



Rapport Financier 2020

20 mai 2021

SOMMAIRE

▪ Organes sociaux d'Orange Bank.....	2
▪ Rapport de gestion au Conseil d'Administration	3
▪ Résolutions proposées à l'Assemblée générale	42
▪ Comptes sociaux & annexes	44
▪ Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels	79
▪ Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions réglementées	87
▪ Filiales & participations	90

Au 17 mai 2021

Conseil d'administration

Ramon Fernandez
Président et Administrateur

Christian Cochenec
Vice-Président et Administrateur

Jérôme Berger
Administrateur

Cécile Daubignard
Administratrice

Marie-Noëlle Jego-Laveissière
Administratrice

Michel Jumeau
Administrateur

Patrice Lambert – de Diesbach
Administrateur

Hortense Lhermitte
Administratrice indépendante

Diego Martinez Lopez
Administrateur

Perrine Vidalenche
Administratrice indépendante

Comité des nominations

Marie-Noëlle Jego-Laveissière
Présidente

Cécile Daubignard
Perrine Vidalenche

Comité des rémunérations

Marie-Noëlle Jego-Laveissière
Présidente

Christian Cochenec
Hortense Lhermitte

Comité des risques

Jérôme Berger
Président

Cécile Daubignard
Perrine Vidalenche

Comité d'audit

Hortense Lhermitte
Présidente

Jérôme Berger
Christian Cochenec
Patrice Lambert – de Diesbach
Cyril Roux

Comité stratégique de développement

Christian Cochenec
Président

Jérôme Berger
Michel Jumeau
Patrice Lambert – de Diesbach
Rémi Lorenzelli

Direction générale

Paul de Leusse
Directeur général

Véronique McCarroll
Directrice générale déléguée

Stéphane Vallois
Directeur général délégué

1 Contexte économique en 2020¹

L'année 2020 est, à bien des égards, une année historique. Elle est tout d'abord marquée par une crise sanitaire sans précédent et des mesures de confinement visant à contenir la pandémie qui ont mis l'économie mondiale à l'arrêt en quelques semaines. Début 2020, en France et dans le reste du monde, alors que les marchés actions évoluaient à des niveaux historiquement hauts et poursuivaient sur la tendance constatée en 2019, l'activité bascule en mode « Stop and Go » au rythme des vagues épidémiques et des mesures de restrictions.

L'ampleur de la crise sanitaire et économique se matérialise fin février sur les marchés : à partir du 20 février, en un mois, les indices boursiers sont en chute libre : le S&P 500 décroche de 34%, le CAC de 38%. Signe de la panique générée par la pandémie, le VIX dépasse mi-mars le niveau record établi après la chute de Lehman Brothers. Le 18 mars, le CAC touche un plus bas annuel à 3 754,84 points. Le même jour, la Banque Centrale Européenne annonce la création d'un nouveau programme d'achat, le PEPP (Pandemic Emergency Purchase Programme) dont le montant initial de 750 milliards va être, au cours des différentes interventions, porté à 1 850 milliards en fin d'année.

D'une manière générale, les Banques centrales (FED et BCE en tête) ont agi dès le mois de mars pour éviter que la crise engendrée ne se transforme en crise financière en utilisant tout un arsenal de mesures : baisse des taux directeurs, augmentation des programmes d'achats en taille et en durée, prêts au secteur bancaire (TLTRO)... Résultat : les taux longs sont en forte baisse et les spreads de crédit se resserrent. Au 31 décembre 2019, le taux de rendement de l'OAT était de 0,09%, un an plus tard il est négatif de 34 points de base ; le taux de la dette allemande à 10 ans passe de -0,19% à -0,57% sur un an. Sur la même période, le taux à 10 ans de la dette italienne baisse de près de 90 points de base, passant de 1,41% à 0,53% ; le taux à 10 ans espagnol baissant de 43 points de base de 0,47% à 0,04%. Outre Atlantique, le taux à 10 ans Treasury baisse de 100 points de base, de 1,92% fin 2019 à 0,92% fin 2020.

Bénéficiant des abondantes liquidités injectées par les Banques centrales, les marchés actions ont connu un rebond exceptionnel dès le mois de mars, notamment les indices américains, portés à la fois par le résultat de l'élection présidentielle en fin d'année et les espoirs de sortie du tunnel liés aux vaccins. Toutefois, les principaux indices européens signent des performances négatives sur l'année : l'Euro Stoxx 50 perd 5,14%, le CAC perd 7,13%, le FTSE MIB italien perd 6,72%... Seul le Dax allemand signe une performance positive de 0,68%. Les indices américains affichent des performances nettement supérieures : le S&P 500 s'adjuge 16,25%, le Dow Jones 7,24% et le Nasdaq 43,64%, signe que la crise sanitaire a eu des impacts différents selon les secteurs économiques.

En France, face à la première vague de contamination qui submerge les services hospitaliers, le gouvernement instaure un confinement national du 17 mars au 11 mai. Comme pour les autres pays de la zone euro, le premier confinement entraîne une chute brutale du PIB : au premier trimestre, le PIB français recule de -5,9% et de -13,8% au deuxième trimestre. A partir de mi-mai, l'allègement des mesures de restrictions se traduit par un fort rebond de l'activité : le PIB signe une performance de +18,7% au troisième trimestre. Malgré les mesures sanitaires mises en place, les contaminations s'accroissent, ce qui conduit à un second confinement national du 30 octobre au 15 décembre. Tirant les leçons économiques du premier confinement, le gouvernement opte pour un confinement « allégé » (avec maintien des systèmes scolaires...) : ses conséquences économiques ont été plus modérées, puisque le repli du PIB au dernier trimestre a été limité à -1,3%. En moyenne annuelle, l'ordre de grandeur de recul du PIB pour 2020 est de -9%.

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.

En zone euro, la politique monétaire est une prérogative de la Banque Centrale Européenne, la politique budgétaire reste une prérogative nationale. Aussi, les gouvernements nationaux, pour amortir les chocs économiques des restrictions sanitaires, se sont également lancés dans des plans d'aides pour soutenir les entreprises et les travailleurs.

Le gouvernement français, dans un premier temps, met en place différentes mesures (Prêts Garantis par l'Etat, Fonds de Solidarité, chômage partiel, report des cotisations sociales...) complétées par le « Plan France Relance » annoncé au deuxième semestre 2020, d'un montant de 100 milliards d'euros. Ces mesures de soutien de l'économie et de relance vont, bien entendu, peser sur la dette publique, qui atteint 116,4% du PIB au troisième trimestre 2020. Dans le même temps, l'Union Européenne en profite pour se moderniser et lance un plan de relance de 750 milliards d'euro (40% du montant du « Plan France Relance » proviennent de ce plan).

Cette année 2020 est aussi marquée par un accord commercial enfin trouvé entre l'Union Européenne et le Royaume Uni, évitant ainsi le « no deal » tant redouté, et l'élection du démocrate Joe Biden au poste de président des Etats-Unis d'Amérique face au président sortant Donald Trump.

2 Indicateurs clés^{2, 3}

Données Sociales

Structures financières

en millions d'euros	31/12/2020	31/12/2019
Capitaux propres, hors résultat de l'exercice	528	510

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.

	31/12/2020	31/12/2019
Fonds propres T1 réglementaires CFOB (millions d'euros)	262	249
Fonds propres CFOB (millions d'euros)	290	277
Ratio de Core tier 1 (%)	15,6%	15,1%
Ratio de fonds propres (%)	17,2%	16,8%

Compte de résultat social

en millions d'euros	31/12/2020	31/12/2019
Produit Net Bancaire	70	49
Résultat Brut d'Exploitation	-153	-166
Résultat Net	-180	-177
Coefficient d'exploitation *	203%	280%

* 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	31/12/2020	31/12/2019
Total de bilan	3 664	4 775
Crédits clientèle	1 420	1 907

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 pondérés par les risques.

³ Les données prudentielles ne sont pas auditées par les commissaires aux comptes.

3 Faits marquants et principaux chantiers de l'exercice 2020

3.1 Impacts de la crise sanitaire Covid 19

La crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid 19 et ses nombreuses conséquences ont naturellement eu un impact direct sur les activités de la Banque, qui a réagi en mettant en place différentes mesures, tant auprès de ses clients que de ses collaborateurs.

Impacts sur l'activité commerciale

En France, les boutiques Orange et les agences Groupama ont été tout ou partiellement fermées pendant le premier confinement (printemps 2020), entraînant un ralentissement des ouvertures de comptes et de crédits. Il en a été de même en Espagne.

Le premier confinement de mars 2020 a engendré une baisse temporaire de l'activité des clients et des volumes de transactions, et a donné lieu à une moindre activité en back office et au Centre de Relation Client. Cette période s'est également accompagnée d'une évolution des modes d'achat. Ainsi, les paiements mobiles se sont installés à un niveau très supérieur à la période pré-confinement avec une augmentation du panier moyen se maintenant fin 2020 et représentant une augmentation d'environ +60% par rapport au début de l'année 2020.

S'agissant de l'activité des crédits, la crise sanitaire fait peser une grande incertitude sur l'environnement économique qui est de nature à entraîner une dégradation du risque de crédit à court / moyen terme. Orange Bank a voulu anticiper et appréhender cette incertitude, ce qui l'a conduit à revoir ses modalités d'appréhension du risque de crédit et à renforcer son niveau de provisionnement et que, de ce fait le coût du risque est en hausse sensible au cours de l'exercice.

Le second semestre n'a pas permis de retrouver une situation totalement normale en matière de distribution (vente sur rendez-vous des produits bancaires dans les boutiques, second confinement...), ce qui au global a pesé sur les résultats commerciaux annuels de la Banque (cf. §4), et ce malgré les mesures mises en œuvre par cette dernière.

Mesures prises par la Banque

Plusieurs mesures pour stimuler l'usage des clients pendant la période de confinement ont été prises, comme par exemple la mise en place d'un système de cash back boosté en cas d'achat sur le site Orange.fr, le relèvement du plafond du paiement mobile de 1 000 à 1 500 euros, ou encore des abonnements à une offre de presse digitale pour les clients alimentant leur compte sur livret.

La crise sanitaire a également incité la Banque à revoir son mécanisme de facturation de l'inactivité : ainsi, la Banque prélevait avant la crise 5 euros aux clients n'effectuant pas trois opérations par mois avec leur carte standard ; en avril, Orange Bank a abaissé cette condition à une unique opération et a diminué les frais d'inactivité de 5 à 2 euros.

Au-delà de sa politique commerciale, la Banque a également adapté son organisation et ses politiques de gestion à la situation nouvelle :

- Lors du premier confinement, afin d'adapter la force de travail de la Banque à la baisse drastique d'activité et de préparer la sortie de crise, il a été décidé de :
 - Imposer la prise de 5 jours de RTT par collaborateur entre le 30 mars et le 2 mai ;
 - Mettre en place un système d'entraide entre les départements en sous-activité et ceux en sur-activité (ou faisant face à des réductions de disponibilité de collaborateurs) ;

- Recourir, en complément, à partir du 2 avril à l'activité partielle pour certaines équipes des directions de la Distribution, des Opérations, de la Relation Client et de l'Environnement de Travail (bâtiment, courrier). Un dossier sur l'activité partielle a été déposé à la DIRECCTE dès le début du confinement, après en avoir informé le Conseil d'Administration de la Banque et le Groupe. La DIRECCTE a approuvé les deux dossiers pour les sites de Montreuil et d'Amiens dans les délais impartis.
- Au niveau de l'activité crédits, la Banque a revu sa politique de gestion de reports d'échéance et resserré sa politique d'octroi pour toute la durée du confinement. Il a notamment été décidé d'arrêter les acceptations « automatiques » sur les crédits à la consommation Orange Bank et de généraliser la validation par le back office de l'ensemble des demandes de crédits ;
- En termes de suivi des risques financiers, une surveillance renforcée de la liquidité et du portefeuille de titres a été mise en place.

3.2 Poursuite du développement des offres en France et en Espagne

Toute l'année et même pendant le premier confinement, Orange Bank a eu le souci de préserver au maximum sa capacité projet, afin de livrer, tant en France qu'en Espagne, les innovations prévues au second semestre et de mener ses projets dans le respect des calendriers initialement fixés.

Convergence monétique et cartes Mastercard nouvelle génération

Au cours de l'exercice, Orange Bank a mené un projet monétique majeur consistant à passer sur le « Scheme Mastercard » et le processeur Mastercard Processing Services (MPS). Ce projet avait pour objectifs de :

- Opérer une convergence monétique dans la continuité du choix qui avait été fait par la succursale espagnole d'Orange Bank, qui avait servi de pilote. A cet égard, Orange Bank a également préparé l'ouverture de futurs pays/futures succursales en restructurant ses contrats ;
- Dégager des économies substantielles (plus de 50%) sur les coûts monétiques de la Banque grâce au programme d'incentives négocié avec Mastercard ;
- Offrir aux clients Orange Bank à partir de novembre 2020 une nouvelle offre de cartes proposant des innovations centrées sur les nouveaux usages digitaux et des fonctionnalités distinctives telles que l'affichage du code PIN dans l'application et la possibilité de changer ce dernier – possibilité qu'Orange Bank est la seule Banque à offrir en France. A noter également que la carte Premium a été enrichie de nouveaux services avec l'assurance des achats intégrant une extension de garantie et les programmes d'avantages Mastercard Travel Rewards (cashback dans le monde) et Mastercard Priceless Cities (accès à des offres exclusives) ;
- Renforcer la sécurité des paiements en lignes des clients de la Banque puisque cette évolution s'est accompagnée d'un passage au protocole 3DSV2.

Ce projet a été mené en articulation avec le lancement du Pack Premium, qui pouvait ainsi bénéficier des innovations monétiques. La migration de l'ensemble du portefeuille de cartes Orange Bank devrait être finalisée avant la fin du premier trimestre 2021.

Lancement du Pack Premium

Partant du constat que les 10-18 ans sont les oubliés de la digitalisation bancaire, Orange Bank a développé tout au long de l'année 2020 et lancé en novembre une offre à destination des familles, le Pack Premium.

Les principales caractéristiques de cette offre sont les suivantes :

- Le parent dispose d'une carte Premium et peut créer des comptes pour ses enfants, dès 10 ans, jusqu'à 5 enfants. Il a la possibilité d'accompagner tous les usages de ses enfants de manière évolutive : paramétrage des moyens de paiement, des rythmes de dépenses, des notifications et des virements pour l'argent de poche ;
- Autonomes, les enfants détiennent ainsi une carte à leur nom et une application dédiée (avec solde en temps réel, pas de découvert possible, blocage et déblocage de la carte en cas de perte). Ils peuvent également créer des tirelires pour apprendre à mettre de l'argent de côté. En prime, ils bénéficient des avantages Premium de leur parent, avec les assurances achats et voyages, le cashback achats Orange et des retraits et paiements sans frais partout dans le monde.

Développement de l'offre en Espagne

En Espagne, le 1er trimestre 2020 a été marqué par de solides performances commerciales à l'issue du déploiement de l'offre dans la totalité du réseau de distribution d'Orange Espagne (environ 950 points de vente). L'activité commerciale a ensuite été ralentie par la crise sanitaire avec la fermeture de 90% du réseau de distribution d'Orange Espagne (maintien d'un service minimum avec 80 boutiques ouvertes sur le territoire).

