Bien gérer son argent au quotidien

Rapport de gestion 2013

PostFinance

Notre stratégie et nos objectifs

PostFinance fait partie des principaux établissements financiers de Suisse. Numéro un du trafic des paiements, elle veille quotidiennement à la fluidité parfaite des mouvements monétaires. Grâce à des offres simples et claires, elle se positionne comme un partenaire idéal pour une clientèle gérant elle-même ses finances. Sur demande, ses clients privés et commerciaux bénéficient de conseils individuels. Pour répondre aux besoins complexes des entreprises, elle propose des solutions sur mesure, couvrant toute la chaîne de création de valeur.

Notre clientèle

Particuliers, petites et moyennes entreprises, grandes sociétés ou associations: nous traitons tous nos clients d'égal à égal. Appréciant notre facilité de contact, ils profitent de nombreux points de contact et d'une offre conviviale et avantageuse.

Notre offre

En matière de paiements, d'épargne, de placements, de prévoyance ou de financement, nous offrons à nos clients tout ce dont ils ont besoin pour gérer leur argent au quotidien. Nous leur proposons des produits transparents, à des conditions avantageuses, y compris dans le cadre de coopérations avec des partenaires éprouvés.

Nos résultats

Indicateurs		2013
Finances (selon normes groupe IFRS)		
Résultat d'exploitation (EBIT)	Millions CHF	719
Résultat d'entreprise (EBT)[1]	Millions CHF	856
Total du bilan	Millions CHF	115 193
Rendement des fonds propres[2]	%	17,5
Ratio coûts/revenus	%	56,3
Afflux de nouveaux capitaux et patrimoine des clients		
Afflux de nouveaux capitaux[3]	Millions CHF	4 256
Patrimoine des clients	Millions CHF cum. Ø	112 036
Clients		
Clients privés	En milliers	2 582
Clients commerciaux (y c. banques et sociétés de services)	En milliers	306
Utilisateurs e-finance	En milliers	1 546
Satisfaction clients privés	Indice	85
Satisfaction clients commerciaux	Indice	83
Comptes		
Comptes privés et commerciaux	En milliers	3 043
Comptes d'épargne et e-comptes d'épargne	En milliers	1 585
Transactions		
Transactions	En millions	965
Personnel		
Effectif moyen	Postes à plein temps	3 432
Satisfaction du personnel	Indice	78

1 Y compris résultat financier unique issu de la vente de la participation Poste Immobilier SA à hauteur de 145 millions de francs
2 Rendement des fonds propres = résultat d'entreprise (EBT) selon les IFRS/fonds propres moyens calculés selon les DEC
3 Nouvelle méthode de calcul pour afflux de nouveaux capitaux à compter du 1er janvier 2013

Notre credo

Quelles que soient les demandes et la situation financière de nos clients, nous entretenons avec eux des relations loyales, dans un esprit de partenariat. Nous parlons leur langage et comprenons leurs besoins. Nous tenons toujours nos engagements et agissons avec diligence.

Notre statut et notre gestion

Depuis juin 2013, PostFinance est une société anonyme de droit privé, détenue à 100% par La Poste Suisse SA en tant que société du groupe. PostFinance SA est soumise à l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) et dispose des autorisations d'exercer conformes à la loi sur les banques et à la loi sur les bourses. Le Conseil d'administration est le plus haut organe dirigeant de PostFinance SA. La gestion opérationnelle est du ressort du comité directeur.

Notre organisation

Conseil d'administration Président Rolf Watter

Révision interne Robert Thommen

Président de la direction Hansruedi Köng *

Assistance Andrea Bezzola

Communication Ursula Käser Aebi

Corporate Center Thierry Kneissler*	**Marketing** Armin Brun*	**Distribution** Sylvie Meyer*	**Operations** Peter Lacher*
Informatique Enrico Carsten Lardelli*	**Finances** Kurt Fuchs*	**Monde du travail** Nathalie Bourquenoud*	**Core Banking Transformation** Markus Fuhrer

* Membre du comité directeur

Mieux accompagné

Depuis plus d'un siècle, PostFinance explore sans cesse de nouvelles voies. L'ancien service des chèques et des virements postaux de la Poste est devenu un prestataire de services financiers grand public performant, offrant une gamme complète de produits. PostFinance est aujourd'hui un établissement financier de premier plan en Suisse et entend le rester, en continuant d'agir avec discernement et loyauté.

856 millions

Le résultat d'entreprise (EBT) a augmenté de 237 millions de francs par rapport à 2012.

106 milliards

Tel est le montant **moyen des fonds des clients.**

2,9 millions

de clients et clientes se fient à PostFinance pour la gestion quotidienne de leur argent.

1,5 million

d'utilisateurs et d'utilisatrices e-finance gèrent leur argent en ligne.

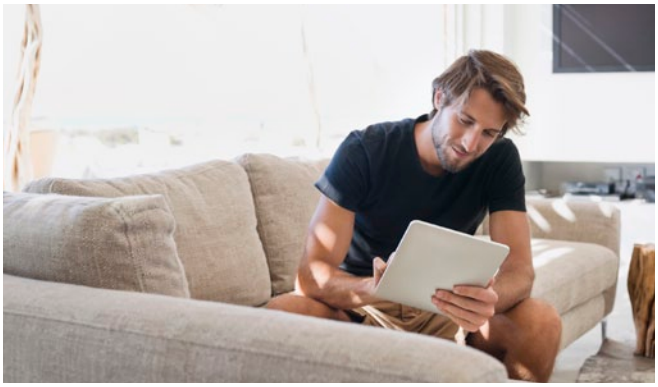
965 millions

de transactions, en Suisse et à l'étranger, ont été exécutées par PostFinance en 2013.

3432

postes à plein temps sont occupés par près de 4000 personnes au service quotidien de la clientèle.

Sommaire



10

Bien gérer son argent au quotidien

Proche de ses clients, PostFinance les traite d'égal à égal, avec honnêteté et loyauté, dans un esprit de partenariat.

12

En ligne et mobiles

Les services de PostFinance sont aisément accessibles par la voie électronique.

15

Dégager des liquidités, optimiser le cash-flow

Une bouffée d'oxygène financier grâce à la gestion des fonds de roulement.

28

Au service du sport et de la culture

PostFinance apporte son soutien au hockey sur glace et à DAS ZELT – Chapiteau PostFinance.

Préface 2

Entretien 4
avec Rolf Watter et Hansruedi Köng

Evolution de l'activité 7

Personnel 17

Durabilité et engagement 23

Rapport de situation 29

Gouvernance d'entreprise 43

Comptes annuels statutaires 55

PostFinance s'affirme comme la banque des clients et clientes autonomes.

PRÉFACE

Rolf Watter, président du Conseil d'administration
Hansruedi Köng, président de la direction

Mesdames, Messieurs,

Nous avons le plaisir de vous présenter le premier rapport de gestion de PostFinance SA et ses résultats pour 2013. Une année qui aura marqué pour nous le début d'une ère nouvelle: le 26 juin 2013, PostFinance s'est dotée d'une personnalité juridique propre en devenant une société anonyme de droit privé, détenue à 100% par La Poste Suisse SA. Parallèlement, elle a obtenu l'autorisation d'agir en tant que banque, assujettie à la FINMA (Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers). Son nouveau statut et la surveillance dont elle fait désormais l'objet reflètent son rôle d'établissement financier grand public de premier plan en Suisse.

Cette entrée dans une ère nouvelle, nous l'avons réussie: PostFinance dispose désormais de son propre Conseil d'administration, responsable des orientations stratégiques de l'entreprise. Le comité directeur et le Conseil d'administration sont en place, les nouveaux processus bien rodés et le nouveau siège de Berne est pleinement opérationnel. PostFinance est aujourd'hui l'une des principales banques de détail suisses, comptant 2,9 millions de clients avec un patrimoine de 112 milliards de francs. En traitant 965 millions de transactions par an, elle est le numéro un du trafic des paiements en Suisse. Conformément à la norme de présentation des comptes IFRS, nous bouclons notre premier exercice en tant que PostFinance SA sur un résultat d'exploitation EBIT de 719 millions de francs (2012: 625 millions) et un résultat d'entreprise EBT de 856 millions de francs (2012: 619 millions). Nous sommes très satisfaits de ce résultat.

En outre, PostFinance est bien capitalisée: Standard & Poor's lui a attribué la note AA+ et l'entreprise remplit déjà les nouvelles exigences de Bâle III en matière de liquidités. Elle est et entend rester un établissement financier parfaitement sain, avec une activité stable, et continuera de placer les fonds des clients en privilégiant la qualité, la sécurité et le long terme.

Depuis le tournant du millénaire, PostFinance a connu une croissance particulièrement soutenue. Notre effectif a été doublé, passant à 4000 collaborateurs et collaboratrices, tandis que le patrimoine des clients a quintuplé, pour atteindre 112 milliards de francs. Notre entreprise aborde maintenant une phase de consolidation: nous entendons continuer de nous développer de manière ciblée, pour que nos clients soient encore mieux accompagnés. PostFinance est et reste le numéro un dans le domaine du trafic des paiements et s'affirme comme la banque des clients et clientes autonomes. Cette autonomie diffère selon le segment de clientèle, raison pour laquelle nous proposons aux gros clients et aux banques des solutions individualisées, parfaitement adaptées à leurs processus.

Notre force réside dans la clarté et la simplicité de nos produits financiers, mais aussi dans l'extrême convivialité de notre offre numérique. En outre, nos prestations doivent être facilement accessibles pour notre clientèle.

Partie intégrante du groupe, PostFinance va continuer d'avoir recours aux prestations et infrastructures de la Poste, y compris le réseau d'offices de poste, et structurer ses processus en conséquence. Cette collaboration se nourrit de relations suivies et de contacts réguliers, à tous les échelons, même au plus haut niveau: quatre membres de notre Conseil d'administration représentent la Poste.

Nous tenons à remercier notre clientèle de sa confiance. Au nom du Conseil d'administration et du comité directeur, nous remercions aussi de tout cœur les supérieurs et les membres du personnel de PostFinance pour les bons résultats obtenus. Pour mener à bien également le nouvel exercice, leur détermination et leur ardeur au travail nous seront toujours aussi précieuses.

Rolf Watter
Président du Conseil d'administration

Hansruedi Köng
Président de la direction

Nous poursuivrons notre politique de placement axée sur la maîtrise des risques.

Hansruedi Köng

ENTRETIEN
avec **Rolf Watter**, président du Conseil d'administration, et **Hansruedi Köng**, président de la direction

Monsieur Köng, les taux d'intérêt sont au plus bas. En quoi cette situation a-t-elle un impact sur PostFinance?
Hansruedi Köng: Ces taux historiquement bas sont bel et bien un défi majeur pour PostFinance, car le résultat des opérations d'intérêts représente près des deux tiers de nos produits d'exploitation. En 2013, les produits d'intérêts ne sont restés stables que parce que des plus-values réalisées dans les placements ont permis de compenser l'érosion des marges, mais, à l'avenir, cela ne suffira plus si cette faiblesse persiste. Nous avons par conséquent aussi été contraints d'abaisser les taux d'intérêt clients. C'est aussi pourquoi nous devons rechercher d'autres débouchés lucratifs. Notre réussite future en dépend.

La politique de placement de PostFinance s'en trouve-t-elle modifiée?
Hansruedi Köng: Nous poursuivrons notre politique de placement axée sur la maîtrise des risques, en investissant principalement dans des placements du secteur public ou parapublic, de préférence en Suisse, et dans les obligations d'entreprises bien notées. Nous privilégions donc toujours la sécurité et la qualité, même si nous en payons le prix avec la diminution de nos marges.

Monsieur Watter, PostFinance est, dit-on, bien capitalisée. Qu'est-ce que cela signifie?
Rolf Watter: En premier lieu, qu'elle est un établissement financier offrant à sa clientèle un haut niveau de sécurité. Pour la FINMA, une banque comme PostFinance doit justifier d'un ratio de fonds propres situé entre 13,6 et 14,4%. Avec un taux de plus de 20%, nous remplissons cette condition avec une confortable marge. L'agence de notation Standard & Poor's nous a attribué un AA+. Le fait que PostFinance soit

bien capitalisée et sa rentabilité nous permettent par ailleurs de verser des dividendes substantiels de 240 millions de francs à notre maison mère, la Poste.

PostFinance a décidé de participer au programme visant à régler le différend fiscal avec les Etats-Unis. Qu'est-ce que cela signifie?

Rolf Watter: PostFinance salue la possibilité de normaliser la situation et n'a pas hésité à participer au programme visant à régler le différend fiscal opposant la place financière suisse et les Etats-Unis. Il lui a été plus difficile de choisir la catégorie dans laquelle elle devait s'inscrire car, pour l'heure, il subsiste de nombreuses imprécisions dans l'interprétation de l'obligation de diligence au niveau des différentes catégories. Par précaution, nous avons préféré nous inscrire dans la catégorie deux, afin de minimiser les risques d'entrer en conflit avec des autorités étrangères. Néanmoins, nous nous réservons la possibilité de passer dans la catégorie trois ultérieurement.

Dès 2014, le système SEPA va devenir la norme dans le trafic des paiements européen, l'objectif étant de créer un espace unique de paiement en euros. Que signifie cette évolution pour PostFinance?

Hansruedi Köng: Quand il s'agit d'harmoniser ou d'adapter des normes, PostFinance joue toujours un rôle moteur. L'avenir du trafic des paiements suisse est au centre de la réflexion que nous menons, depuis 2010, avec d'autres banques. Un groupe de travail a analysé les normes et procédures actuelles pour les virements, prélèvements et justificatifs dans l'optique d'une harmonisation avec les instruments de l'espace de paiement en euros. Il est d'ores et déjà clair que, dans les prochaines années, le système de virement suisse sera intégralement uniformisé et mis en conformité avec les normes européennes. La procédure de recouvrement Debit Direct de PostFinance n'échappera pas à la règle. Les actuels bulletins de versement rouges et oranges seront remplacés par un justificatif unique, muni d'un code QR. A terme, notre clientèle pourra ainsi profiter d'une simplification des services de paiement.

En parallèle à l'harmonisation du trafic des paiements, PostFinance modernise son système de noyau bancaire? Peut-on vraiment mener de front deux projets informatiques de cette envergure?

Hansruedi Köng: Absolument! Une démarche d'autant plus logique que les deux projets sont étroitement liés. Le système de noyau bancaire actuel, destiné à la gestion de compte et au trafic des paiements, a été mis au point en 1993. Il fonctionne parfaitement bien mais nécessite des opérations de maintenance et de développement de plus en plus lourdes. Pour pouvoir l'adapter aux nouvelles exigences du trafic des paiements, il faudrait le remanier de fond en comble. Il est donc temps d'en changer. La modernisation du système de noyau bancaire et la normalisation du trafic des paiements sont deux volets cruciaux de la mise en œuvre de notre stratégie. Pour mener à bien ces deux projets en temps utile, nous

> L'avenir du trafic des paiements suisse est au centre de la réflexion que nous menons, depuis 2010, avec d'autres banques.

mobilisons actuellement plus de 120 collaborateurs et collaboratrices internes et externes, tout en exploitant de manière systématique les synergies.

Comment PostFinance entend-elle poursuivre son développement?
Hansruedi Köng: PostFinance est l'établissement financier idéal pour une clientèle souhaitant gérer ses finances de manière autonome. C'est pourquoi elle veut simplifier au maximum l'accès à ses services. Cette autonomie diffère selon le segment de clientèle, raison pour laquelle nous proposons aux gros clients et aux banques des solutions individualisées. Avec près de 1,5 million de clients e-finance, nous sommes aujourd'hui leader dans le secteur de l'e-banking en Suisse. La PostFinance App, qui a déjà été téléchargée plus de 462 000 fois, est une réussite. Notre développement est en phase avec les grandes tendances: notre clientèle est toujours plus mobile et nombreux sont ceux qui veulent pouvoir gérer leurs affaires bancaires partout et à toute heure, y compris par la voie électronique, sans espèces et à distance. PostFinance s'efforce donc d'étoffer en permanence son offre de services bancaires numériques.

Pouvez-vous citer quelques exemples?
Hansruedi Köng: Dans les deux prochaines années, nous allons lancer la PostFinance Card équipée d'une puce radio, pour permettre les paiements sans contact: une véritable première en Suisse! Il suffira alors de maintenir brièvement la carte sur le terminal de paiement pour effectuer la transaction et le montant sera débité directement du compte postal, avec ou sans saisie de code NIP selon la somme concernée. Ce sera là un moyen de paiement idéal pour de petits achats dans des grands magasins, des kiosques ou de petits restaurants avec plats à emporter. Nous sommes aussi en train de réfléchir à l'introduction d'un portefeuille numérique. Pour les entreprises, nous développons des services en lien avec le commerce électronique et couvrant toute la chaîne de création de valeur. Nous leur proposons aussi un système de gestion professionnelle des fonds de roulement, qui leur permet d'améliorer leur cash-flow et d'exploiter au maximum leurs possibilités de financement interne.

Monsieur Watter, comment voyez-vous l'avenir pour PostFinance?
Rolf Watter: Dans cinq ans, PostFinance sera toujours un prestataire de services financiers grand public de premier plan. Nous allons continuer de nous concentrer sur les paiements et l'épargne, notre cœur de métier, en les complétant par des produits de placement, de prévoyance et de financement. Ce faisant, nous miserons toujours sur des partenariats à long terme et sur des systèmes informatiques modernes, et entendons permettre à notre clientèle une gestion on ne peut plus simple de son argent. L'évolution qui se poursuit dans l'univers du numérique aura aussi son importance: de nombreux prestataires, et pas nécessairement des banques, sont en passe de nous concurrencer avec des systèmes de paiement en ligne. Je songe notamment à Google, Apple ou Paypal. Nous devons nous préparer à cette situation et disposer des réponses adéquates. Par ailleurs, nous resterons toujours à l'écart des activités bancaires traditionnelles de gestion privée et d'investissement, qui ne cadrent pas avec PostFinance.

> Nous entendons permettre à notre clientèle une gestion on ne peut plus simple de son argent.

