22	Commissions (charges)	(30 067)	(29 216)
24	Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	(1 188)	(4 112)
25	Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	3 454	(4 568)
26	Autres produits d'exploitation bancaire	1 819	1 125
26	Autres charges d'exploitation bancaire	(28 366)	(25 878)
	Produit net bancaire	49 109	41 241
27	Charges générales d'exploitation	(191 523)	(183 340)
28	Dotations aux amortissements et aux provisions sur immobilisations	(23 723)	(20 395)
	Résultat brut d'exploitation	(166 137)	(162 495)
29	Coût du risque	(11 236)	(7 654)
	Résultat d'exploitation	(177 373)	(170 149)
30	Gains ou pertes sur actifs immobilisés	-	-
	Résultat courant avant impôt	(177 373)	(170 149)
31	Résultat exceptionnel	(2 085)	-
32	Impôt sur les bénéfices	1 979	380
	Dotations/reprises de FRBG et provisions réglementées	-	-
	Résultat net	(177 479)	(169 769)

Faits marquants de l'exercice 2019

Les Groupes Orange et Groupama détiennent le capital d'Orange Bank via la Compagnie Financière d'Orange Bank (CFOB). Cette dernière détient 100% du capital d'Orange Bank moins une action. Au 31 décembre 2019, CFOB était détenue par le Groupe Orange et le Groupe Groupama à hauteur de respectivement 65% et 35%.

Evolutions du capital

Le capital d'Orange Bank a connu deux modifications en 2019 :

- Le 25 février 2019, augmentation de capital de 98 700 000 euros intégralement souscrite par la Compagnie Financière d'Orange Bank, conformément aux décisions de l'Assemblée générale tenue le 15 février 2019 ;
- Le 26 juillet 2019, augmentation de capital de 86 000 000 euros, intégralement souscrite par la Compagnie Financière d'Orange Bank, conformément aux décisions de l'Assemblée générale tenue le 19 juillet 2019.

Après ces deux augmentations de capital, le capital de l'établissement est porté à 659 775 712 euros.

Ouverture de la succursale espagnole

Après l'accord obtenu auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution fin 2018 et inscription au registre du commerce et des sociétés d'Espagne en février 2019, la succursale espagnole a été ouverte à Madrid. L'offre clientèle a été lancée en novembre de cette année.

Pour information, les coûts engagés pour la création de la succursale espagnole ont été pris en charge par le siège. Depuis la création de celle-ci, les coûts de développement de l'offre adaptée au marché espagnol sont pris en charge par la succursale.

Les notes 33 et 34 présentent la ventilation des principaux agrégats du bilan et du compte de résultat selon l'axe géographique.

Événements postérieurs à la clôture

Augmentation de capital

Conformément aux décisions de l'Assemblée générale tenue le 12 décembre 2019, la Compagnie Financière d'Orange Bank a souscrit le 6 janvier 2020 à une augmentation de capital d'Orange Bank d'un montant de 88 000 000 euros portant ce dernier à 747 775 712 euros. Lors de cette opération, l'actionnariat de la Compagnie Financière d'Orange Bank a été modifié ; le groupe Orange détenant dorénavant 71% du capital de la CFOB (auparavant 65%) et le groupe Groupama 29% (auparavant 35%).

Acquisition d'Orange Courtage

Orange Bank souhaite évoluer vers un modèle de bancassurance, avec l'intégration d'une activité de courtier intégrée.

A ce titre, Orange Bank deviendra le courtier d'Orange France pour l'assurance vol – casse des téléphones mobiles au travers de l'acquisition au premier trimestre 2020 d'Orange Courtage. Cette acquisition a été approuvée par le Conseil d'administration du 12 décembre 2019 d'Orange Bank, et sera réalisée le 6 mars 2020. Dans un second temps, l'activité de courtage sera intégrée à Orange Bank au travers d'une Dissolution-confusion (TUP) ou d'une fusion simplifiée d'Orange Courtage dans Orange Bank.

Les objectifs de cette opération sont de permettre à la banque d'adresser l'ensemble de la base clients Assurances au sein d'Orange Bank, et par la suite de faciliter les rebonds commerciaux.

Epidémie de Coronavirus

L'épidémie de Coronavirus et ses conséquences sur les activités économiques et commerciales constituent des événements postérieurs à la clôture de l'exercice. Ils ne sont pas de nature à ajuster les comptes clos au 31 décembre 2019. Ils seront toutefois pleinement appréhendés dans les comptes 2020 de la société.

Note n°1 - Principes

Les comptes annuels de la Banque au 31 décembre 2019 sont établis et présentés conformément aux dispositions du règlement 2014-07 du 26 novembre 2014. Les comptes d'Orange Bank sont intégrés selon la méthode de l'intégration globale dans les comptes consolidés établis par la Compagnie Financière d'Orange Bank.

Principes comptables et méthodes d'évaluation

Les comptes de l'exercice 2019 sont établis en application des principes généraux d'établissement et de présentation des comptes annuels, à savoir :

- la continuité de l'exploitation ;
- la permanence des méthodes comptables ;
- l'indépendance des exercices ;
- dans le respect du principe de prudence.

Les effets d'arrondis peuvent générer, le cas échéant, des écarts entre les montants présentés dans les états financiers et ceux présentés dans les notes annexes.

Changements de méthodes comptables

Aucun changement de méthodes comptables n'a affecté les comptes de l'exercice 2019.

Les textes adoptés par l'Autorité des normes comptables et d'application obligatoire en 2019 n'ont pas d'impact significatif sur les comptes individuels de l'établissement.

L'établissement n'anticipe pas l'application des textes adoptés par l'Autorité des normes comptables lorsqu'elle est optionnelle, sauf mention spécifique.

Coûts liés au développement de la nouvelle offre Orange Bank

Les coûts liés au développement de la nouvelle offre sont comptabilisés selon les règles suivantes :

- les coûts d'achats des logiciels ainsi que tous les coûts de paramétrage sont immobilisés au fil de la réalisation des prestations d'installation et de développement / paramétrage. Ils sont amortis à la date de mise en œuvre opérationnelle des ensembles homogènes. Tous les coûts périphériques directement liés aux développements de cette nouvelle offre font l'objet aussi d'une immobilisation (définition des architectures, pilotage de proximité, etc) ;

- les coûts d'étude préalable, de formation, de débours, de mise à niveau du corpus documentaire sont comptabilisés en charges.

Les logiciels dont les licences sont payables annuellement en fonction du nombre de connexions, de clients gérés, etc, sont comptabilisés en charges étalées sur la période de référence de facturation et d'utilisation (généralement annuelle).

Les coûts du personnel interne à l'établissement, qui contribuent au développement de la nouvelle offre, donnent lieu à activation dès lors qu'il s'agit de coûts dûment identifiés par un suivi des temps et valorisés selon des règles en accord avec les principes comptables généralement admis et les règles du groupe. A l'inverse, les coûts de personnel ne répondant pas à ces critères sont maintenus en charges de personnel.

Créances sur les établissements de crédit et la clientèle - Engagements par signature

Les créances sur les établissements de crédit et la clientèle sont ventilées d'après leur durée initiale ou la nature des concours : créances à vue (comptes ordinaires et opérations au jour le jour) et créances à terme pour les établissements de crédit ; crédits de trésorerie, crédits d'équipements, crédits à l'habitat, autres crédits et comptes ordinaires pour les créances sur la clientèle.

Ces créances intègrent les crédits consentis ainsi que les opérations de pension, matérialisées par des titres ou des valeurs.

Les créances et dettes répondant à des conditions spécifiques (même contrepartie, exigibilité et devise identiques, existence d'une lettre de fusion de comptes...) ont fait l'objet d'une compensation comptable au bilan.

Les commissions et les coûts marginaux de transaction perçus ou payés à l'octroi des crédits sont comptabilisés sur la durée de vie de ceux-ci prorata temporis.

Les intérêts courus sur les créances sont portés en comptes de créances rattachées en contrepartie du compte de résultat.

Les engagements par signature comptabilisés au hors bilan correspondent à des engagements irrévocables de concours en trésorerie et à des engagements de garantie qui n'ont pas donné lieu à des mouvements de fonds.

Lorsqu'il existe un risque de voir les débiteurs dans l'impossibilité d'honorer une part ou la totalité de leurs dettes ou de leurs engagements, des dépréciations pour créances douteuses ou des provisions sont dotées dans les résultats.

Conformément aux textes en vigueur, les engagements présentant des échéances impayées depuis plus de trois mois sont automatiquement classés en encours douteux. Par ailleurs, les intérêts sur créances douteuses sont intégralement provisionnés.