A l'image de la France, Orange Bank Espagne a mis en place des mesures pour stimuler l'usage client avec la modification de sa prime de bienvenue à compter du mois de juin. En effet, le versement de la totalité de la prime de bienvenue est depuis conditionné à la réalisation d'un nombre de transactions minimum.

La crise sanitaire n'aura pas empêché la succursale de poursuivre le développement et le lancement de nouvelles fonctionnalités et produits avec notamment le lancement d'une offre de prêt à la consommation à destination de la clientèle d'Orange Espagne et d'Orange Bank Espagne.

2020 aura également vu le lancement d'un programme de rachat de créances entre Orange Bank Espagne et Orange Espagne. Orange Espagne offre la possibilité à ses clients d'acquérir des terminaux mobiles à crédits. Orange Bank Espagne rachète auprès d'Orange Espagne les créances liées à la vente des terminaux mobiles avec une décote. L'impact est neutre pour le client ; Orange Espagne conserve la gestion des créances via le prélèvement des échéances et le recouvrement mais les créances sont comptabilisées au bilan d'Orange Bank Espagne. Ce système est bénéfique pour l'ensemble des parties impliquées, il permet à Orange Espagne de disposer d'une liquidité immédiate et assure une rentabilité pour Orange Bank Espagne.

Le lancement de ce programme est un succès avec plus de 230 millions d'euros de créances rachetées sur le second semestre 2020.

3.3 Acquisitions

En complément du lancement de nouvelles offres, Orange Bank a procédé au cours de l'exercice 2020 à deux acquisitions, afin de consolider son développement dans les services financiers, tant auprès des particuliers que des professionnels.

Acquisition d'Orange Courtage

Orange Bank a procédé le 6 mars 2020 à l'acquisition d'Orange Courtage, filiale du Groupe Orange distribuant une offre d'assurances mobile, après l'accord préalable du Conseil d'administration de la Banque du 12 décembre 2019.

Le 22 juin 2020, l'activité de courtage a été intégrée à Orange Bank au travers d'une fusion simplifiée de la filiale dans Orange Bank.

Cette évolution permet à la Banque de franchir un nouveau cap dans sa politique d'offres croisées avec Orange, d'élargir la gamme de produits proposés à ses clients, et de devenir courtier en assurances. Elle lui permettra également à l'avenir de commercialiser de nouveaux produits d'assurance.

Cette offre est développée en lien étroit avec BNP Paribas Cardif, partenaire d'Orange depuis 2018.

Acquisition d'Anytime

Orange Bank a également procédé le 30 novembre 2020 à l'acquisition d'Anytime, une néobanque dédiée aux besoins des professionnels, des entreprises et des associations, clientèle proche de celle d'Orange. L'acquisition a été réalisée pour un montant estimé à 48,5 millions d'euros comprenant un prix initial et un complément de prix à verser sous condition de performance.

Lancée en 2014, Anytime est l'une des trois premières néobanques sur ce marché en France. Elle propose des comptes professionnels ainsi que des solutions de paiement, de comptabilité simplifiée et de gestion des notes de frais pour répondre aux besoins de TPE/PME.

Désormais filiale à 100% d'Orange Bank, Anytime bénéficiera de l'image de marque d'Orange auprès des clients TPE/PME pour accélérer son développement commercial et enrichir les solutions qu'elle propose aux professionnels.

Orange Bank s'appuiera sur l'équipe actuelle pour accélérer le développement de sa filiale. La distribution des offres d'Anytime restera dans un premier temps 100% digitale avec une souscription directement depuis l'application Anytime ou son site web. Des expérimentations seront menées pour l'étendre progressivement à d'autres canaux d'Orange, qu'il s'agisse des boutiques ou de sa force de vente dédiée aux professionnels.

Après la France, les services seront progressivement déployés dans les autres pays européens où Orange Bank est présente.

3.4 Arrêt des activités réalisées pour le compte des Entreprises du Groupe Groupama et des activités de services d'investissement

Dans la continuité des décisions prises par le Conseil d'administration de la Banque et des actions entreprises en 2019, Orange Bank a commencé à mettre fin à certaines activités réalisées historiquement pour le compte des Entreprises du Groupe Groupama.

Ainsi, Orange Bank a finalisé le 20 février 2020 le transfert à CACEIS de son activité de tenue de compte conservateur (TCC) pour les actifs du Groupe Groupama, dont ceux de certains OPC de Groupama Asset Management (fonction dépositaire). Ce transfert d'activité a engendré un transfert de 28 collaborateurs chez CACEIS.

Orange Bank assurait également une activité de tenue des comptes courants des entités du Groupe Groupama et de réalisation des opérations de moyens de paiements. La migration de cette activité vers BNP Paribas a été lancée par lots au cours de l'exercice et devrait être finalisée au premier semestre 2021.

Enfin, Orange Bank a mis en œuvre courant 2020 son projet de reprise par Milleis Banque d'une partie de son portefeuille de comptes titres ordinaires (CTO) et de PEA à la suite de la signature d'une convention de successeur le 06 décembre 2019. Les travaux se poursuivront en 2021 pour finaliser l'arrêt des activités de services d'investissement auprès des clients Retail.

3.5 Opération de titrisation des crédits à la consommation Désirio

Afin d'accompagner son développement et de diversifier ses sources de financement, Orange Bank a réalisé le 29 octobre 2020 sa première opération de titrisation « FCT Orange Bank Personal Loans 2020 », après plusieurs mois de projet.

Cette opération a porté sur un portefeuille de prêts personnels français d'un montant de 594,6 millions d'Euros originés par Orange Bank et a été notifiée auprès de l'ESMA comme Simple, Transparente et Standard (STS) au sens de la réglementation (EU) 2017/2402. L'opération bénéficie d'une période de rechargement de 2,5 ans durant laquelle l'amortissement du portefeuille pourra être compensé par la cession de nouveaux prêts par Orange Bank sur une base mensuelle.

A la clôture de la transaction, le Fonds Commun de Titrisation (FCT) Orange Bank Personal Loans 2020 a financé l'acquisition du portefeuille titrisé par l'émission des trois classes d'obligations : Class A Notes senior d'un montant de 456,7 millions d'Euros (notées AAAsf/AAA(sf) par Fitch/S&P), Class B Notes mezzanine d'un montant de 32,7 millions d'Euros (notées AAAsf/AA(sf) par Fitch/S&P) et Class C Notes junior d'un montant de 105,2 millions d'Euros (non notées). Les Class A Notes et Class B Notes sont listées sur Euronext Paris.

Toutes les obligations émises ont été souscrites par Orange Bank avec notamment un objectif d'utilisation des Class A Notes comme collatéral éligible pour les opérations de refinancement de l'Eurosystème.

3.6 Augmentations de capital

Au cours de l'exercice, Orange Bank a procédé à trois augmentations de capital souscrites par ses actionnaires historiques, en janvier et en juillet 2020, pour un montant total de près de 196 millions d'euros, afin de couvrir les pertes de l'exercice et de financer le développement de ses nouvelles offres bancaires.

3.7 Mise en œuvre des nouvelles réglementations

Le détail des sujets réglementaires en 2020 fait l'objet d'une annexe dédiée (annexe 1).

4 Développement des activités

4.1 Activité de Banque commerciale

Sur le périmètre de la Banque commerciale, l'année 2020 a été marquée par les éléments suivants :

- L'ouverture de 96 000 comptes Orange Bank, soit une baisse de la conquête de -57% par rapport à l'exercice précédent. Cette évolution s'explique d'une part par le contexte de la crise sanitaire et la fermeture des canaux physiques pendant le premier confinement, et d'autre part par le choix délibéré de la Banque d'orienter davantage ses clients vers les offres payantes Premium, en cohérence avec la stratégie valeur engagée par Orange Bank en 2018. Sur cette base, le stock de comptes s'établit à près de 405 000 comptes en fin d'exercice soit une évolution de 4% par rapport à 2019 ;
- Le lancement en novembre du Pack Premium, l'offre de Banque au quotidien destinée aux familles, avec plus de 1 100 souscriptions à fin 2020 ;
- L'intégration d'Orange Courtage, qui a permis à Orange Bank de renforcer sa synergie avec l'univers télécom. Fin 2020, l'activité assurance mobile compte près de 550 000 clients particuliers et 150 000 clients professionnels.

Sur le périmètre des offres commercialisées en France comprenant les comptes et le CSL Orange Bank, le financement de terminaux et d'accessoires (PxF), le prêt personnel Orange Bank, le crédit Désirio (crédit à la consommation auprès de la clientèle Groupama), le crédit immobilier et l'assurance mobile, Orange Bank totalise plus de 1,1 millions de clients à fin 2020. L'assurance mobile devient le principal produit d'entrée en relation, représentant près de 60% des entrées en relation suivi par le compte qui représente 25%.

Grâce à l'enrichissement des offres, plus de 80% des entrées en relation ont été réalisées par l'intermédiaire d'un produit payant (compte premium, crédit à la consommation, financement Orange Bank, assurance mobile).

L'année 2020 confirme également l'importance du réseau commercial Orange France qui a réalisé près de 70% des ouvertures sur l'exercice.

S'agissant de l'activité crédits, celle-ci a affiché une forte résilience malgré le contexte sanitaire, mais s'est inscrite en retrait contenu par rapport à l'année 2019 :

- Sur le périmètre du prêt personnel Orange Bank, 39 millions d'euros ont été décaissés, soit une tendance stable par rapport à 2019 ;
- Concernant les crédits à la consommation distribués par le réseau Groupama-Gan (Crédit Désirio), 310 millions d'euros de crédits ont été octroyés, soit une baisse de 13% par rapport à 2019 ;
- L'activité de crédit immobilier s'inscrit également en retrait avec 123 millions d'euros de crédits décaissés sur l'année par les réseaux Groupama-Gan et Meilleurtaux, soit une baisse de 25% par rapport à 2019.

Orange Bank a ainsi maintenu en 2020 un encours de crédits de la Banque commerciale légèrement inférieur à 1,4 milliards d'euros. La baisse de 487 millions par rapport à 2019 s'expliquant essentiellement par la réalisation de la première opération de titrisation par la Banque.

En matière de dépôts, la décollecte des comptes à taux progressifs Elancio s'est poursuivie avec une baisse des encours de 21% sur l'exercice. Cette baisse a été en partie compensée par la collecte

positive observée sur les comptes et CSL Orange Bank. Au global le montant des dépôts de la Banque commerciale s'élève à près de 1,7 milliard d'euros à fin 2020, en baisse de 2% sur l'exercice.

A fin 2020, en tenant compte des clients équipés des produits qui ne sont plus commercialisés (clientèle Groupama), le nombre total de clients particuliers de la Banque (nouvelles offres Orange Bank et anciennes offres Groupama) s'élève à environ 1,4 millions clients.

4.2 Activité de Banque des Entreprises du Groupe Groupama

Comme mentionné *supra* (§3.4), Groupama et Orange Bank ont mis en œuvre en 2020 l'arrêt décidé en 2019 des prestations d'Orange Bank relatives aux activités de tenue de compte conservation et de gestion des moyens de paiement réalisées pour le compte des Entreprises du Groupe Groupama.

Orange Bank reste toutefois le prestataire administratif et technique qui assure 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.

4.3 Activités financières de la Banque

Dans ce contexte de crise économique liée à la propagation de l'épidémie de Covid 19, la Banque Centrale Européenne (BCE) a modifié sa politique monétaire en augmentant notamment la taille du programme d'urgence PEPP à 1 850 milliards d'euros et en étendant la période d'achat jusqu'à mars 2022.

Les prêts à long terme TLTRO ont également été recalibrés avec l'introduction de trois opérations supplémentaires et un allongement de 12 mois de la période d'application des conditions les plus favorables. A noter que le marché monétaire a été perturbé par la crise sanitaire : les entreprises non financières ont massivement vendu leurs parts de fonds monétaires afin de récupérer des liquidités. Ces tensions ont affecté temporairement la liquidité des NEU CP, forçant l'Eurosystème à agir en rendant ces titres éligibles au programme PEPP.

La trésorerie d'Orange Bank a poursuivi en 2020 une politique de gestion prudente de ses liquidités et de son refinancement.

- Le portefeuille de titres a évolué en diminution, à 1,06 milliards d'euros (-233 millions d'euros), et reste constitué pour l'essentiel de dette d'Etat ;
- Sur le plan du refinancement, la Banque a participé à hauteur de 601 millions d'euros aux opérations de TLTRO III de la BCE et recalibré à la baisse son portefeuille d'émission à 357 millions d'euros (-118 millions d'euros) ;
- La Banque a également réalisé sa première opération de titrisation sur un portefeuille de prêts personnels d'un montant de 594.6 millions d'euros (cf. §3.5). Orange Bank entend ainsi poursuivre sa politique de diversification de son financement en augmentant sa flexibilité financière à mesure que ses activités commerciales se développent.

Comme évoqué ci-dessus, la Banque a débuté en 2020 son processus d'arrêt de certaines activités institutionnelles réalisées pour les Entreprises du Groupe Groupama. Le transfert de ces activités auprès de CACEIS et de BNPP s'est accompagné d'une sortie progressive des dépôts détenus par ces entreprises (principalement des sociétés financières). Ces retraits n'ont pas affecté la liquidité de la Banque car n'étant pas considérés comme stables, ces dépôts étaient replacés en réserves excédentaires auprès de la Banque de France ou investis sur des actifs liquides de haute qualité.

Compte tenu de ses ambitions commerciales à court et moyen terme, Orange Bank porte une grande attention à disposer en permanence de ressources adaptées à ses besoins futurs. Cette politique financière prudente se reflète dans les ratios de liquidité de la Banque qui s'établissent bien au-delà des niveaux réglementaires. A ce titre les ratios LCR et NSFR étaient respectivement de 435,2% et 150,3% à fin décembre 2020.

4.4 Activité d'Orange Bank Espagne

En 2020 l'activité d'Orange Bank Espagne a été marquée par :

- Le déploiement de l'offre dans l'ensemble des points de vente d'Orange Espagne (environ 900) ;
- Le lancement d'une offre de prêt personnel à destination de la clientèle Orange Espagne, dont le niveau de production s'est établi à plus de 700 k€ ;
- Le lancement en juillet de rachat de créances d'Orange Espagne (financement de terminaux mobiles et « devices »), avec un total de 232 millions d'euros de créances rachetées.

De manière générale, l'offre d'Orange Bank en Espagne est plébiscitée par la clientèle, avec une note de l'application de 4,9/5 qui place la succursale en tête des classements.

Au global, au 31 décembre 2020, 76 000 clients ont souscrit un compte auprès de la succursale espagnole d'Orange Bank, ce qui représente environ 100 millions d'euros de dépôts.

4.5 L'activité des filiales

Malgré la crise sanitaire et économique, Anytime a enregistré en 2020 un rythme d'acquisition soutenu, une croissance de son chiffre d'affaires de +45% (7,9 millions d'euros), et une évolution du mix client en faveur des forfaits Premium, qui démontrent la résilience du modèle.

5 Résultats Financiers

5.1 Bilan

Au global, le total du bilan de la Banque a diminué de 1,1 milliard d'euros sur l'exercice.