Evolution de l'activité

En 2013, PostFinance a réalisé un résultat d'exploitation (EBIT) de 719 millions de francs et un résultat d'entreprise (EBT) de 856 millions de francs → page 9. L'établissement financier dispose d'une solide dotation en capital et l'agence de notation l'a crédité d'un très bon classement → page 9. En matière de paiements, d'épargne ou de prévoyance, PostFinance offre à sa clientèle tout ce dont elle a besoin pour gérer son argent → page 10. Pour aider les grandes entreprises à libérer des liquidités, PostFinance leur propose une solution de gestion des fonds de roulement → page 15.

5 milliards

Les fonds propres pris en compte satisfont aux exigences de Bâle III.

20,7%

Le ratio de fonds propres offre une marge de sécurité confortable.

17,5 %

Le rendement des fonds propres montre que PostFinance est un bon investissement pour ses propriétaires.

115 milliards

Tel est le montant en francs du **total du bilan**, supérieur de 0,5 milliard à celui de l'exercice précédent.

4,3 milliards

L'afflux de nouveaux capitaux atteste du haut niveau de confiance de la clientèle.

56,3%

Le **ratio coûts/revenus** indique que PostFinance gère ses activités avec un maximum d'efficacité.

Sur la voie de la réussite, PostFinance maintient le cap

PostFinance fait partie des principaux établissements financiers de Suisse. Numéro un du trafic des paiements, elle veille à la fluidité parfaite des mouvements monétaires. Partenaire idéal pour tous ceux qui souhaitent gérer leurs finances de façon autonome, elle propose aux particuliers et aux entreprises des produits de paiement, d'épargne, de placement, de prévoyance et de financement clairs et avantageux. Chez PostFinance, les grandes entreprises bénéficient de solutions sur mesure, couvrant toute la chaîne de création de valeur.

De solides résultats financiers

CHIFFRES CLÉS

719 millions
Résultat d'exploitation (EBIT)

856 millions
Résultat d'entreprise (EBT)

56,3%
Ratio coûts/revenus

112 milliards
Patrimoine des clients

RÉSULTAT

Un excellent départ en tant que société anonyme

Pour son premier exercice en tant que société anonyme, PostFinance a enregistré un résultat d'exploitation (EBIT) de 719 millions de francs et un résultat d'entreprise (EBT) de 856 millions de francs.

Malgré un contexte difficile sur les marchés financiers, les comptes annuels de PostFinance (selon norme groupe IFRS) affichent un très bon résultat: l'établissement financier a enregistré un résultat d'exploitation (EBIT) de 719 millions de francs (+94 millions de francs) et un résultat d'entreprise de 856 millions de francs (+237 millions de francs). L'évolution financière positive reflète le haut niveau de confiance de notre clientèle à l'égard de nos produits et services. Elle est aussi le fruit d'une politique prévoyante en matière de placements et de risques ainsi qu'en matière de gestion des coûts.

La faiblesse historique des taux sur les marchés financiers a entraîné pour PostFinance une érosion des marges sur les opérations d'intérêts. En revanche, elle enregistre une évolution positive des opérations de commissions et de prestations de services. La rigueur permanente exercée dans la gestion de ses dépenses a permis à PostFinance d'améliorer le ratio coûts/revenus de 3 points par rapport à l'année précédente pour atteindre 56,3%. Par la vente à La Poste Suisse SA de sa participation à Poste Immobilier SA, PostFinance a réalisé un résultat financier unique de 145 millions de francs.

Avec un afflux de nouveaux capitaux de 4,3 milliards de francs, le patrimoine des clients géré par PostFinance a atteint un montant de 112 milliards de francs. Au total, PostFinance a exécuté 965 millions de transactions de paiement pour sa clientèle (2012: 932 millions). Cette dernière fait une utilisation intensive des services clairs et accessibles qui lui sont proposés, comme en témoignent les volumes en hausse de traitement et de vente pour les opérations de commissions et de prestations de services.

Hansruedi Köng, président de la direction, commente le résultat annuel [film]

> En 2013, l'agence de notation Standard & Poor's a attribué un excellent AA+ à PostFinance.
>
> **Kurt Fuchs**
> Responsable Finances

DOTATION EN FONDS PROPRES

Une solide capitalisation

La FINMA classe PostFinance dans la catégorie 2, celle des banques qui jouent un rôle majeur sur le marché. A ce titre, elle doit justifier d'un ratio de fonds propres situé entre 13,6 et 14,4%. Avec 20,7%, PostFinance satisfait aux exigences très strictes de Bâle III, tant en ce qui concerne le montant que la composition de ses fonds propres.

STRATÉGIE ET OBJECTIFS

Bien gérer son argent au quotidien

PostFinance témoigne le même engagement envers tous ses clients, quel que soit leur âge ou leur patrimoine, et s'adresse aussi bien aux jeunes entreprises qu'aux sociétés établies. A l'écoute de leurs besoins individuels, elle établit un contact d'égal à égal, avec sincérité et loyauté, dans un esprit de partenariat.

„ Nous tenons toujours nos engagements et agissons avec diligence.

Peter Lacher
Responsable Operations

PostFinance propose à sa clientèle un ensemble de produits et services de paiement, d'épargne, de placement, de prévoyance et de financement qui simplifient la gestion quotidienne de ses finances. Elle mise sur des offres simples, compréhensibles et transparentes, tout en privilégiant la facilité de contact. PostFinance est le partenaire idéal d'une clientèle souhaitant gérer ses finances de manière autonome.

Sincérité, loyauté et esprit de partenariat
Quelles que soient les attentes et la situation financière de ses clients, PostFinance les traite toujours d'égal à égal. Son personnel comprend leurs besoins et parle le même langage. Chaque demande est traitée avec rapidité, fiabilité et simplicité, afin d'aider au mieux les clients à réaliser leurs objectifs personnels ou professionnels.

Conseillant les clients commerciaux individuellement, sur place, PostFinance leur offre un vaste éventail de services de paiement et de gestion des liquidités. Pour les grandes entreprises, elle met en place des solutions sur mesure afin d'optimiser leur chaîne de création de valeur. En outre, en collaboration avec d'autres unités de la Poste, elle entend les aider à faire une utilisation optimale de leur capital (Working Capital Management, voir aussi page 15).

A l'écoute permanente du client
Pour sa clientèle, PostFinance est présente 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Grâce aux points de contact numériques, au Contact Center et aux offices de poste, elle lui permet de gérer facilement ses finances. PostFinance propose un service complet de conseil dans 44 filiales mais aussi sur place, dans les entreprises.

Perspectives
PostFinance entend maintenir et conforter sa position de numéro un du trafic des paiements. Pour permettre à sa clientèle de gérer ses finances encore plus facilement et sans interruption, elle étoffe constamment sa gamme de produits et de services numériques en développant de nouvelles prestations sur toute la chaîne de création de valeur.

CONDITIONS-CADRES

PostFinance SA assujettie à la surveillance bancaire

Depuis juin 2013, PostFinance est une société anonyme de droit privé. Opéré dans le cadre de la révision de la législation postale, ce changement a permis à l'entreprise de répondre aux exigences de la FINMA (Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers) et d'obtenir l'autorisation d'agir en tant que banque. PostFinance SA reste dans le giron de La Poste Suisse SA, elle-même détenue à 100% par la Confédération.

En vertu de la nouvelle législation postale, PostFinance continue de remplir son obligation de service universel pour les prestations du trafic des paiements en Suisse. A cet effet, elle travaille en étroite collaboration avec Poste CH SA.

ENTRETIEN AVEC ARMIN BRUN

«Des services encore plus performants, rapides et avantageux»

Pour sa clientèle résolument mobile, PostFinance étoffe son offre de services numériques. Les nouvelles solutions proposées doivent être simples et pratiques. Pour les questions complexes, 670 conseillers et conseillères sont à l'écoute de la clientèle.

> L'intérêt des nouveaux services doit être immédiatement perceptible.
>
> **Armin Brun**
> Responsable Marketing

Pourquoi PostFinance propose-t-elle toujours plus de services numériques?
Le conseiller à la clientèle a longtemps été le point de contact essentiel pour le client, mais ce n'est plus le cas aujourd'hui. Beaucoup de clients sont très bien informés et souhaitent gérer eux-mêmes leurs finances. Pour effectuer des paiements ou consulter un solde, ils n'ont plus besoin de passer par un conseiller. Ils veulent aussi pouvoir gérer leur argent à tout moment, pendant un trajet en train ou le soir, à la maison. Une attitude qui est aussi de plus en plus manifeste chez les chefs d'entreprise, c'est-à-dire nos clients commerciaux. Pour pouvoir se concentrer sur leur activité, ils entendent gérer leurs finances avec un maximum d'efficacité.

Comment la clientèle utilise-t-elle les services numériques?
Le système e-finance existe depuis 15 ans. Avec plus de 1,5 million d'utilisateurs, il est aujourd'hui bien établi, tout comme e-trading d'ailleurs. La PostFinance App a déjà été téléchargée plus de 462 000 fois. Compte tenu de la qualité des prestations existantes, les nouveaux services doivent être encore plus performants, rapides et avantageux. L'intérêt qu'ils présentent doit être immédiatement perceptible. Néanmoins, avant qu'une nouveauté devienne la norme, il faut attendre quelques années!

Avec le développement des services financiers en ligne et mobiles, les exigences en matière de sécurité vont croissant. Comment PostFinance y répond-elle?
PostFinance prend toutes les mesures de sécurité nécessaires, en misant sur des technologies de pointe. Toutefois, sécurité et commodité doivent pouvoir faire bon ménage: l'accès doit être sécurisé mais sans nuire à la simplicité et à la convivialité du service. Par exemple, le lecteur de cartes permettant la connexion à e-finance est très fiable, mais souvent perçu comme compliqué. Il est aujourd'hui beaucoup plus facile de se connecter via un mobile, et tout aussi sûr, grâce au certificat intégré à la carte SIM.

Quelles sont les autres innovations prévues par PostFinance sur le front du numérique?
Dans deux ou trois ans, nous allons proposer le «portefeuille électronique» sur mobile. Tout comme un vrai portefeuille, qui ne contient pas seulement de l'argent, celui-ci incorporera d'autres fonctions, telles que pièces d'identité et listes de courses, voire même, un jour, les clés de la maison. Nos applications permettent déjà d'accéder à des biens virtuels, et nous en élargissons constamment l'éventail, avec des crédits pour iTunes, paysafecard et Nintendo... Suivront bientôt d'autres produits numériques conçus par de grandes entreprises. En parallèle, nous continuerons de développer les outils permettant une gestion personnelle des finances, comme l'e-cockpit. Notre but est d'offrir à notre clientèle encore plus de sécurité dans ce domaine. Le système e-cockpit permet non seulement de mieux maîtriser ses finances mais aussi de planifier son épargne et sa prévoyance.

Quels services utilisez-vous personnellement?
J'ai déjà utilisé e-finance et e-trading, avant même d'intégrer PostFinance. Actuellement, je mets systématiquement de l'argent de côté avec l'e-tirelire. J'utilise également l'e-facture mais aussi, et surtout, le service rapide de la PostFinance App – le moyen le plus rapide de vérifier les soldes de comptes. Quant à l'e-cockpit, il m'a beaucoup appris sur mes modes de dépenses. Désormais, toutes mes transactions sont répertoriées. Je garde ainsi une bonne vue d'ensemble.

OFFRE NUMÉRIQUE

Gérer son argent facilement grâce aux services électroniques et mobiles

Avec un nombre croissant d'utilisateurs, les smartphones et tablettes ont conquis la Suisse. PostFinance entend donc faciliter l'accès aux prestations électroniques, tout en développant constamment son App.

> Nos prestations numériques doivent être à la hauteur pour que nos clients fassent de PostFinance leur banque principale.
>
> **Thierry Kneissler**
> Responsable Corporate Center

Consulter l'état ou les derniers mouvements du compte, rapidement et en tout lieu, transférer de petits montants et télécharger des crédits de communication, y compris pour ses enfants. La PostFinance App pour iPhone et Android mais aussi, depuis peu, pour iPad, offre toutes ces possibilités, et bien plus encore. Sur les smartphones et iPads avec appareil-photo, la fonction Scan + Pay permet également de scanner les bulletins de versement et d'en autoriser directement le paiement. Avec l'App pour iPad, PostFinance engrange une précieuse expérience pour les applications sur tablette. Au total, la PostFinance App a déjà été téléchargée plus de 462 000 fois, et ce n'est sans doute là qu'un début.

1

Acheter des crédits iTunes
La PostFinance App permet désormais à la clientèle de télécharger des crédits iTunes partout et à toute heure. Le montant est directement débité du compte postal. Pour pouvoir bénéficier de ce service, il faut simplement disposer d'un compte privé et d'un compte iTunes, avoir installé la PostFinance App sur son mobile et s'être inscrit une seule fois à PostFinance Mobile service rapide. Avec cette innovation, PostFinance va encore de l'avant dans les services de paiement mobiles et vend pour la première fois un bien numérique via son App.

E-finance: connexion directe via un mobile
Quand on veut effectuer rapidement un paiement au bureau mais que le lecteur de cartes est à la maison, il suffit désormais de s'emparer de son mobile: en complément à la procédure habituelle, PostFinance a mis au point une procédure de login simple et sécurisée avec Swisscom. Plus besoin d'un lecteur de cartes, grâce à une nouvelle carte SIM intégrant le Mobile ID de Swisscom. Le code secret y est enregistré sous forme cryptée et il est protégé par un NIP personnel. Les données transitant entre mobile et serveur sont également cryptées.

En lançant le système de trafic des paiements électronique en 1998, PostFinance s'est hissée à la première place sur le marché suisse du trafic des paiements. E-finance compte actuellement 1,5 million d'utilisateurs.
→ www.postfinance.ch/e-finance

_ 2

1 _
Les services numériques de PostFinance sont accessibles partout.

2 _
Consulter l'état du compte en tout lieu, transférer de l'argent ou télécharger des crédits de communication: autant de possibilités offertes par la PostFinance App.

> Nous allons continuer d'investir massivement dans de nouveaux produits.
>
> **Hansruedi Köng**
> Président de la direction

E-tirelire [film]

E-cockpit [film]

Le paiement en ligne expliqué simplement [film]

Les finances sous contrôle avec e-cockpit

Avec l'outil e-cockpit, les utilisateurs d'e-finance suivent de près l'évolution de leurs recettes et de leurs dépenses, classées dans différentes catégories (loisirs, loyer, alimentation, voiture, etc.) et présentées de manière claire. Il leur est ainsi facile d'établir des budgets ou de définir des objectifs d'épargne. Sur demande, ils peuvent aussi recevoir un e-mail ou un SMS de notification lorsqu'un objectif a été atteint ou dépassé.

→ www.postfinance.ch/e-cockpit
→ Code QR

En prise avec toute l'actualité boursière

Le service Mobile e-trading permet aux clients de marchander sur toutes les grandes places boursières du monde et de suivre les cours des bourses suisses SIX et Scoach en temps réel. Ils restent ainsi au fait de la situation sur les marchés et peuvent acheter ou vendre des titres en conséquence. Grâce aux fonctions «Watchlist» et «Alarming», ils peuvent aussi surveiller l'évolution des titres de leur choix. Si leur cours atteint la limite préalablement fixée, ils en sont automatiquement informés. L'accès se fait via la PostFinance App pour iPhone et Android ou au moyen d'un navigateur mobile.

→ www.postfinance.ch/e-trading

Le petit bas de laine électronique

L'e-tirelire permet de payer ses achats avec la PostFinance Card et de mettre automatiquement de l'argent de côté. Au départ, le client doit simplement préciser dans e-finance s'il souhaite que le montant de ses achats soit arrondi au franc ou à la dizaine de francs supérieurs. Dès lors, l'e-tirelire commence à se remplir. Elle est ensuite vidée une fois par mois et la somme prélevée est créditée sur le compte désigné à cet effet. Les montants ainsi économisés sont consultables dans e-finance.

→ www.postfinance.ch/e-tirelire
→ Code QR

Des services gratuits

Les services numériques accessibles via l'App et Internet sont gratuits (hors coûts de connexion avec la PostFinance-ID-Displaycard et d'utilisation du Mobile ID de Swisscom). Ils permettent aux clients de gagner du temps, de gérer leurs finances partout et à toute heure, de bien maîtriser la situation et de prendre ainsi les bonnes décisions.

E-COMMERCE

Solutions d'encaissement pour les boutiques en ligne

Avec les services de paiement électroniques de PostFinance, les achats en ligne sont simples, sûrs et rapides. Les cybercommerçants peuvent ainsi compter sur un processus d'encaissement fiable et efficace, sans même avoir à établir de factures. En fonction de la taille de la boutique en ligne et du nombre de paiements effectués, il existe trois solutions différentes, intégrant 20 modes de règlement en usage dans le monde entier. La plateforme de PostFinance est certifiée PCI, parfaitement sécurisée et facile à intégrer à n'importe quel site marchand.

→ www.postfinance.ch/e-payment
→ Code QR

ENTRETIEN AVEC SYLVIE MEYER

«La qualité du service fait toute la différence»

PostFinance se distingue par une démarche résolument orientée sur le service. La clientèle est gagnante car ses attentes sont ainsi satisfaites, voire même dépassées.

> Nous voulons dépasser les attentes de la clientèle pour la surprendre agréablement.
>
> **Sylvie Meyer**
> Responsable Distribution

Pourquoi PostFinance mise-t-elle sur l'excellence du service?
Je suis convaincue que c'est cela qui lui permet de se démarquer des autres prestataires de services bancaires grand public, quel que soit le canal de contact choisi. Les clients ont une idée bien précise du service qu'ils attendent d'une entreprise et, s'il n'est pas à la hauteur, leur insatisfaction est grande. C'est en fonction de la qualité du service qu'ils décident de mettre fin à la relation d'affaires ou de la poursuivre pendant des années. En misant sur l'excellence, nous voulons anticiper, voire même dépasser les attentes de nos clients et clientes pour les surprendre agréablement. Ils ont ainsi envie de recommander PostFinance et ses services à leur entourage.

Concrètement, comment PostFinance parvient-elle à dépasser les attentes de sa clientèle?
Nous avons adapté notre modèle de suivi aux préférences de nos clients et clientes, qui choisissent eux-mêmes les points de contact qui leur conviennent. Nous avons à cœur de clarifier leurs besoins ou leurs aspirations, que ce soit au téléphone, dans e-finance, sur le site des entreprises ou dans nos filiales. Quel que soit l'interlocuteur PostFinance, il peut et doit ainsi se mettre à la place du client pour mieux apprécier la nature de ses attentes.