Dès lors qu'un engagement est porteur d'un risque de crédit avéré rendant probable la non perception par Orange Bank de tout ou partie des sommes dues au titre des engagements souscrits par la contrepartie conformément aux dispositions contractuelles initiales, nonobstant l'existence de garanties, l'encours afférent est classé en encours douteux. C'est le cas s'il existe un ou plusieurs impayés depuis trois mois au moins, ou si indépendamment de l'existence de tout impayé on peut conclure à l'existence d'un risque avéré, ou s'il existe

des procédures contentieuses. Les découverts sont qualifiés d'encours douteux au plus tard à l'issue d'une période de trois mois de dépassement continu des limites portées à la connaissance de la clientèle.

Pour un débiteur donné, le classement d'un encours en créances douteuses entraîne, par contagion, un classement identique de l'ensemble des encours et engagements sur ce débiteur.

Les créances douteuses peuvent être reclassées en encours sains lorsque les paiements ont repris de manière régulière pour les montants correspondant aux échéances contractuelles d'origine. De même, les créances douteuses ayant fait l'objet d'une restructuration peuvent être reclassées en encours sains. Un crédit est dit restructuré si la Banque octroie à l'emprunteur, pour des raisons économiques ou juridiques liées aux difficultés financières de l'emprunteur, une facilité qu'il n'aurait pas envisagée dans d'autres circonstances : allongement de la durée du crédit, rachat de crédit, effacement d'une partie de la dette, suspension d'échéances. La restructuration consiste notamment à réintégrer dans le capital les impayés constatés.

Un encours douteux compromis est un encours douteux dont les perspectives de recouvrement sont fortement dégradées et pour lequel un passage en perte à terme est envisagé. Cette identification intervient au plus tard à la échéance du terme. Un encours douteux est présumé compromis au plus tard un an après la classification en encours douteux, à l'exception des créances douteuses pour lesquelles les clauses contractuelles sont respectées et de celles assorties de garanties permettant leur recouvrement. Sont également considérées comme créances douteuses compromises, les créances restructurées pour lesquelles le débiteur n'a pas respecté les échéances fixées. Le classement en encours douteux compromis entraîne par contagion le classement dans cette catégorie des autres encours relatifs à la contrepartie concernée.

Les encours douteux donnent lieu à la constitution de provisions pour créances douteuses, ou pour risques s'agissant des engagements hors bilan, à hauteur des pertes probables. Pour les crédits à la consommation et les découverts aux particuliers, le calcul est basé sur l'historique des pertes constatées sur les dossiers clôturés et en prenant en compte l'effet actualisation des flux recouvrables. Les crédits d'autres natures (crédits immobiliers, crédits aux entreprises et professionnels...) font l'objet de dépréciations déterminées sur base individuelle en tenant compte notamment de l'estimation de la valeur des garanties détenues.

Qu'elles soient déterminées selon des modèles statistiques ou sur base individuelle, les provisions sont estimées en référence aux flux recouvrables actualisés. La méthode utilisée consiste à répartir les flux recouvrables estimés sur les cinq dernières années des concours accordés, afin de déterminer les flux actualisables. Les mises en place pour chaque ligne de produits sont déduites des encaissements constatés ainsi que les pertes pour irrécouvrabilités réelles ou estimées. Le flux recouvrable ainsi déterminé est actualisé au taux d'intérêt effectif d'origine. Le stock des flux recouvrables antérieur aux cinq dernières années est réputé exigible immédiatement.

Par ailleurs, les intérêts sur créances douteuses sont intégralement provisionnés en PNB. Les dotations et reprises de provisions, les pertes sur créances irrécouvrables et les récupérations sur créances amorties sont présentées dans la rubrique « Coût du risque ».

Les encours de créances restructurées, reclassés dans la catégorie des crédits sains, ne font plus l'objet de provisions, conformément à ce que prévoit la réglementation dès lors que les termes de la restructuration sont respectés.

Une dépréciation peut être constituée afin de couvrir le risque de recouvrement des flux à encaisser subsistant suite à une restructuration.

De telles modifications de valeurs sont enregistrées dans la rubrique « Coût du risque ».

Orange Bank dote une provision collective sur les encours sains « dégradés ». Il s'agit des encours qui ont connu des impayés, des dépassements ou qui ont fait l'objet d'une restructuration, et qui ne sont pas déclassés en encours douteux. Cette provision concerne l'ensemble des portefeuilles à l'exception des crédits immobiliers cautionnés et des encours de la gestion privée. Les taux de provisions appliqués à ces encours correspondent, soit à une observation du taux de pertes, ou à défaut à un taux forfaitaire, et sont mis à jour deux fois par an.

Une provision collective sur les encours sains est déterminée par marché. Le stock de provisions au passif s'élève à 3,8 millions d'euros au 31 décembre 2019.

Portefeuilles titres

Les titres sont classifiés en fonction de :

- leur nature : effets publics (Bons du Trésor et titres assimilés), obligations et autres titres à revenu fixe (titres de créances négociables et titres du marché interbancaire), actions et autres titres à revenu variable ;
- leur portefeuille de destination : transaction, placement, investissement, participations et titres de l'activité de portefeuille, correspondant à l'objet économique de leur détention.

Pour chaque catégorie de portefeuille, ils sont soumis à des règles d'évaluation spécifiques qui sont les suivantes :

Titres de transaction

Ce sont les titres négociables sur un marché liquide qui sont acquis dans une intention de revente dans un délai inférieur à un an. Ils font l'objet d'une évaluation sur la base de leur valeur de marché à la date de clôture de l'exercice. Le solde des gains et pertes latents ainsi constaté, de même que le solde des gains et pertes réalisés sur cession des titres est porté au compte de résultat, sous la rubrique : « Gains ou pertes sur opérations de portefeuille de négociation ».

Titres d'investissement

Il s'agit de titres à revenu fixe que la Banque a l'intention et les moyens de détenir de façon durable jusqu'à l'échéance. Conformément aux règles comptables, seuls les intérêts courus et échus sont comptabilisés en compte de résultat. Les dotations et reprises de provisions pour risque de contrepartie de titres d'investissement sont enregistrées sous la rubrique : « Coût du risque ».

Titres de placement

Ce sont les titres qui sont acquis dans une intention ni de transaction, ni d'investissement.

Quand ceux-ci sont disponibles, ils sont valorisés sur la base de cours de bourse, ou de notations externes, sinon des modèles internes communément admis sont utilisés. La différence entre la valeur comptable – corrigée des amortissements des surcotes et décotes – et le prix de marché des titres, fait l'objet d'un

provisionnement par titres de même nature, sans compensation avec les plus-values constatées sur les autres catégories de titres.

Les dotations et reprises de dépréciation ainsi que les plus ou moins-values de cession des titres de placement sont enregistrées sous la rubrique : « Gains ou pertes sur opérations du portefeuille de placement ».

Actions et autres titres à revenu variable

Les actions sont inscrites au bilan à leur coût d'achat hors frais d'acquisition ou à leur valeur d'apport. À la clôture de l'exercice, elles sont évaluées par rapport à leur valeur probable de négociation. Dans le cas des titres cotés, celle-ci est déterminée en fonction du cours de bourse le plus récent. Aucune compensation n'est opérée entre les plus et moins-values latentes ainsi constatées, et seules les moins-values latentes sont comptabilisées par l'inscription d'une dépréciation du portefeuille titres. Les revenus de dividendes attachés aux actions de placement sont portés au compte de résultat sous la rubrique : « Revenus des titres à revenu variable ».

Obligations et autres titres à revenu fixe

Ces titres sont inscrits au bilan à leur prix d'acquisition hors frais d'acquisition et concernant les obligations, hors intérêts courus non échus à la date d'acquisition.

Les différences entre les prix d'acquisition et les valeurs de remboursement (primes si elles sont positives, décotes si elles sont négatives) sont enregistrées au compte de résultat sur la durée de vie des titres concernés. Les intérêts courus à percevoir attachés aux obligations et autres titres à revenu fixe de placement et d'investissement sont portés dans un compte de créances rattachées en contrepartie de la rubrique : « Produits d'intérêts » du compte de résultat.

Titres de participation, de filiales et autres titres immobilisés

Il s'agit :

- d'une part, des titres représentant au moins 10 % du capital d'une entreprise et dont la possession durable est estimée utile à l'activité de la Banque notamment parce qu'elle permet d'exercer une influence sur la société émettrice des titres ou d'en assurer le contrôle ;
- d'autre part, des titres détenus sur une longue période dans la seule intention d'en retirer à plus ou moins longue échéance une rentabilité satisfaisante, sans intervention dans la gestion de la société émettrice.

Les titres de participation sont comptabilisés à leur coût d'achat hors frais d'acquisition. Les revenus de dividendes attachés à ces titres sont portés au compte de résultat sous la rubrique : « Revenus des titres à revenu variable ».

Les titres de participation sont évalués en fonction de leur valeur d'usage par référence à différents critères tels que l'actif net, le cours de bourse, la capitalisation de résultats. Les plus-values latentes ne sont pas comptabilisées et les moins-values latentes donnent lieu à la constitution d'une dépréciation du portefeuille titres. Les dotations et reprises de dépréciation ainsi que les plus ou moins-values de cession de ces titres sont comptabilisées sous la rubrique : « Gains ou pertes sur actifs immobilisés ».