(en milliers d'euros)	2020	2019	Variations
Caisse, banques centrales	136 879	256 257	(119 377)
Effets publics et valeurs assimilées	664 383	581 814	82 569
Créances sur les établissements de crédit	58 574	1 179 320	(1 120 746)
Opérations avec la clientèle	1 420 385	1 906 921	(486 536)
Obligations et autres titres à revenu fixe	1 002 749	610 817	391 932
Actions et autres titres à revenu variable	6	17	(11)
Participations et autres titres détenus à long terme	2 197	1 664	533
Parts dans les entreprises liées	48 450	-	48 450
Immobilisations incorporelles	90 489	87 954	2 535
Immobilisations corporelles	3 843	4 964	(1 120)
Autres actifs	184 729	126 776	57 953
Comptes de régularisation	51 639	18 954	32 684
Total actif	3 664 322	4 775 457	(1 111 135)

Les évolutions les plus significatives à l'actif sont les suivantes :

- Les encours de crédit ou « Opérations avec la clientèle » sont en contraction de 486 millions d'euros. Cette baisse s'explique principalement par la titrisation des encours de crédits à la consommation Désirio pour un total de 594 millions d'euros, partiellement compensée par le développement de l'activité de rachats de créances en Espagne.
- Les ressources disponibles ont été replacées auprès des contreparties financières ou souveraines. Le non renouvellement du prêt BCE pour 945 millions d'euros et la nouvelle présentation au bilan de l'épargne réglementée (règlement 2020-10) pour 52 millions d'euros expliquent l'essentiel de l'évolution du poste « Créances sur les établissements de crédit ».
- Le renouvellement des titres arrivés à échéance et l'opération de titrisation (souscription des parts du fond commun de titrisation) ont conduit à la croissance des portefeuilles « Effets publics et valeurs assimilées » et des « Obligations et autres titres à revenus fixes » de respectivement 83 millions d'euros et 487 millions d'euros.
- La variation du poste « Parts dans les entreprises liées » s'explique par l'acquisition de la société Anytime le 30 novembre 2020.
- Les immobilisations incorporelles progressent de 3 millions d'euros, traduisant la poursuite des investissements de la Banque dans son système d'information et ses projets de développement.

(en milliers d'euros)	2020	2019	Variations
Banques centrales	-	-	-
Dettes envers les établissements de crédit	881 303	439 854	441 450
Opérations avec la clientèle	1 783 961	3 306 963	(1 523 001)
Dettes représentées par un titre	357 879	475 084	(117 204)
Autres passifs	83 551	20 040	63 511
Comptes de régularisation	145 095	150 267	(5 172)
Provisions pour risques et charges	36 214	23 218	12 996
Dettes subordonnées	27 785	27 785	-
Capitaux propres	528 247	509 726	18 521
<i>Capital souscrit</i>	<i>855 776</i>	<i>659 776</i>	<i>196 000</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>-</i>
<i>Report à nouveau</i>	<i>(444 420)</i>	<i>(266 941)</i>	<i>(177 479)</i>
Résultat de l'exercice	(179 714)	(177 479)	(2 235)
Total passif	3 664 322	4 775 457	(1 111 135)

Les évolutions les plus significatives au passif sont les suivantes :

- Les dépôts de la clientèle ou « Opérations avec la clientèle » sont en baisse de 1,5 milliard d'euros en raison de l'arrêt des activités menées pour le compte des Entreprises du Groupe Groupama et notamment de la tenue des comptes courants et la réalisation des opérations de moyens de paiements.
- Le recours au dispositif TLTRO III – soit un stock de 601 millions en fin d'année - et la reprise des opérations de pensions pour 270 millions expliquent la croissance du poste « Dettes envers les établissements de crédit » de 442 millions d'euros. En parallèle, les émissions de titres de créances négociables connaissent une contraction de 117 millions d'euros - « Dettes représentées par un titre ».
- La variation du poste des « Autres passifs » est due à plusieurs facteurs dont le complément de prix enregistré lors de l'acquisition de la société Anytime pour 17 millions d'euros, les dettes vis-à-vis du fond commun de titrisation pour 27 millions d'euros ainsi que les dettes de l'activité courtage en assurance pour 16 millions d'euros.
- Les « Comptes de régularisation » sont stables et essentiellement constitués de charges à payer relatives aux relations fournisseurs.
- Les capitaux propres, avant imputation du résultat de l'exercice, sont en augmentation de 19 millions d'euros, résultant des augmentations de capital pour 196 millions d'euros sur l'année 2020 et de l'affectation de la perte 2019 en report à nouveau pour -177 millions d'euros.

5.2 Compte de résultat

Au cours de l'exercice 2020, le PNB a enregistré une croissance de 21 millions d'euros par rapport à 2019, sous l'effet principalement des éléments suivants :

- Le développement du PNB des offres Orange Bank (+12 millions d'euros) permettant de compenser le retrait du PNB des offres Groupama (-11 millions d'euros) lié à l'arrêt progressif des activités d'épargne financière retail et institutionnels ;
- L'économie du coût de placement des disponibilités auprès de la Banque de France (en raison de la diminution du volume remplacé) et l'optimisation des relations de couvertures ;

- La baisse des coûts d'acquisition et de distribution de 22 millions d'euros, en raison d'une moindre production de comptes et d'une baisse du coût unitaire d'acquisition en France, et ce malgré le développement de l'offre en Espagne.

En parallèle, les frais généraux (charges d'exploitation et dotations aux amortissements) ont augmenté de 7 millions d'euros, cette hausse s'expliquant d'une part par les investissements consentis pour le déploiement européen et d'autre part par une hausse des dotations aux amortissements portée par l'Espagne.

Le coût du risque est en hausse de 12 millions d'euros par rapport à 2019, cette hausse résultant principalement d'une augmentation des provisions sur les crédits, notamment sur les secteurs sensibles (hôtellerie, restauration, entreprises...), dans un contexte économique dégradé. Par ailleurs, le Groupe a anticipé en 2020 l'application de la nouvelle définition du défaut. Enfin, le lancement de l'activité de rachat de créances en Espagne a également impacté le coût du risque sur l'exercice.

A noter enfin qu'un résultat exceptionnel de -2 millions d'euros a été constaté, correspondant aux 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 (restructuration engagée en 2019).

Compte tenu des éléments ci-dessus, l'exercice 2020 se solde par un résultat net social de -179 millions d'euros, soit une dégradation de 2 millions d'euros par rapport à 2019.

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

COMPTE DE RESULTAT	2020	2019	Variations
Intérêts et produits assimilés	52 496	57 409	(4 913)
Intérêts et charges assimilés	(11 152)	(17 569)	6 417
Revenus des titres à revenu variable	-	-	-
Commissions (produits)	83 936	63 617	20 319
Commissions (charges)	(51 788)	(30 067)	(21 721)
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	(781)	(1 188)	407
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	176	3 454	(3 278)
Autres produits d'exploitation bancaire	12 681	1 819	10 862
Autres charges d'exploitation bancaire	(15 812)	(28 366)	12 553
Produit net bancaire	69 756	49 109	20 647
Charges générales d'exploitation	(195 006)	(191 523)	(3 483)
Dotations aux amortissements et aux provisions sur immobilisations	(27 614)	(23 723)	(3 892)
Résultat brut d'exploitation	(152 864)	(166 137)	13 272
Coût du risque	(23 058)	(11 236)	(11 822)
Résultat d'exploitation	(175 922)	(177 373)	1 450
Gains ou pertes sur actifs immobilisés	-	-	-
Résultat courant avant Impôt	(175 922)	(177 373)	1 450
Résultat exceptionnel	(2 730)	(2 085)	(644)
Impôt sur les bénéfices	(1 061)	1 979	(3 040)
Dotations/reprises de FRBG et provisions réglementées	-	-	-
Dotation au Fonds pour Risques Bancaires Généraux	-	-	-
Résultat net	(179 714)	(177 479)	(2 235)

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 :

-179 713 720,31 euros au compte report à nouveau.

Conformément à la loi, il est rappelé qu'il n'y a pas eu de dividende versé en 2019, 2018 et 2017.

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, et enfin de risques opérationnels. Cette surveillance se traduit par la fixation de limites internes et un suivi régulier pour vérifier 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, des Contrôles et de la Conformité d'Orange Bank procède, de manière indépendante, à l'analyse et à la surveillance des risques en effectuant les contrôles nécessaires et en mettant en place un reporting adapté auprès des dirigeants effectifs et de l'organe de surveillance. Elle actualise régulièrement la cartographie globale des risques qui identifie et évalue les risques encourus au regard de facteurs internes et externes. Elle préconise également les ajustements de politique en fonction de l'évolution des risques observés mais aussi de l'évolution de l'environnement économique et réglementaire.

A noter également que la filiale espagnole d'Orange Bank est dotée de sa propre direction en charge des contrôles et de l'évaluation des risques. Cette direction est rattachée hiérarchiquement au chief risk officer (CRO) France dans la logique d'une ligne métier intégrée et agit par délégation pour le compte de la Direction des Risques Contrôles et Conformité d'Orange Bank France.

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 de 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 1^{er} 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 prestations externalisées importantes et critiques de la Banque.
- Les contrôles de deuxième niveau sont assurés en fonction du périmètre défini dans la charte de contrôle interne par :
 - Les services contrôle permanent et contrôle permanent comptable et financier ;
 - Le responsable de la conformité des services d'investissement ;
 - Le responsable de la sécurité des systèmes d'information ;
 - Le service conformité ;
 - Les services du département risques financiers.

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 sous la responsabilité de 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.

Au cours de l'année 2020, la Direction des Risques, des Contrôles et de la Conformité est intervenue entre autres pour la gestion de la crise Covid-19 dans le cadre du déclenchement du plan d'urgence et de poursuite d'activité. Outre l'adaptation de son dispositif opérationnel (mise en place du télétravail généralisé pendant le confinement), la Banque a réalisé des stress tests de liquidité et de solvabilité pour vérifier sa capacité à faire face à la crise.

7 Gouvernement d'entreprise

7.1 Conseil d'administration

Le conseil d'administration s'est réuni cinq fois au cours de l'année 2020. 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'intégration de l'activité de courtage en assurance, la réalisation de l'opération de titrisation des crédits à la consommation, le lancement du Pack Premium, ainsi que le projet d'acquisition d'Anytime ;
- 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 sept fois au cours de l'année 2020, pour notamment examiner les sujets suivants :

- Les différentes prévisions budgétaires, les résultats comptables et les besoins en fonds propres de la Banque ;
- Le suivi de plusieurs chantiers relatifs au dispositif de production des reportings comptables, prudentiels et réglementaires (notamment le projet OFusion) ;

- Le suivi de l'opération de titrisation des crédits à la consommation Désirio (objectifs, impacts, moyens mis en œuvre) ;
- Les impacts comptables et financiers de l'acquisition des sociétés Orange Courtage et Anytime ;
- L'examen du dispositif de contrôle interne par les commissaires aux comptes et les résultats des travaux du Contrôle Permanent Comptable de la Banque ;
- Le compte-rendu annuel relatif aux relations commerciales entre la Banque et ses distributeurs Orange et Groupama ;
- La nomination des commissaires aux comptes.

7.2.2 Comité des risques

Le comité des risques s'est réuni huit fois au cours de l'année 2020. 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 :

- La mise à jour du cadre d'appétence aux risques de la Banque ainsi que la revue des limites pour le suivi dans le tableau de bord ;
- La validation du plan annuel de contrôle interne ;
- L'examen et la validation des rapports réglementaires transmis aux autorités de supervision ;
- La gestion de la crise Covid-19 dans le cadre du déclenchement du plan d'urgence et de poursuite d'activité y compris la réalisation de stress tests de liquidité et de solvabilité ou encore le suivi des mesures d'accompagnement pour la clientèle conformément aux préconisations gouvernementales ;
- La mise en conformité de la politique d'externalisation ;
- Le renforcement du dispositif de lutte contre la corruption ;
- Le suivi de l'avancement des missions des autorités de supervision parmi lesquelles la mission de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution dans le cadre d'un contrôle sur place relatif à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, mais aussi la mise en place du plan d'actions relatif à la mission de la Banque de France sur la qualité des dispositifs de prévention, de mesure et de lutte contre la fraude aux moyens de paiement ;
- La validation des mises à jour périodiques de politiques générales en lien avec le dispositif de maîtrise des risques.

7.2.3 Comité des rémunérations

Le comité des rémunérations s'est réuni quatre fois au cours de l'année 2020. Les principaux sujets abordés lors de ces comités ont été les suivants :

- La politique de rémunération (collective, intéressement...) ;
- 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 espagnole de la Banque.

7.2.4 Comité des nominations

Le comité des nominations s'est réuni quatre fois au cours de l'année 2020, 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 trois fois au cours de l'année 2020, 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 2020

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 :

Instances	Taux de présence
Assemblées générales	100%
Conseils d'administration	96%
Comités d'audit	100%
Comités des risques	96%
Comités stratégiques de développement	93%
Comités des nominations	100%
Comités des rémunérations	79%

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 2020 au 31 décembre 2020 :

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	Administrateur		24/04/2020	AGOA 2022
COMPAGNIE FINANCIERE D'ORANGE BANK	Directeur général		23/03/2018	24/04/2020
ORANGE LEASE	Administrateur		31/05/2013	30/06/2025
ORANGE Espagne	Administrateur		01/03/2016	21/10/2020
ID2S	Président du conseil d'administration et Administrateur		20/11/2017	30/06/2022
NOW CP	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
Orange Venture	Président de la société		12/11/2020	30/06/2024

Etat des mandats de 'M. Christian COCHENNEC'

Mandats exercés 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	20/02/2020
LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD	Administrateur		28/03/2018	07/04/2020
GROUPAMA ASSURANCES MUTUELLES	Dirigeant effectif		24/11/2015	-

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	22/10/2015	2022

Mandats exercés hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
SCI CD	Gérant		2009	-
SCI de Kermestr	Gérant		2011	-
SCI de Kermestr 2	Gérant		2014	-
SCI de Kermestr 3	Gérant		2015	-
Société Civile As3C	Gérant		2015	-

Etat des mandats de 'Mme Delphine D'AMARZIT'

Mandats exercés 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 et le 24/04/2020)	AGOA 2024
COMPAGNIE FINANCIERE D'ORANGE BANK	Directrice Générale Déléguée Dirigeant Effectif		24/04/2020	AGOA 2022
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

Mandats exercés 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

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 (mandat renouvelé le 24/04/2020)	AGOA 2024
COMPAGNIE FINANCIERE D'ORANGE BANK	Directeur Général Dirigeant Effectif		24/04/2020	AGOA 2022
ORANGE MONEY IFN SA	Administrateur		27/08/2019	27/08/2023
ORANGE ABIDJAN PARTICIPATIONS	Administrateur		16/09/2020	AGOA 2023
ORANGE BANK AFRIKA (anc. "ORANGE ABIDJIAN COMPAGNIE")	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 (mandat renouvelé le 29/06/2019)	09/07/2020

Etat des mandats de 'Mme Fabienne DULAC' (administratrice de la Société jusqu'au 24 avril 2020)

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administratrice		04/10/2016	24/04/2020