Pouvez-vous nous donner un exemple illustrant cette approche?
Récemment, j'ai accompagné un conseiller à la clientèle dans une entreprise qui venait juste de fusionner avec une autre entité. Au cours de l'entretien, notre conseiller a attiré l'attention de son interlocuteur sur la nouvelle réglementation des signatures et lui a remis les formulaires correspondants, qu'il avait déjà préparés. Le client s'est détendu, visiblement heureux d'obtenir ainsi une solution à un problème sans même l'avoir demandée.

Comment PostFinance inocule-t-elle le virus de l'excellence à son personnel?
Le sens du service est ancré dans notre culture d'entreprise. Les valeurs de PostFinance en sont le reflet et elles guident chacune de nos démarches. Dès le recrutement, nous nous assurons que les nouveaux membres du personnel partagent nos valeurs et notre conception très exigeante de la notion de service. S'il est relativement facile de développer les compétences techniques d'un individu, il est quasiment impossible de lui inculquer le sens du service et de la qualité s'il n'en est pas déjà porteur. L'orientation client est aussi un aspect essentiel de la mission des responsables, qui doivent donner l'exemple.

Satisfaction de la clientèle
La clientèle considère PostFinance comme un établissement financier sûr, loyal et digne de confiance, tout en appréciant particulièrement la simplicité et la fiabilité de ses prestations. Au total, 96% des clients privés et commerciaux de PostFinance sont satisfaits, très satisfaits ou ravis des produits et services de PostFinance.

WORKING CAPITAL MANAGEMENT

Libérer des liquidités grâce à la gestion des fonds de roulement

Les grandes entreprises ont souvent tendance à engager trop de capital dans leurs processus de travail. Avec le Working Capital Management (WCM), PostFinance leur offre une bouffée d'oxygène financier, sans oublier d'intégrer les aspects liés aux processus et à la logistique.

Surplus de marchandises en stock, factures établies trop tard ou créances liquidées trop tôt: c'est ainsi que les processus ou les produits des entreprises bloquent souvent une part excessive d'un capital qui leur serait précieux. Véritable outil de pilotage des décisions, des processus et des procédures, la démarche globale WCM (Working Capital Management) de PostFinance permet d'éviter cet écueil en libérant un maximum de liquidités. La règle: veiller à ne pas avoir trop de marchandises en stock, à transmettre les factures aux clients sans délai et à fixer des échéances optimales pour le paiement des fournisseurs, afin d'accroître la masse des ressources disponibles et d'optimiser le cash-flow. De plus, l'amélioration des processus fait gagner du temps et de l'argent, et le capital «libéré» permet de réaliser de nouveaux investissements importants.

La démarche en bref: une équipe d'experts interdisciplinaires se rend dans l'entreprise pour analyser l'ensemble des domaines concernés par la gestion des fonds de roulement: créanciers et débiteurs, transports et stocks, liquidités. A l'aide d'un outil développé en collaboration avec l'Université de St-Gall, ils comparent les indicateurs et processus avec ceux des concurrents de la même branche. Les solutions sont modulables et le client peut sous-traiter à PostFinance et à d'autres unités de la Poste une partie ou l'ensemble des opérations qui constituent sa chaîne de création de valeur, des achats aux transports, en passant par le stockage, le financement, la livraison, la facturation et les paiements, sans oublier les solutions documents et de dialogue.

→ Code QR

Wander SA

En 2013, à l'initiative de PostFinance, la Poste a réalisé une étude de grande ampleur pour le fabricant de produits alimentaires Wander SA. A partir de modèles de référence et d'analyses des principaux facteurs et processus concernés, elle a identifié le potentiel d'optimisation des fonds de roulement. Après avoir discuté des différents moyens d'action et des processus correspondants avec l'entreprise, elle lui a remis une offre complète, sur mesure.

> Nos solutions WCM permettent aux entreprises d'améliorer leurs liquidités et d'optimiser leur cash-flow.
>
> **Adrian Brönnimann**
> Responsable Clients individuels

CONCORDIA

Chez CONCORDIA, dans le cadre d'un programme d'optimisation du trafic des paiements «débiteurs», la Poste a remplacé la notification avec justificatif par un message électronique correspondant. Elle a mis au point des solutions personnalisées, telles qu'un système d'archivage électronique, avec séparation des documents et équilibrage de trésorerie.

Working Capital Management [film/PDF]

COMMERCEEXTERIEUR.POSTFINANCE.CH

Exploiter les débouchés du commerce extérieur

En collaboration avec des hautes écoles et des partenaires économiques, PostFinance a mis au point une plateforme d'information et de connaissances sur le commerce extérieur. En consultant le site commerceexterieur.postfinance.ch, les PME intéressées accèdent à un ensemble de données factuelles et d'études, présentées de manière claire et synthétique, tout en bénéficiant de précieux conseils. Elles peuvent aussi utiliser gratuitement l'outil «xRisk» et être ainsi mieux armées pour exploiter des débouchés à l'international.

Le nouveau justificatif unique arbore un code QR, mieux adapté aux smartphones que l'actuelle ligne de codage.

ISO 20022
est la norme internationale régissant l'échange électronique de données dans le secteur financier. Elle impose un format de données unique.

SEPA
signifie Single Euro Payments Area, c'est-à-dire l'espace unique de paiement en euros, dont font partie la Suisse et plus de 30 autres pays.

IBAN
signifie International Bank Account Number et correspond à la présentation internationale standard d'un numéro de compte.

MIGRATION DU TRAFIC DES PAIEMENTS

Harmonisation des services de paiement en Suisse

Dans les prochaines années, les services de paiement seront harmonisés en Suisse. Numéro un du trafic des paiements dans le pays, PostFinance œuvre tout naturellement à l'établissement de la future place financière.

Le trafic des paiements étant son cœur de métier, PostFinance ne cesse d'investir pour pouvoir proposer des produits fiables et des conditions attrayantes.

Prestataire financier de premier plan, PostFinance contribue activement à façonner les structures du trafic des paiements en Suisse. Aujourd'hui, il existe dans le pays près de dix procédures et normes pour les virements et les prélèvements, ainsi qu'au moins sept types de titres différents. D'ici à 2018, ces dispositifs seront remplacés, et considérablement simplifiés, par la norme ISO 20022.

Justificatif unique avec code QR
Le nouveau justificatif unique sera introduit en 2018. Il remplacera les bulletins de versement rouges et oranges. Au plus tard en 2020, il n'existera plus qu'un seul justificatif muni d'un code QR contenant l'ensemble des données. Plus facile à lire que l'actuelle ligne de codage, le code QR est mieux adapté aux appareils de lecture et aux smartphones. Il intègre par ailleurs les principales données de paiement, notamment les informations sur le destinataire et le montant.

L'IBAN remplace le numéro de compte postal
Le processus de virement sera calqué sur les règles de la procédure SEPA et aura un caractère obligatoire pour tous les prestataires de services de paiement en Suisse. L'IBAN constituera le principal code d'identification et l'actuel numéro de compte postal sera supprimé.

Harmonisation de la procédure d'inscription au débit
Les procédures d'inscription au débit actuelles seront migrées à l'automne 2018. Pour cette harmonisation, PostFinance va s'aligner sur la norme européenne (prélèvements SEPA en euros, norme ISO 20022). Elle va effectuer la migration du Debit Direct actuel vers une solution en francs suisses conforme à la réglementation.

Gain de temps et d'argent
Avec l'uniformisation des interfaces et des dispositifs, et avec le nouveau justificatif unique, les entreprises vont profiter d'une simplification et d'une automatisation accrues du trafic des paiements en Suisse et avec l'étranger. La norme ISO 20022 vise à améliorer la qualité des données, à réduire le taux d'erreurs et à minimiser les frais.

> Prestataire financier de premier plan, PostFinance contribue activement à façonner les structures du trafic des paiements en Suisse.
>
> **Enrico Lardelli**
> Responsable Informatique

NOUVEAU SYSTÈME DE NOYAU BANCAIRE DE POSTFINANCE

Rester numéro un

Dans les prochaines années, PostFinance va moderniser son système de noyau bancaire. Elle entend ainsi maintenir le haut niveau de qualité des prestations fournies à sa clientèle, avec pour objectif de rester le numéro un du trafic des paiements en Suisse. Ses systèmes centraux pour la gestion de compte et les services de paiement ont été mis au point en 1993. Leur remplacement par une nouvelle infrastructure technique lui permettra de considérablement simplifier l'architecture informatique sous-tendant les opérations, afin de continuer d'assurer le trafic des paiements à moindre coût.

Personnel

PostFinance emploie quelque 4000 collaboratrices et collaborateurs qui représentent 41 nations. Quels que soient leur sexe, leur âge, leur langue et leur origine, tous bénéficient de modèles de temps de travail souples et d'une infrastructure moderne → page 19, d'intéressantes perspectives d'évolution → page 20, d'équipes mixtes à tous les échelons hiérarchiques → page 21 et d'un programme actif de gestion de la santé, distingué par le label «Friendly Work Space» → page 22.

3432

collaborateurs et collaboratrices (postes à plein temps) ont à cœur chaque jour de réaliser les objectifs de PostFinance.

39,5 ans

Tel est l'**âge moyen** des 3931 collaborateurs et collaboratrices.

109 170

Tel est le nombre d'heures investies par PostFinance dans la **formation et le perfectionnement** de son personnel.

41

nations viennent enrichir la culture d'entreprise de PostFinance.

27 %

des femmes cadres travaillent **à temps partiel**. Cette part représente 11% chez les hommes.

30 %

des **postes à responsabilité** sont occupés par des **femmes**.

L'individu au premier plan

A PostFinance, l'individu est au premier plan: PostFinance propose un environnement de travail moderne, qui convainc hommes et femmes de tous les échelons hiérarchiques grâce au modèle de vie qu'il permet. Le personnel de PostFinance manifeste un intérêt vif et marqué pour son travail. Ses talents et ses ambitions sont soutenus et encouragés au travers de perspectives de développement diverses et variées.

ENTRETIEN AVEC NATHALIE BOURQUENOUD

«Permettre le développement le plus adapté»

Des modèles de temps de travail individualisés, des équipes de projet tournantes et le travail nomade requièrent de la souplesse de la part de l'individu et de l'infrastructure. L'unité Monde du travail tient compte de ce nouveau contexte et pose les jalons pour l'avenir de PostFinance.

> De nombreux collaborateurs et collaboratrices estiment gagner en productivité, en créativité et en souplesse.
>
> **Nathalie Bourquenoud**
> Responsable Monde du travail

Madame Bourquenoud, votre unité s'appelle «Monde du travail». Pourquoi cette appellation?
Outre les ressources humaines classiques, nous devons veiller à ce que l'infrastructure tienne compte des exigences du personnel en termes d'environnement de travail moderne. Les tâches classiques des RH ainsi que le développement du personnel, des cadres et de l'organisation, sans oublier le controlling et les processus du personnel, sont au cœur de notre mission. Nous plaçons l'individu au premier plan. Nos tâches clés sont complétées par le Facility Management, qui met à la disposition du personnel l'infrastructure nécessaire pour travailler. Nous considérons donc l'individu et l'ensemble de ses besoins au travail. Nous sommes ainsi prêts pour l'avenir.

Et de quoi l'avenir sera-t-il fait?
Le travail est appelé à changer radicalement. Nous serons amenés à alterner de plus en plus les projets et à travailler au sein d'équipes virtuelles, la mobilité des collaborateurs et la numérisation vont encore progresser. C'est pour cette raison que, dans mon unité, nous avons d'ores et déjà mis en place dans une large mesure le bureau sans papier, un concept que nous étendons à PostFinance. L'ordinateur portable comme unique outil de travail, c'est un bon argument du point de vue écologique. Mais ces nouvelles formes de travail requièrent un aménagement adéquat. Nous proposons des solutions d'un seul tenant.

Quelles solutions avez-vous appliquées au nouveau siège principal de PostFinance?
L'ameublement et l'aménagement des surfaces étaient des aspects essentiels. Le nouveau mobilier permet aux collaborateurs de prendre différentes positions, assis ou debout, pour travailler. Nous avons par ailleurs défini différents espaces, à l'ameublement lui aussi différent. Nous tenons ainsi compte des besoins du personnel en termes d'échange, de concentration et de récupération. Le personnel peut choisir l'espace adapté à son travail. Nous aidons ainsi à améliorer la force d'innovation de PostFinance puisque nous encourageons l'échange et la créativité en repensant l'aménagement des espaces.

Le système «Places flexibles», premier projet d'envergure de Monde du travail, consiste à faire de quasiment tous les postes de travail de l'entreprise des postes impersonnels. Comment ce projet est-il perçu par le personnel?
Nous l'avons mis en œuvre il y a longtemps déjà dans notre unité, comme projet pilote. Au début, certains collaborateurs ont eu du mal à se faire à l'idée qu'ils n'auraient plus de place de travail attitrée. Mais, aujourd'hui, les réactions sont majoritairement positives. Grâce à ce changement, de nombreux collaborateurs et collaboratrices estiment gagner en productivité, en créativité et en souplesse. Ils indiquent également que ce partage des places facilite grandement la collaboration au sein d'équipes de projet et leur permet de découvrir le travail d'autres unités. Cela donne lieu en outre à des rencontres spontanées fructueuses.

J'apprécie de pouvoir me perfectionner en changeant de fonction.

Magali Defferrard
Responsable Contact Center
Région Ouest

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

Détermination et enthousiasme

La performance et la passion sont les clés du succès de PostFinance. Ceux qui font de la fourniture de prestations une affaire personnelle et s'engagent avec détermination et enthousiasme peuvent aller loin chez PostFinance. Qu'il s'agisse d'évoluer à une fonction de spécialiste ou en tant que cadre, PostFinance offre de nombreuses possibilités de développement professionnel. En voici un exemple:

Magali Defferrard dirige depuis février 2012 le Contact Center Région Ouest à Bulle. 130 collaborateurs et collaboratrices y traitent les demandes téléphoniques et écrites au sujet de l'offre de PostFinance. Magali Defferrard a débuté en 1996 à temps partiel à un poste administratif. Un poste de gestionnaire de compte lui fut rapidement proposé. Et les promotions se sont succédé: tout d'abord comme responsable de l'équipe Ouvertures de compte puis de l'équipe Service à la clientèle. A la tête de quinze collaborateurs, Magali Defferrard a dirigé la filiale de Fribourg entre 2007 et 2011. Avant de prendre la direction du Contact Center en 2012, elle a, dans le cadre d'un changement de fonction temporaire, occupé durant dix mois un poste de gestion au sein de la logistique de PostFinance, à Berne.

«Dire que c'est par hasard que j'ai débuté chez PostFinance! Dix-sept ans plus tard et âgée de 41 ans, j'y suis toujours». Elle précise que, chez PostFinance, elle a bénéficié de conditions d'engagement exemplaires et d'attrayantes perspectives de carrière. En 2007, elle s'est décidée à passer le brevet fédéral «Leadership et management». Là encore, elle a pu compter sur le soutien de PostFinance. «Se perfectionner, pouvoir exercer différentes activités au sein de la même entreprise tout en conciliant vie professionnelle et vie privée, c'est une chance unique. C'est pour cela que je suis restée chez PostFinance.»

FORMATION

Parés pour l'avenir

PostFinance propose aux jeunes qui ont terminé l'école obligatoire d'entrer dans le monde du travail en suivant une formation initiale commerciale dans la branche Banque. Trafic des paiements, conseil à la clientèle, gestion des produits: chez PostFinance, les personnes en formation prennent vite des responsabilités et découvrent ainsi l'univers des services financiers et ses arcanes. Chaque année, PostFinance propose à Berne des places de formation d'employé de commerce Banque: soit sous le profil E (formation initiale élargie) soit sous le profil M (maturité professionnelle). Les futurs informaticiens et médiamaticiens effectuent eux aussi leur formation pratique chez PostFinance.

De plus, les employés spécialisés dans les services et l'administration, qui font différents stages dans divers domaines de la Poste, en font également un chez PostFinance.

A compter de 2014, PostFinance proposera des places d'apprentissage pour la formation de spécialiste du dialogue client.

De bonnes perspectives

Qu'ils soient expérimentés ou jeunes diplômés, tous bénéficient chez PostFinance de différentes possibilités pour débuter leur carrière et évoluer: avec la formation d'employé de commerce Banque, les personnes en fin d'apprentissage peuvent travailler dans les secteurs «Distribution», «Operations» ou «Marketing» et utiliser de nombreuses possibilités attrayantes de perfectionnement dans le domaine des finances. Enfin, en suivant le programme Trainee, les jeunes diplômés découvrent différents domaines.

→ www.postfinance.ch/fr/about/job/prof/rookie

La diversité au quotidien

CHIFFRES CLÉS

30%
des postes à responsabilité sont occupés par des femmes.

27%
des femmes cadres travaillent à temps partiel.

11%,
telle est la part chez les hommes.

DIVERSITÉ ET AUTOMARKETING

Promouvoir activement la diversité

Afin de profiter d'expériences, d'idées et d'opinions différentes, PostFinance mise sur la mixité des équipes à tous les échelons. Les femmes sont soutenues au travers d'un cours d'automarketing.

PostFinance offre à ses quelque 4000 collaborateurs et collaboratrices, qui représentent 41 nations, les mêmes opportunités, quels que soient leur sexe, leur âge, leur langue et leur origine. Tous bénéficient de conditions de travail modernes et, selon leur fonction, de modèles de temps de travail tels que l'emploi partagé, le temps partiel et le télétravail.

Les équipes mixtes, une valeur ajoutée
PostFinance encourage la mixité des équipes à tous les échelons. Avec leurs différentes expériences, idées et opinions, tous contribuent au succès de PostFinance, au niveau de qualité stable et élevé de ses prestations et au développement de ces dernières. PostFinance encourage les jeunes qui ont le profil pour exercer une fonction d'encadrement en leur confiant rapidement des responsabilités et de premières tâches de gestion.