En cas de capitaux propres négatifs, un complément de provision est comptabilisé en provision pour risques et charges.

Test de dépréciation des titres de participation

Les sociétés contrôlées font l'objet d'une campagne annuelle de valorisation dans le trimestre précédent l'arrêté des comptes annuels.

Les sociétés ayant un historique de distribution de dividendes avec un maintien ou une progression de leurs capitaux propres sont réputées sans besoin de provisionnement. Ce principe peut être remis en cause par la connaissance d'événements défavorables ou représentatifs de risques.

Immobilisations

Les immobilisations sont inscrites à l'actif du bilan à leur coût d'acquisition. D'une manière générale, les amortissements sont calculés sur la durée d'usage estimée des immobilisations selon la méthode linéaire ou dégressive :

- Agencements	(*)
- Mobilier de bureau	10 ans
- Matériel de bureau, véhicules	4 ans
- Logiciels acquis ou développés	12 mois à 5 ans

(*) Orange Bank est locataire des locaux occupés. Les travaux d'entretien courants et d'agencements sont comptabilisés en charge. Seuls les travaux majeurs donnent lieu à immobilisation et amortissement sur la durée restant à courir du bail. Le siège fait l'objet d'une rénovation profonde sur les exercices 2018 et 2019. Les coûts sont amortis en fonction des livraisons et sur la durée restant à courir du bail (échéance : octobre 2025).

Dettes envers les établissements de crédit et comptes créditeurs de la clientèle

Les dettes envers les établissements de crédit et la clientèle sont ventilées d'après leur durée initiale ou leur nature : dettes à vue (dépôts à vue, comptes ordinaires) et dettes à terme pour les établissements de crédit ; comptes ordinaires, comptes d'épargne à régime spécial et autres dépôts pour la clientèle. Ces dettes intègrent les opérations de pension, matérialisées par des titres ou des valeurs.

Les intérêts courus sur ces dettes sont portés en comptes de dettes rattachées en contrepartie du compte de résultat.

Dettes représentées par un titre

Les dettes représentées par un titre sont ventilées par support : bons de caisse, titres du marché interbancaire et titres de créances négociables, titres obligataires et assimilés, à l'exclusion des titres subordonnés classés parmi les dettes subordonnées.

Les intérêts courus à verser, attachés à ces titres, sont portés dans un compte de dettes rattachées en contrepartie du compte de résultat. Les primes d'émission ou de remboursement des emprunts obligataires sont

amorties de manière linéaire ou financière sur la durée de vie des emprunts concernés. La charge correspondante est inscrite en charges d'intérêts sous la rubrique : « Obligations et autres titres à revenu fixe » du compte de résultat.

Dettes subordonnées

Cette rubrique regroupe les dettes matérialisées ou non par des titres, à terme ou à durée indéterminée, dont le remboursement en cas de liquidation du débiteur n'est possible qu'après désintéressement des autres créanciers et avec l'autorisation préalable de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

Le cas échéant, les intérêts courus à verser attachés aux dettes subordonnées sont portés dans un compte de dettes rattachées en contrepartie du compte de résultat.

Composition du capital social

Le capital social d'Orange Bank est de 659 775 712 euros, composé de 41 235 982 actions de 16 euros de valeur nominale qui se répartissent comme suit :

- CFOB 41 235 981 actions
- Orange Participations 1 action

Provisions pour risques et charges

Les provisions pour risques et charges sont définies comme des passifs dont l'échéance ou le montant ne sont pas fixés de façon précise (litiges, ...).

Les provisions comprennent :

- les provisions concernant des engagements par signature, et pour risques divers et litiges ;
- les provisions collectives au titre du risque de crédit et les provisions relatives aux engagements de la Banque en matière de rentes viagères ;
- les provisions pour risque épargne-logement.

La Banque n'a pas de risque sur les pays émergents.

Conformément à la réglementation, les comptes et plans d'épargne logement comportent différentes composantes qui génèrent des droits et des engagements pour leurs titulaires et symétriquement, pour les établissements de crédit. Pour les établissements de crédit, les engagements suivants :

- rémunérer l'épargne dans le futur à un taux fixé à l'ouverture du contrat pour une durée indéterminée ;
- prêter au client à un taux déterminé fixé à l'ouverture du contrat ;

sont couverts par des provisions. L'impact sur le compte de résultat n'est pas significatif.

Litiges

Orange Bank fait l'objet de deux contentieux historiques où les demandeurs réclament au total environ 480 millions d'euros au titre du préjudice financier qu'ils prétendent avoir subi. Orange Bank considérant ces réclamations non fondées et les contestant fermement, le Groupe n'a comptabilisé aucun passif, à l'exception d'une provision couvrant les frais de défense de la Banque.

Opérations en devises

Les profits et pertes de change résultant des opérations courantes conclues en devises étrangères sont comptabilisés dans le compte de résultat. Les positions de change au comptant et les opérations à terme sont évaluées mensuellement selon les cours de change officiels au comptant de fin de période. Les différences de réévaluation ainsi dégagées sont enregistrées régulièrement dans le compte de résultat.

Par ailleurs, les reports et déports, liés aux opérations de change à terme couvertes sont parallèlement rapportés au compte de résultat sur la période restant à courir jusqu'à l'échéance de ces opérations.

Opérations sur les instruments financiers à terme

Les opérations de couverture et de marché portant sur des instruments financiers à terme de taux, de change ou d'actions sont enregistrées conformément aux dispositions du règlement n°2014-07 du 26 novembre 2014. Ainsi, les engagements relatifs à ces opérations sont inscrits dans les comptes hors bilan pour la valeur nominale des contrats (cf. notes n°18 et 18 bis). Ce montant représente le volume, ou encore le montant notionnel, des opérations en cours. Il ne reflète ni le risque de marché, ni le risque de contrepartie qui leur sont associés.

Plusieurs cas sont à distinguer en ce qui concerne la comptabilisation des résultats afférant à ces instruments :

- **Opérations de couverture**

Les charges et produits relatifs aux instruments financiers à terme utilisés à titre de couverture, affectés dès l'origine à un élément ou à un ensemble homogène d'éléments identifiés, sont constatés dans les résultats de manière symétrique à la prise en compte des produits et charges sur les éléments couverts. S'ils concernent des instruments de taux d'intérêt, ils sont comptabilisés sous la même rubrique que les produits et charges sur les éléments couverts, en produits nets d'intérêts. S'ils concernent des instruments autres que de taux (instruments sur actions, indices boursiers, de change, etc.), ils sont comptabilisés dans la rubrique dans laquelle sont enregistrés les résultats des éléments couverts.

- **Opérations de transaction**

Les opérations de marché incluent d'une part des instruments négociés sur un marché organisé ou assimilé, d'autre part, des instruments qui, bien que négociés de gré à gré sur des marchés moins liquides, sont inclus dans des portefeuilles de transaction. Ces opérations sont évaluées par référence à leur valeur de marché à la date de clôture, éventuellement corrigée d'une décote prudentielle. Les gains ou pertes correspondants sont directement portés dans les résultats de l'exercice, qu'ils soient latents ou réalisés. Ils sont inscrits au compte de résultats en résultat net sur opérations financières, dans les rubriques « Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation ».

Engagements en matière de retraites

Les engagements en matière d'indemnités de départ à la retraite et médaille du travail sont provisionnés à la clôture de l'exercice. Ces engagements sont évalués sur la base des droits acquis pour l'ensemble du personnel en activité en fonction du taux de rotation du personnel, des salaires futurs actualisés et des charges sociales. Le calcul des engagements a été effectué par une société externe sur la base des données individuelles.

Depuis 2018, un accord du Groupe Orange favorisant le temps partiel senior s'applique à Orange Bank, l'entreprise s'engageant, au-delà du temps de présence effectif, à maintenir un pourcentage de la rémunération des seniors ayant opté et à prendre en charge 100% de leur cotisations retraites. Cet engagement – dont le calcul est effectué par une société externe - fait l'objet d'une provision.

Engagements de hors-bilan

La Banque constate dans le hors-bilan les engagements irrévocables donnés ou reçus.

Évaluation de certains postes du compte de résultat

- **Commissions**

Les commissions sont comptabilisées en fonction de la réalisation des prestations auxquelles elles se rattachent, soit immédiatement en résultat, soit de façon étalée.

Pour les prestations ponctuelles, celles-ci sont directement comptabilisées en compte de résultat.

Les commissions sur courtage sont enregistrées en fonction de la date d'opération et non de la date de dénouement.

- **Frais de personnel**

La rubrique « *Frais de personnel* » comprend l'ensemble des dépenses liées au personnel. Elle intègre notamment le montant de l'intéressement des salariés se rattachant à l'exercice.

Les engagements en matière de compte épargne temps ont été enregistrés en charges à payer pour un montant de 1,8 million d'euros charges sociales incluses.