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 FINANCIERE D'ORANGE BANK	Administrateur		29/09/2016	AGOA 2022
COMPAGNIE FINANCIERE 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		20/11/2019	31/12/2020
BUYIN SA	Administrateur		01/03/2018 (mandat renouvelé le 24/04/2020)	30/06/2023
ORANGE BELGIUM	Administrateur		19/07/2018	03/05/2021
ORANGE POLSKA	Membre du conseil de surveillance		09/10/2014	30/04/2021
ORANGE VENTURE	Membre du conseil de surveillance		12/11/2020	30/06/2023
MEDI TELECOM	Administrateur		18/12/2020	30/06/2022

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 'Mme Marie-Noëlle JEGO-LAVEISSIERE' (administratrice de la Société depuis le 16 octobre 2020)

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administratrice		16/10/2020	AGOA 2022
COMPAGNIE FINANCIERE D'ORANGE BANK	Administratrice		16/10/2020	AGOA 2022
NOW CP	Administratrice		19/03/2019	30/06/2022
ORANGE BELGIUM	Administratrice		24/07/2020	03/05/2021
ORANGE ROMANIA	Administratrice		29/05/2014	29/05/2022
ORANGE Espagne	Administratrice		05/11/2020	05/11/2024
ORANGE POLSKA	Administratrice		20/10/2020	30/04/2023

Mandats exercés hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ENGIE S.A.	Administratrice		28/04/2015	30/06/2023
VALEO S.A.	Administratrice		26/05/2016	30/05/2023
FONDATION MEDECINS DU MONDE	Administratrice		10/06/2020	10/06/2023

Etat des mandats de 'M. Michel JUMEAU' (administrateur de la Société depuis le 24 avril 2020)

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		24/04/2020	AGOA 2022

Etat des mandats de 'M. Patrice LAMBERT DE DIESBACH'

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 (mandat renouvelé le 17/06/2020)	30/04/2023

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' (administratrice de la Société jusqu'au 31 août 2020)

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administratrice		20/07/2018	31/08/2020
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Administratrice		20/07/2018	31/08/2020
ORANGE BELGIUM	Administratrice		19/07/2018	24/07/2020

Etat des mandats de 'Mme Hortense LHERMITTE'

Mandats exercés 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' (administrateur de la Société jusqu'au 24 avril 2020)

Mandats exercés au sein du groupe Orange

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
ORANGE BANK	Administrateur		20/07/2018	24/04/2020
COMPAGNIE FINANCIÈRE D'ORANGE BANK	Directeur général délégué, dirigeant effectif		20/07/2018	24/04/2020
PROTECTLINE	Administrateur		27/12/2018	30/06/2021

Mandat exercé 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 (mandat renouvelé le 23/04/2020)	2023

Etat des mandats de 'M. Diego MARTINEZ LOPEZ'

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. 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
COMPAGNIE FINANCIERE D'ORANGE BANK	Directeur Général Délégué Dirigeant Effectif		24/04/2020	AGOA 2022

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

Mandats exercés hors des groupes Orange et Groupama

Société	Fonctions exercées	Représentant	Date début	Date fin
CDC HABITAT	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
STATIONORD (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 €	Conseil d'administration du 20 juillet 2020

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 2020.

7.7 Gestion des ressources humaines

Au 31 décembre 2020, l'effectif de la Banque en France est de 740 collaborateurs en contrat à durée indéterminée, contre 780 au 31 décembre 2019. L'effectif inscrit, qui comprend les collaborateurs en absence longue durée, est de 752 CDI au 31 décembre 2020 contre 792 au 31 décembre 2019.

En Espagne, l'effectif de la succursale est de 105 collaborateurs en contrat à durée indéterminée.

7.7.1 La gestion des effectifs

En matière de gestion des ressources humaines, l'année 2020 a été une année de légère diminution des effectifs, liée notamment au transfert de 28 salariés de l'équipe Titres chez CACEIS.

Au cours de l'exercice 2020, 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 important 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. 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 à Amiens.

Le recours aux CDD et à l'intérim a fortement diminué en 2020 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 près 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 quatre nouveaux accords au sein de la Banque.

En 2020, la Banque a conclu un accord relatif à la Négociation Annuelle Obligatoire, un accord relatif à la Prime Exceptionnelle de Pouvoir d'Achat, PEPA 1 et un avenant au titre de la PEPA 2, un accord relatif à l'abondement PEG et un nouvel accord d'intéressement couvrant les exercices 2020 à 2022.

Le Comité Social et Economique a tenu 11 réunions ordinaires ainsi que 13 réunions extraordinaires au cours desquelles les projets stratégiques de la Banque ont fait l'objet d'informations et de consultations des élus. La crise sanitaire a fortement impacté la gestion du dialogue social, notamment avec la mise en place de l'activité partielle au sein de la Banque pour les mois d'avril à juin. En outre, le plan de retour sur site a fait l'objet d'une demande d'expertise de la part du CSE. Cette expertise, réalisée par le cabinet Technologia, a conclu à la conformité du plan de retour sur site et à un vote favorable du CSE.

8 Autres informations réglementaires

8.1 Répartition du capital social

Au 31 décembre 2020, le capital social d'Orange Bank est composé de 53 485 982 actions qui se répartissent comme suit :

- Compagnie Financière d'Orange Bank : 53 485 981 actions, soit 99,99% du capital
- Orange Participations : 1 action

8.2 Actionnariat salarié

Au 31 décembre 2020, les salariés ne détiennent aucune action dans le capital social d'Orange Bank.

8.3 Sociétés contrôlées par Orange Bank

Au 31 décembre 2020, Orange Bank contrôle la société Anytime à la suite de son acquisition en novembre 2020. Anytime est une filiale à 100% d'Orange Bank.

8.4 Prises de participations et de contrôle

Au cours de l'exercice 2020, Orange Bank a acquis la société Anytime.

8.5 Délais de règlement

8.5.1 Délais de règlement des fournisseurs ⁴

855 factures pour un montant total hors taxe de 27 065 milliers d'euros et dont le terme est échu n'avaient pas été réglées à la date de clôture.

Si le nombre est en augmentation, le montant reste stable comparativement à l'année précédente. En effet, fin 2019, 457 factures pour un montant total hors taxe de 26 236 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	2020					Total
	1-30 jours	31-60 jours	61-90 jours	> 91 jours		
Nombre de factures	203	300	84	268		855
Montant total des factures (en € ht)	18 025 085	4 810 615	927 547	3 302 200		27 065 448

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

⁴ 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 reçues 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					855
Montant total des factures concernées (TTC)	18 582 298 €	5 452 859 €	1 106 111 €	3 721 836 €	28 863 103 €
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice (TTC)	8,85%	2,60%	0,53%	1,77%	13,75%
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses non comptabilisées NA					
Nombre de factures exclues	NA				
Montant total des factures exclues (Préciser HT ou TTC)	NA				
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L 441-6 ou article L 443-1 du Code de commerce)					
Délais 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 ⁵ ouverts dans les livres de la Banque et montant des dépôts et avoirs inscrits sur ces comptes :

⁵ 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

	Nombre	Montant (en euros)
Comptes inactifs	50 425	52 878 546

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 2020.

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 -179 714 milliers d'euros pour un total de bilan de 3 664 322 milliers d'euros, soit un rapport de -4,90%.

8.8 Financement de micro-crédit

Orange Bank ne participe plus au financement du micro-crédit à la suite de l'arrivée à échéance des prêts de trésorerie dédiés à cette activité durant l'année 2020.

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.

8.11 Événement post-clôture

Conformément aux décisions de l'Assemblée générale tenue le 27 novembre 2020, la Compagnie Financière d'Orange Bank a souscrit le 25 janvier 2021 à une augmentation de capital d'Orange Bank d'un montant de 69 000 000 euros portant ce dernier à 924 775 712 euros.

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 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.

Lors de cette opération, l'actionnariat de la Compagnie Financière d'Orange Bank a été modifié, le Groupe Orange détenant dorénavant 78% du capital de la CFOB (auparavant 76%) et le Groupe Groupama 22% (auparavant 24%).

9 Perspectives 2021

Orange Bank entend poursuivre en 2021 sa stratégie de conquête de clients à valeur, grâce notamment au développement du Pack Premium (offre famille), pour atteindre un taux d'équipement de la base de clients titulaires de comptes en formules payantes supérieur à 25% d'ici la fin de l'année. En parallèle, la Banque poursuivra l'équipement et la fidélisation de ses clients, tant en France qu'en Espagne.

Une attention particulière sera également portée aux clients des anciennes offres Groupama, avec l'objectif d'intégrer ces derniers dans l'univers des nouvelles offres Orange Bank afin de les fidéliser et de conserver le PNB généré.

Les projets visant à accélérer la transformation de la Banque et à en améliorer l'efficacité opérationnelle continueront à mobiliser les collaborateurs de la Banque tout au long de l'année, avec deux priorités :

- La finalisation des projets de transformation IT (migration vers le cloud AWS et fin de l'hébergement et de l'exploitation par G2S) et l'adaptation des environnements de travail, pour permettre en cible une optimisation des modes et des coûts de fonctionnement ;
- La poursuite des travaux de digitalisation des back offices (crédit immobilier, offre BAQ) et des travaux d'externalisation des activités visant à variabiliser les charges de la Banque (à la Direction Relation Client notamment).

Enfin, l'année 2021 pourrait être consacrée au lancement d'un premier projet de déploiement de la Pan-European Platform (PEP) – le choix du pays étant encore en cours d'étude à la date du présent rapport – et à l'accompagnement du développement d'Anytime sur le segment Pro-PME.

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, du département Affaires juridiques, gouvernance et protection des données personnelles.

Transposition de la 5^{ème} directive AML via l'ordonnance et les décrets du 12 février 2020 (modification du Code monétaire et financier)

Les modifications majeures ont pour objet de modifier des exigences d'identification des clients à l'entrée en relation d'une part et de renforcer certains aspects du dispositif LCB-FT d'autre part :

- La suppression de la collecte d'un justificatif d'identité complémentaire pour l'entrée en relation à distance,
- L'abrogation de l'article exigeant pour un établissement de vérifier le domicile et l'identité du postulant via la collecte d'un document officiel comportant sa photographie,
- L'introduction d'un nouveau moyen de vérification de l'identité des personnes morales via la copie certifiée émise par les greffes du tribunal de commerce ou document équivalent à l'étranger,
- L'identification des bénéficiaires effectifs avec la mise en place et une consultation obligatoire d'un registre des bénéficiaires effectifs avec l'obligation d'information à l'attention du greffe en cas d'absence ou divergence entre les données du registre et les données détenues sur le client,- la suppression de la liste des pays équivalents qui désormais doit être établie par les établissements assujettis ce qui implique la fin de l'exemption des mesures simplifiées de vigilance à l'égard des PPE, BE des institutions financières établies dans ces pays,
- Une nouvelle exigence concernant l'impossibilité d'appliquer les mesures de vigilance simplifiée à une relation d'affaires qui a fait l'objet d'une déclaration de soupçon,
- L'introduction d'une nouvelle notion de « relation de correspondant » plus large que celle de correspondant bancaire ainsi que des nouvelles mesures de vigilances complémentaires associées à ces activités.

Loi n°2020-1508 du 4 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (DDADUE)

La loi DDADUE renforce notamment les moyens des autorités françaises pour lutter contre la fraude fiscale, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Cette loi ratifie l'ordonnance et les décrets susvisés.

Lignes directrices ACPR relatives au pilotage consolidé du dispositif LCB-FT des groupes (16 mars 2020)

Le document précise les règles d'organisation du dispositif LCB-FT au niveau du Groupe ainsi que les contrôles, les procédures, la classification risques à mettre en place par les succursales et filiales afin d'assurer le pilotage consolidé du Groupe. Le responsable de mise en œuvre du dispositif LCB/FT doit être nommé afin de veiller à la mise en place des règles Groupe et en informer les dirigeants et organes de surveillance. Le document vise également l'échange des informations entre les entités et les règles de contrôles internes.

Loi n°2020-1508 du 4 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (DDADUE)

La loi DDADUE renforce notamment les moyens des autorités françaises pour lutter contre la fraude fiscale, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Ordonnance n° 2020-1342 du 4 novembre 2020 renforçant le dispositif de gel des avoirs et d'interdiction de mise à disposition

Ce texte a pour l'objectif d'améliorer la mise en œuvre des mesures de gel des avoirs et prévoit :

- Un mécanisme d'application sans délai des résolutions du Conseil de sécurité des Nations Unies ;
- Une extension de l'obligation de respecter ces mesures de gel à toute personne physique ou morale se trouvant sur le territoire national ;
- Une clarification de l'assujettissement aux mesures UE et nationales pour les succursales des établissements soumis au contrôle de l'ACPR établies hors de France et pour les activités exercées en France par les organismes via la LPS ;
- Des précisions concernant les obligations relatives au dispositif à définir au niveau du groupe bancaires; une entreprise mère d'un groupe établie en France est tenue de définir, au niveau du groupe, une organisation et des procédures pour la mise en œuvre des mesures de gel des avoirs et d'interdiction de mise à disposition ou d'utilisation des fonds ou ressources économiques. Cette organisation et ces procédures sont mises en œuvre par les entités du groupe établies en France ainsi que par leurs succursales à l'étranger ou toute autre forme de libre établissement (article L. 562-4-1 du CMF). Les sociétés mères doivent également mettre en place des mesures de contrôle interne afin de s'assurer du respect des obligations en matière de gel des avoirs ;
- Des précisions sur la transposition de la cinquième directive anti-blanchiment ;
- Un accès aux bases de données de l'administration fiscale.

Mise en place des nouvelles règles applicables relatives au plafonnement des frais afférents au plan d'épargne en action et au plan d'épargne en actions destiné au financement des PME et ETI décret n° 2020-95 du 5 février 2020 applicable à partir du 1er juillet 2020

Les modifications prévoient les éléments suivants :

- Les frais d'ouverture limités à 10 euros ;
- Les frais de tenue de compte plafonnés à 0,4 % de la valeur des titres détenus ou de la valeur de rachat du contrat (avec des frais fixes par ligne de titres détenus limités à 5 euros ou à 25 euros pour des titres qui ne sont pas admis aux négociations sur une plateforme de négociation) ;
- Les frais de transaction, c'est-à-dire d'achat ou de vente fixés à 0,5 % du montant de la transaction si elle est réalisée en ligne et de 1,20 % si elle est réalisée par un autre moyen (téléphone ou courrier) ;
- Les frais de transfert du PEA dans un autre établissement fixés à 15 euros (au lieu d'environ 100 euros actuellement) par ligne de titres détenus transférée (ou 50 euros pour des titres qui ne sont pas admis aux négociations sur une plateforme de négociation). L'ensemble des frais est plafonné à 150 euros.

Publication le 28 septembre 2016 par l'ABE de la guideline EBA/GL/2016/07 sur l'application de la définition du défaut au titre de l'article 178 du règlement (UE) n° 575/2013

La nouvelle définition du défaut doit être mise en place par les établissements financiers à partir du 1er janvier 2021 dans l'ensemble des processus concernés (dispositifs réglementaires IRB et IFRS9, reportings, suivi du risque, intégration dans les dispositifs d'octroi, rapprochement comptabilité/risques...). Cette nouvelle définition devra permettre d'homogénéiser les règles appliquées dans les établissements financiers de l'union européenne pour les entrées/sorties du défaut.