Femmes cadres
PostFinance encourage également les femmes motivées et les aide à concilier vie professionnelle et familiale: le temps partiel est apprécié aux postes à responsabilité et le principe «à fonction égale, salaire égal» est une évidence. La part des femmes au sein de PostFinance est de 54% et de 30% parmi les cadres. Il s'agit de valeurs très élevées pour un établissement financier, et PostFinance n'entend pas en rester là. En signant les Principes d'autonomisation des femmes de l'ONU, la Poste s'est engagée durablement à favoriser l'égalité des femmes au travail. PostFinance met elle aussi en œuvre ces principes, au travers notamment d'un cours d'automarketing, car les connaissances spécialisées ne sont qu'un critère parmi d'autres pour l'évolution d'une carrière. Il faut également se mettre en valeur et mettre en valeur ses compétences ainsi que se constituer un réseau de relations professionnelles. C'est là que les conseils en matière d'automarketing s'avèrent utiles. Dans ce cours, les participantes apprennent à communiquer avec professionnalisme sur leurs compétences, à vendre leurs thèmes, à imposer leurs objectifs et à laisser une impression positive durable.

„ —

Pour progresser dans leur carrière, les femmes doivent mettre en avant leurs compétences et entretenir leur réseau de relations.

Valérie Schelker
Responsable Stratégie RH et développement

GESTION DE LA SANTÉ EN ENTREPRISE

En forme au travail et pendant les loisirs

Ergonomie, protection des non-fumeurs et conseils pour une bonne hygiène de vie vont de soi pour PostFinance. En matière de santé, l'établissement financier, qui arbore le label «Friendly Work Space», est un précurseur.

> PostFinance encourage la performance de ses collaborateurs.
>
> **Nathalie Bourquenoud**
> Responsable Monde du travail

Grâce à une gestion de la santé active, les collaborateurs de PostFinance sont performants et ont envie de le rester. Cette gestion de la santé comprend la prévention ainsi que la gestion des absences et le Case Management.

Mieux vaut prévenir...
Les collaborateurs de PostFinance évoluent dans une infrastructure optimale comprenant des postes de travail modernes et des tables de travail hautes et l'entreprise met gratuitement à leur disposition des fruits et de l'eau. PostFinance encourage ses collaborateurs à faire de l'exercice physique en participant aux abonnements de certains studios de fitness et en soutenant des actions telles que «à vélo au boulot» et «Move for Health». De plus, les personnes intéressées peuvent participer à des cours sur la gestion des ressources et la technique de travail, par exemple.

PostFinance propose aux supérieurs des formations et des conseils sur différents aspects de la conduite et de la santé. L'établissement financier est en effet convaincu que les cadres ont une influence importante sur la santé de leurs collaborateurs. Un bon esprit d'équipe, le respect et l'échange régulier permettent d'identifier les problèmes à temps et de prendre les mesures qui s'imposent.

PostFinance intervient
Si quelqu'un s'absente souvent, son supérieur direct l'invite à un entretien. Ensemble, ils voient si des choses peuvent être changées dans l'environnement de travail de la personne afin que la santé de celle-ci s'améliore. Des case managers interviennent depuis 2006 si ces absences sont dues à une problématique multiple, par exemple une maladie plus un problème de dépendance, des soucis financiers ou des problèmes conjugaux. Ils ont pour mission d'analyser les problèmes de la personne, de rechercher des solutions avec elle, de convenir d'objectifs et de la réintégrer dans le monde du travail le plus rapidement et le plus longtemps possible.

Label Friendly Work Space®
Promotion Santé Suisse a décerné en 2009 le label «Friendly Work Space» à PostFinance pour sa gestion systématique de la santé en entreprise. Ce label de qualité distingue les entreprises qui mettent en œuvre avec succès des mesures d'optimisation de l'environnement de travail et considèrent la gestion de la santé en entreprise comme une composante de la gestion de l'entreprise. L'évaluation est basée sur des critères de qualité qui ont été définis par des entreprises suisses leaders, en collaboration avec Promotion Santé Suisse. En 2012, PostFinance a de nouveau obtenu le label.

Friendly Work Space [film]

Durabilité et engagement

PostFinance mise sur les énergies renouvelables et investit pour améliorer son efficacité énergétique. Fin 2013, l'objectif de réduction des émissions de CO_2 a été largement dépassé avec 732 tonnes → page 25. En avril 2013, 850 collaborateurs ont emménagé dans le nouveau siège principal, une tour de 13 étages construite selon la norme MINERGIE-ECO® → page 26. PostFinance poursuit son engagement en faveur du hockey sur glace suisse et entame un nouveau partenariat dans le domaine culturel avec DAS ZELT – Chapiteau PostFinance → page 28.

732 tonnes

de **CO_2** en moins occasionnées chaque année par PostFinance d'ici fin 2013. L'objectif de 662 tonnes est ainsi largement dépassé.

358 kg

de **papier** consommé par poste à plein temps.

30 GWh

Telle est la quantité d'**énergie** utilisée chaque année par les bâtiments de PostFinance. Cela représente 6 GWh de moins qu'il y a trois ans.

100 %

d'**électricité** d'origine renouvelable certifiée «naturemade basic» provenant de Suisse consommée par PostFinance.

4 millions

de francs obtenus ces dix dernières années par les Top Scorers pour la **relève du hockey sur glace.**

165 000

amateurs de culture ont assisté aux spectacles de DAS ZELT – Chapiteau PostFinance en 2013.

Créer une valeur ajoutée sociale

Consciente de ses responsabilité vis-à-vis de la société et de l'environnement, PostFinance agit en conséquence. Protéger les ressources naturelles n'est pas uniquement une nécessité économique: en s'engageant en faveur du développement durable, PostFinance renforce sa compétitivité et sa crédibilité. Par son engagement social, elle encourage en outre les jeunes générations – les sportifs, les musiciens et les écoliers ainsi que les jeunes entrepreneurs. Car l'entreprise qui souhaite avoir des cerveaux créatifs demain doit encourager les jeunes dès aujourd'hui.

Climat: objectif dépassé

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

30 GWh
d'énergie utilisée par les bâtiments de PostFinance.

358 kg
de papier consommé par poste à plein temps.

8 m³
d'eau consommée par poste à plein temps.

47 kg
de déchets recyclés par poste à plein temps.

13 807 t
de CO_2 occasionnées par PostFinance chaque année.

RÉTROSPECTIVE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2011–2013

Objectif dépassé: réduction annuelle des émissions de CO_2 de 732 tonnes

PostFinance avait pour objectif de réduire ses émissions annuelles de CO_2 de 662 tonnes d'ici la fin 2013. Avec 732 tonnes, elle a nettement dépassé son objectif. Elle doit ce résultat à des investissements visant l'amélioration de son efficacité énergétique et au recours aux énergies renouvelables.

En donnant la priorité à la protection du climat et à l'efficacité énergétique, PostFinance a rigoureusement mis en œuvre sa stratégie de développement durable 2011–2013 en s'inspirant de celle de La Poste Suisse SA. L'objectif visé était une réduction annuelle des émissions de CO_2 de 662 tonnes d'ici la fin 2013, ce qui correspond à la consommation annuelle moyenne de quelque 315 voitures particulières. Cet objectif est plus qu'atteint avec une réduction de 732 tonnes. Il a été obtenu grâce à des mesures d'amélioration de l'efficacité énergétique et au recours aux énergies renouvelables.

Remplacer les énergies fossiles

Au centre de calcul d'Engehalde, les deux chaudières à gaz ont été remplacées par une pompe à chaleur pour le chauffage. Cela permet d'économiser 135 000 m³ de gaz naturel et de réduire les émissions de CO_2 de 266 tonnes chaque année.

Jusqu'à présent, il fallait plus de 50 000 litres de mazout pour chauffer l'Operations Center de Bellinzone. Avec la nouvelle pompe à chaleur (eau du sol), moins gourmande, PostFinance économise chaque année 126 tonnes de CO_2.

Une technologie efficace

Les installations pour une alimentation sans coupure dans les centres de calcul de PostFinance ont été remplacées par des systèmes affichant une meilleure efficacité énergétique. Cela permet d'économiser des pertes annuelles supérieures à un million de kWh d'électricité, ce qui correspond à la consommation d'électricité de 300 foyers. Les économies de CO_2 s'élèvent à 159 tonnes par an.

Gestion de l'environnement certifiée

Le système de gestion environnementale de PostFinance est conforme aux exigences de la norme ISO 14001. Il permet à PostFinance de coordonner et de gérer les activités ayant une incidence sur l'environnement et de mettre en œuvre sa politique environnementale sur la base des objectifs définis. La réalisation des objectifs est régulièrement vérifiée et documentée.

Indicateur d'efficacité en matière de CO_2

Dans le cadre de sa stratégie de développement durable 2014–2016, la Poste entend augmenter ses économies de CO_2 d'au moins 10% à la fin 2016 par rapport à 2010. Cet objectif du groupe n'est plus défini sous forme de tonnes d'émissions par an, mais par rapport aux prestations de base des unités. Pour PostFinance, le nombre de transactions est la valeur de référence. De plus, la formation et le perfectionnement, la santé et les approvisionnements, ainsi que les mesures y afférentes, sont désormais intégrés dans la stratégie de développement durable du groupe.

> PostFinance adhère au principe du développement durable.

Hansruedi Köng
Président de la direction

CONSTRUCTION DURABLE

Un nouveau siège social conforme à la norme MINERGIE-ECO®

PostFinance a emménagé dans son nouveau siège principal en avril 2013. D'une hauteur de 55 mètres, la tour a été construite selon la norme MINERGIE-ECO®, qui satisfait à des exigences élevées en matière de durabilité, d'écologie du bâtiment, de consommation énergétique et de qualité du cadre de travail.

La norme MINERGIE-ECO®
Pour être certifié selon la norme MINERGIE-ECO®, un bâtiment doit remplir des conditions en matière de confort, d'efficacité énergétique, de santé et d'écologie. La consommation totale d'énergie doit être inférieure de 20% et celle d'énergies fossiles de 50% à la consommation pour un état moyen de la technique. La conservation optimale de la valeur du bâtiment ainsi que les matières premières et matériaux utilisés sont eux aussi contrôlés, sans oublier l'énergie utilisée pour leur production.

La tour de treize étages, qui accueille 850 collaborateurs de PostFinance sur une surface de 15 000 m^2, a été érigée près de la PostFinance Arena, la patinoire du CP Berne. Du reste, elle est reliée au bâtiment annexe de la patinoire, où travaillent 450 personnes. Le prestataire de services financiers réunit dans ces deux bâtiments une grande partie de ses 1800 collaborateurs à Berne au nouveau siège principal. Des synergies sont ainsi exploitées et des trajets économisés.

Le siège principal de PostFinance a été certifié selon les normes des associations MINERGIE® et eco-bau. La norme MINERGIE® est une norme de construction facultative qui requiert une utilisation rationnelle de l'énergie, le recours aux énergies renouvelables et la diminution de l'impact sur l'environnement. A 330 mètres de profondeur, 18 sondes géothermiques utilisent la chaleur environnante chez PostFinance. Trois pompes à chaleur sont en service pour le chauffage et l'eau chaude, deux d'entre elles pouvant en outre être utilisées pour le système de climatisation. Des éléments de plafond thermoactifs régulent la température dans les pièces, utilisent la chaleur résiduelle et régulent en outre le taux d'humidité.

La norme MINERGIE-ECO® requiert une excellente qualité de travail: l'aération et la lumière naturelle sont deux aspects importants. A PostFinance, de l'air frais entre dans les bureaux en permanence via un système de double plafond. La protection contre le bruit, qu'il provienne de l'extérieur ou des bureaux, est elle aussi un critère. Elle y est assurée grâce à un aménagement de l'espace intégrant des zones pour la concentration et d'autres pour l'interaction et la récupération, avec des éléments d'insonorisation en feutre écologique longue durée obtenu à partir de PET recyclé.

1 _
Le hall d'accueil est vaste et résolument moderne.

2 _
Le nouveau siège principal intègre des zones pour la concentration, pour l'interaction et pour la récupération.

_ 1

_ 2

1 _
PostFinance a investi dans la technique du bâtiment et fortement réduit sa consommation d'électricité.

2 _
Pour un fonctionnement sans faille, les centres de calcul de PostFinance ont besoin d'une alimentation électrique à l'épreuve des pannes.

DES CENTRES DE CALCUL PERFORMANTS

Réduction constante de la consommation d'électricité

Disponibilité élevée de l'alimentation en énergie, climatisation fiable et exploitation du matériel: les centres de calcul de Berne et de Zofingen consomment beaucoup d'électricité. Pour des raisons de coûts et de protection de l'environnement, leur gestion efficace est donc une priorité. Par rapport à 2010, leur consommation annuelle d'électricité a été réduite d'environ 25% pour passer à 15 000 MWh. Depuis 2008, cette électricité provient intégralement de sources renouvelables.

La disponibilité du matériel informatique dans un centre de calcul impose des exigences élevées aux infrastructures. Grâce à des investissements dans la technique du bâtiment, la part de la consommation d'électricité des infrastructures n'a cessé de diminuer. Avec un indicateur d'efficacité énergétique de 1,45, PostFinance exploite l'infrastructure de ses centres de calcul en étant très économe en comparaison nationale comme internationale.

PARC DE VÉHICULES

Réduction des émissions de CO_2

Pour l'acquisition de véhicules de service, PostFinance fixe des limites en termes d'émissions de CO_2. En remplaçant systématiquement des véhicules anciens et polluants par des modèles moins gourmands, PostFinance a pu réduire les émissions de CO_2 de son parc automobile de 154 à 130 grammes de CO_2 par kilomètre au cours des quatre dernières années. Les émissions moyennes de CO_2 du parc de véhicules de PostFinance sont sensiblement inférieures à la moyenne des nouvelles immatriculations en Suisse, qui est actuellement de 148 grammes de CO_2 par kilomètre. Par rapport à l'année précédente, le nombre de véhicules est demeuré quasiment stable avec près de 300 véhicules pour cadres, véhicules d'entreprise et véhicules de service.

L'indicateur d'efficacité énergétique
L'indicateur d'efficacité énergétique (PUE pour Power Usage Effectiveness) s'est imposé à l'échelle internationale pour mesurer l'efficacité énergétique des centres de calcul. Il indique quel est le ratio entre l'énergie totale consommée par un centre de calcul (le matériel plus les éléments de l'infrastructure) et l'énergie consommée par l'équipement informatique durant une année d'exploitation.

> Utiliser efficacement l'énergie, une préoccupation importante pour des raisons de coûts et de protection de l'environnement.

Hansruedi Köng
Président de la direction

SPONSORING

Au service du sport et de la culture

PostFinance continue d'encourager le hockey sur glace et entame un nouveau partenariat dans le domaine culturel avec DAS ZELT – Chapiteau PostFinance.

Depuis 2001, le hockey sur glace suisse peut compter sur un partenaire fort, et il pourra encore le faire au moins jusqu'en 2017. En effet, PostFinance a prolongé de quatre ans son contrat avec la Swiss Ice Hockey Federation (SIHF). Elle apporte également un soutien direct à dix clubs de National League A.

Priorité à la promotion de la relève

L'établissement financier encourage la relève au travers du PostFinance Trophy, le plus grand tournoi national de hockey sur glace pour écoliers, et du projet PostFinance Top Scorer. Au cours de la saison 2012–2013, les Top Scorers des clubs de National League ont, par leurs buts et assists, obtenu 173 200 francs pour les juniors de leurs clubs respectifs. Doublant cette somme, PostFinance a versé à Swiss Ice Hockey, au cours de l'année sous revue, 346 400 francs destinés à soutenir les équipes nationales de juniors. Depuis la création du Top Scorer, il y a dix ans, PostFinance a investi près de 4 millions de francs dans la relève du hockey sur glace suisse.

Pour les stars sportives de demain

Partenaire d'Or de la Fondation de l'Aide Sportive Suisse depuis 2008, PostFinance soutient en particulier la promotion de la relève. Elle parraine en outre directement sept jeunes talents sportifs. Désormais, PostFinance est également partenaire du Super10Kampf. Cette manifestation organisée par l'Aide sportive au Hallenstadion de Zurich voit s'affronter des stars du sport et du show-business. Les recettes servent à la promotion des espoirs sportifs.

Engagement culturel

Partenaire de l'Orchestre Symphonique Suisse des Jeunes (OSSJ), PostFinance s'engage également, depuis 2006, dans la promotion des jeunes artistes. Elle soutient les tournées de l'OSSJ, qui ont lieu chaque année au printemps et à l'automne.

DAS ZELT – Chapiteau PostFinance

Depuis janvier 2013, PostFinance est le nouveau partenaire principal de DAS ZELT. De ce fait, ce théâtre itinérant s'appelle désormais DAS ZELT – Chapiteau PostFinance. Ce partenariat avec PostFinance lui permet d'étendre sa tournée afin qu'un nombre accru d'amateurs de culture puissent assister à ses spectacles divers et variés, dans toutes les régions du pays. Le nombre de villes-étapes est passé de 16 à 21 et des investissements ont été réalisés pour améliorer la qualité de l'infrastructure. Un programme a également été conçu pour les jeunes et le KINDERZELT – Chapiteau PostFinance accueille désormais les enfants. DAS ZELT – Chapiteau PostFinance est, avec l'engagement de longue date dans le hockey sur glace suisse, le deuxième projet de sponsoring de PostFinance par ordre d'importance.

Soutenir les jeunes entrepreneurs

PostFinance aide les jeunes à créer leur entreprise. Elle apporte son soutien à des plates-formes telles que l'Institut pour jeunes entrepreneurs (IFJ), le Gründerzentrum à Berne et startups.ch.

→ www.ifj.ch
→ www.startups.ch

_ 1

_ 2

_ 3

1 _
Depuis plus de dix ans, PostFinance contribue à promouvoir la relève du hockey sur glace suisse.

2 _
PostFinance encourage les jeunes à développer leurs talents musicaux en sponsorisant leurs concerts.

3 _
Partenaire principal de DAS ZELT – Chapiteau PostFinance, l'établissement financier apporte son soutien à un vaste éventail de manifestations culturelles.

> PostFinance soutient les jeunes entrepreneurs et les jeunes talents dans les domaines du sport et de la culture.

Ursula Käser Aebi
Responsable Communication

Rapport de situation

PostFinance est l'un des principaux établissements financiers de Suisse. Avec 965 millions de transactions de paiement, elle est leader du secteur sur le marché national.
Quelque 2,9 millions de clients lui font confiance et l'afflux de nouveaux capitaux enregistré en 2013 a atteint 4,3 milliards de francs.