- **Impôts sur les bénéfices**

La Banque est membre depuis le 1^{er} janvier 2017 d'un Groupe d'intégration fiscale dont la société mère est la CFOB.

La rubrique « Impôts sur les bénéfices » pour un montant de 1 979 milliers d'euros correspondent à des crédits d'impôts.

- **Dépenses environnementales**

La Banque, compte tenu de ses activités, n'a pas à constater de charges, passifs ou actifs environnementaux.

- **Charges exceptionnelles**

Groupama et Orange Bank ayant estimé l'absence de perspective de maintien par la banque des activités de gestion des moyens de paiements au profit des entreprises du groupe Groupama et de tenue de compte conservation (hors certificats mutualistes), ont, en conséquence, recherché une

solution devant permettre leur transfert. Ceci a conduit Groupama à lancer en 2019 des appels d’offres afin de sélectionner de nouveaux prestataires.

Compte tenu des éléments supra, il en résulte pour Orange Bank la constitution d’une provision pour charges destinée à couvrir les coûts liés au transfert et/ou au reclassement des collaborateurs devant intervenir en 2020 ainsi que les divers frais de conseils liés. Cette provision s’élève à 2 069 milliers d’euros (voir note 31).

Honoraires des Commissaires aux comptes

Le montant total des honoraires des Commissaires aux Comptes figurant au compte de résultat s’élève à 224 500 euros HT pour le Cabinet KPMG et 224 500 euros HT pour le Cabinet EY. Dans le cadre de la première intégration des comptes de la succursale espagnole dans les comptes d’Orange Bank, il a été accordé un budget complémentaire de 5 milliers d’euros HT pour chacun des cabinets.

Rémunérations et effectifs

- **Rémunérations allouées aux membres du Comité exécutif**

La rémunération allouée au titre de l’exercice à raison de leur fonction s’élève à 1 024 274 euros nets de toutes cotisations ou retenues. Le Comité exécutif est composé au 31 décembre 2019 de 9 membres.

- **Tableau des effectifs – effectifs moyens (CDD, CDI & ALD)**

	2019	2018
Employés	446	437
Cadres	439	424
Total	885	861

Exposition aux dettes des pays à risque

La Banque n’a pas d’engagement sur des pays hors de la zone Euro.

Note n°2 – Créances sur les établissements de crédit

(en milliers d'euros)	2019						2018
	< 1 mois	> 6 mois < 1 an	> 5 ans	Total en principal	Créances rattachées	Total	
Comptes et prêts	1 147 082	30 000	-	1 177 082	53	1 177 135	1 153 011
> A vue	147 564	-	-	147 564	-	147 564	218 410
> A terme	999 518	30 000	-	1 029 518	53	1 029 572	934 601
Valeurs reçues en pension	-	-	-	-	-	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	-	-	-	-	-	-
Prêts subordonnés	-	-	2 185	2 185	-	2 185	1 534
Sous-total	1 147 082	30 000	2 185	1 179 267	53	1 179 320	1 154 546
Provisions	-	-	-	-	-	-	-
Valeurs nettes	1 147 082	30 000	2 185	1 179 267	53	1 179 320	1 154 546

Note n°3-1 – Opérations avec la clientèle : Analyse par durée résiduelle

(en milliers d'euros)	2019					
	< 1 mois	> 1 < 3 mois	> 3 < 6 mois	> 6 mois < 1 an	1 an > 2 ans	2 ans > 5 ans
Crédits à la clientèle	43 327	75 178	101 654	191 482	319 325	542 923
Prêts à la clientèle financière	-	-	-	-	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	-	-	-	-	-
Découverts	14 423	-	-	-	-	-
Créances douteuses	-	-	-	-	-	-
<i>Douteux</i>	-	-	-	-	-	-
<i>Douteux compromis</i>	-	-	-	-	-	-
Valeurs non imputées	1 873	-	-	-	-	-
Sous-total	59 623	75 178	101 654	191 482	319 325	542 923
Provisions	-	-	-	-	-	-
Valeurs nettes au bilan	59 623	75 178	101 654	191 482	319 325	542 923

	2019					2018
	> 5 ans	Indéterminé	Total en principal	Créances rattachées	Total	
Crédits à la clientèle	585 337	2 840	1 862 066	2 574	1 864 641	1 928 801
Prêts à la clientèle financière	-	-	-	-	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	-	-	-	-	271
Découverts	-	-	14 423	305	14 728	19 012
Créances douteuses	-	67 564	67 564	-	67 564	61 338
<i>Douteux</i>	-	35 700	35 700	-	35 700	30 774
<i>Douteux compromis</i>	-	31 864	31 864	-	31 864	30 564
Valeurs non imputées	-	-	1 873	-	1 873	1 450
Sous-total	585 337	70 404	1 945 926	2 879	1 948 805	2 010 872
Provisions	-	(41 884)	(41 884)	-	(41 884)	(35 828)
Valeurs nettes au bilan	585 337	28 520	1 904 042	2 879	1 906 921	1 975 044

Note n°3-2 – Ventilation des créances de la clientèle par nature

(en milliers d'euros)	2019					2018
	Créances brutes	Créances rattachées	TOTAL			
			Brut	dépréciations	Net	
Crédits de trésorerie	844 264	1 058	845 322	-	845 322	898 869
Crédits à l'équipement	158 120	510	158 630	-	158 630	201 242
Crédits à l'habitat	853 114	999	854 112	-	854 112	823 658
Autres crédits	6 569	7	6 576	-	6 576	5 033
Total crédits à la clientèle	1 862 066	2 574	1 864 641	-	1 864 641	1 928 801
Prêts à la clientèle financière	-	-	-	-	-	-
Découverts	14 423	305	14 728	-	14 728	19 012
<i>Titres reçus en pension livrée</i>	-	-	-	-	-	271
Créances douteuses	67 564	-	67 564	(41 884)	25 680	25 510
<i>Douteux</i>	<i>35 700</i>	-	<i>35 700</i>	<i>(13 937)</i>	<i>21 763</i>	<i>14 134</i>
<i>Douteux compromis</i>	<i>31 864</i>	-	<i>31 864</i>	<i>(27 947)</i>	<i>3 917</i>	<i>11 376</i>
Valeurs non imputées	1 873	-	1 873	-	1 873	1 450
Total créances	1 945 926	2 879	1 948 805	(41 884)	1 906 921	1 975 044

Note n°4-1 – Titres de transaction, de placement et d'investissement

(en milliers d'euros)	Transaction	Placement	Investissement	2019	2018
Effets publics et valeurs assimilées - Valeurs nettes au bilan					
Titres cotés	-	5 005	572 179	577 184	722 492
Titres non cotés	-	-	-	-	-
Créances rattachées	-	47	4 583	4 630	5 004
Dépréciations	-	-	-	-	-
Valeurs nettes au bilan		5 052	576 761	581 814	727 495
Obligations et autres titres à revenu fixe					
Titres cotés	78 972	359 804	129 538	568 315	724 119
Titres non cotés	-	41 503	-	41 503	105 768
Créances rattachées	-	973	624	1 596	2 456
Dépréciations	-	(597)	-	(597)	(4 384)
Valeurs nettes au bilan	78 972	401 683	130 162	610 817	827 980
Sous total	78 972	406 735	706 923	1 192 630	1 555 455
Actions et autres titres à revenu variable - Valeurs nettes au bilan					
OPCVM	-	17	-	17	17
Dépréciations	-	-	-	-	-
Valeurs nettes au bilan	-	17	-	17	17
Total valeurs nettes	78 972	406 751	706 923	1 192 647	1 555 472
Valeurs estimatives	78 972	406 000	736 212	1 221 184	1 617 239

Note n°4-2 – Effets publics, obligations et autres titres à revenu fixe

(en milliers d'euros)	Analyse par durée résiduelle				
	< 1 mois	1 mois - 3 mois	3 mois - 6 mois	6 mois - 1 an	1 an - 2 ans
Obligations et titres à revenu fixe	40 388	48 916	51 354	73 469	134 141
Effets publics et valeurs assimilées	-	-	-	88 793	90 393
Total	40 388	48 916	51 354	162 262	224 535
Dépréciations effets privés	-	-	-	(7)	(5)
Dépréciations effets publics	-	-	-	-	-
Valeurs nettes au bilan	40 388	48 915	51 354	162 255	224 530

	Analyse par durée résiduelle					2018
	2 ans - 5 ans	+ 5 ans	Sous-total 2019	Créances rattachées	Total 2019	
Obligations et titres à revenu fixe	119 767	141 782	609 817	1 596	611 414	832 343
Effets publics et valeurs assimilées	364 821	33 176	577 184	4 630	581 814	727 495
Total	484 588	174 958	1 187 001	6 226	1 193 227	1 559 838
Dépréciations effets privés	(62)	(523)	(597)	-	(597)	(4 384)
Dépréciations effets publics	-	-	-	-	-	-
Valeurs nettes au bilan	484 526	174 435	1 186 405	6 226	1 192 630	1 555 454