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 des délais de mise en conformité et ont mis en place des plans de migration qui ont fait l'objet d'ajustements pour tenir compte des effets de la crise sanitaire :

- Pour l'enrôlement des porteurs de carte dans des dispositifs d'authentification forte conformes à la DSP2, entre 85% et 95 % des porteurs devront s'être enrôlés à ces solutions au 31 mars 2021 ;
- Pour l'évolution de l'infrastructure d'authentification, notamment du protocole technique 3DS V2, la part des flux 3D-Secure Versions 1 et 2 devra être comprise entre 90% et 100% au 31 mars 2021.

Clientèle fragile

L'ACPR a publié le 21/02/2020 le premier bilan des engagements pris par les Banques en faveur de leurs clients fragiles financièrement en soulignant une forte mobilisation des Banques et des défaillances ponctuelles. Par la suite, à la demande de Bruno le Maire, les établissements ont dû publier leurs critères de fragilité avant le 30/06/2020. Enfin, le décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020 a modifié les conditions d'appréciation par les établissements de crédit de la situation de fragilité financière de leurs clients titulaires de compte. Ce décret est entré en vigueur le 1er novembre 2020 et a modifié les critères de fragilité en intégrant, d'une part, le critère liés à l'inscription des clients au FICP au titre de mesures de traitement du surendettement pendant toute la durée de surendettement et, d'autre part, le cumul des critères des irrégularités et des montants des ressources portées au crédit du compte. Par ailleurs, la nouvelle charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, homologuée le 20 septembre 2020 inclut l'ensemble des engagements pris en matière de plafonnement des frais d'incidents pour les clientèles fragiles. Cette charte est applicable à tout établissement de crédit et le contrôle de sa bonne exécution sera assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), qui dispose à ce titre de pouvoirs de sanction.

Ordonnances notamment prises sur le fondement de la loi d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19

▪ En matière de gouvernance

L'ordonnance n°2020-321 du 25 mars 2020 ayant trait aux règles de réunion et délibération des assemblées générales et des organes dirigeants, prise sur le fondement de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19, a profondément marqué l'exercice 2020 en matière de gouvernance. Ses dispositions ont permis aux assemblées et autres organes des entités de droit privé de continuer à exercer leurs missions malgré les mesures restrictives prises pour faire face à la crise sanitaire et ainsi d'assurer la continuité du fonctionnement des entités. Initialement en vigueur à compter du 12 mars 2020 et jusqu'au 31 juillet 2020, ses dispositions ont été prorogées à deux reprises, au cours de l'exercice 2020 : tout d'abord par décret n° 2020-925 du 29 juillet 2020 étendant la période applicable de l'ordonnance du 25 mars 2020 jusqu'au 30 novembre 2020, puis par ordonnance n° 2020-1497 du 2 décembre 2020 étendant la période applicable de l'ordonnance du 25 mars 2020 jusqu'au 31 juillet 2021.

▪ En matière de prorogation des délais échus

Dans le cadre de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19 modifiée par la loi n° 2020-546 du 11 mai 2020, différentes ordonnances relatives à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période ont été prises : l'ordonnance n°2020-306 du 25 mars 2020 qui a été modifiée par l'ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020, puis par les ordonnances n° 2020-560 du 13 mai 2020 et n°2020-666 du 3 juin 2020.

Ces différentes ordonnances, applicables au titre de la période juridiquement protégée, et dont les effets n'ont plus d'impacts sur la Banque, à date, ont notamment traité des points suivants :

- Le report de terme et d'échéance des actes prescrits par la loi ou le règlement ;
- Le sort des astreintes et clauses contractuelles visant à sanctionner l'inexécution du débiteur ;
- Les délais de résiliation ou d'opposition au renouvellement.

La loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 est venue autoriser la prorogation de l'état d'urgence sanitaire jusqu'au 16 février 2021 inclus, et prévoir diverses mesures de gestion de la crise sanitaire. Aucun impact n'a été relevé, à date, pour l'activité bancaire d'Orange Bank.

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.

Textes relatifs au livret de développement durable et solidaire (LDDS)

L'article 80 de la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite loi Sapin 2) a introduit un volet solidaire au livret de développement durable, en le transformant en livret de développement durable et solidaire (LDDS).

A ce titre, les établissements distribuant le LDDS doivent désormais proposer annuellement à leurs clients détenteurs d'un tel livret d'affecter, par leur intermédiaire et sans frais, une partie des sommes qui y sont déposées sous forme de don à une personne morale, à un organisme de financement ou à un établissement de crédit répondant à certaines conditions.

Un premier décret du 4 décembre 2019 est venu préciser les modalités de cette affectation, notamment celles de la sélection des bénéficiaires par le client. A cet effet, le client qui souhaite faire un don doit choisir la personne morale bénéficiaire de son don parmi une liste, établie par l'établissement distributeur, d'au moins dix personnes morales (articles D. 221-105 et D. 221-106 nouveaux du code monétaire et financier). Ce nouveau dispositif devait initialement entrer en vigueur le 1er juin 2020, mais un second décret du 30 mai dernier est venu différer la date d'entrée en vigueur au 1er octobre 2020 et a apporté des précisions.

La Banque met en œuvre ce dispositif en faisant une campagne de dons annuelle ; la première campagne a été lancée en décembre 2020.

Les associations ont été choisies par la Banque, avec l'aide des fondations ses deux actionnaires, à savoir la Fondation Orange et la Fondation Groupama pour la santé.

Orientations de l'ABE relatives à la gestion des risques liés aux TIC et à la sécurité

L'Autorité Bancaire Européenne (ABE) a publié le 28 novembre 2019 ses orientations relatives à la gestion des risques liés aux TIC et à la sécurité (référence EBA/GL/2019/04 : « EBA Guidelines on ICT and security risk management »).

Ces orientations s'appliquent à compter du 30 juin 2020.

Elles remplacent les orientations relatives aux mesures de sécurité pour les risques opérationnels et de sécurité formulées en 2017 (EBA/GL/2017/17).

Ces orientations précisent plus globalement les éléments dont doivent tenir compte les établissements financiers (et les PSP) dans leur gestion des risques liés aux TIC et à la sécurité, selon les chapitres suivants :

- proportionnalité
- gouvernance et stratégie

- cadre de gestion des risques liés aux TIC et à la sécurité
- sécurité de l'information
- gestion des opérations de TIC
- gestion des projets de TIC et du changement
- gestion de la continuité des activités
- gestion des relations avec les utilisateurs de services de paiement

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

en euros	2016	2017	2018	2019	2020
1) SITUATION FINANCIERE EN FIN D'EXERCICE					
Capital social	220 825 712	320 575 712	475 075 712	659 775 712	855 775 712
Nombre d'actions émises	13 801 607	20 035 982	29 692 232	41 235 982	53 485 982
2) RESULTAT GLOBAL DES OPERATIONS EFFECTIVES					
Chiffre d'affaires hors taxes	177 264 958	130 478 185	120 787 285	129 737 609	148 332 024
Bénéfice avant impôt, amortissements et provisions	- 20 872 678	- 73 755 491	- 139 252 680	- 151 545 821	- 132 723 220
Impôt sur les bénéfices	- 285 104	- 3 839 341	- 380 029	- 1 979 050	1 061 386
Bénéfice après impôt, amortissements et provisions	- 21 173 563	- 75 997 715	- 169 769 392	- 177 479 031	- 179 713 720
Montants des bénéfices distribués en N	-	-	-	-	-
3) RESULTAT DES OPERATIONS REDUIT A UNE SEULE ACTION					
Bénéfice après impôt, mais avant amortissements et provisions	-	-	-	-	-
Bénéfice après impôt, amortissements et provisions	-	-	-	-	-
Dividende versé à chaque action en N+1	-	-	-	-	-
4) PERSONNEL					
Nombre de salariés inscrit à la date de clôture (1)	614	784	861	965	918
Montant de la masse salariale	30 001 834	33 791 865	41 338 001	45 766 368	45 774 297
Montant versé au titre des avantages sociaux (Sécurité sociale, oeuvres sociales, etc...)	14 841 752	17 801 198	21 010 455	19 510 444	22 340 693

(1) : le nombre de salariés intègre désormais les effectifs de la succursale d'Orange Bank en Espagne. A des fins de comparaison, la donnée de 2019 a été modifiée et s'établissait auparavant à 885.

PREMIÈRE RÉOLUTION

Approbation des comptes sociaux de l'exercice clos le 31 décembre 2020 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 2020 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 (179.713.720,31) 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 (179.713.720,31) 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 2019, 31 décembre 2018 et 31 décembre 2017.

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

Démission du commissaire aux comptes titulaire

L'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, prend acte de la démission du cabinet Ernst & Young de son mandat de commissaire aux comptes titulaire, qui prendra effet, à l'issue de la présente assemblée générale.

Cette résolution est [...]

CINQUIÈME RÉOLUTION

Nomination d'un commissaire aux comptes titulaire

L'assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les assemblées générales ordinaires, décide de nommer le cabinet Deloitte en qualité de commissaire aux comptes titulaire et ce, pour la durée restant à courir du mandat de son prédécesseur, soit à l'issue de la réunion de l'assemblée générale ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2023.

Cette résolution est [...]

SIXIÈME 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	45
▪ Hors-bilan	46
▪ Compte de résultat.....	47
▪ Annexe aux comptes sociaux	48

BILAN*(En milliers d'euros)*

N° notes	(en milliers d'euros)	2020	2019
	Caisse, banques centrales	136 879	256 257
4	Effets publics et valeurs assimilées	664 383	581 814
2	Créances sur les établissements de crédit	58 574	1 179 320
3	Opérations avec la clientèle	1 420 385	1 906 921
4	Obligations et autres titres à revenu fixe	1 002 749	610 817
4	Actions et autres titres à revenu variable	6	17
5	Participations et autres titres détenus à long terme	2 197	1 664
5	Parts dans les entreprises liées	48 450	-
6	Immobilisations incorporelles	90 489	87 954
6	Immobilisations corporelles	3 843	4 964
8	Autres actifs	184 729	126 776
8	Comptes de régularisation	51 639	18 954
	Total actif	3 664 322	4 775 457

N° notes	(en milliers d'euros)	2020	2019
	Banques centrales	-	-
10	Dettes envers les établissements de crédit	881 303	439 854
11	Opérations avec la clientèle	1 783 961	3 306 963
12	Dettes représentées par un titre	357 879	475 084
13	Autres passifs	83 551	20 040
13	Comptes de régularisation	145 095	150 267
14	Provisions pour risques et charges	36 214	23 218
15	Dettes subordonnées	27 785	27 785
16	Capitaux propres	528 247	509 726
	<i>Capital souscrit</i>	<i>855 776</i>	<i>659 776</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>(444 420)</i>	<i>(266 941)</i>
	Résultat de l'exercice	(179 714)	(177 479)
	Total passif	3 664 322	4 775 457

HORS BILAN*(En milliers d'euros)*

(en milliers d'euros)	2020	2019
Engagements de financement	87 057	421 181
Engagements de financement en faveur des établissements de crédit	-	-
Engagements de financement en faveur de la clientèle	87 057	421 181
Engagements douteux	-	-
Engagements de garantie	6 449	8 192
Cautions, avals et autres garanties d'ordre d'établissements de crédit	3 914	4 361
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	2 535	3 831
Engagements douteux	-	-
Engagements sur titres	-	-
Engagements sur titres à recevoir	-	-
Engagements douteux	-	-
Autres engagements	1 159 724	1 126 291
Valeur en garanties	1 159 724	1 126 291
Engagements douteux	-	-
Total : Engagements donnés	1 253 230	1 555 663

(en milliers d'euros)	2020	2019
Engagements de financement	-	-
Engagements de financement reçus d'établissements de crédit	-	-
Engagements de financement reçus de la clientèle	-	-
Engagements douteux	-	-
Engagements de garantie	872 319	896 081
Cautions, avals et autres garanties reçues d'établissements de crédit	769 895	747 197
Garanties reçues de la clientèle	102 425	148 884
Engagements douteux	-	-
Engagements sur titres	-	-
Engagements sur titres à livrer	-	-
Engagements douteux	-	-
Total : Engagements reçus	872 319	896 081

(en milliers d'euros)	2020	2019
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	2020	2019
19	Intérêts et produits assimilés	52 496	57 409
20	Intérêts et charges assimilées	(11 152)	(17 569)
21	Revenus des titres à revenu variable	-	-
22	Commissions (produits)	83 936	63 617
22	Commissions (charges)	(51 788)	(30 067)
24	Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	(781)	(1 188)
25	Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	176	3 454
26	Autres produits d'exploitation bancaire	12 681	1 819
26	Autres charges d'exploitation bancaire	(15 812)	(28 366)
	Produit net bancaire	69 756	49 109
27	Charges générales d'exploitation	(195 006)	(191 523)
28	Dotations aux amortissements et aux provisions sur immobilisations	(27 614)	(23 723)
	Résultat brut d'exploitation	(152 864)	(166 137)
29	Coût du risque	(23 058)	(11 236)
	Résultat d'exploitation	(175 922)	(177 373)
30	Gains ou pertes sur actifs immobilisés	-	-
	Résultat courant avant impôt	(175 922)	(177 373)
31	Résultat exceptionnel	(2 730)	(2 085)
32	Impôt sur les bénéfices	(1 061)	1 979
	Dotations/reprises de FRBG et provisions réglementées	-	-
	Dotation au Fonds pour Risques Bancaires Généraux	-	-
	Résultat net	(179 714)	(177 479)

Faits marquants de l'exercice 2020

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 2020, CFOB était détenue par le Groupe Orange et le Groupe Groupama à hauteur de respectivement 76 % et 24 %.

Evolutions du capital

Le capital d'Orange Bank a connu trois modifications en 2020 :

- Le 6 janvier 2020, augmentation de capital de 88 000 000 euros intégralement souscrite par la Compagnie Financière d'Orange Bank, conformément aux décisions de l'Assemblée générale tenue le 12 décembre 2019 ;
- Le 20 juillet 2020, augmentation de capital de 88 000 000 euros, intégralement souscrite par la Compagnie Financière d'Orange Bank, conformément à la délégation de l'Assemblée générale tenue le 12 décembre 2019 au Conseil d'administration ;
- Le 21 juillet 2020, augmentation de capital de 20 000 000 euros, intégralement souscrite par la Compagnie Financière d'Orange Bank, conformément aux décisions de l'Assemblée générale tenue le 20 juillet 2020.

A l'issue de ces trois événements, le capital de l'établissement s'établit à 855 775 712 euros.

Développement de l'offre en Espagne

La crise sanitaire n'aura pas empêché la succursale de poursuivre le développement et le lancement de nouvelles fonctionnalités et produits avec notamment le lancement d'une offre de prêt à la consommation à destination de la clientèle d'Orange Espagne et d'Orange Bank Espagne.

2020 aura également vu le lancement d'un programme de rachat de créances entre Orange Bank Espagne et Orange Espagne. Orange Espagne offre la possibilité à ses clients d'acquérir des terminaux mobiles à crédits. Orange Bank Espagne rachète auprès d'Orange Espagne les créances liées à la vente des terminaux mobiles avec une décote. Orange Espagne conserve la gestion des créances via le prélèvement des échéances et le recouvrement mais les créances sont comptabilisées au bilan d'Orange Bank Espagne. Le lancement de ce programme a conduit au rachat de plus de 230 millions d'euros de créances sur le second semestre 2020.