Fin 2013, PostFinance comptait 3931 collaborateurs, occupant l'équivalent de 3432 postes à plein temps.

A la fin de l'exercice, le total du bilan de PostFinance s'élevait à 115 milliards de francs, pour un résultat d'exploitation (EBIT) de 719 millions et un résultat d'entreprise (EBT) de 856 millions (selon les directives IFRS du groupe).

Activités

Marchés

PostFinance est l'un des principaux établissements financiers de Suisse. En tant que numéro un des services de paiement sur le marché national, elle veille quotidiennement à la bonne circulation des flux monétaires. Sur les marchés partiels des paiements, de l'épargne, des placements, de la prévoyance et du financement, PostFinance offre à ses clients tout ce dont ils ont besoin pour gérer leur argent au quotidien. Ses atouts sont des produits clairs et compréhensibles proposés à des conditions attrayantes, ainsi que la simplicité de ses relations avec ses clients.

Clients

2,6 millions de particuliers et 306 000 clients commerciaux font confiance à PostFinance. Faciles à comprendre et à utiliser, ses offres permettent aux clients de gérer leurs finances en toute autonomie et à tout moment. Ils bénéficient en outre de services de conseil dans les filiales de l'entreprise, les offices de poste ou en ligne, ainsi que – 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 – par téléphone auprès des Contact Centers. PostFinance conseille en outre les clients commerciaux individuellement, directement en entreprise.

Conditions-cadres

Cadre législatif

Depuis 2013, PostFinance est une société anonyme

Depuis 2013, PostFinance est une société anonyme autonome de droit privé, appartenant entièrement à La Poste Suisse SA. Disposant d'une autorisation d'exercer une activité de banque et de négociant en valeurs mobilières depuis le 26 juin 2013, elle est soumise à l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA). Les activités commerciales de PostFinance continuent toutefois aussi d'être régies par la législation postale et les objectifs stratégiques assignés à la Poste par le Conseil fédéral. La législation postale prévoit notamment que PostFinance doit assurer la fourniture des services de paiement relevant du service universel dans toute la Suisse. Par ailleurs, elle ne l'autorise pas à octroyer des crédits et des hypothèques à des tiers.

Evolution

Clientèle

Grâce aux progrès technologiques, les clients disposent de connexions Internet toujours plus performantes et sont de mieux en mieux informés. L'immense quantité d'informations auxquelles ils ont accès a cependant un effet de complexification et c'est pourquoi ils recherchent des solutions simples, qui leur apportent confort et sécurité.

Concurrence

PostFinance opère sur un marché très dynamique et de plus en plus concurrentiel. La révolution numérique touche également les activités de banque de détail et de nouveaux concurrents provenant d'autres branches exercent une pression croissante sur ce marché et sur celui des services de paiement.

Economie

La conjoncture mondiale reste fluctuante, ce qui n'empêche pas la situation économique de la Suisse de présenter une remarquable stabilité par rapport à celle de l'espace économique européen. L'évo-

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 **Rapport de situation**
43 Gouvernance d'entreprise
55 Comptes annuels statutaires

lution de la conjoncture, ainsi que de la politique des taux d'intérêt et de la politique monétaire en Suisse, est cependant largement dépendante du cours de la crise de la dette. Il ne faut donc pas s'attendre à un relèvement marqué des taux d'intérêt à court ou à moyen terme, ni par conséquent à une diminution de la pression sur les marges d'intérêts.

Régulation

Les exigences réglementaires dans le domaine bancaire ne cessent d'augmenter. En particulier, l'harmonisation en cours à l'échelle internationale fait que les dispositions législatives adoptées à cette échelle seront tôt ou tard appliquées en Suisse également, ou pour le moins reprises dans une solution suisse. Ces exigences réglementaires accrues sont principalement des exigences de transparence ainsi que d'information vis-à-vis des clients, des autorités et du public.

Stratégie

PostFinance – la manière la plus simple de gérer son argent

PostFinance s'est fixé pour objectif de simplifier autant que possible la gestion de l'argent. Pour y parvenir, elle se fonde sur une analyse exhaustive des besoins actuels et futurs de la clientèle dans ce domaine. Tous ses collaborateurs se consacrent à la réalisation de cet objectif, que PostFinance entend atteindre en suivant également des approches non conventionnelles, de nature à surprendre les clients.

Positionnement

PostFinance poursuit une stratégie différenciée et se positionne sur le marché comme «le premier choix des clients gérant eux-mêmes leurs finances». D'autres éléments de positionnement sont un large accès à son offre par de nombreux points de contact, ses produits simples et avantageux, l'accent mis sur les marchés partiels des paiements et de l'épargne ainsi que sa culture d'entreprise.

Objectifs stratégiques

Sur le plan commercial, PostFinance entend augmenter sa part de marché en termes de fonds des clients, consolider sa position de numéro un des services de paiement et accroître l'autonomie de ses clients.

Sur le plan financier, elle vise le rendement des fonds propres usuel dans la branche (7 à 10% actuellement) ainsi qu'une plus grande efficience en matière de gestion des coûts.

Axes stratégiques

La stratégie de PostFinance suit trois grands axes définis comme autant de priorités dans les changements qu'elle entend opérer durant la période stratégique en cours:

– Migration des services de paiement: l'objectif est d'assurer durablement la position de numéro un de PostFinance sur le marché des services de paiement en modernisant son infrastructure informatique et en proposant des produits conformes aux nouveaux formats nationaux et internationaux.

– Processus de bout en bout: l'objectif est de mettre en place un système complet de gestion des processus de bout en bout à l'échelle de l'entreprise. La gestion des processus sert la mise en œuvre de la stratégie, avec pour priorités l'optimisation des coûts et la conception de processus clients axés sur le libre-service.

– Nouveaux services: l'objectif est de développer de nouveaux services relevant du cœur de métier de PostFinance. Il s'agit en particulier de prévenir le phénomène de substitution par de nouveaux concurrents, de promouvoir l'autonomie des clients et d'accroître la capacité bénéficiaire de l'entreprise en dehors des opérations d'intérêts. Dans les activités de détail, l'accent est mis sur le développement de l'offre de prestations numériques, tandis que pour les clients commerciaux exigeants, c'est la gestion des fonds de roulement qui occupe le devant de la scène. Le but est de mieux soutenir ces clients en matière de gestion des débiteurs, des créditeurs et des liquidités ainsi que de processus de portefeuille.

Commentaire de l'évolution de l'activité

Chiffres clés

Bien que les marchés financiers et des capitaux soient toujours sous tension, PostFinance a de nouveau réalisé un résultat record. Toutefois, malgré des volumes en hausse, le résultat des opérations d'intérêts a souffert de l'érosion des marges due à la persistance du bas niveau des taux. La politique de placement prudente de PostFinance a néanmoins débouché sur des reprises de dépréciations sur ces opérations. En 2013, PostFinance a poursuivi ses efforts systématiques de maîtrise des coûts et placé ses dépenses et investissements sous le signe de la durabilité. La confiance dont jouit PostFinance sur le marché s'est en outre de nouveau traduite par un afflux significatif de fonds des clients.

La progression des ventes et du nombre de transactions confirme la pertinence de l'orientation de l'offre vers les clients qui veulent gérer eux-mêmes leurs finances au moyen de produits simples et attrayants.

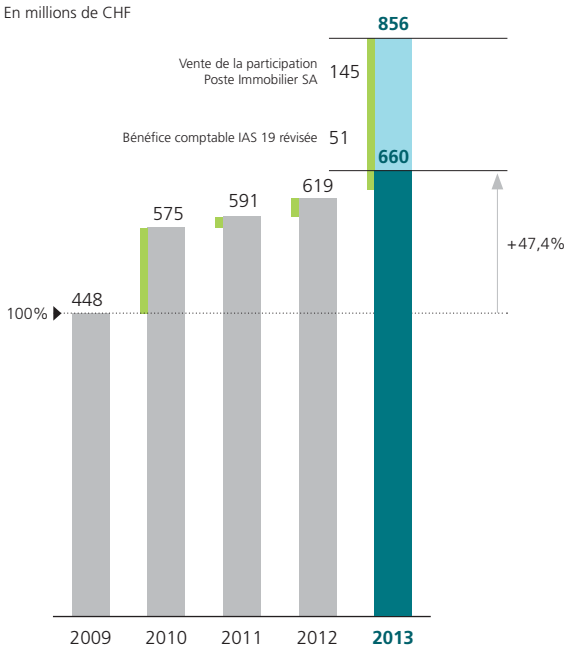
PostFinance SA | Chiffres clés 2013, avec comparaison 2012		2013	2012
Finances (selon les directives IFRS du groupe)			
Produits d'exploitation	millions de CHF	1 646	1 534
Résultat d'exploitation (EBIT)	millions de CHF	719	625 [2]
Résultat d'entreprise (EBT)	millions de CHF	856 [3]	619 [2]
Total du bilan	millions de CHF	115 193	114 727 [2]
Rendement des fonds propres [1]	%	17,5	n. d.
Ratio coûts/revenus	%	56,3	59,3 [2]
Fonds et patrimoine des clients			
Afflux de nouveaux capitaux [4]	millions de CHF	4 256	9 200
Patrimoine des clients	millions de CHF, Ø cumulée	112 036	103 850
Fonds, titres et assurances-vie	millions de CHF, Ø cumulée	5 495	4 692
Fonds des clients	millions de CHF, Ø cumulée	106 542	99 158
Prêts			
Prêts clients commerciaux utilisés	millions de CHF	7 271	6 379
Hypothèques [5]	millions de CHF	4 424	4 167
Clients			
Clients	milliers	2 888	2 922
Clients privés	milliers	2 582	2 612
Clients commerciaux (y c. banques et clients intragroupe)	milliers	306	310
Utilisateurs e-finance	milliers	1 546	1 463
Satisfaction des clients privés	indice	85	85
Satisfaction des clients commerciaux	indice	83	84
Comptes			
Comptes privés	milliers	2 645	2 570
Comptes d'épargne clients privés	milliers	1 013	1 017
E-comptes d'épargne clients privés	milliers	572	541
Comptes commerciaux	milliers	398	392
Transactions			
Transactions	millions	965	932
Personnel			
Effectif moyen	éq. plein temps	3 432	3 473
Satisfaction du personnel	indice	78	79

1 Rendement des fonds propres = résultat d'entreprise (EBT) selon les directives IFRS du groupe/fonds propres moyens calculés selon les DEC
2 Retraitement 2012 conforme à la norme IAS 19 révisée, avec effet de 4 millions de francs sur l'EBIT et de 12 millions sur l'EBT
3 Y compris résultat financier unique de 145 millions de francs provenant de la vente de la participation dans Poste Immobilier SA
4 Nouvelle méthode de calcul de l'afflux de nouveaux capitaux à partir du 1er janvier 2013
5 Opérations de commissions en coopération avec des partenaires financiers

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 **Rapport de situation**
43 Gouvernance d'entreprise
55 Comptes annuels statutaires

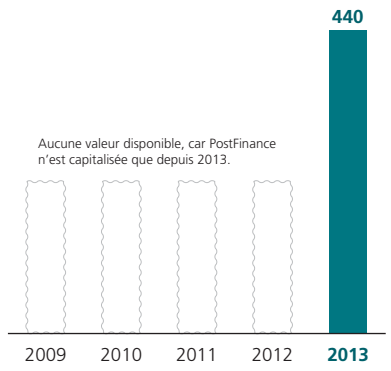
Résultat d'entreprise (EBT)

2009 à 2013
En millions de CHF



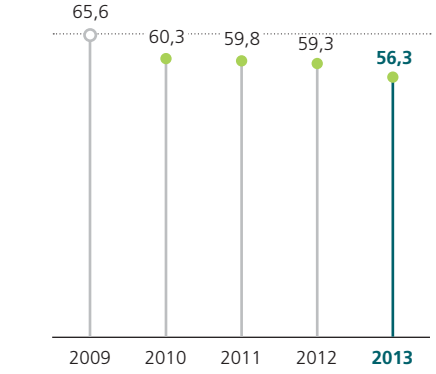
Valeur ajoutée de l'entreprise

2009 à 2013
En millions de CHF



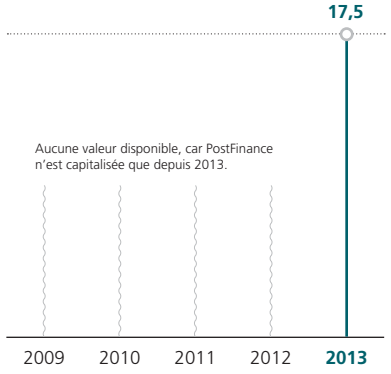
Ratio coûts / revenus

2009 à 2013
En pour cent



Rendement des fonds propres [1]

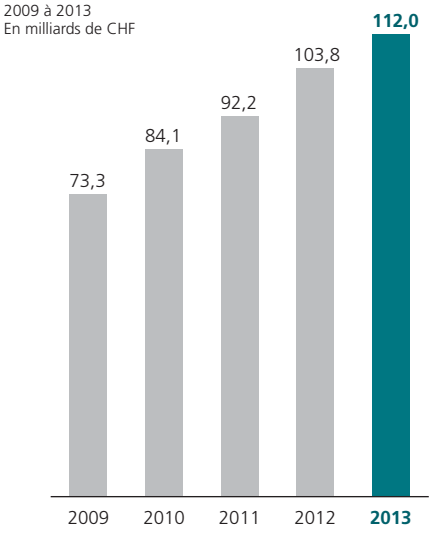
2009 à 2013
En pour cent



[1] Définition à la note de pied de page 32

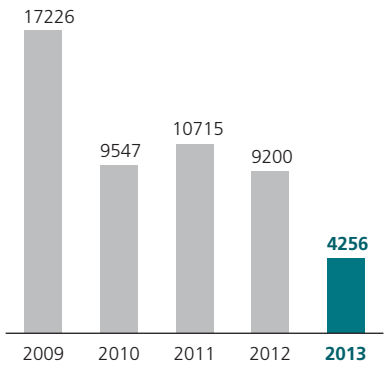
Fonds moyens des clients

2009 à 2013
En milliards de CHF



Afflux de nouveaux capitaux

2009 à 2013 [2]
En millions de CHF



[2] Valeurs 2009 à 2012 ajustées

Contexte économique

Forte pression sur les marges d'intérêts

La Fed et la Banque centrale européenne maintiennent leur politique monétaire expansionniste et les taux directeurs sont au plus bas. L'évolution des marchés monétaire et des capitaux est suspendue au cours de la crise de la dette en Europe ainsi qu'aux perspectives mondiales. Malgré la timide reprise observée en Suisse et chez ses principaux partenaires économiques, le bas niveau des taux va continuer à obérer les résultats des établissements financiers. De plus, les marges des opérations sur différentiels de taux d'intérêt restent sous pression en raison des possibilités de placement limitées sur les marchés financiers.

Situation financière et patrimoniale

Durant l'exercice sous revue, le total du bilan a augmenté de 500 millions de francs. Le détachement de PostFinance de la maison mère Poste a donné lieu à la constitution de capitaux propres, sous la forme d'un capital-actions de 2 milliards de francs et d'un agio de 1,8 milliard. La libération s'est fondée sur la reprise d'immeubles et la comptabilisation de l'engagement existant du groupe (dotation en espèces). Dans les comptes annuels, les provisions pour prestations aux collaborateurs (IAS 19) ont été portées pour la première fois directement au bilan. La part élevée des impôts différés actifs au 31 décembre 2013 s'explique par les réévaluations sans incidence fiscale prévues par la loi sur l'organisation de la Poste. A la date de clôture du bilan, le 31 décembre 2013, les fonds des clients avaient diminué de 1,6 milliard de francs par rapport à fin 2012. Ce recul s'explique par la soumission de PostFinance à la loi sur les banques. Cette soumission a entraîné pour les banques un changement dans la répartition des contreparties, ce qui a eu une influence sur la diversification dans la pondération des risques, avec pour conséquence des exigences de fonds propres accrues. Les actifs détenus par PostFinance consistent toujours, pour une part importante, en des placements financiers à taux fixe à plus d'un an, en Suisse et à l'étranger. Enfin, au 31 décembre 2013, les liquidités déposées auprès de la Banque nationale suisse étaient toujours très élevées.

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 **Rapport de situation**
43 Gouvernance d'entreprise
55 Comptes annuels statutaires

Bilan

PostFinance SA | Bilan selon les directives IFRS du groupe En millions de CHF	31.12.2013	31.12.2012
Actifs		
Avoirs en caisse	1 989	2 068
Créances sur établissements financiers	44 027	44 028
Créances rémunérées sur clients	542	93
Créances résultant des livraisons et prestations	28	518[1]
Autres créances	755	819
Stocks	2	3
Immobilisations financières	66 697	67 136
Participations	15	15
Immobilisations corporelles	436	38
Immeubles de placement	106	–
Immobilisations incorporelles	23	9
Impôts différés actifs	573	–
Total des actifs	**115 193**	**114 727**
Passifs		
Fonds des clients	109 498	111 139
Autres engagements financiers	45	76
Engagements résultant des livraisons et prestations	138	2 123
Autres engagements	229	187
Provisions	208	5
Impôts différés passifs	25	–
Fonds propres	3 752	578
Résultat de l'exercice	1 298	619[1]
Total des passifs	**115 193**	**114 727**

1 Retraitement 2012 conforme à la norme IAS 19 révisée, avec effet de 12 millions de francs sur le résultat de l'exercice

Résultats

Produits d'exploitation

Les opérations sur différentiels de taux sont la principale source de revenus

Les opérations sur différentiels de taux d'intérêt constituent la principale source de revenus de PostFinance. Or, en raison de la situation tendue qui règne sur les marchés financiers et de la persistance du bas niveau des taux d'intérêt, les marges d'intérêts sont toujours sous pression. La croissance des volumes n'a pas suffi à compenser les effets de cette érosion des marges sur le résultat des opérations d'intérêts. La politique de placement durable de PostFinance a néanmoins permis de dissoudre des correctifs de valeur forfaitaires et individuels constitués précédemment, ce qui s'est finalement traduit par une progression de 15 millions de francs (+ 1,5%) du résultat des opérations d'intérêts après correctifs de valeur.