Note n°5 – Valeur estimative des titres de participation, parts dans les entreprises liées, autres immobilisations financières

(en milliers d'euros)	2019		2018	
	Valeur au bilan	Valeur estimative	Valeur au bilan	Valeur estimative
Valeurs nettes des titres de participation	-	-	-	-
Valeur brute	-	-	-	-
Provisions	-	-	-	-
Valeurs nettes dans les entreprises liées	-	-	-	-
Valeur brute	-	-	-	-
Provisions	-	-	-	-
Valeurs nettes titres à long terme	1 664	1 664	1 382	1 382
Valeur brute	1 664	1 664	1 382	1 382
Provisions	-	-	-	-
Total - Valeur estimative des titres de participation, parts dans les entreprises liées, autres immobilisations financières	1 664	1 664	1 382	1 382

Note n°6 – Immobilisations corporelles et incorporelles

(en milliers d'euros)	2019			2018		
	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
Immobilisations corporelles	19 704	(14 739)	4 964	18 392	(13 493)	4 899
Immobilisations incorporelles (*)	161 653	(73 698)	87 954	138 918	(54 827)	84 091
Valeurs au bilan	181 356	(88 438)	92 918	157 310	(68 320)	88 990

* Dont 4,7 M€ d'immobilisations en cours au 31 décembre 2019 (11,6 M€ au 31 décembre 2018)

Note n°7 – Variation de l'actif immobilisé

(en milliers d'euros)	2018	2019			Total
		Augmentation (acquisitions & dotations)	Diminution (cessions & reprises)	Autres mouvements	
Titres de participations et parts dans les entreprises liées	-	-	-	-	-
Valeur brute	-	-	-	-	-
Provisions	-	-	-	-	-
Titres de l'activité de portefeuille	-	-	-	-	-
Valeur brute	-	-	-	-	-
Valeurs nettes au bilan des titres et avances	-	-	-	-	-
Immobilisations incorporelles	138 919	25 517	(3 605)	821	161 652
Amortissements des immobilisations incorporelles	(54 827)	(20 347)	1 476	-	(73 698)
Dépréciations des immobilisations incorporelles	-	-	-	-	-
Immobilisations corporelles	18 392	1 313	-	(2)	19 704
Amortissements des immobilisations corporelles	(13 493)	(1 246)	-	-	(14 739)
Valeurs nettes des immobilisations	88 991	5 237	(2 129)	819	92 918
Total en valeurs nettes au bilan	88 991	5 237	(2 129)	819	92 918

Note n°8 – Autres actifs et comptes de régularisation

(en milliers d'euros)	2019	2018
Autres actifs	126 776	107 653
Débiteurs divers	36 157	28 031
Comptes de règlements	5 369	2 423
Dépôts de garanties versées	85 249	77 200
<i>Dont appel de marge</i>	<i>75 660</i>	<i>57 069</i>
Comptes de régularisation	18 954	19 064
Comptes d'ajustement et comptes d'écarts	40	412
Produits à recevoir	11 301	13 271
Charges constatées d'avance	4 976	2 090
Autres comptes de régularisation	2 638	3 292
Valeurs nettes au bilan	145 730	126 717

Note n°9 – Dépréciations de l'actif

(en milliers d'euros)	2018	2019			
		Dotations	Reprises et utilisations	Autres mouvements	Total
Sur créances clientèle	35 828	25 779	(19 723)	-	41 884
Sur titres immobilisés	1	-	-	(1)	-
Sur titres de placement	4 384	-	(3 786)	-	598
Sur autres actifs (*)	227	-	(112)	-	115
Total - Dépréciations de l'actif	40 440	25 779	(23 621)	(1)	42 597

(*) correction de l'ouverture par intégration du poste "autres créances" (103 k€ au 31 décembre 2018) afin de mettre en cohérence les dotations et reprises de la note 9 avec la note 29

Note n°10 – Dettes envers les établissements de crédit

(en milliers d'euros)	2019							2018
	< 1 mois	> 3 < 6 mois	2 ans > 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Dettes rattachées	Total	
Comptes et emprunts	3 382	433 140	7 421	2 185	446 128	(6 274)	439 854	460 776
A vue	3 382	-	-	-	3 382	-	3 382	20 675
A terme	-	433 140	7 421	2 185	442 746	(6 274)	436 472	440 101
Titres donnés en pensions livrées	-	-	-	-	-	-	-	636 451
Valeurs au bilan	3 382	433 140	7 421	2 185	446 128	(6 274)	439 854	1 097 227

Note n°11 – Comptes créditeurs de la clientèle

(en milliers d'euros)	2019				2018
	< 1 mois	Total en Principal	Dettes rattachées	Total	
Comptes ordinaires créditeurs	2 505 432	2 505 432	128	2 505 560	2 477 740
Comptes et emprunts à terme	160	160	20	180	285
Comptes d'épargne à régime spécial	780 253	780 253	26	780 279	775 589
Autres dettes envers la clientèle	20 944	20 944	-	20 944	40 883
Titres donnés en pension livrée	-	-	-	-	-
Total - Comptes créditeurs de la clientèle	3 306 790	3 306 790	173	3 306 963	3 294 497

Note n°12 – Dettes représentées par un titre

(en milliers d'euros)	2019							2018	
	> 1 < 3 mois	> 3 < 6 mois	> 6 mois < 1 an	1 an > 2 ans	2 ans > 5 ans	Total en principal	Dettes rattachées		Total
Titres de créance négociable	15 000	15 000	294 750	115 250	35 000	475 000	84	475 084	322 579
Dans la zone Euro	15 000	15 000	294 750	115 250	35 000	475 000	84	475 084	322 579
Valeurs au bilan	15 000	15 000	294 750	115 250	35 000	475 000	84	475 084	322 579

Note n°13 – Autres passifs et comptes de régularisation

(en milliers d'euros)	2019	2018
Autres passifs	20 040	59 162
Comptes de règlements relatifs aux opérations sur titres	1 928	29 401
Dépôts de garanties reçus	44	44
Créditeurs divers	18 068	29 717
Comptes de régularisation	150 267	148 071
Siège et succursales - Réseau	185	-
Comptes d'ajustements et d'écarts	5	5
Produits constatés d'avance	22 612	28 312
<i>dont soulte reçue</i>	<i>22 211</i>	<i>28 225</i>
Charges à payer	123 811	114 110
Autres comptes de régularisation	3 654	5 586
Gains à étaler sur contrats de couverture	-	58
Valeurs nettes au bilan	170 307	207 233

Note n°14 – Provisions pour risques et charges

(en milliers d'euros)	2018	2019			Total
		Dotations	Reprises et utilisations	Autres mouvements	
Risque d'exécution des engagements	9 132	2 379	(3 975)	-	7 536
Retraites et assimilées	5 040	1 303	(128)	-	6 215
Autres risques et charges	7 015	687	(303)	-	7 398
<i>dont Médaille du travail</i>	<i>2 500</i>	<i>647</i>	<i>(203)</i>	-	<i>2 943</i>
Provision pour restructuration	-	2 069	-	-	2 069
Valeurs au bilan	21 186	6 438	(4 407)	-	23 218

Note n°15 – Dettes subordonnées : analyse par durée résiduelle

(en milliers d'euros)	2019			2018
	>1 < 3 mois	> 5 ans	Total	Total
Dettes subordonnées à durée déterminée	-	27 443	27 443	27 443
Total zone euro	-	27 443	27 443	27 443
Dettes rattachées	342	-	342	342
Valeurs au bilan	342	27 443	27 785	27 785

Note n°16 – Evolution des capitaux propres

(en milliers d'euros)	2018	Affectation du résultat N-1	Augmentation du capital	Autres mouvements	Distribution versée	Résultat au 31/12/2019	2019
Capital libéré	475 076	-	184 700	-	-	-	659 776
Primes d'émission	104 808	-	-	-	-	-	104 808
Réserves	12 082	-	-	-	-	-	12 082
<i>Dont réserve légale</i>	<i>12 082</i>	-	-	-	-	-	<i>12 082</i>
Report à nouveau	(97 171)	(169 769)	-	-	-	-	(266 940)
Sous-total	494 795	(169 769)	184 700	-	-	-	509 726
Résultat	(169 769)	169 769	-	-	-	(177 479)	(177 479)
Distribution des dividendes	-	-	-	-	-	-	-
Total - Evolution des capitaux propres	325 026	-	184 700	-	-	(177 479)	332 247