Arrêt des activités réalisées pour les comptes des Entreprises du Groupe Groupama et des activités de services d'investissement

Dans la continuité des décisions prises par le Conseil d'administration de la Banque et des actions entreprises en 2019, Orange Bank a commencé à mettre fin à certaines activités réalisées historiquement pour le compte des Entreprises du Groupe Groupama.

Ainsi, Orange Bank a finalisé le 20 février 2020 le transfert à CACEIS de son activité de tenue de comptes conservateur (TCC) pour les actifs du Groupe Groupama, dont ceux de certains OPC de Groupama Asset

Management (fonction dépositaire). Ce transfert d'activité a engendré un transfert de 28 collaborateurs chez CACEIS et la sortie des comptes de dépôts associés pour environ 1 589 millions d'euros.

Orange Bank assurait également une activité de tenue des comptes courants des entités du Groupe Groupama et de réalisation des opérations de moyens de paiements. La migration de cette activité vers BNP Paribas a été lancée par lots au cours de l'exercice et devrait être finalisée au premier semestre 2021.

Enfin, Orange Bank a mis en œuvre courant 2020 son projet de reprise par Milleis Banque d'une partie de son portefeuille de comptes titres ordinaires (CTO) et de PEA à la suite de la signature d'une convention de successeur le 6 décembre 2019. Les travaux se poursuivront en 2021 pour finaliser l'arrêt des activités de services d'investissement auprès des clients Retail.

Projet de migration des applications informatiques

Groupama Support Services est le GIE du Groupe Groupama et assure l'hébergement et l'exploitation de la quasi-totalité du système d'information d'Orange Bank ainsi que la gestion de son environnement de travail utilisateurs (postes de travail, téléphonie et réseaux informatiques). Dans un souhait d'évolution, Orange Bank a engagé la migration des services vers un hébergeur public (Amazon Web Services) et la réinternalisation en son sein des services de livraison en production et d'exploitation des applications en octobre 2019.

Le contrat liant Orange Bank à Groupama Support et Services le prévoyant, ce dernier a imposé l'activation de la réversibilité telle que prévue (réversibilité totale, assortie d'un délai de 12 mois pour son entière réalisation sur l'intégralité du périmètre : hébergement et exploitation, postes de travail, téléphonie et réseaux). Cette réversibilité signifie l'engagement à la charge de la Banque de l'ensemble des travaux permettant soit de cesser les services rendus par G2S soit de trouver un repreneur pour ces services. Après négociations, un accord a été matérialisé avec effet au 1^{er} janvier 2020, permettant à Orange Bank de conduire avec G2S une sortie du contrat sous 3 ans, intégrant un premier jalon de réversibilité en juin 2021 (hébergement et exploitation hors core banking, poste de travail, téléphonie et réseaux) et un second au terme des 3 ans (hébergement et exploitation du core banking).

Dans la continuité, Orange Bank a initié plusieurs appels d'offre auprès de fournisseurs du marché afin de sélectionner des repreneurs pour les périmètres couvrant le poste de travail, la téléphonie et les réseaux informatiques. Au 31 décembre 2020, une provision d'un montant de 5,3 millions d'euros a été constituée afin de couvrir les coûts futurs liés à ce projet.

Acquisition d'Orange Courtage

Orange Bank est devenu 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, pour une valeur de 1,3 million d'euros, a été approuvée par le Conseil d'administration du 12 décembre 2019 d'Orange Bank et a été réalisée le 6 mars 2020.

Le 22 juin 2020, l'activité de courtage a été intégrée à Orange Bank au travers d'une fusion simplifiée de la filiale Orange Courtage dans Orange Bank. Cette opération a conduit à reconnaître un fonds de commerce d'une valeur de 850 milliers d'euros.

Opération de titrisation

Orange Bank a réalisé le 29 octobre 2020 sa première opération de titrisation « FCT Orange Bank Personal Loans 2020 ».

Cette opération inaugurale porte sur un portefeuille de prêts personnels français d'un montant de 594,6 millions d'euros originés par Orange Bank et a été notifiée auprès de l'ESMA comme Simple, Transparente et Standard (STS) au sens de la réglementation (EU) 2017/2402. L'opération bénéficie d'une période de rechargement de 2,5 ans durant laquelle l'amortissement du portefeuille pourra être compensé par la cession de nouveaux prêts par Orange Bank sur une base mensuelle.

A la clôture de la transaction, le Fonds Commun de Titrisation (FCT) Orange Bank Personal Loans 2020 a financé l'acquisition du portefeuille titrisé par l'émission des trois classes d'obligations : Class A Notes senior d'un montant de 456,7 millions d'euros (notées AAAsf/AAA(sf) par Fitch/S&P), Class B Notes mezzanine d'un montant de 32,7 millions d'euros (notées AAAsf/AA(sf) par Fitch/S&P) et Class C Notes junior d'un montant de 105,2 millions d'euros (non notées). Les Class A Notes et Class B Notes sont listées sur Euronext Paris.

Toutes les obligations émises ont été souscrites par Orange Bank avec notamment un objectif d'utilisation des Class A Notes comme collatéral éligible pour les opérations de refinancement de l'Eurosystème. Au plan comptable, elles sont classées en portefeuille de placement.

Acquisition d'Anytime

Dans le cadre de son développement, Orange Bank a réalisé le 30 novembre 2020 l'acquisition d'Anytime, une néobanque dédiée aux besoins des professionnels, des entreprises et des associations. Orange Bank poursuit ainsi sa stratégie de développement auprès d'une autre clientèle proche de celle de l'opérateur télécom. L'acquisition a été réalisée pour un montant de 48,5 millions d'euros comprenant un prix initial et un complément de prix à verser sous condition de performance.

Lancée en 2014, Anytime propose un compte professionnel 100 % en ligne et sur mobile, une interface simple et moderne, des conseillers disponibles par téléphone, le tout avec une tarification claire et sans frais cachés.

Epidémie de Coronavirus

Orange Bank a décidé de maintenir une politique de provisionnement prudente et pris des mesures de provisionnement spécifiques pour tenir compte de la situation prolongée de crise sanitaire qui prévaut depuis mars 2020 et dont on peut anticiper qu'elle aura des répercussions durables sur l'économie. Le stock de provisions en 2020 a été renforcé afin d'appréhender la hausse attendue du risque en 2021.

Sur les crédits à la consommation, une provision de 2,7 millions d'euros a été enregistrée en 2020. Elle est issue de la prise en compte dans le modèle de provisionnement des prévisions économiques du PiB France, publiées par la Banque de France et l'OCDE, selon trois scénarios Central, Optimiste et Pessimiste pondérés respectivement à 70%, 20% et 10%.

Sur les crédits immobiliers et autres marchés (Entreprises, Professionnels et Banque Privée) Orange Bank a reconnu des provisions sectorielles pour un montant de 3,5 millions d'euros sur les secteurs jugés fragiles, tels que l'hôtellerie et l'immobilier commercial. En effet, malgré la bonne qualité des emprunteurs et des garanties

existantes et un niveau du risque peu matériel à date, la Banque a estimé que la crise sanitaire pourrait engendrer des défaillances d'entreprises et une dévaluation des garanties.

Par ailleurs et en réponse à la pandémie de COVID-19, Orange Bank a adapté ses pratiques de gestion des crédits en adhérant au protocole de place FBF-ASF concernant les reports d'échéances et rééchelonnements pour les crédits aux entreprises et aux professionnels. Orange Bank a étendu l'application de mesures dérogatoires à la clientèle de particuliers dans la limite d'une durée maximale de 3 mois. A fin décembre 2020, 133 clients du portefeuille des crédits immobiliers ont bénéficié d'un report « COVID » pour une exposition totale de 15 millions d'euros (1,8% du portefeuille), 2 536 clients de crédits à la consommation pour une exposition totale de 21,7 millions d'euros (2,7% de l'encours) et 62 clients du portefeuille Entreprise et Professionnels pour une exposition totale de 66 millions d'euros (25% du portefeuille).

Nouvelle définition du défaut

En 2020, la Banque a poursuivi les travaux d'adaptation de son système d'information afin de prendre en compte la nouvelle définition du défaut. Il s'agit d'un changement de modalité d'estimation occasionné par l'évolution d'un texte réglementaire et non comptable. Cette évolution est applicable au 1er janvier 2021 et dans un souci de simplification, la Banque envisage d'aligner les critères de classification des douteux (au sens des principes applicables à l'établissement des comptes sociaux) avec ceux de la nouvelle réglementation relative à la définition du défaut.

La banque a souhaité enregistrer dans ses comptes 2020 la provision estimée au titre de l'entrée en vigueur de cette nouvelle réglementation. Ceci conduit à constater une dotation complémentaire de l'ordre de 3,4 millions d'euros enregistrée en provisions pour risques.

Événements postérieurs à la clôture

Augmentation de capital

Conformément aux décisions de l'Assemblée générale tenue le 27 novembre 2020, la Compagnie Financière d'Orange Bank a souscrit le 25 janvier 2021 à une augmentation de capital d'Orange Bank d'un montant de 69 000 000 euros portant ce dernier à 924 775 712 euros. Lors de cette opération, l'actionnariat de la Compagnie Financière d'Orange Bank a été modifié ; le groupe Orange détenant dorénavant 78 % du capital de la CFOB (auparavant 76 %) et le groupe Groupama 22 % (auparavant 24 %).

Note n°1 - Principes

Les comptes annuels de la Banque au 31 décembre 2020 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 2020 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

L'application du règlement 2020-10 du 22 décembre 2020 modifiant le règlement ANC n° 2014-07 du 26 novembre 2014 conduit à présenter les comptes d'épargne à régime spécial (poste « Opérations avec la clientèle » au passif) sous déduction de la créance sur le fonds d'épargne mentionnée à l'article 2631-2, représentative de la quote-part du total des dépôts collectés par l'établissement centralisée par la Caisse des dépôts et consignations. Auparavant, la créance sur le fonds d'épargne à régime spécial était comptabilisée au sein du poste « Créances sur les établissements de crédit » de l'actif. Au 31 décembre 2020, l'impact de cette modification est de 51,7 millions d'euros. A des fins de comparaison, cette modification au 31 décembre 2019 aurait représenté un montant de 54,5 millions d'euros.

Ces modifications font l'objet de précisions aux notes 2 - Créances sur les établissements de crédits et 11 - Comptes créditeurs de la clientèle de la présente annexe.

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 l'offre banque mobile 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 ; créances commerciales (affacturation), 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 en compte de résultat.

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 qu'exerçait la Banque jusqu'à cette année. 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 15,6 millions d'euros au 31 décembre 2020.

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 précédant 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 a 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 855 775 712 euros, composé de 53 485 982 actions de 16 euros de valeur nominale qui se répartissent comme suit :

- CFOB 53 485 981 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 ;
- les provisions au titre des engagements sociaux vis-à-vis du personnel (indemnités de départ en retraite, médailles du travail, temps partiel senior).

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 350 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.

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.

Afin d'atténuer le risque de contrepartie, la Banque met en place avec ses contreparties des accords de résiliation-compensation qui permettent, en cas de défaillance, de compenser l'ensemble des montants dus et à payer. En général, ces contrats prévoient la réévaluation régulière du montant de sûretés requis et le versement des appels de marge correspondants comptabilisés sur la ligne « Autres actifs ».

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. Ce poste enregistre les commissions perçues et versées au titre de l'activité de courtage en assurance acquise en 2020, soit un produit net de 1,2 million d'euros sur cet exercice.

- **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 2,3 millions d'euros charges sociales incluses.

- **Impôts sur les bénéfiques**

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 bénéfiques » présente une charge de 1,1 million d'euros.

- **Dépenses environnementales**

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

- **Charges exceptionnelles**

En 2019, 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.

La poursuite de cette stratégie en 2020 a conduit la Banque à supporter des coûts de restructuration (coûts liés au transfert et/ou au reclassement des collaborateurs et divers frais de conseils liés) pour un montant de 2 730 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 309 milliers d'euros hors taxes pour le Cabinet KPMG (dont 77 au titre de la succursale espagnole) et 233 milliers d'euros HT pour le Cabinet EY. A ce montant s'ajoute un budget de 13 milliers d'euros HT par cabinet pour couvrir les travaux liés à l'opération de titrisation.

Afin de couvrir les travaux spécifiques relatifs à la revue des reportings réalisés par la Banque dans le cadre du dispositif TLTRO III, un complément d'honoraires s'élevant à 13 milliers d'euros HT a été accordé pour chacun des cabinets.

Dans le cadre de l'acquisition de la société Anytime effective au 30 novembre 2020, des honoraires d'un montant de 40 milliers d'euros HT ont été alloués au Cabinet KPMG au titre de l'audit contractuel portant sur les comptes au 30 novembre et 31 décembre 2020 de la société acquise.

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 1 232 346 euros nets de toutes cotisations ou retenues. Le Comité exécutif est composé au 31 décembre 2020 de 10 membres.

- **Tableau des effectifs**

Effectifs moyens (CDI, CDD & ALD) France & Espagne	2020	2019
Employés	468	499
Cadres	450	466
Total	918	965

dont France

Employés	398	446
Cadres	419	439
Total	817	885

dont Espagne

Employés	70	53
Cadres	31	27
Total	101	80

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)	2020					2019 retraité	2019 publié
	< 1 mois	> 5 ans	Total en principal	Créances rattachées	Total		
Comptes et prêts	57 043	-	57 043	-	57 043	1 122 617	1 177 135
> A vue	57 043	-	57 043	-	57 043	147 564	147 564
> A terme	-	-	-	-	-	975 053	1 029 572
Valeurs reçues en pension	-	-	-	-	-	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	-	-	-	-	-	-
Prêts subordonnés	-	2 028	2 028	3	2 031	2 185	2 185
Sous-total	57 043	2 028	59 071	3	59 074	1 124 802	1 179 320
Provisions	(500)	-	(500)	-	(500)	-	-
Valeurs nettes	56 543	2 028	58 571	3	58 574	1 124 802	1 179 320

L'application du règlement 2020-10 du 22 décembre 2020 modifiant le règlement ANC n° 2014-07 du 26 novembre 2014 conduit à présenter les comptes d'épargne à régime spécial (poste « Opérations avec la clientèle » au passif) sous déduction de la créance sur le fonds d'épargne. Auparavant, la créance sur le fonds d'épargne à régime spécial était comptabilisée au sein du poste « Créances sur les établissements de crédit » de l'actif. Au 31 décembre 2020, l'impact de cette modification est de 51,7 millions d'euros. A des fins de comparaison, cette modification au 31 décembre 2019 aurait représenté un montant de 54,5 millions d'euros (se reporter à la note n°11).