Les produits des opérations de commissions et de prestations de services ont évolué favorablement grâce à la progression des ventes de produits et à leur utilisation plus intensive. Du côté des charges, le changement du système d'indemnisation des transactions effectuées aux guichets des offices de poste s'est traduit par une forte augmentation des charges des prestations de services. Au final, le résultat des prestations de services a reculé de 143 millions de francs. Toutefois, grâce à la compensation des coûts nets, cet effet a été en grande partie compensé (poste Autres produits).

Enfin, l'augmentation des volumes dans les services de paiement internationaux s'est traduite par une progression de 15 millions de francs (+ 10%) du résultat du négoce.

Le poste Autres résultats présente une augmentation de 212 millions de francs par rapport à 2012. Cette progression s'explique, d'une part, par les paiements compensatoires mentionnés ci-dessus et, d'autre part, par les revenus locatifs des immeubles repris en 2013.

Charges d'exploitation

Les charges de personnel ont diminué de 54 millions de francs par rapport à 2012, ce qui s'explique par un bénéfice comptable de 51 millions de francs – conforme à la norme IAS 19 révisée – réalisé à la suite d'une modification de plan dans le règlement de prévoyance. Les autres postes des charges de personnel ont évolué conformément aux attentes. Dans les autres charges d'exploitation, en hausse de 50 millions de francs, PostFinance a comptabilisé pour la première fois des frais de siège et des droits de licence payés à la Poste, ainsi que des impôts sur le capital. L'augmentation des amortissements s'explique par la reprise d'immeubles en 2013. Globalement, les charges d'exploitation de 2013 correspondent à celles de l'exercice précédent.

Résultat d'exploitation (EBIT)

PostFinance a réalisé un résultat d'exploitation avant impôts de 719 millions de francs (+ 94 millions). Malgré les conditions difficiles régnant sur les marchés financiers, PostFinance est parvenue à améliorer son bénéfice, avec une progression aussi bien du volume que du chiffre d'affaires des services financiers. Outre qu'il reflète la grande confiance de nos clients dans nos produits et services, ce résultat est à mettre au crédit de notre politique de placement et de risque durable et de nos efforts systématiques de maîtrise des coûts.

Résultat financier

La vente à La Poste Suisse SA de sa participation dans Poste Immobilier SA a permis à PostFinance de réaliser un résultat financier de 145 millions de francs.

Résultat d'entreprise (EBT)

En 2013, PostFinance a réalisé un résultat d'entreprise (EBT) de 856 millions de francs (+ 237 millions), qu'il est cependant difficile de comparer avec celui de 2012, en raison d'écritures effectuées à titre unique ou pour la première fois dans les comptes 2013.

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 **Rapport de situation**
43 Gouvernance d'entreprise
55 Comptes annuels statutaires

Réconciliation entre le compte de résultat du segment et le résultat de l'exercice de PostFinance

Le rapport de gestion de La Poste Suisse SA présente les chiffres du segment des services financiers grand public. Celui-ci rend compte du point de vue du groupe, avec l'affectation des divers postes de produits et de charges de PostFinance à d'autres unités du groupe, et comprend également les participations entièrement consolidées. Le tableau ci-dessous réconcilie le résultat du segment avec le résultat de l'exercice de PostFinance selon les directives IFRS du groupe.

PostFinance SA | Réconciliation entre le compte de résultat du segment et le résultat de l'exercice de PostFinance selon les directives IFRS du groupe

En millions de CHF	2013	2012
Résultat d'exploitation (EBIT) du segment avant frais de siège, droits de licence et compensation des coûts nets	**588**	**623**
Frais de siège, droits de licence et produits de la compensation des coûts nets	129	–
Résultat d'exploitation (EBIT) du segment après frais de siège, droits de licence et compensation des coûts nets	**717**[1]	**623**[1]
Résultat financier	143	–
Produits des participations dans les filiales et sociétés associées	–2	–2
Résultat d'exploitation des filiales	–2	–2
Résultat d'entreprise (EBT)	**856**	**619**
Impôts sur le bénéfice	–75	–
Impôts différés	517	–
Résultat de l'exercice	**1 298**	**619**

1 Le résultat d'exploitation (EBIT) du segment moins le résultat d'exploitation des filiales est égal au résultat d'exploitation (EBIT) de PostFinance SA (2013 = 719 millions de francs, 2012 = 625 millions)

Compte de résultat

PostFinance SA | Compte de résultat selon les directives IFRS du groupe En millions de CHF	2013	2012
Résultat des opérations d'intérêts après correctifs de valeur	1 078	1 063
Résultat des opérations de prestations de services	104	247
Résultat des opérations de commissions	62	56
Résultat des opérations de négoce	162	147
Résultat des actifs financiers	25	18
Autres résultats	215	3
Produits d'exploitation	**1 646**	**1 534**
Charges de personnel	–421	–475[1]
Autres charges d'exploitation	–476	–426
Charges d'exploitation	**–897**	**–901**
Bénéfice brut (EBDIT)	**749**	**633**
Amortissements	–30	–8
Résultat d'exploitation (EBIT)	**719**	**625**
Résultat financier	137	–6[1]
Résultat d'entreprise (EBT)	**856**	**619**
Charges d'impôts courants	–75	–
Charges d'impôts différés	517	–
Charges d'impôts à la source non remboursables	0	–
Impôts sur le bénéfice	**442**	**–**
Résultat de l'exercice	**1 298**	**619**

1 Retraitement 2012 conforme à la norme IAS 19 révisée, avec effet de 4 millions de francs sur l'EBIT et de 12 millions sur l'EBT

Résultats non financiers significatifs

Satisfaction des clients

La satisfaction des clients repose sur des services simples et fiables

En 2013, mesurée sur une échelle de 100, la satisfaction globale des clients de PostFinance a atteint 85 points pour les clients privés et 83 points pour les clients commerciaux. On n'observe aucune variation statistiquement significative par rapport à l'exercice précédent. Pas moins de 96% des clients privés et commerciaux interrogés se sont déclarés satisfaits, très satisfaits ou enthousiastes. Depuis 2001, la satisfaction globale des clients privés est passée de 82 à 85 points et celle des clients commerciaux de 79 à 83 points. Ces excellents résultats reposent principalement sur la simplicité et la fiabilité des services de PostFinance, ainsi que sur son image d'établissement financier sûr, digne de confiance et loyal.

Motivation des collaborateurs

Les collaborateurs s'investissent beaucoup dans l'entreprise

Les collaborateurs de PostFinance sont à la fois très engagés et très satisfaits de leur employeur. L'entreprise a réalisé son enquête annuelle auprès du personnel du 8 au 31 mai 2013. Sur les 3838 collaborateurs visés, elle a obtenu un taux de réponse de 89%, soit une progression de 10% par rapport à 2012. Ce taux de réponse montre que l'enquête est très bien acceptée et témoigne également de la convivialité du questionnaire en ligne. Il justifie en outre que cette enquête annuelle fasse durablement partie des instruments de conduite du personnel.

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 **Rapport de situation**
43 Gouvernance d'entreprise
55 Comptes annuels statutaires

De nombreux collaborateurs sont fiers de travailler pour PostFinance et soutiennent pleinement ses services. La disponibilité à s'investir dans le travail est très élevée, puisqu'elle atteint 89 points sur 100. Quant à l'engagement personnel, il occupe de nouveau la tête du classement, avec 91 points. De plus, l'indice «Engagement», qui comprend les questions sur l'état d'esprit et le comportement des collaborateurs (investissement dans le travail, identification à l'entreprise et fluctuation du personnel), atteint 86 points. Au-dessus de 85 points, l'évaluation est réputée être très positive.

La satisfaction du personnel a atteint 78 points, ce qui correspond à un niveau élevé. Enfin, les critères qualitatifs de la situation professionnelle et de l'efficience de l'unité ont obtenu respectivement 76 et 74 points, ce qui correspond à un niveau élevé pour le premier et moyen pour le second. La participation massive à l'enquête, de même que ses résultats, témoignent du grand intérêt des collaborateurs pour leur entreprise.

Evaluation des risques

Le comité permanent Risk se compose d'au moins trois membres du Conseil d'administration. Il soutient le Conseil d'administration dans l'exercice de ses fonctions de plus haut organe de conduite et de surveillance de l'entreprise, en particulier dans les domaines suivants: gestion et contrôle des risques financiers; politique de risque (risques financiers, politique de placement) et réexamen périodique des directives de pilotage des risques financiers; respect des normes (compliance); garantie que tous les risques financiers et de compliance essentiels sont dûment identifiés, limités et surveillés; surveillance de l'organisation et des processus du système de contrôle interne (SCI) des risques financiers et de compliance; enfin, garantie de l'existence d'un système de gestion des risques financiers et d'une compliance efficace dans toute l'entreprise. Le comité Risk collabore étroitement avec le Conseil d'administration, le comité directeur et la révision interne. De plus amples informations sur la gestion des risques (organisation, gestion des risques financiers et opérationnels) sont présentées au chapitre 3 des comptes annuels statutaires.

Volume des opérations clients

En 2013, la croissance était de nouveau au rendez-vous dans les domaines des paiements et de l'épargne. L'afflux de nouveaux capitaux a par contre reculé par rapport à 2012 pour s'établir à 4,3 milliards de francs. Dans le domaine interbancaire, les volumes ont diminué en raison de la soumission de PostFinance à la loi sur les banques. Cette soumission a entraîné pour les banques un changement dans la répartition des contreparties, ce qui a eu une influence sur la diversification dans la pondération des risques, avec pour conséquence des exigences de fonds propres accrues. Dans le segment des clients privés et commerciaux, PostFinance a enregistré une forte croissance du volume des opérations. Le nombre de transactions a atteint les 965 millions, non loin de la barre symbolique du milliard, pour un montant total de 1700 milliards de francs. Ces chiffres illustrent clairement l'importance de PostFinance sur le marché suisse de la banque de détail. Les versements effectués dans les offices de poste continuent de reculer, remplacés par les opérations électroniques dans e-finance, tandis que les transactions dans les commerces (EFT/POS) et celles relevant des services de paiement internationaux sont en forte augmentation. Les opérations de commissions sont aussi en forte hausse grâce au succès des offres de fonds, d'e-trading, d'assurances-vie et d'hypothèques, que PostFinance propose en coopération avec des partenaires. L'utilisation accrue des produits de nos divers marchés partiels s'est en outre traduite par une intensification de nos relations clients.

Innovation et projets

En tant qu'entreprise souhaitant rester longtemps encore au service de ses clients, PostFinance s'occupe quotidiennement du futur. Elle dispose en particulier d'un système de gestion stratégique de l'innovation comportant trois niveaux: premièrement, PostFinance observe de près les tendances émergentes, afin d'en avoir une vue d'ensemble et pouvoir s'y ouvrir; deuxièmement, elle mène une politique d'exploration qui lui permet d'identifier et d'analyser les idées les plus prometteuses; troisièmement, elle applique un processus d'innovation visant à approfondir les idées offrant un potentiel commercial et, le cas échéant, à les développer jusqu'à leur maturité et mise en œuvre. Par l'innovation, PostFinance entend se ménager de nouvelles sources de revenus indépendantes des taux

d'intérêt, en mettant l'accent sur la numérisation ainsi que sur les possibilités de croissance tout au long de la chaîne de création de valeur de ses clients. Les innovations proposées par PostFinance reposent sur la solide position de marché qu'elle occupe dans son cœur de métier, à savoir les services de paiement.

Evénements extraordinaires

Le 26 juin 2013, PostFinance a été transformée en société anonyme de droit privé soumise à la FINMA. Elle est donc assujettie désormais à la surveillance usuelle dans la branche, telle que prescrite au demeurant pour un établissement financier de son importance. Avec sa soumission à la FINMA, PostFinance s'est vu délivrer l'autorisation d'exercer une activité de banque et de négociant en valeurs mobilières et, partant, de proposer en toute autonomie des produits pour lesquels elle devait auparavant recourir à des coopérations avec des banques. La loi sur l'organisation de la Poste lui interdit toutefois de proposer seule des crédits et des hypothèques, un domaine dans lequel elle continue donc de collaborer avec d'autres banques. Désormais, PostFinance remplit toutes les exigences posées à une banque en matière d'organisation, de finances et de personnel, et son nouveau Conseil d'administration a endossé son rôle de plus haut organe stratégique de la société. En matière de fonds propres, PostFinance respecte les prescriptions de Bâle III, en termes aussi bien de montant que de qualité.

L'agence de notation Standard & Poor's lui a attribué la note AA+, en se fondant sur divers facteurs tels que la position commerciale de l'entreprise en général, son mandat de service universel, ses rapports de propriété, sa dotation en capital, ses revenus ainsi que sa situation en matière de risques, de financement et de liquidité. Cette note confirme que, même après sa transformation en SA, PostFinance reste un établissement financier sûr et digne de confiance, d'autant plus qu'elle est bien capitalisée et jouit d'un haut degré de solvabilité.

Le 2 avril 2013, PostFinance s'est vu remettre, en temps et en heure, les clés de son nouveau siège principal, Mingerstrasse 20, à Berne. Celui-ci accueille désormais les collaborateurs qui étaient auparavant répartis sur cinq sites en ville de Berne. Avec ses 13 étages, ses 55 mètres de haut, ses 15 000 m^2 de surface utile brute et ses 850 postes de travail, le nouveau siège est l'une des plus importantes constructions de Berne. Si l'on compte également les postes de travail déjà aménagés dans la PostFinance Arena voisine, ce ne sont pas moins de 1300 postes qui sont désormais domiciliés à la Mingerstrasse. Le nouveau bâtiment est certifié MINERGIE-ECO®. MINERGIE est synonyme de qualité de vie élevée, pour une charge environnementale réduite et une grande efficacité énergétique. ECO témoigne de l'utilisation de méthodes de construction saines et écologiques.

Perspectives

Deux tiers des produits d'exploitation de PostFinance proviennent des opérations d'intérêts. Or, les incertitudes pesant sur les marchés financiers du monde entier ont une incidence négative sur les marges et restreignent les possibilités de placement sur les marchés monétaire et des capitaux. PostFinance détient par ailleurs d'importantes liquidités, qu'elle place avec profit au fur et à mesure de la lente reprise des marchés financiers. Ce faisant, elle respecte strictement les principes de sa politique de risque, qui est très prudente. Selon les estimations actuelles, la suppression de la garantie explicite de l'Etat n'a pas eu d'effets significatifs sur les fonds des clients. PostFinance inspire toujours la plus grande confiance à ses clients, qui apprécient la qualité de son service ainsi que la simplicité et l'attrait de ses produits et services. Les conditions d'une intensification des relations clients, avec à la clé une augmentation des recettes, sont donc réunies. Enfin, outre qu'elle est très attentive à l'évolution de ses coûts, PostFinance examine toutes ses dépenses et tous ses investissements à la lumière des principes du développement durable.

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 **Rapport de situation**
43 Gouvernance d'entreprise
55 Comptes annuels statutaires

Réconciliations

PostFinance établit ses comptes conformément aux directives IFRS du groupe ainsi qu'aux «Directives sur les dispositions régissant l'établissement des comptes (art. 23 à 27 OB)» (circulaire FINMA 2008/2 «Comptabilité – banques», DEC). Les tableaux ci-après présentent les différences entre les bilans et les comptes de résultat conformes à l'une et l'autre approche et réconcilient les totaux des bilans et les bénéfices de l'exercice selon les directives IFRS du groupe et les DEC.

Depuis le 1er juin 2013, PostFinance est une société anonyme de droit privé soumise à la surveillance de la FINMA. Les comptes de l'exercice 2013 sont les premiers établis conformément aux DEC, ce qui explique l'absence de valeurs comparatives pour l'exercice précédent.

Bilan

PostFinance SA | Réconciliation des bilans selon les directives IFRS du groupe et les DEC
En millions de CHF

		31.12.2013
Total du bilan	**selon les directives IFRS du groupe**	**115 193**
Actifs		
Immobilisations financières	Réévaluation d'immobilisations financières détenues jusqu'à l'échéance	212
	Actions, principe de la valeur la plus basse selon les DEC	–108
	Obligations OCI[1] dans immobilisations financières	–3
Participations	Amortissement participation Débiteurs Services SA dans comptes DEC	–1
Immobilisations corporelles	Réévaluation d'immeubles	389
	Goodwill dans DEC, moins amortissement	1 800
Autres actifs	Impôts différés actifs	–572
Postes dans autres engagements envers les clients	Propres comptes postaux de PostFinance (finances/immobilier)	–1
Postes dans autres passifs	Juste valeur de couverture négative, swaps de taux d'intérêt	19
Postes dans correctifs de valeur et provisions	Correctifs de valeur forfaitaires sur créances/obligations/prêts	90
Différence actifs	**DEC – directives IFRS du groupe**	**1 825**
Passifs		
Autres engagements envers les clients	Propres comptes postaux de PostFinance (finances/immobilier)	–1
Autres passifs	Compte de compensation passifs (vente anticipée obligations)	8
	Engagements de prévoyance	–169
	Impôts différés passifs	–13
	Transfert part fonds propres OCI[1]	–37
	Juste valeur de couverture négative, swaps de taux d'intérêt	19
Correctifs de valeur et provisions	Correctifs de valeur forfaitaires sur créances/obligations/prêts	90
Réserve légale générale	Réserves issues du capital (provenant de réévaluations)	2 897
	Réserves issues de bénéfices IFRS	188
Bénéfice de l'exercice	Différence entre les bénéfices selon les directives IFRS du groupe et les DEC	–1 033
Postes dans immobilisations financières	Obligations OCI[1] dans immobilisations financières	–3
OCI[1] uniquement selon les directives IFRS du groupe	OCI[1] provenant d'actions	–121
Différence passifs	**DEC – directives IFRS du groupe**	**1 825**
Total du bilan	**selon les DEC**	**117 018**

1 Other Comprehensive Income (autres éléments du résultat présentés directement dans les fonds propres).

Compte de résultat

PostFinance SA | Réconciliation des comptes de résultat selon les directives IFRS du groupe et les DEC

En millions de CHF		2013
Résultat de l'exercice selon les directives IFRS du groupe		**1 298**
Produits des intérêts et des escomptes	Amortissement d'immobilisations financières réévaluées détenues jusqu'à l'échéance	–88
Divers postes de résultat	Immobilisations financières, principe de la valeur la plus basse selon les DEC	1
Résultat des opérations de négoce	Plus-values réalisées sur ventes (anticipées)	–25
Charges de personnel	Différences d'évaluation IAS 19 et Swiss GAAP RPC 16	–45
Amortissements sur l'actif immobilisé	Immeubles réévalués	–4
	Correctif de valeur suite à la diminution de la valeur de marché	–11
	Goodwill	–200
Produits extraordinaires	Bénéfice sur vente de la participation Poste Immobilier SA	–145
Impôts	Produits d'impôts différés selon les directives IFRS du groupe	–516
Bénéfice de l'exercice selon les DEC		**265**

Gouvernance d'entreprise

La Poste Suisse SA et avec elle PostFinance SA appliquent la «Directive sur les informations relatives à la Corporate Governance» (DCG) de SWX Swiss Exchange ainsi que les recommandations du «Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise» d'economiesuisse.