Note n°17 – Opérations de change et emprunts en devises

(en milliers d'euros)	2019		2018	
	A recevoir	A livrer	A recevoir	A livrer
Opérations de change au comptant	30	30	915	911
Euros achetés non reçus	30	-	34	-
Devises achetées non reçues	-	-	881	-
Euros vendus non livrés	-	-	-	878
Devises vendues non livrées	-	30	-	34
Prêts et emprunts de devises	1 179	-	-	-
Devises prêtées non livrées	1 179	-	-	-
Devises empruntées non livrées	-	-	-	-
Opérations de change à terme	812	813	12 090	13 603
Devises hors Euroland	-	813	5 044	6 163
Devises Euroland	812	-	7 046	7 440
REPORT/ DEPOT	-	1	2 080	3 963
Total - Opérations de change et emprunts en devises	2 020	843	15 085	18 477

Note n°18 – Opérations sur instruments financiers à terme

(en milliers d'euros)	2019				2018
	Spéculation	Opérations de couverture	Autres opérations	Total	Total
Swaps de taux d'intérêts - Marché de gré à gré	43 353	1 175 594	-	1 218 948	766 992
Euros	43 353	1 175 594	-	1 218 948	766 992
Devises	-	-	-	-	-
Futures de taux - Marché organisé	648 000	-	-	648 000	2 025 000
Achat de contrats BUND, BOBL, SCHATZ, Euribor	-	-	-	-	-
Vente de contrats BUND, BOBL, SCHATZ, Euribor	648 000	-	-	648 000	2 025 000
Total - Opérations sur instruments financiers à terme	691 353	1 175 594	-	1 866 948	2 791 992

Note n°18 bis – Durée restant à courir : instruments financiers à terme de couverture

(en milliers d'euros)	2019					2018
	3 - 6 mois	6 mois - 1 an	1 an - 2 ans	2 ans - 5 ans	> 5 ans	Total en principal
Swaps de taux d'intérêts - Marché de gré à gré						
Opérations de couverture	-	348 787	139 628	304 652	382 527	1 175 594
						560 677

Note n°19 – Intérêts et produits assimilés

(en milliers d'euros)	2019	2018
Opérations avec les établissements de crédit	827	958
Opérations avec la clientèle	47 129	50 885
Opérations sur obligations et autres titres à revenu fixe	9 442	12 327
Autres intérêts et produits assimilés	11	11
Total - Intérêts et produits assimilés	57 409	64 182

En 2018, le montant net d'intérêts au titre des couvertures à reclasser de « Résultat sur opérations du portefeuille de négociation » vers « Intérêts et produits assimilés » s'élève à (1 817) milliers d'euros, dont (1 536) milliers d'euros en opérations avec la clientèle et (281) milliers d'euros en opérations sur obligations.

Note n°20 – Intérêts et charges assimilées

(en milliers d'euros)	2019	2018
Opérations avec les établissements de crédit	(2 832)	(3 263)
Opérations avec la clientèle	(12 422)	(14 621)
Obligations et autres titres à revenu fixe	(910)	(595)
Charges sur dettes subordonnées	(1 405)	(1 405)
Autres intérêts et charges assimilées	-	-
Total - Intérêts et charges assimilées	(17 569)	(19 885)

En 2018, le montant net d'intérêts au titre des couvertures à reclasser de « Résultat sur opérations du portefeuille de négociation » vers « Intérêts et charges assimilées » s'élève à (24) milliers d'euros.

Note n°21 – Revenu des titres à revenu variable

(en milliers d'euros)	2019	2018
Titres de participations et parts dans les entreprises liées	-	-
Total - Revenus des titres à revenu variable	-	-

Note n°22 – Produits nets des commissions

(en milliers d'euros)	2019			2018		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Sur opérations avec les établissements de crédit	7	(161)	(154)	(1)	(94)	(94)
Sur opérations avec la clientèle	4 819	(15 437)	(10 618)	6 006	(16 898)	(10 892)
Sur opérations sur titres	1 366	(4 728)	(3 361)	1 377	(4 530)	(3 153)
Sur opérations de change	93	-	93	100	-	100
Sur opérations sur instruments financiers à terme et autres opérations hors bilan	62	(4)	58	130	(82)	47
Sur prestations de services (cf note n° 23)	57 270	(9 737)	47 533	51 980	(7 611)	44 369
Total - Produits nets des commissions	63 617	(30 067)	33 550	59 592	(29 215)	30 377

Note n°23 – Prestations de services bancaires et financiers

(en milliers d'euros)	2019	2018
Produits nets de gestion d'OPCVM et de titres pour le compte de la clientèle	22 781	20 644
Produits nets sur moyens de paiement	19 191	19 189
Autres produits (charges) nets de services financiers	5 561	4 536
Total - Prestations de services bancaires et financiers	47 533	44 369

Note n°24 – Résultat sur opérations du portefeuille de négociation

(en milliers d'euros)	2019	2018
Opérations sur titres de transaction	(92)	(269)
Opérations de change	96	208
Gains et (Pertes) sur opérations réalisées sur les instruments financiers	(1 191)	(4 051)
Total - Résultat sur opérations du portefeuille de négociation	(1 188)	(4 112)

En 2018, le montant net d'intérêts au titre des couvertures à reclasser de « Résultat sur opérations du portefeuille de négociation » vers les postes « Intérêts et produits assimilés » et « Intérêts et charges assimilées » s'élève à 1 841 milliers d'euros.

Note n°25 – Résultat sur opérations du portefeuille de placement

(en milliers d'euros)	2019	2018
Dotations aux provisions	-	(3 213)
Reprises de provisions	3 786	-
Dotations ou reprises nettes aux provisions	3 786	(3 213)
Titres de placement		
Plus-values de cessions réalisées	696	135
Moins-values de cessions réalisées	(1 028)	(1 491)
Solde net des moins-values de cessions	(333)	(1 355)
Titres de l'activité de portefeuille		
Plus-values de cessions réalisées	-	-
Moins-values de cessions réalisées	-	-
Solde des plus et moins-values de cessions	-	-
Total - Résultat sur opérations du portefeuille de placement	3 454	(4 568)

Note n°26 – Autres produits et charges d'exploitation bancaire

(en milliers d'euros)	Produits	Charges	2019	2018
Promotion immobilière	-	-	-	-
Transfert de charges	-	-	-	-
Opérations faites en commun	-	-	-	-
Autres résultats d'exploitation bancaire	1 819	(13 801)	(11 982)	(11 390)
Résultat de crédit-bail et assimilés	-	-	-	-
Produits rétrocédés	-	(14 565)	(14 565)	(13 363)
Plus et moins values nettes sur immobilisations corporelles et incorporelle	-	-	-	-
Autres produits non bancaire	-	-	-	-
Total - Autres produits et charges d'exploitation bancaire	1 819	(28 366)	(26 547)	(24 753)

Note n°27 – Charges générales d'exploitation

(en milliers d'euros)	2019	2018
Frais de personnel	(71 256)	(68 771)
Salaires et traitements	(45 766)	(41 338)
Charges sociales	(19 774)	(18 728)
Intéressement	264	(2 282)
Impôts et taxes sur rémunérations	(7 030)	(7 162)
Autres charges de personnel (*)	1 050	740
Autres frais administratifs	(120 267)	(114 570)
Impôts et taxes	(654)	(1 303)
Services extérieurs	(116 785)	(106 678)
Autres charges diverses d'exploitation	(1 271)	(1 045)
Dotations des provisions pour risques et charges	(1 990)	(6 811)
Reprise des provisions pour risques et charges	432	1 267
Total - Charges générales d'exploitation	(191 523)	(183 340)

(*) Dont refacturation liée au personnel détaché

Note n°28 – Dotation aux amortissements et aux dépréciations des immobilisations incorporelles et corporelles

(en milliers d'euros)	2019	2018
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles	(22 476)	(18 706)
Dotations aux amortissements des immobilisations corporelles	(1 246)	(1 689)
Total - Dotations nettes aux amortissements sur immobilisations	(23 723)	(20 395)

Note n°29 – Coût du risque

(en milliers d'euros)	2019	2018
Dotations aux provisions	(27 891)	(12 211)
Provisions sur créances douteuses	(25 779)	(10 911)
Autres provisions	(2 112)	(1 300)
Reprises de provisions	23 540	10 465
Provisions sur créances douteuses	19 834	8 550
Autres provisions	3 706	1 915
Variation des provisions	(4 351)	(1 746)
Pertes sur créances irrécouvrables non provisionnées	(269)	(213)
Pertes sur créances irrécouvrables provisionnées	(7 147)	(6 185)
Récupérations sur créances totalement amorties	531	490
Total - Coût du risque	(11 236)	(7 654)

Note n°30 – Gains et pertes sur actifs immobilisés

(en milliers d'euros)	2019	2018
Immobilisations financières	-	-
Total - Gains et pertes sur actifs immobilisés	-	-

Note n°31 – Résultat exceptionnel

(en milliers d'euros)	2019	2018
Dettes fiscales	(16)	-
Frais de restructuration	(2 069)	-
Total - Résultat exceptionnel	(2 085)	-