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

(en milliers d'euros)	2020						
	< 1 mois	> 1 < 3 mois	> 3 < 6 mois	> 6 mois < 1 an	1 an > 2 ans	2 ans > 5 ans	
Créances commerciales (Affacturage)	8 855	17 093	25 639	51 279	81 691	5 015	
Crédits à la clientèle	27 909	19 084	29 554	66 756	112 950	287 453	
Prêts à la clientèle financière	-	-	-	-	-	-	
Titres reçus en pension livrée	-	-	-	-	-	-	
Découverts	6 529	-	-	-	-	-	
Créances douteuses	-	-	-	-	-	-	
<i>Douteux</i>	-	-	-	-	-	-	
<i>Douteux compromis</i>	-	-	-	-	-	-	
Valeurs non imputées	9 508	-	-	-	-	-	
Sous-total	52 801	36 177	55 194	118 035	194 641	292 468	
Provisions	-	-	-	-	-	-	
Valeurs nettes au bilan	52 801	36 177	55 194	118 035	194 641	292 468	

	2020					2019
	> 5 ans	Indeterminé	Total en principal	Créances rattachées	Total	
Créances commerciales (Affacturage)	-	-	189 573	-	189 573	-
Crédits à la clientèle	633 700	-	1 177 407	2 023	1 179 431	1 864 641
Prêts à la clientèle financière	-	-	-	-	-	-
Titres reçus en pension livrée	-	-	-	-	-	-
Découverts	-	-	6 529	720	7 249	14 728
Créances douteuses	-	81 709	81 709	-	81 709	67 564
<i>Douteux</i>	-	38 464	38 464	-	38 464	35 700
<i>Douteux compromis</i>	-	43 244	43 244	-	43 244	31 864
Valeurs non imputées	-	-	9 508	-	9 508	1 873
Sous-total	633 700	81 709	1 464 726	2 744	1 467 469	1 948 805
Provisions	-	(47 085)	(47 085)	-	(47 085)	(41 884)
Valeurs nettes au bilan	633 700	34 624	1 417 641	2 744	1 420 385	1 906 921

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

(en milliers d'euros)	2020					2019
	Créances brutes	Créances rattachées	Total brut	Dépréciations	Créances nettes	Net
Créances commerciales (Affacturage)	189 573	-	189 573		189 573	-
Crédits de trésorerie	206 664	494	207 158		207 158	845 322
Crédits à l'équipement	120 780	497	121 277		121 277	158 630
Crédits à l'habitat	842 217	1 022	843 240		843 240	854 112
Autres crédits	7 756	-	7 756		7 756	6 576
Total crédits à la clientèle	1 366 990	2 013	1 369 004		1 369 004	1 864 641
Prêts à la clientèle financière	-	-	-	-	-	-
Découverts	6 529	720	7 249	-	7 249	14 728
Créances douteuses	81 709	-	81 709	(47 085)	34 624	25 680
<i>Douteux</i>	<i>38 464</i>	-	<i>38 464</i>	<i>(19 265)</i>	<i>19 199</i>	<i>21 763</i>
<i>Douteux compromis</i>	<i>43 244</i>	-	<i>43 244</i>	<i>(27 819)</i>	<i>15 425</i>	<i>3 917</i>
Valeurs non imputées	9 508	-	9 508	-	9 508	1 873
Total créances	1 464 736	2 733	1 467 469	(47 085)	1 420 385	1 906 921

La variation du poste « Crédits de trésorerie » est due à la réalisation en 2020 de la première opération de titrisation de crédits à la consommation pour un montant de 594,6 millions d'euros.

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

(en milliers d'euros)	Transaction	Placement	Investissement	2020	2019
Effets publics et valeurs assimilées					
Titres cotés	-	5 005	655 297	660 302	577 184
Titres non cotés	-	-	-	-	-
Créances rattachées	-	47	4 034	4 081	4 630
Dépréciations	-	-	-	-	-
Valeurs nettes au bilan		5 052	659 331	664 383	581 814
Obligations et autres titres à revenu fixe					
Titres cotés	-	881 933	120 066	1 002 000	568 315
Titres non cotés	-	-	-	-	41 503
Créances rattachées	-	368	599	967	1 596
Dépréciations	-	(217)	-	(217)	(597)
Valeurs nettes au bilan		882 084	120 665	1 002 749	610 817
Sous total		887 135	779 997	1 667 132	1 192 630
Actions et autres titres à revenu variable					
OPCVM	-	6	-	6	17
Dépréciations	-	-	-	-	-
Valeurs nettes au bilan		6	-	6	17
Total valeurs nettes		887 141	779 997	1 667 138	1 192 647
Valeurs estimatives		888 235	806 952	1 695 187	1 221 184

La souscription des parts du fonds commun de titrisation en octobre 2020 pour un montant de 594,6 millions d'euros, constitue le montant le plus significatif de l'évolution du poste « Obligations et autres titres à revenu fixe ». Ce fonds a pour échéance 2039.

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	6 750	69 537	46 714	40 886	85 310
Effets publics et valeurs assimilées	-	-	80 153	89 048	52 073
Total	6 750	69 537	126 867	129 934	137 382
Dépréciations effets privés	-	(12)	(3)	(2)	-
Dépréciations effets publics	-	-	-	-	-
Valeurs nettes au bilan	6 750	69 525	126 864	129 932	137 382

	Analyse par durée résiduelle					2019
	2 ans - 5 ans	+ 5 ans	Sous-total 2020	Créances rattachées	Total 2020	
Obligations et titres à revenu fixe	83 619	669 184	1 002 000	967	1 002 966	611 414
Effets publics et valeurs assimilées	306 845	132 183	660 302	4 081	664 383	581 814
Total	390 464	801 367	1 662 302	5 048	1 667 349	1 193 227
Dépréciations effets privés	(200)	(1)	(217)	-	(217)	(597)
Dépréciations effets publics	-	-	-	-	-	-
Valeurs nettes au bilan	390 264	801 367	1 662 084	5 048	1 667 132	1 192 630

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

(en milliers d'euros)	2020		2019	
	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	48 450	48 450	-	-
Valeur brute	48 450	48 450	-	-
Provisions	-	-	-	-
Valeurs nettes titres à long terme	2 197	2 197	1 664	1 664
Valeur brute	2 197	2 197	1 664	1 664
Provisions	-	-	-	-
Total - Valeur estimative des titres de participation, parts dans les entreprises liées, autres immobilisations financières	50 647	50 647	1 664	1 664

Le 30 novembre 2020, Orange Bank a acquis la société Anytime pour un montant de 48,5 millions d'euros.

Note n°6 – Immobilisations corporelles et incorporelles

(en milliers d'euros)	2020			2019		
	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes	Valeurs brutes	Amortissements et provisions	Valeurs nettes
Immobilisations corporelles	19 562	(15 719)	3 843	19 704	(14 739)	4 964
Immobilisations incorporelles (*)	190 823	(100 334)	90 489	161 653	(73 698)	87 954
Valeurs au bilan	210 385	(116 052)	94 333	181 356	(88 438)	92 918

* Dont 9,3 M€ d'immobilisations en cours au 31 décembre 2020 (4,7 M€ au 31 décembre 2019)

Note n°7 – Variation de l'actif immobilisé

(en milliers d'euros)	2019	2020			
		Augmentation (acquisitions & dotations)	Diminution (cessions & reprises)	Autres mouvements	Total
Titres de participations et parts dans les entreprises liées	-	48 450	-	-	48 450
Valeur brute	-	48 450	-	-	48 450
Provisions	-	-	-	-	-
Titres de l'activité de portefeuille	-	-	-	-	-
Avances	-	-	-	-	-
Valeurs nettes au bilan des titres et avances	-	48 450	-	-	48 450
Immobilisations incorporelles	161 652	29 171	-	-	190 823
Amortissements des immobilisations incorporelles	(73 698)	(26 636)	-	-	(100 334)
Immobilisations corporelles	19 704	67	-	(209)	19 562
Amortissements des immobilisations corporelles	(14 739)	(979)	-	-	(15 719)
Valeurs nettes des immobilisations	92 918	1 623	-	(209)	94 333
Total en valeurs nettes au bilan	92 918	50 073	-	(209)	142 782

Le 30 novembre 2020, Orange Bank a acquis la société Anytime pour un montant de 48,5 millions d'euros.

Note n°8 – Autres actifs et comptes de régularisation

(en milliers d'euros)	2020	2019
Autres actifs	184 729	126 776
Débiteurs divers	38 502	36 157
Comptes de règlements	143	5 369
Siège et succursales - Réseau	53	-
Dépôts de garanties versés (1)	146 031	85 249
<i>Dont appel de marge</i>	<i>74 320</i>	<i>75 660</i>
Comptes de régularisation	51 639	18 954
Comptes d'encaissements et de transferts	563	-
Comptes d'ajustement et comptes d'écarts	40	40
Produits à recevoir (2)	38 667	11 301
Charges constatées d'avance	8 552	4 976
Autres comptes de régularisation	3 816	2 638
Valeurs nettes au bilan	236 368	145 730

- (1) L'opération de titrisation portant sur le portefeuille de crédits à la consommation a entraîné le versement d'un dépôt de garantie au fonds commun de titrisation pour un montant de 63 millions d'euros ;
- (2) l'évolution de ce poste est principalement due aux factures à établir sur la société Cardif (pour un montant de 17,7 millions d'euros) au titre de l'activité de courtage en assurance acquise en 2020.

Note n°9 – Dépréciations de l'actif

(en milliers d'euros)	2019	2020			
		Dotations	Reprises et utilisations	Autres mouvements	Total
Sur créances clientèle	41 884	21 853	(16 654)	-	47 085
Sur titres de placement	598	-	(380)	-	217
Sur autres actifs	115	-	(1)	-	114
Total - Dépréciations de l'actif	42 597	21 853	(17 035)	-	47 416

Note n°10 – Dettes envers les établissements de crédit

(en milliers d'euros)	2020								2019
	< 1 mois	>1 <3mois	1an >2ans	2 ans > 5 ans	> 5 ans	Total en principal	Dettes rattachées	Total	
Comptes et emprunts	4 500	-	3 013	603 159	2 028	612 700	(1 736)	610 964	439 854
A vue	4 500	-	-	-	-	4 500	-	4 500	3 382
A terme	-	-	3 013	603 159	2 028	608 200	(1 736)	606 465	436 472
Titres donnés en pensions livrées	106 452	163 983	-	-	-	270 435	(96)	270 339	-
Valeurs au bilan	110 952	163 983	3 013	603 159	2 028	883 135	(1 832)	881 303	439 854

Afin de renforcer son plan de refinancement, la Banque a participé à hauteur de 601 millions d'euros aux opérations de TLTRO III de la BCE.

Note n°11 – Comptes créditeurs de la clientèle

(en milliers d'euros)	2020				2019 Retraité	2019 Publié
	< 1 mois	Total en Principal	Dettes rattachées	Total		
Comptes ordinaires créditeurs	916 184	916 184	10	916 194	2 505 560	2 505 560
Comptes et emprunts à terme	160	160	25	185	180	180
Comptes d'épargne à régime spécial	856 315	856 315	74	856 389	725 760	780 279
Autres dettes envers la clientèle	11 194	11 194	-	11 194	20 944	20 944
Total - Comptes créditeurs de la clientèle	1 783 853	1 783 853	109	1 783 961	3 252 445	3 306 963

L'application du règlement 2020-10 du 22 décembre 2020 modifiant le règlement ANC n° 2014-07 du 26 novembre 2014 conduit à présenter les comptes d'épargne à régime spécial (poste « Opérations avec la clientèle » au passif) sous déduction de la créance sur le fonds d'épargne. Auparavant, la créance sur le fonds d'épargne à régime spécial était comptabilisée au sein du poste « Créances sur les établissements de crédit » de l'actif. Au 31 décembre 2020, l'impact de cette modification est de 51,7 millions d'euros. A des fins de comparaison, cette modification au 31 décembre 2019 aurait représenté un montant de 54,5 millions d'euros (se reporter à la note n°2).

Par ailleurs, l'arrêt des opérations avec les Entreprises du Groupe Groupama explique l'essentiel de la variation du poste « Comptes ordinaires créditeurs ».

Note n°12 – Dettes représentées par un titre

(en milliers d'euros)	2020								2019	
	<1mois	> 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	35 000	52 250	54 500	48 000	155 000	13 000	357 750	129	357 879	475 084
Dans la zone Euro	35 000	52 250	54 500	48 000	155 000	13 000	357 750	129	357 879	475 084
Valeurs au bilan	35 000	52 250	54 500	48 000	155 000	13 000	357 750	129	357 879	475 084

Note n°13 – Autres passifs et comptes de régularisation

(en milliers d'euros)	2020	2019
Autres passifs	83 551	20 040
Comptes de règlements relatifs aux opérations sur titres	16 802	1 928
Dépôts de garanties reçus	44	44
Créditeurs divers (1)	66 704	18 068
Comptes de régularisation	145 095	150 267
Siège et succursales - Réseau	-	185
Comptes d'ajustements et d'écarts	15	5
Produits constatés d'avance	19 274	22 612
<i>dont soulte reçue</i>	<i>16 180</i>	<i>22 211</i>
Charges à payer	114 615	123 811
Autres comptes de régularisation	11 191	3 654
Valeurs nettes au bilan	228 646	170 307

- (1) dont 27,2 millions d'euros de sommes dues au FCT au titre des remboursements de décembre sur crédits titrisés et 16 millions d'euros au titre des dettes de l'activité de courtage en assurance.

Note n°14 – Provisions pour risques et charges

(en milliers d'euros)	2019	2020			Total
		Dotations	Reprises et utilisations	Autres mouvements	
Risque d'exécution des engagements	7 536	15 921	(5 306)	-	18 151
Retraites et assimilées	6 215	1 103	(1 341)	-	5 977
Autres risques et charges	7 398	5 697	(1 259)	-	11 836
<i>dont Médaille du travail</i>	<i>2 943</i>	<i>315</i>	<i>(869)</i>	-	<i>2 389</i>
Provision pour restructuration	2 069	1 257	(3 076)	-	250
Valeurs au bilan	23 218	23 978	(10 982)	-	36 214

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

(en milliers d'euros)	2020			2019
	<1 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)	2019	Affectation du résultat N-1	Augmentation du capital	Autres mouvements	Distribution versée	Résultat au 31/12/2020	2020
Capital libéré	659 776	-	196 000	-	-	-	855 776
Primes d'émission	104 808	-	-	-	-	-	104 808
Réserves	12 083	-	-	-	-	-	12 083
<i>Dont réserve légale</i>	<i>12 083</i>	-	-	-	-	-	<i>12 083</i>
Report à nouveau	(266 941)	(177 479)	-	-	-	-	(444 420)
Sous-total	509 726	(177 479)	196 000	-	-	-	528 247
Résultat	(177 479)	177 479	-	-	-	(179 714)	(179 714)
Distribution des dividendes	-	-	-	-	-	-	-
Total - Evolution des capitaux propres	332 247	-	196 000	-	-	(179 714)	348 533

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

(en milliers d'euros)	2020		2019	
	A recevoir	A livrer	A recevoir	A livrer
Opérations de change au comptant	-	-	30	30
Euros achetés non reçus	-	-	30	-
Devises achetées non reçues	-	-	-	-
Euros vendus non livrés	-	-	-	-
Devises vendues non livrées	-	-	-	30
Prêts et emprunts de devises	-	-	1 179	-
Devises prêtées non livrées	-	-	1 179	-
Devises empruntées non livrées	-	-	-	-
Opérations de change à terme	-	-	812	813
Devises hors Euroland	-	-	-	813
Devises Euroland	-	-	812	-
REPORT/ DEPORT	-	-	-	1
Total - Opérations de change et emprunts en devises	-	-	2 020	843

Suite au départ des Entreprises du Groupe Groupama, Orange Bank ne réalise plus d'opérations de change.