Le système de rémunération de PostFinance SA est conforme aux «Normes minimales des systèmes de rémunération dans les établissements financiers» (circulaire 2010/1) établies par la FINMA.

L'élément clé d'une bonne gouvernance d'entreprise est une communication ouverte et transparente. Celle-ci crée un climat de confiance auprès des clients, des collaborateurs, de la Confédération en tant que propriétaire et du public en général.

Fondements

La gouvernance d'entreprise inclut tous les éléments constitutifs de la manière dont une entreprise est dirigée et surveillée. En font partie non seulement les structures d'organisation et de contrôle de l'entreprise, mais encore sa culture et ses valeurs.

Les convictions de PostFinance SA sont précisées dans un code de conduite, que tous les collaborateurs observent au quotidien.

Structure de l'entreprise et actionnariat

Forme juridique et propriété

Depuis juin 2013, PostFinance SA est une société anonyme de droit privé comptant au nombre des sociétés du groupe La Poste Suisse SA. Elle est soumise à l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) et dispose des autorisations d'exercer conformes à la loi sur les banques et à la loi sur les bourses. Le Conseil d'administration est le plus haut organe dirigeant de PostFinance SA.

Structure du capital

Le capital-actions de PostFinance SA s'élève à 2 milliards de francs, répartis en 2 millions d'actions nominatives de 1000 francs chacune. Il est entièrement libéré et détenu à 100% par La Poste Suisse SA.

Conseil d'administration

Composition

Le Conseil d'administration se compose de sept membres, dont une majorité de représentants de la Poste. Les trois autres membres doivent satisfaire aux critères d'indépendance de la FINMA. Tous les membres sont élus pour une période de deux ans.

Rolf Watter

Président du Conseil d'administration, né en 1958, Suisse, depuis le 1er octobre 2012, prof. et dr en droit

Comités: Organisation, Nomination & Remuneration; Audit.

Parcours professionnel: cabinet d'avocats Bär & Karrer (associé); professeur titulaire à l'Université de Zurich. Mandats précédents dans des conseils d'administration (CA): Syngenta SA, membre (2000–2012); Bär & Karrer, membre du CA et de la direction (1999–2008); Cablecom Holding SA, président (2003–2008); Forbo Holding SA, vice-président (1999–2005); Feldschlösschen Boissons SA, membre (2001–2004); Centerpulse, vice-président (2002–2003).

Principaux mandats: Nobel Biocare (vice-président du CA); Zurich Insurance Group (membre du CA jusqu'en avril 2014); Faber-Castell (Holding) AG (membre du CA); UBS Alternative Portfolio SA (membre du CA); SIX Regulatory Board (membre); président de deux fondations caritatives.

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 **Gouvernance d'entreprise**
55 Comptes annuels statutaires

Marco Durrer

Vice-président du Conseil d'administration, né en 1952, Suisse, depuis le 1er octobre 2012, dr ès sc. pol. (Relations internationales), MALD, The Fletcher School, Tufts University, Etats-Unis

Comités: Organisation, Nomination & Remuneration (président).

Parcours professionnel: mandats dans des conseils d'administration; Valiant Banque Privée SA, Berne (CEO et membre de la direction du groupe Valiant Holding SA); Lombard, Odier, Darier, Hentsch & Cie, Genève/Zurich (Group Management, responsable de succursale Zurich); Deutsche Bank (Suisse) SA, Genève (responsable Sales and Trading); Credit Suisse Lausanne/New York/Zurich (assistant de Josef Ackermann/Investment Banking).

Principaux mandats: La Poste Suisse SA (membre du CA, comité Organisation, Nomination & Remuneration); Picard Angst Asset Management SA (vice-président du CA); Piguet Galland & Cie SA (membre du CA); DGM Immobilien AG (président du CA); COMUNUS SICAV, Montreux (vice-président du CA).

Patrick Frost

Membre du Conseil d'administration, né en 1968, Suisse et Allemand, depuis le 1er octobre 2012, dr sc. pol.

Comités: Risk (président); Audit.

Parcours professionnel: Swiss Life (Group Chief Investment Officer et membre de la direction, nommé CEO avec effet au 1er juillet 2014).

Principaux mandats: plusieurs sociétés de Swiss Life (membre du CA); Technopark Zurich (membre du Conseil de fondation).

Pascal Koradi

Membre du Conseil d'administration, né en 1972, Suisse, depuis le 1er octobre 2012, lic. éc. publ. de l'Université de Zurich, Chartered Financial Analyst (CFA)

Comités: Risk.

Parcours professionnel: La Poste Suisse (responsable Finances); Neue Aargauer Bank AG (NAB) (responsable commercial, directeur financier/membre de la direction); Credit Suisse Royaume-Uni, Londres (projet de restructuration dans le domaine du «banking onshore»); Neue Aargauer Bank AG (NAB) (collaborateur Controlling, responsable Trésorerie).

Principaux mandats: Swiss Post Insurance AG (président du CA); Liechtensteinische Post AG (membre du CA); Caisse de pensions Poste (membre du Conseil de fondation).

Susanne Ruoff

Membre du Conseil d'administration, née en 1958, Suisse, depuis le 1er octobre 2012, dipl. en économie de l'Université de Fribourg, Executive MBA

Comités: Organisation, Nomination & Remuneration.

Parcours professionnel: La Poste Suisse (directrice générale); British Telecom Switzerland (CEO BT Switzerland Ltd); IBM Suisse (membre de la direction Global Technology Services); IBM Suisse (responsable Public Sector); plusieurs fonctions de direction dans les domaines des prestations de services, du marketing et de la vente. Mandats précédents dans des conseils d'administration (CA) ou des conseils de fondation: Geberit; Bedag; Caisse de pension IBM; Industrial Advisory Board du Département Informatique de l'EPF de Zurich.

Principaux mandats: aucun.

Michaela Troyanov

Membre du Conseil d'administration, née en 1961, Suisse et Autrichienne, depuis le 1er octobre 2012, dr en droit, Université de Vienne, Master of Comparative Jurisprudence, New York University, lic. en droit, Université de Genève
Comités: Risk.
Parcours professionnel: conseillère indépendante; Lombard Odier Darier Hentsch & Cie, Genève (responsable Legal & Compliance); organisations des bourses suisses, Zurich et Genève (SWX Bourse Suisse, instance d'admission, commission des OPA, Bourse de Genève), fonctions dirigeantes dans les domaines Corporate Governance, Market Surveillance & Regulation; Kredietbank (Suisse) SA, Genève (General Counsel); Shearman & Sterling LLP, New York (avocate, Mergers & Acquisitions).
Principaux mandats: aucun.

Adriano P. Vassalli

Membre du Conseil d'administration, né en 1954, Suisse, depuis le 1er octobre 2012, expert économiste diplômé
Comités: Audit (président).
Parcours prfessionnel: Studio di consulenza e di revisione (fondateur et propriétaire); Arthur Andersen (fondateur et responsable des filiales de Lugano et de Berne, partenaire international); Revisuisse SA (réviseur et consultant à Berne, fondateur de la filiale de Lugano).
Principaux mandats: La Poste Suisse SA (membre du CA, comité Audit, Risk & Compliance (président)); Istituto di previdenza del Cantone Ticino (membre du comité); Croix-Rouge suisse (membre du Comité exécutif de la Conférence des associations cantonales de la Croix-Rouge); Croix-Rouge suisse, section de Lugano (président).

Organisation interne

Rôle et méthode de travail du Conseil d'administration

Sous la conduite de son président, le Conseil d'administration décide de la stratégie de PostFinance SA et assure la haute surveillance de la direction ainsi que des services qui lui sont subordonnés. Il définit en outre la politique de l'entreprise, y compris sa politique commerciale, et fixe ses objectifs à long terme, de même que les moyens nécessaires à leur réalisation. Enfin, il veille à ce que l'entreprise remplisse les obligations dont l'exécution lui a été confiée par La Poste Suisse SA dans le domaine des services de paiement relevant du service universel.

Séances et taux de présence

2013	Nombre	Taux de présence
Séances du Conseil d'administration	10	95,7 %
Séances des comités du Conseil d'administration		
Organisation, Nomination & Remuneration	10	96,7 %
Audit	8	95,8 %
Risk	8	100,0 %

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 **Gouvernance d'entreprise**
55 Comptes annuels statutaires

Le Conseil d'administration institue un comité permanent pour chacun des domaines suivants:

– Organisation, Nomination & Remuneration
– Audit
– Risk

Comité Organisation, Nomination & Remuneration

Le comité «Organisation, Nomination & Remuneration» s'occupe en particulier des domaines suivants: orientation stratégique, principes de conduite et culture d'entreprise; structure organisationnelle au plus haut niveau; principes régissant la politique de rémunération, l'évaluation des prestations et la formation continue au sein du Conseil d'administration; principes de la politique de prévoyance et autres thèmes relevant de la politique du personnel. Ses membres sont:

– Marco Durrer (président)
– Susanne Ruoff
– Rolf Watter

Comité Audit

Le comité «Audit» s'occupe en particulier de la conception de la comptabilité et du reporting financier, des tâches liées à la gestion et au contrôle des risques non financiers ainsi que des relations avec la société d'audit externe et avec l'organe de révision interne, y compris la nomination et la révocation du responsable de ce dernier. Ses membres sont:

– Adriano P. Vassalli (président)
– Patrick Frost
– Rolf Watter

La majorité des membres du comité sont indépendants de La Poste Suisse SA. Le président du Conseil d'administration est membre afin que son expertise dans les domaines de compétence du comité puisse être mise à profit ainsi que pour remplir les exigences d'indépendance.

Comité Risk

Le comité «Risk» s'occupe principalement de la gestion et du contrôle des risques financiers, de la politique de risque ainsi que du respect des normes applicables (compliance). La majorité des membres du comité sont indépendants de La Poste Suisse SA. Ses membres sont:

– Patrick Frost (président)
– Pascal Koradi
– Michaela Troyanov

Comité directeur

Sous la conduite de son président, le comité directeur est responsable de la gestion opérationnelle de PostFinance SA. Il se compose de huit membres, qui n'ont pas le droit d'exercer une fonction dans un organe du groupe, ni de siéger au Conseil d'administration de PostFinance SA.

Hansruedi Köng

Président de la direction, né en 1966, Suisse, depuis le 1er janvier 2012,
lic. sc. pol. de l'Université de Berne, économiste et économiste d'entreprise,
Advanced Executive Program (Swiss Finance Institute, Zurich)
Parcours professionnel: La Poste Suisse SA (PostFinance: responsable Trésorerie, responsable Finances; président de la direction; membre du comité directeur depuis le 1er mars 2003); BVgroup Berne (directeur suppl.); Pricewaterhouse Coopers AG (Senior Manager); Banque cantonale bâloise (membre de la Direction); Banque Populaire Suisse (responsable Asset & Liability Management).
Principaux mandats: Caisse de pensions Poste (membre du Conseil de fondation et président du comité de placements); Q-Net AG (membre du CA).

Thierry Kneissler

Responsable Corporate Center, né en 1971, Suisse, depuis le 1er janvier 2012,
lic. sc. pol. des universités de Berne et de Cork (Irlande), Executive MBA de l'Université de Saint-Gall
Parcours professionnel: La Poste Suisse SA (PostFinance: responsable Développement d'entreprise; membre du comité directeur depuis le 1er juillet 2008); New Impact SA, société de conseil Internet, Berne (conseiller, Senior Business Consultant, responsable de branche Finance; membre de la direction élargie); Banque cantonale bernoise (chef de projet).
Principaux mandats: Débiteurs Services SA (membre du CA).

Armin Brun

Responsable Marketing et suppléant du président de la direction, né en 1965, Suisse,
depuis le 1er juillet 2013, lic. sc. pol. de l'Université de Berne, diplôme postgrade en gestion bancaire et formation complémentaire en compétences de conduite à l'institut Zug IFZ, International Executive Program de l'INSEAD à Fontainebleau, Abu Dhabi et Singapour, Strategic Leadership Program de l'IMD Business School, à Lausanne
Parcours professionnel: La Poste Suisse SA (PostFinance: responsable Clientèle commerciale, responsable Marché et distribution; membre du comité directeur depuis le 1er septembre 2001); Banque cantonale lucernoise (diverses fonctions).
Principaux mandats: Bern Arena Stadion AG (membre du CA); Swiss Euro Clearing Bank GmbH (membre du CA); SIX Interbank Clearing SA (membre du CA, représentant de PostFinance dans le Swiss Payments Council SPC, membre de comités de pilotage de coopérations.

Sylvie Meyer

Responsable Distribution, née en 1960, Française, depuis le 1er juillet 2013,
MBA Management Executive de la Haute école de gestion de Fribourg
Parcours professionnel: La Poste Suisse SA (PostFinance: responsable Contact Center; membre du comité directeur depuis le 1er juillet 2013); Swisscom (notamment responsable Vente et marketing de la filiale SICAP).
Principaux mandats: fondation Ombudsman PostFinance (membre du Conseil de fondation).

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 **Gouvernance d'entreprise**
55 Comptes annuels statutaires

Peter Lacher

Responsable Operations, né en 1968, Suisse, depuis le 1er août 2013, diplôme de commerce HKG, Master of Advanced Studies en gestion bancaire de la haute école de Lucerne
Parcours professionnel: La Poste Suisse SA (PostFinance: responsable Gestion des processus de traitement, diverses autres fonctions; membre du comité directeur depuis le 1er août 2013).
Principaux mandats: aucun.

Enrico Lardelli

Responsable Informatique, né en 1966, Suisse, depuis le 1er octobre 2009,
ing. dipl. en informatique de gestion HES (HES Vaduz), diplôme postgrade en mathématiques financières et statistique (HES Lucerne), formation complémentaire en mathématiques financières et statistique et en compétences de conduite (HES Zoug)
Parcours professionnel: La Poste Suisse SA (PostFinance: responsable Informatique; membre du comité directeur depuis le 1er octobre 2009); RBS Coutts Zurich (CIO); Raiffeisen Suisse; Clariden Leu (ex-Clariden Bank) (CIO).
Principaux mandats: aucun.

Kurt Fuchs

Responsable Finances, né en 1962, Suisse, depuis le 1er novembre 2011,
dipl. fédéral d'expert en économie bancaire, Advanced Executive Program (Swiss Finance Institute)
Parcours professionnel: La Poste Suisse SA (PostFinance: responsable Finances; membre du comité directeur depuis le 1er novembre 2011); UBS (responsable Regional Accounting & Controlling Suisse, responsable Financial Accounting Suisse); Société de Banque Suisse.
Principaux mandats: Débiteurs Services SA (membre du CA).

Nathalie Bourquenoud

Responsable Monde du travail, née en 1970, Suisse, depuis le 1er septembre 2006, Executive MBA en gestion intégrée de la Haute école de gestion de Fribourg, dipl. féd. de contrôleuse de gestion
Parcours professionnel: La Poste Suisse SA (PosteColis: responsable Finances et controlling; PostFinance: responsable Personnel et logistique; membre du comité directeur depuis le 1er septembre 2006); Banque Raiffeisen, responsable d'agence.
Principaux mandats: Conseil de fondation du Fonds du personnel Poste (membre).

Changements survenus durant l'exercice sous revue

Fin juillet, Hans-Rudolf Thönen a cédé les rênes de l'unité Operations (auparavant Production) à Peter Lacher. Beat Witschi, responsable Produits, a quitté le comité directeur fin juin. Au cours de l'exercice, Nathalie Bourquenoud a donné sa démission pour fin mai 2014 et va quitter l'entreprise.

Instruments d'information et de contrôle

Rapports

Le Conseil d'administration reçoit régulièrement des rapports du comité directeur ainsi que des unités Révision Interne, Finances, Contrôle des risques, Compliance et Sécurité. En 2013, il s'est réuni à dix reprises.

Le comité directeur reçoit régulièrement des rapports des unités Révision Interne, Finances, Contrôle des risques, Compliance et Sécurité. Il se réunit toutes les deux semaines en moyenne.

Système de contrôle interne

PostFinance SA dispose d'un système de contrôle interne intégral. Ce système comprend la totalité des structures et des processus de contrôle qui visent, à tous les niveaux de PostFinance SA, à assurer la réalisation des objectifs de la politique commerciale de l'entreprise ainsi qu'une exploitation conforme aux règles applicables. Sur le plan formel, la surveillance et l'ensemble des contrôles internes reposent sur le référentiel à huit niveaux COSO II et sur le concept dit des «trois lignes de défense».

Un contrôle interne efficace comprend notamment les éléments suivants: des activités de contrôle intégrées directement dans les processus de travail, des processus de gestion des risques et des processus visant à garantir le respect des normes applicables (compliance) ainsi que l'établissement des rapports correspondants. Le service Contrôle des risques est indépendant de l'unité Gestion des risques.

Révision interne

Organe de surveillance indépendant de PostFinance SA, l'unité Révision interne est l'instrument de conduite du Conseil d'administration pour toutes les questions de contrôle. Elle travaille indépendamment des processus commerciaux quotidiens de PostFinance SA et constitue une unité autonome sur le plan organisationnel. Sur le plan opérationnel, elle est subordonnée au Conseil d'administration, la conduite du personnel étant placée sous la responsabilité du président du comité Audit et la conduite technique sous celle du Conseil d'administration en tant que tel, afin de garantir un maximum d'indépendance. Il appartient au comité Audit de désigner le responsable de l'unité Révision interne, les autres collaborateurs étant nommés par ce dernier. Le responsable de l'unité désigne également son suppléant.

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 **Gouvernance d'entreprise**
55 Comptes annuels statutaires

Rémunération

Principes

Le système de rémunération de PostFinance SA est conforme aux «Normes minimales des systèmes de rémunération dans les établissements financiers» (circulaire 2010/1) établies par la FINMA.