Note n°32 – Impôt sur les sociétés

(en milliers d'euros)	2019	2018
Total - Impôt sur les sociétés (*)	1 979	380

(*) si positif : crédit d'impôt

Note n°33 – Information géographique - Bilan

(en milliers d'euros)	2019	dont Espagne
Caisse, banques centrales	256 257	-
Effets publics et valeurs assimilées	581 814	-
Créances sur les établissements de crédit	1 179 320	3 148
Opérations avec la clientèle	1 906 921	12
Obligations et autres titres à revenu fixe	610 817	-
Actions et autres titres à revenu variable	17	-
Participations et autres titres détenus à long terme	1 664	-
Immobilisations incorporelles	87 954	7 194
Immobilisations corporelles	4 964	178
Autres actifs	126 776	703
Comptes de régularisation	18 954	1 153
Total actif	4 775 457	12 388

(en milliers d'euros)	2019	dont Espagne
Banques centrales	-	-
Dettes envers les établissements de crédit	439 854	-
Opérations avec la clientèle	3 306 963	19 145
Dettes représentées par un titre	475 084	-
Autres passifs	20 040	2 676
Comptes de régularisation	150 267	12 901
Provisions pour risques et charges	23 218	-
Dettes subordonnées	27 785	-
Capitaux propres	509 726	-
<i>Capital souscrit</i>	<i>659 776</i>	-
<i>Primes d'émission</i>	<i>104 808</i>	-
<i>Réserves</i>	<i>12 083</i>	-
<i>Report à nouveau</i>	<i>(266 941)</i>	-
Résultat de l'exercice	(177 479)	(22 335)
Total passif	4 775 457	12 388

Note n°34 – Information géographique – Compte de résultat

COMPTE DE RESULTAT	2019	dont Espagne
Intérêts et produits assimilés	57 409	-
Intérêts et charges assimilées	(17 569)	(47)
Revenus des titres à revenu variable	-	-
Commissions (produits)	63 617	-
Commissions (charges)	(30 067)	(189)
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	(1 188)	-
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assi	3 454	-
Autres produits d'exploitation bancaire	1 819	-
Autres charges d'exploitation bancaire	(28 366)	(38)
Produit net bancaire	49 109	(273)
Charges générales d'exploitation	(191 523)	(21 094)
Dotations aux amortissements et aux provisions sur immobilisations	(23 723)	(968)
Résultat brut d'exploitation	(166 137)	(22 335)
Coût du risque	(11 236)	-
Résultat d'exploitation	(177 373)	(22 335)
Gains ou pertes sur actifs immobilisés	-	-
Résultat courant avant impôt	(177 373)	(22 335)
Résultat exceptionnel	(2 085)	-
Impôt sur les bénéfices	1 979	-
Résultat net	(177 479)	(22 335)

KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Garbetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

ERNST & YOUNG Audit
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense cedex
France
S.A.S. à capital variable
344 366 315 R.C.S. Nanterre

Orange Bank S.A.
Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2019
Orange Bank S.A.
67, rue Robespierre - 93100 Montreuil Cedex

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels
Exercice clos le 31 décembre 2019

KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2, avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris-La Défense Cedex
France

ERNST & YOUNG Audit
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense Cedex
France
S.A.S. à capital variable
344 366 315 R.C.S. Nanterre

Orange Bank S.A.

Siège social : 67, rue Robespierre- 93107 Montreuil Cedex
Capital social : € 747 775 712

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2019

A l'assemblée générale de la société Orange Bank S.A.,

Opinion

En exécution de la mission qui nous a été confiée par vos assemblées générales, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de la société Orange Bank S.A. relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2019, tels qu'ils sont joints au présent rapport. Ces comptes ont été arrêtés par le conseil d'administration le 24 avril 2020 sur la base des éléments disponibles à cette date dans un contexte évolutif de crise sanitaire liée au Covid-19.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

L'opinion formulée ci-dessus est cohérente avec le contenu de notre rapport au comité d'audit.

Fondement de l'opinion

Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport.

Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance qui nous sont applicables, sur la période du 1er janvier 2019 à la date d'émission de notre rapport, et notamment nous n'avons pas fourni de services interdits par l'article 5, paragraphe 1, du règlement (UE) n° 537/2014 ou par le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes.

Justification des appréciations - Points clés de l'audit

En application des dispositions des articles L. 823-9 et R.823-7 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les points clés de l'audit relatifs aux risques d'anomalies significatives qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice, ainsi que les réponses que nous avons apportées face à ces risques.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes annuels pris dans leur ensemble, arrêtés dans les conditions rappelées précédemment, et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes annuels pris isolément.

Provisionnement du risque de crédit

Risque identifié

Votre société constitue des dépréciations pour couvrir le risque de crédit inhérent à ses activités.

Les dépréciations au titre du risque de crédit figurant au bilan au 31 décembre 2019 représentent un montant de 41,9 millions d'euros, pour des créances douteuses de 67,6 millions d'euros. Les flux de l'exercice relatifs au risque de crédit ont donné lieu à la constatation d'un coût du risque de -11,2 millions d'euros.

Votre société détermine les dépréciations sur une base statistique pour les crédits à la consommation et les comptes à vue douteux et sur une base individuelle pour les crédits immobiliers et les crédits d'équipement accordés aux professionnels et aux entreprises. Les modalités de provisionnement que la société applique sont décrites au paragraphe « Créances sur les établissements de crédit et la clientèle – Engagements par signature » de la note 1 de l'annexe aux comptes annuels. Les données chiffrées sont présentées dans les tableaux des notes 3.1, 3.2, 9 et 29 de l'annexe aux comptes annuels.

Nous avons considéré que le provisionnement du risque de crédit constitue un point clé de l'audit dans la mesure où :

- sa détermination repose pour une part importante sur des modèles mettant en jeu des hypothèses prises par la direction ou sur des appréciations individuelles ;
- l'appréhension du risque de crédit est susceptible d'avoir une incidence significative sur les résultats de votre société.

Procédures d'audit mises en œuvre en réponse à ce risque

Nous avons pris connaissance du processus d'évaluation de ces provisions ainsi que des procédures de contrôle interne mises en place portant sur :

- l'identification des indicateurs de dépréciation ;
- les modalités d'identification et de suivi des dossiers inscrits en « watchlist » ;
- les modalités d'identification et de déclassement des encours douteux ;
- la gouvernance des estimations reposant sur des données statistiques, y compris le réexamen périodique des modèles d'estimation par la direction, afin de déterminer si ces modèles sont toujours adaptés à une couverture appropriée du risque de crédit ;
- la gouvernance du processus d'estimation des dépréciations déterminées sur une base individuelle ;
- la correcte tenue des supports et comptes rendus des Comités des Engagements Sensibles et Provisions.

Nous avons testé l'efficacité des contrôles clés mis en œuvre par la société dans le cadre de ces procédures.

Lorsque la recouvrabilité des créances est appréciée sur des bases statistiques, nous avons examiné et testé :

- la qualité des données utilisées dans les modèles de provisionnement ;

- les éventuels ajustements appliqués aux données calculées selon ces modèles ;
- le processus de comptabilisation des données issues des modèles dans les comptes.

Lorsque la recouvrabilité a été déterminée sur une base individuelle, nous avons réalisé, pour un échantillon de dossiers, des analyses contradictoires des montants de provisions estimés.

Nous avons examiné le caractère approprié de l'information donnée en annexe.

Comptabilisation des coûts de développement liés à l'offre de banque mobile

Risque identifié

Dans le contexte de lancement de la banque mobile, des coûts significatifs ont été engagés par votre société depuis le début du projet en 2016.

Comme indiqué au paragraphe « Coûts liés au développement de la nouvelle offre Orange Bank » de la note 1 des comptes annuels, les dépenses encourues sont comptabilisées en immobilisations ou en charges en fonction des principes et méthodes comptables applicables en matière de capitalisation de coûts de développement. Les coûts liés au développement de cette nouvelle offre sont comptabilisés selon les règles suivantes :

- les coûts d'achats des logiciels ainsi que tous les coûts de paramétrage et tous les coûts périphériques directement liés sont immobilisés au fil de la réalisation des prestations d'installation et de développement / paramétrage. Ils sont amortis à la date de mise en œuvre opérationnelle des ensembles homogènes ;
- les coûts d'étude préalable, de formation, de débours, de mise à niveau du corpus documentaire sont comptabilisés en charges.

Le montant global des investissements réalisés au cours de l'exercice au titre des immobilisations incorporelles représente 26,3 millions d'euros, portant ainsi le total des immobilisations incorporelles nettes à 87,9 millions d'euros au 31 décembre 2019, ainsi que présenté dans les notes 6 et 7 de l'annexe aux comptes annuels.

Nous considérons que la comptabilisation de ces coûts est un point clé de l'audit en raison de l'importance des sommes engagées et de l'impact potentiel sur les comptes de votre société qu'aurait une anomalie significative en matière de distinction entre actifs et charges.