Note n°18 – Opérations sur instruments financiers à terme

(en milliers d'euros)	2020				2019
	Spéculation	Opérations de couverture	Autres opérations	Total	Total
Swaps de taux d'intérêts - Marché de gré à gré	38 083	1 160 451	-	1 198 535	1 218 948
Euros	38 083	1 160 451	-	1 198 535	1 218 948
Devises	-	-	-	-	-
Futures de taux - Marché organisé	202 000	-	-	202 000	648 000
Achat de contrats BUND, BOBL, SCHATZ, Euribor	-	-	-	-	-
Vente de contrats BUND, BOBL, SCHATZ, Euribor	202 000	-	-	202 000	648 000
Total - Opérations sur instruments financiers à terme	240 083	1 160 451	-	1 400 535	1 866 948

Orange Bank a mis en place des contrats de futures de taux pour un nominal de 202 millions d'euros. Le montant notionnel de ces dérivés ne constitue qu'une indication de volume des contrats en cours sur les marchés d'instruments financiers et ne reflète pas les risques de marché attachés à ces instruments ni directement la valeur nominale des instruments couverts. Les effets nets en résultat de ces contrats sont non significatifs.

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

(en milliers d'euros)	2020							2019
	<1mois	>1 < 3 mois	>3 <6mois	>6mois <1an	1an >2ans	2ans >5ans	> 5 ans	Total en principal
Swaps de taux d'intérêts - Marché de gré à gré								
Opérations de couverture	10 000	25 500	54 000	50 128	165 084	254 268	601 471	1 160 451
								1 175 594

Note n°19 – Intérêts et produits assimilés

(en milliers d'euros)	2020	2019
Opérations avec les établissements de crédit	707	827
Opérations avec la clientèle	43 483	47 129
Opérations sur obligations et autres titres à revenu fixe	8 283	9 442
Autres intérêts et produits assimilés	23	11
Total - Intérêts et produits assimilés	52 496	57 409

Note n°20 – Intérêts et charges assimilées

(en milliers d'euros)	2020	2019
Opérations avec les établissements de crédit	594	(2 832)
Opérations avec la clientèle	(9 599)	(12 422)
Obligations et autres titres à revenu fixe	(734)	(910)
Charges sur dettes subordonnées	(1 413)	(1 405)
Autres intérêts et charges assimilées	-	-
Total - Intérêts et charges assimilées	(11 152)	(17 569)

Note n°21 – Revenu des titres à revenu variable

(en milliers d'euros)	2020	2019
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)	2020			2019		
	Produits	Charges	Net	Produits	Charges	Net
Sur opérations avec les établissements de crédit	5	(70)	(64)	7	(161)	(154)
Sur opérations avec la clientèle (1)	4 569	(5 884)	(1 315)	4 819	(15 437)	(10 618)
Sur opérations sur titres	57	(1 300)	(1 243)	1 366	(4 728)	(3 361)
Sur opérations de change	196	-	196	93	-	93
Sur opérations sur instruments financiers à terme et autres opérations hors bilan	45	(1)	44	62	(4)	58
Sur prestations de services (cf note n° 23)	79 064	(44 534)	34 530	57 270	(9 737)	47 533
Total - Produits nets des commissions	83 936	(51 788)	32 148	63 617	(30 067)	33 550

(1) dont 9,7 millions d'euros de diminution des primes de bienvenue versées aux nouveaux clients.

Note n°23 – Prestations de services bancaires et financiers

(en milliers d'euros)	2020	2019
Produits nets de gestion d'OPCVM et de titres pour le compte de la clientèle (1)	8 042	22 781
Produits nets sur moyens de paiement	18 510	19 191
Autres produits (charges) nets de services financiers	7 978	5 561
Total - Prestations de services bancaires et financiers	34 530	47 533

(1) dont 11,1 millions d'euros de droits de garde liés à l'activité des Institutionnels en 2019, non reconduits en 2020 et une diminution de 4 millions d'euros des commissions sur titres réalisées avec la clientèle de la banque privée.

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

(en milliers d'euros)	2020	2019
Opérations sur titres de transaction	(10)	(92)
Opérations de change	122	96
Gains et (Pertes) sur opérations réalisées sur les instruments financiers	(893)	(1 191)
Total - Résultat sur opérations du portefeuille de négociation	(781)	(1 188)

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

(en milliers d'euros)	2020	2019
Dotations aux provisions	-	-
Reprises de provisions	380	3 786
Dotations ou reprises nettes aux provisions	380	3 786
Titres de placement		
Plus-values de cessions réalisées	289	696
Moins-values de cessions réalisées	(493)	(1 028)
Solde des plus et moins-values de cessions	(204)	(333)
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	176	3 454

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

(en milliers d'euros)	Produits	Charges	2020	2019
Promotion immobilière	-	-	-	-
Transfert de charges	-	-	-	-
Opérations faites en commun	-	-	-	-
Autres résultats d'exploitation bancaire (1)	12 681	(7 080)	5 601	(11 982)
Résultat de crédit-bail et assimilés	-	-	-	-
Produits rétrocédés	-	(8 732)	(8 732)	(14 565)
Plus et moins values nettes sur immobilisations corporelles et incorporelles	-	-	-	-
Autres produits non bancaire	-	-	-	-
Total - Autres produits et charges d'exploitation bancaire	12 681	(15 812)	(3 131)	(26 547)

(1) dont 10,3 millions d'indemnités au titre de la garantie de PNB conclue avec Groupama.

Note n°27 – Charges générales d'exploitation

(en milliers d'euros)	2020	2019
Frais de personnel	(70 783)	(71 256)
Salaires et traitements	(45 236)	(45 766)
Charges sociales	(18 821)	(19 774)
Intéressement	(3 199)	264
Impôts et taxes sur rémunérations	(7 206)	(7 030)
Autres charges de personnel (*)	3 680	1 050
Autres frais administratifs	(124 223)	(120 267)
Impôts et taxes	(1 017)	(654)
Services extérieurs	(117 294)	(116 785)
Autres charges diverses d'exploitation	(1 711)	(1 271)
Dotations des provisions pour risques et charges	(6 800)	(1 990)
Reprise des provisions pour risques et charges	2 600	432
Total - Charges générales d'exploitation	(195 006)	(191 523)

(*) Dont refacturation liée au personnel détaché

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

(en milliers d'euros)	2020	2019
Dotations aux amortissements des immobilisations incorporelles	(26 636)	(22 476)
Dotations aux amortissements des immobilisations corporelles	(979)	(1 246)
Total - Dotations nettes aux amortissements sur immobilisations	(27 614)	(23 723)

Note n°29 – Coût du risque

(en milliers d'euros)	2020	2019
Dotations aux provisions	(38 294)	(27 891)
Provisions sur créances douteuses	(22 621)	(25 779)
Autres provisions	(15 673)	(2 112)
Reprises de provisions	21 975	23 540
Provisions sur créances douteuses	16 922	19 834
Autres provisions	5 053	3 706
Variation des provisions	(16 319)	(4 351)
Pertes sur créances irrécouvrables non provisionnées	(1 129)	(269)
Pertes sur créances irrécouvrables provisionnées	(6 032)	(7 147)
Récupérations sur créances totalement amorties	422	531
Total - Coût du risque	(23 058)	(11 236)

Note n°30 – Gains et pertes sur actifs immobilisés

(en milliers d'euros)	2020	2019
Immobilisations financières	-	-
Immobilisations incorporelles	-	-
Immobilisations corporelles	-	-
Total - Gains et pertes sur actifs immobilisés	-	-

Note n°31 – Résultat exceptionnel

(en milliers d'euros)	2020	2019
Dettes fiscales	-	(16)
Frais de restructuration	(2 730)	(2 069)
Total - Résultat exceptionnel	(2 730)	(2 085)

Note n°32 – Impôt sur les sociétés

(en milliers d'euros)	2020	2019
Total - Impôt sur les sociétés (*)	(1 061)	1 979

(*) si positif : crédit d'impôt

Note n°33 – Information géographique - Bilan

(en milliers d'euros)	2020	dont Espagne
Caisse, banques centrales	136 879	701
Effets publics et valeurs assimilées	664 383	-
Créances sur les établissements de crédit	58 574	7 900
Opérations avec la clientèle	1 420 385	198 935
Obligations et autres titres à revenu fixe	1 002 749	-
Actions et autres titres à revenu variable	6	-
Participations et autres titres détenus à long terme	2 197	-
Parts dans les entreprises liées	48 450	-
Immobilisations incorporelles	90 489	14 278
Immobilisations corporelles	3 843	195
Autres actifs (1)	184 729	(158 524)
Comptes de régularisation	51 639	1 614
Total actif	3 664 322	65 099

- (1) le poste « Autres actifs » au titre de l'Espagne intègre le solde des opérations ayant pour contrepartie Orange Bank en France. Ce poste est du même montant et de signe inversé dans les comptes de cette dernière.

(en milliers d'euros)	2020	dont Espagne
Banques centrales	-	-
Dettes envers les établissements de crédit	881 303	-
Opérations avec la clientèle	1 783 961	101 703
Dettes représentées par un titre	357 879	-
Autres passifs	83 551	7 770
Comptes de régularisation	145 095	7 608
Provisions pour risques et charges	36 214	437
Dettes subordonnées	27 785	-
Capitaux propres	528 247	(22 335)
<i>Capital souscrit</i>	855 776	-
<i>Primes d'émission</i>	104 808	-
<i>Réserves</i>	12 083	-
<i>Report à nouveau</i>	(444 420)	(22 335)
Résultat de l'exercice	(179 714)	(30 085)
Total passif	3 664 322	65 099

Note n°34 – Information géographique – Compte de résultat

COMPTE DE RESULTAT	2020	dont Espagne
Intérêts et produits assimilés	51 390	4 090
Intérêts et charges assimilées	(11 152)	(637)
Revenus des titres à revenu variable	1 105	-
Commissions (produits)	83 936	23
Commissions (charges)	(51 788)	(1 205)
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	(781)	1
Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	176	-
Autres produits d'exploitation bancaire	12 681	-
Autres charges d'exploitation bancaire	(15 812)	(2 285)
Produit net bancaire	69 756	(13)
Charges générales d'exploitation	(195 006)	(25 159)
Dotations aux amortissements et aux provisions sur immobilisations	(27 614)	(3 691)
Résultat brut d'exploitation	(152 864)	(28 863)
Coût du risque	(23 058)	(1 222)
Résultat d'exploitation	(175 922)	(30 085)
Gains ou pertes sur actifs immobilisés	-	-
Résultat courant avant impôt	(175 922)	(30 085)
Résultat exceptionnel	(2 730)	-
Impôt sur les bénéfices	(1 061)	-
Résultat net	(179 714)	(30 085)

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels
Exercice clos le 31 décembre 2020

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 2020
Orange Bank S.A.
67, rue Robespierre - 93100 Montreuil Cedex

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels
Exercice clos le 31 décembre 2020

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 : € 855 775 712

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2020

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 2020, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

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 prévues par le code de commerce et par le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes, sur la période du 1^{er}

janvier 2020 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.

Observation

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur le changement de méthode comptable induit par l'application du règlement n°2020-10 de l'Autorité des Normes Comptables, relatif à la présentation des dépôts à régimes spéciaux des clients et de la créance de centralisation auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations qui y est associée. La portée de ce changement est exposée dans le paragraphe « Changements de méthodes comptables » de la « Note n°1 – Principes » de l'annexe aux comptes annuels.

Justification des appréciations - Points clés de l'audit

La crise mondiale liée à la pandémie de Covid-19 crée des conditions particulières pour la préparation et l'audit des comptes de cet exercice. En effet, cette crise et les mesures exceptionnelles prises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire induisent de multiples conséquences pour les entreprises, particulièrement sur leur activité et leur financement, ainsi que des incertitudes accrues sur leurs perspectives d'avenir. Certaines de ces mesures, telles que les restrictions de déplacement et le travail à distance, ont également eu une incidence sur l'organisation interne des entreprises et sur les modalités de mise en œuvre des audits.

C'est dans ce contexte complexe et évolutif que, 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 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 2020 représentent un montant de 65,2 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 -23,1 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. Dans le contexte de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19, Orange Bank S.A. a revu les scénarios macro-économiques pris en compte dans ses modèles de provisionnement statistique et constitué des provisions visant à faire face à une éventuelle dégradation de la situation financière de contreparties de secteurs identifiés comme plus particulièrement exposés aux conséquences de la crise. Les modalités de provisionnement que la société applique sont décrites dans la note « Faits marquants de l'exercice 2020 » et 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 ou sur une base sectorielle ;
- 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.

Par ailleurs, nous avons examiné la documentation afin d'apprécier les éléments de justification des secteurs retenus pour constituer les provisions sectorielles et effectué des contre-calculs sur les principaux portefeuilles de crédits.

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 dans le 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, de développement et de 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 29,2 millions d'euros, portant ainsi le total des immobilisations incorporelles nettes à 90,5 millions d'euros au 31 décembre 2020, 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 (constatés en charges ou immobilisés) au 31 décembre 2020 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 2020 (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 350 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 2020, 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 ;

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels
Exercice clos le 31 décembre 2020

- 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 2020 ;
- 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 et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux actionnaires.

La sincérité et de la concordance avec les comptes annuels des informations relatives aux délais de paiement mentionnées à l'article D.441-6 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 les articles L.225-37-4 et L.22-10-10 du code de commerce.

Autres informations

En application de la loi, nous nous sommes assurés que les diverses informations relatives aux prises de participation et de contrôle vous ont été communiquées dans le rapport de gestion.

Autres vérifications ou informations prévues par les textes légaux 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 2020, nos cabinets étaient dans la 5^{ème} 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 ;

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels
Exercice clos le 31 décembre 2020

- 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 un rapport au comité d'audit 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.

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 3 mai 2021

Paris La Défense, le 3 mai 2021

KPMG S.A.

ERNST & YOUNG Audit

Isabelle Goalec
Associée

Olivier Drion
Associé

Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées
Exercice clos le 31 décembre 2020

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 2020
Orange Bank S.A.
67, rue Robespierre - 93100 Montreuil Cedex

Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées
Exercice clos le 31 décembre 2020

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 : € 855 775 712

Rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées

Assemblée générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2020

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 3 mai 2021

Paris La Défense, le 3 mai 2021

Isabelle Goalec
Associée

Olivier Drion
Associé

Orange Bank – Filiales et Participations - 31 décembre 2020

Société ou groupe de sociétés	Capital	Autres capitaux propres	Quote-part de capital détenu	Valeur comptable des titres détenus		Prêts et avances consentis par la Banque et non encore remboursés	Montant des cautions et avals fournis par la Banque	Chiffre d'affaires hors taxes du dernier exercice écoulé	Résultat (bénéfice ou perte du dernier exercice clos)	Dividendes encaissés par la banque au cours de l'exercice
	(en milliers d'euros)	(en milliers d'euros)	(%)	Brute	Nette					
	(en milliers d'euros)	(en milliers d'euros)	(en milliers d'euros)	(en milliers d'euros)	(en milliers d'euros)					
Renseignements globaux concernant les autres filiales ou participations										
Filiales étrangères Anytime SA	386	1 516	100%	48 450	48 450	-	-	5 421	920	-

Remarque : l'information n'étant pas disponible lors de l'établissement de la présente annexe, les montants des chiffre d'affaires et résultat présentés ci-dessus concernent l'exercice clos le 31 décembre 2019.