Procédures d'audit mises en œuvre en réponse à ce risque

Afin de rationaliser les montants comptabilisés à la clôture, nous avons réalisé des procédures analytiques sur les coûts liés à la nouvelle offre (chargés et immobilisés) au 31 décembre 2019 ainsi que des entretiens avec le directeur du projet, le directeur des achats, le contrôle de gestion et la comptabilité afin de prendre connaissance des modalités de suivi et de comptabilisation de ces coûts.

Nous avons réconcilié le tableau de suivi des coûts de ce projet avec la comptabilité au 31 décembre 2019 (charges et immobilisations). L'environnement de contrôle de l'applicatif dont est issu le tableau de suivi des coûts a fait l'objet d'un examen par nos experts en technologie de l'information.

Nous avons réalisé des tests afin d'examiner la correcte distinction entre immobilisations et charges et l'exactitude des sommes comptabilisées. Ces tests ont été menés sur la base de sondages, en rapprochant les pièces justificatives à la comptabilité.

Nous avons rapproché les dates de mises en service des immobilisations aux éléments justificatifs fournis par le métier et vérifié que les dotations aux amortissements sont bien comptabilisées à compter de cette date.

Nous avons examiné le caractère approprié de l'information donnée en annexe.

Estimation des risques liés aux litiges significatifs

Risque identifié

Votre société est engagée actuellement dans deux litiges significatifs (dossier A et dossier M) comme indiqué dans le paragraphe « Litiges » de la note 1 de l'annexe aux comptes annuels.

Nous considérons que l'estimation du risque attaché à ces dossiers constitue un point clé de l'audit en raison :

- du caractère significatif des demandes des plaignants, qui représentent un montant global d'environ 480 millions d'euros ;
- de l'importance des appréciations de la direction dans la décision de constituer une provision pour risque juridique ou de présenter un passif éventuel au titre de ces procédures.

Au 31 décembre 2019, aucune provision n'a été reconnue dans les comptes de votre société, à l'exception d'une provision couvrant les frais de défense de votre société, la direction de celle-ci considérant ces réclamations non fondées.

Procédures d'audit mises en œuvre en réponse à ce risque

Les travaux mis en œuvre sont les suivants :

- prise de connaissance des évolutions des deux litiges concernés au cours de l'exercice, par entretien avec la direction juridique de votre société et examen des pièces nouvelles relatives aux procès en cours considérées comme pertinentes ;
- échange avec les avocats représentant votre société dans les deux affaires citées ;
- obtention et examen d'une note émise par les avocats et reflétant leur appréciation des risques encourus par votre société dans le cadre des procédures liées à ces deux litiges au 31 décembre 2019 ;
- analyse de la cohérence de la position retenue par votre société en matière de provisionnement de ces deux litiges avec l'évaluation des risques formulée par les avocats.

Nous avons examiné le caractère approprié de l'information donnée en annexe.

Vérifications spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par les textes légaux et réglementaires.

Informations données dans le rapport de gestion et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux actionnaires

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du conseil d'administration arrêté le 24 avril 2020 et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux actionnaires, à l'exception du point relatif aux délais de paiement mentionné ci-dessous. S'agissant des événements survenus et des éléments connus postérieurement à la date d'arrêt du rapport de gestion relatifs aux effets de la crise liée au Covid-19, la direction nous a indiqué qu'ils feront l'objet d'une communication à l'assemblée générale appelée à statuer sur les comptes.

La sincérité et de la concordance avec les comptes annuels des informations relatives aux délais de paiement mentionnées à l'article D.441-4 du code de commerce appellent de notre part l'observation suivante : comme indiqué dans le rapport de gestion, ces informations n'incluent pas les opérations bancaires et les opérations connexes, votre société considérant qu'elles n'entrent pas dans le périmètre des informations à produire.

Informations relatives au gouvernement d'entreprise

Nous attestons de l'existence, dans la section du rapport de gestion du conseil d'administration consacrée au gouvernement d'entreprise, des informations requises par l'article L.225-37-4 du code de commerce.

Informations résultant d'autres obligations légales et réglementaires

Désignation des commissaires aux comptes

Nous avons été nommés commissaires aux comptes de la société Orange Bank S.A. par votre assemblée générale du 4 octobre 2016.

Au 31 décembre 2019, nos cabinets étaient dans la quatrième année de leur mission sans interruption.

Responsabilités de la direction et des personnes constituant le gouvernement d'entreprise relatives aux comptes annuels

Il appartient à la direction d'établir des comptes annuels présentant une image fidèle conformément aux règles et principes comptables français ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à la direction d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer la convention comptable de continuité d'exploitation, sauf s'il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Il incombe au comité d'audit de suivre le processus d'élaboration de l'information financière et de suivre l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le cas échéant de l'audit interne, en ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le conseil d'administration.

Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels

Objectif et démarche d'audit

Il nous appartient d'établir un rapport sur les comptes annuels. Notre objectif est d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, sans toutefois garantir qu'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

Comme précisé par l'article L.823-10-1 du code de commerce, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit. En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définit et met en œuvre des procédures d'audit face à ces risques, et recueille des éléments qu'il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui

d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;

- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes annuels ;
- il apprécie le caractère approprié de l'application par la direction de la convention comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments collectés, l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s'appuie sur les éléments collectés jusqu'à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d'exploitation. S'il conclut à l'existence d'une incertitude significative, il attire l'attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier;
- il apprécie la présentation d'ensemble des comptes annuels et évalue si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle.

Rapport au comité d'audit

Nous remettons au comité d'audit un rapport qui présente notamment l'étendue des travaux d'audit et le programme de travail mis en œuvre, ainsi que les conclusions découlant de nos travaux. Nous portons également à sa connaissance, le cas échéant, les faiblesses significatives du contrôle interne que nous avons identifiées pour ce qui concerne les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Parmi les éléments communiqués dans le rapport au comité d'audit figurent les risques d'anomalies significatives que nous jugeons avoir été les plus importants pour l'audit des comptes annuels de l'exercice et qui constituent de ce fait les points clés de l'audit, qu'il nous appartient de décrire dans le présent rapport.

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels
Exercice clos le 31 décembre 2019

Nous fournissons également au comité d'audit la déclaration prévue par l'article 6 du règlement (UE) n° 537-2014 confirmant notre indépendance, au sens des règles applicables en France telles qu'elles sont fixées notamment par les articles L.822-10 à L.822-14 du code de commerce et dans le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Le cas échéant, nous nous entretenons avec le comité d'audit des risques pesant sur notre indépendance et des mesures de sauvegarde appliquées.

Les commissaires aux comptes

Paris La Défense, le 11 mai 2020

KPMG S.A.

Isabelle Goalec
Associée

Paris La Défense, le 11 mai 2020

ERNST & YOUNG Audit

Olivier Drion
Associé

Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées
Exercice clos le 31 décembre 2019

KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Garbetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

ERNST & YOUNG Audit
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense cedex
France
S.A.S. à capital variable
344 366 315 R.C.S. Nanterre

Orange Bank S.A.
**Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions
réglementées**

Assemblée générale d'approbation des comptes de l'exercice clos
le 31 décembre 2019
Orange Bank S.A.
67, rue Robespierre - 93100 Montreuil Cedex

KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2, avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris-La Défense Cedex
France

ERNST & YOUNG Audit
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense Cedex
France
S.A.S. à capital variable
344 366 315 R.C.S. Nanterre

Orange Bank S.A.

Siège social : 67, rue Robespierre- 93107 Montreuil Cedex
Capital social : € 747 775 712

Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées

Assemblée générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019

A l'assemblée générale de la société Orange Bank S.A.,

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées.

Il nous appartient de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques, les modalités essentielles ainsi que les motifs justifiant de l'intérêt pour la société des conventions dont nous avons été avisés ou que nous aurions découvertes à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé ni à rechercher l'existence d'autres conventions. Il vous appartient, selon les termes de l'article R.225-31 du code de commerce, d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions en vue de leur approbation.

Par ailleurs, il nous appartient, le cas échéant, de vous communiquer les informations prévues à l'article R.225-31 du code de commerce relatives à l'exécution, au cours de l'exercice écoulé, des conventions déjà approuvées par l'assemblée générale.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette mission.

CONVENTIONS SOUMISES À L'APPROBATION DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Nous vous informons qu'il ne nous a été donné avis d'aucune convention autorisée et conclue au cours de l'exercice écoulé à soumettre à l'approbation de l'assemblée générale en application des dispositions de l'article L.225-38 du code de commerce.

CONVENTIONS DÉJÀ APPROUVÉES PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Nous vous informons qu'il ne nous a été donné avis d'aucune convention déjà approuvée par l'assemblée générale dont l'exécution se serait poursuivie au cours de l'exercice écoulé.

Les commissaires aux comptes

Paris La Défense, le 11 mai 2020

Paris La Défense, le 11 mai 2020

Isabelle Goalec
Associée

Olivier Drion
Associé

(Néant)