Politique de rémunération

Le Conseil d'administration fixe les indemnités versées aux membres du comité directeur.

Pour fixer le montant des indemnités versées aux membres du comité directeur, le Conseil d'administration tient compte du risque encouru par l'entreprise, de la taille du domaine de responsabilité du membre concerné ainsi que de l'ordonnance fédérale sur les salaires des cadres. La rémunération des membres du Conseil d'administration est fixée par l'Assemblée générale.

Structure de la rémunération

La rémunération des membres du comité directeur se compose d'un salaire de base fixe et d'une part variable liée à la prestation pouvant atteindre au maximum 35% du salaire de base annuel brut (45% pour le président de la direction). La part variable est calculée compte tenu d'indicateurs liés à La Poste Suisse SA (pondération: 30%) et à PostFinance SA (30%), ainsi que de la contribution personnelle (40%). Ces indicateurs sont, au niveau de La Poste Suisse SA, la création de valeur de l'exercice et, au niveau de PostFinance SA, le rendement des fonds propres (pondération: 50%), la satisfaction des clients (25%) et l'efficience de l'unité (25%).

Les membres du comité directeur ont droit à un abonnement général en 1re classe, à un véhicule de fonction (pouvant aussi être utilisé à des fins privées moyennant facturation), à un téléphone mobile et à une indemnité forfaitaire mensuelle pour frais. PostFinance SA paie aussi les primes d'assurance risque, une assurance du risque-décès étant en outre conclue pour le président de la direction. Enfin, en cas de contribution personnelle exceptionnelle, une prime de performance individuelle peut être versée.

Aucun membre du comité directeur ni aucune personne proche n'a bénéficié d'autres honoraires, rémunérations, garanties, avances, crédits, prêts ou prestations en nature. Le salaire de base et la part liée à la prestation des membres du comité directeur sont assurés comme suit: jusqu'au montant maximal possible de 334 080 francs auprès de la Caisse de pensions Poste (primauté des cotisations); pour les revenus supérieurs à ce montant, par le biais d'une assurance pour cadres (primauté des cotisations). Les primes relatives à la prévoyance vieillesse sont payées à parts égales par l'employeur et l'employé. Les contrats de travail se fondent sur le Code des obligations. Dans des cas justifiés, le versement d'éventuelles indemnités de départ est possible, à condition toutefois qu'elles n'excèdent pas la moitié d'un salaire annuel brut. Le préavis de congé des membres du comité directeur est de six mois.

Pour les collaborateurs exerçant des fonctions de contrôle, les paramètres servant au calcul de la part variable de la rémunération sont pondérés différemment, soit à hauteur de 15% pour l'indicateur lié à La Poste Suisse SA, de 20% pour ceux liés à PostFinance SA et de 65% pour la contribution personnelle. De plus, aucun de leurs objectifs individuels n'a de lien avec la performance économique de PostFinance SA.

Prise en compte du risque

Le calcul de la part variable de rémunération est aussi soumis au principe du malus.

Pour les membres du comité directeur, le calcul de la part variable de rémunération est également soumis au principe du malus. Concrètement, on calcule pour les trois paramètres déterminants (La Poste Suisse SA, PostFinance SA et la contribution personnelle) si la valeur seuil donnant droit à une part variable est atteinte. Si c'est le cas, la part variable est versée à l'ayant droit. Si, au contraire, la valeur seuil donnant droit à une part variable n'est pas atteinte, il y a malus. Le cas échéant, la part variable de rémunération est réduite en conséquence. Un tiers de la somme (part variable effective) est déposé sur un compte spécialement prévu à cet effet, les deux tiers restants étant directement versés à l'ayant droit. Si la part variable effective est négative en raison de la réglementation du malus, le malus est porté en déduction sur le compte et réduit ainsi le solde du compte.

Rémunérations 2013

Personnel

En 2013, la masse salariale du personnel de PostFinance s'est élevée à 369 millions de francs, dont 351 millions au titre des salaires fixes et 25 millions à celui des parts variables. Quant aux rémunérations 2013 différées, autrement dit qui ne seront versées que lors des exercices à venir, elles se chiffrent à 23 millions de francs.

En 2013, PostFinance a effectué, au titre d'exercices précédents, des paiements avec effet sur le résultat pour un montant de 23 millions de francs.

Fin 2013, PostFinance comptait 3921 collaborateurs et collaboratrices, ce qui correspond à 3424 postes à plein temps.

Conseil d'administration

L'Assemblée générale fixe le montant des indemnités versées aux membres du Conseil d'administration. En 2013, ceux-ci (président inclus) ont été rémunérés à hauteur de 724 000 francs au total (honoraires et prestations annexes), les prestations annexes se chiffrant à 164 000 francs. Les honoraires du président du Conseil d'administration ont atteint 200 000 francs. Il a en outre perçu des prestations annexes pour un montant de 26 000 francs. Les indemnités des membres du Conseil d'administration qui exercent également une fonction au sein de la Direction du groupe Poste ont été versées directement au groupe Poste.

Comité directeur

Les huit membres actifs du comité directeur et les deux membres qui l'ont quitté en cours d'exercice ont été rémunérés à hauteur de 3,063 milliards de francs au total (salaires de base, prestations annexes, parts liées à la prestation et paiements uniques), les prestations annexes s'élevant à 368 000 francs. Les parts liées à la prestation versées aux membres du comité directeur sont calculées en fonction de la moyenne des taux de réalisation des objectifs des deux derniers exercices. Les parts liées à la prestation payables en 2014 – qui dépendent donc de la réalisation des objectifs en 2012 et 2013 – se chiffrent à 513 000 francs au total. Ce montant est imputé aux comptes annuels 2013.

Le salaire de base du président de la direction a atteint 375 000 francs, auxquels il faut ajouter la part variable liée à la prestation d'un montant de 102 000 francs.

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 **Gouvernance d'entreprise**
55 Comptes annuels statutaires

Rémunerations 2013, CHF	Somme	Moyenne
Président du Conseil d'administration		
Honoraires	200 000	
Prestations annexes		
Indemnités forfaitaires pour frais et représentation	20 000	
Abonnement général 1re classe	5 800	
Rémunération totale	**225 800**	
Autres membres du Conseil d'administration (6)		
Honoraires	360 000	60 000
Prestations annexes		
Indemnités forfaitaires pour frais et représentation	27 600	4 600
Autres prestations annexes	110 800	18 467
Rémunération totale	**498 400**	**83 067**
Total Conseil d'administration (7)		
Honoraires	560 000	
Prestations annexes	164 200	
Rémunération totale	**724 200**	
Président de la direction		
Salaire de base fixe	375 000	
Part liée à la prestation (payable en 2014)	102 395	
Prestations annexes		
Indemnités forfaitaires pour frais et représentation	19 200	
Autres prestations annexes [1]	32 581	
Autres paiements [2]	–	
Rémunération totale	**529 176**	
Autres membres du comité directeur (9) [3]		
Salaires de base fixes	1 807 071	240 943
Parts liées à la prestation (payables en 2014)	410 406	54 721
Prestations annexes		
Indemnités forfaitaires pour frais et représentation	107 000	14 267
Autres prestations annexes [1]	74 159	9 888
Autres paiements [2, 4]	135 140	18 019
Rémunération totale	**2 533 776**	**337 837**
Total Comité directeur (10) [5]		
Salaires de base et parts liées à la prestation	2 694 875	
Prestations annexes	368 080	
Rémunération totale	**3 062 955**	

1 Les autres prestations annexes comprennent: abonnement général 1re classe, véhicule de fonction, téléphone mobile et primes d'assurance risque.
2 Autres paiements hors salaire de base et prestations annexes, tels que primes d'excellence et primes de fidélité.
3 Sept membres actifs et deux membres sortis courant 2013.
4 L'un des deux membres ayant quitté le comité directeur courant 2013 a perçu une indemnité de départ correspondant à six salaires mensuels.
5 Y compris les deux membres sortis courant 2013.

Contrats de management

PostFinance SA n'a conclu aucun contrat de management avec des sociétés ou des personnes physiques en dehors du groupe Poste.

Organe de révision

Il appartient à l'Assemblée générale d'élire l'organe de révision conforme au code des obligations et au Conseil d'administration celui conforme à la législation sur les banques. Les mandats des deux organes de révision ci-dessus (audit comptable et audit prudentiel) ont été confiés à KPMG. Les audits sont réalisés par des équipes distinctes. Durant l'exercice sous revue, PostFinance SA a payé à KPMG des honoraires de révision et de conseil totalisant 900 000 francs.

Politique d'information

PostFinance SA échange régulièrement des informations avec la société mère à plusieurs niveaux, notamment en ce qui concerne son mandat de service universel dans le domaine des services de paiement. Elle dispose en outre d'un concept d'établissement des rapports destinés aux autorités de surveillance, à savoir la FINMA et l'OFCOM. Ces autorités sont informées à intervalles réguliers et en temps utile de tout état de fait susceptible de les intéresser en tant qu'autorités de surveillance.

Comptes annuels statutaires

PostFinance présente pour la première fois des comptes annuels établis conformément aux «Directives sur les dispositions régissant l'établissement des comptes (art. 23 à 27 OB)» (circulaire FINMA 2008/2 «Comptabilité – banques», DEC).

Depuis le 26 juin 2013, PostFinance est une société anonyme de droit privé. Disposant d'une autorisation d'exercer une activité de banque et de négociant en valeurs mobilières, elle est soumise à la surveillance de la FINMA. La présentation des comptes a été adaptée avec effet rétroactif au 1er janvier 2013. Les valeurs présentées à des fins de comparaison dans le bilan et dans les tableaux de l'annexe sont les valeurs du bilan d'ouverture arrêté au 1er janvier 2013.

Les comptes statutaires affichent un bénéfice après impôts de 265 millions de francs.

Bilan

PostFinance SA | Bilan selon les DEC En millions de CHF	Note	31.12.2013	1.1.2013
Actifs			
Liquidités		39 114	44 860
Créances résultant de papiers monétaires		–	–
Créances sur les banques		9 933	4 691
Créances sur les clients	5	9 894	8 485
Créances hypothécaires	5	1	1
Portefeuilles de titres et de métaux précieux destinés au négoce		–	–
Immobilisations financières	6, 20	54 454	56 108
Participations	6	14	298
Immobilisations corporelles	8	954	890
Immobilisations incorporelles		1 800	2 000
Comptes de régularisation		720	783
Autres actifs	9	134	157
Total des actifs		**117 018**	**118 273**
Total des créances de rang subordonné		–	–
Total des créances sur les sociétés du groupe et les participants qualifiés		2 019	2 213
Passifs			
Engagements résultant de papiers monétaires		–	–
Engagements envers les banques		2 380	6 693
Engagements envers les clients sous forme d'épargne et de placements		42 585	36 834
Autres engagements envers les clients		64 534	67 475
Obligations de caisse		161	195
Prêts des centrales d'émission de lettres de gage et emprunts		–	–
Comptes de régularisation		173	105
Autres passifs	9	137	131
Correctifs de valeur et provisions	12	101	158
Réserves pour risques bancaires généraux		–	–
Capital social	13	2 000	2 000
Réserve légale générale	14	4 682	4 682
dont réserves d'apports en capital		*4 682*	*4 682*
Autres réserves		–	–
Bénéfice reporté		–	–
Bénéfice de l'exercice		265	–
Total des passifs		**117 018**	**118 273**
Total des engagements de rang subordonné		–	–
Total des engagements envers les sociétés du groupe et les participants qualifiés		529	561

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 Gouvernance d'entreprise
55 **Comptes annuels statutaires**

PostFinance SA | Opérations hors bilan

En millions de CHF	31.12.2013	1.1.2013
Engagements conditionnels	–	–
Engagements irrévocables	641	–
Engagements de libérer et d'effectuer des versements supplémentaires	–	–
Crédits par engagement	–	–
Instruments financiers dérivés: Valeurs de remplacement positives	96	94
Instruments financiers dérivés: Valeurs de remplacement négatives	20	42
Instruments financiers dérivés: Montant du sous-jacent	5 304	4 253
Opérations fiduciaires	–	–

Jusqu'à la date de l'externalisation, le 26 juin 2013, PostFinance SA n'était qu'une «société coquille» sans activité opérationnelle. Le bilan arrêté au 31 décembre 2012 est donc présenté séparément (en milliers de francs), selon une structure conforme aux DEC.

PostFinance SA | Bilan de la «société coquille» selon les DEC

En milliers de CHF	31.12.2012
Liquidités	98
Autres actifs	0
Total des actifs	**98**
Capital-actions	100
Perte reportée	–2
Bénéfice de l'exercice	0
Total des passifs	**98**

Compte de résultat

PostFinance SA | Compte de résultat selon les DEC En millions de CHF	Note	2013[1]
Produits et charges de l'activité bancaire ordinaire		
Produits des intérêts et des escomptes		222
Produits des intérêts et des dividendes des portefeuilles destinés au négoce		–
Produits des intérêts et des dividendes des immobilisations financières		995
Charges d'intérêts		–283
Résultat des opérations d'intérêts		**934**
Produits des commissions sur les opérations de crédit		93
Produits des commissions sur les opérations de négoce de titres et les placements		37
Produits des commissions sur les autres prestations de services		620
Charges de commissions		–592
Résultat des opérations de commissions et de prestations de services		**158**
Résultat des opérations de négoce	21	**158**
Résultat des aliénations d'immobilisations financières		15
Produits des participations		1
Résultat des immeubles		52
Autres produits ordinaires		163
Autres charges ordinaires		–6
Autres résultats ordinaires		**225**
Produits d'exploitation		**1 475**
Charges de personnel	22	–471
Autres charges d'exploitation	23	–470
Charges d'exploitation		**–941**
Bénéfice brut		**534**
Bénéfice de l'exercice		
Bénéfice brut		**534**
Amortissements sur l'actif immobilisé		–245
Correctifs de valeur, provisions et pertes		–16
Bénéfice d'exploitation (résultat intermédiaire)		**273**
Produits extraordinaires	24	71
Charges extraordinaires	24	–
Impôts	25	–79
Bénéfice de l'exercice		**265**

1 L'exercice 2013 est le premier pour lequel PostFinance établit des comptes annuels conformes aux DEC, ce qui explique l'absence de valeurs comparatives pour 2012.

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 Gouvernance d'entreprise
55 **Comptes annuels statutaires**

Tableau de financement

PostFinance SA | Tableau de financement selon les DEC En millions de CHF	Source des fonds 2013	Emploi des fonds 2013
Flux de fonds du résultat opérationnel (financement interne)		
Bénéfice de l'exercice	265	–
Amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles	245	–
Provisions et autres correctifs de valeur	–	4
Variation des correctifs de valeur pour risque de défaillance et des pertes	–	57
Comptes de régularisation actifs	63	–
Comptes de régularisation passifs	68	–
Autres postes [1]	88	–
Solde	**668**	–
Flux de fonds des transactions relatives aux capitaux propres		
Capital-actions [2]	–	–
Agio [2]	–	–
Solde	–	–
Flux de fonds des mutations dans l'actif immobilisé		
Participations	284	–
Immeubles	–	85
Autres immobilisations corporelles	–	24
Immobilisations incorporelles	–	–
Solde	**175**	–
Flux de fonds de l'activité bancaire		
Engagements envers les banques	–	4 313
Engagements résultant des fonds des clients	2 810	–
Obligations de caisse	–	35
Valeurs de remplacement négatives des instruments financiers dérivés	–	21
Autres engagements	27	–
Créances sur les banques	–	5 242
Créances sur les clients	–	1 409
Créances hypothécaires	–	0
Valeurs de remplacement positives des instruments financiers dérivés	–	1
Immobilisations financières	1 570	–
Autres créances	25	–
Solde	–	**6 589**
Liquidités		
Liquidités	5 746	–
Solde	**5 746**	–
Total	**6 589**	**6 589**

1 Amortissement linéaire de la réévaluation des immobilisations financières comptabilisée dans le bilan d'ouverture arrêté au 1er janvier 2013.
2 La dotation en fonds propres figurait déjà dans le bilan d'ouverture arrêté au 1er janvier 2013, de sorte que l'opération de libération des actions n'apparaît pas dans le tableau de financement.

PostFinance SA | Etat des liquidités En millions de CHF	
Liquidités au 1.1.2013	44 860
Liquidités au 31.12.2013	39 114
Diminution des liquidités	**5 746**

Répartition du bénéfice

PostFinance SA | Bénéfice au bilan En millions de CHF	31.12.2013
Bénéfice de l'exercice	265
Bénéfice reporté	–
Total du bénéfice au bilan	**265**

PostFinance SA | Répartition du bénéfice En millions de CHF	31.12.2013
Affectation à d'autres réserves	–
Distribution de dividendes	240
Bénéfice reporté à nouveau	25
Total du bénéfice au bilan	265

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 Gouvernance d'entreprise
55 **Comptes annuels statutaires**

Commentaire des comptes annuels

1 | Commentaires relatifs à l'activité et à l'effectif

PostFinance est l'un des principaux établissements financiers de Suisse. Avec 965 millions de transactions de paiement, elle est leader du secteur sur le marché national. Quelque 2,9 millions de clients lui font confiance et l'afflux de nouveaux capitaux enregistré en 2013 a atteint 4,3 milliards de francs. En 2013, PostFinance a compté en moyenne 3931 collaborateurs, occupant l'équivalent de 3432 postes à plein temps. A la fin de l'exercice, le total du bilan de PostFinance s'élevait à 117 milliards de francs, pour un bénéfice de 265 millions (selon les Directives sur les dispositions régissant l'établissement des comptes (art. 23 à 27 OB), Circ.-FINMA 2008/2, DEC).

Résultat des opérations d'intérêts

Les opérations sur différentiels de taux d'intérêt constituent la principale source de revenus de PostFinance. Les recettes proviennent pour l'essentiel des marchés partiels des paiements et de l'épargne, et, dans une moindre mesure, des produits de placement et de prévoyance.

Opérations de commissions et de prestations de services

Les recettes que PostFinance comptabilise au titre des opérations de commissions et de prestations de services proviennent principalement des transactions de paiement, de la gestion de comptes et des indemnités versées par des sociétés partenaires. En 2013, la diminution du chiffre d'affaires due au recul des transactions effectuées aux guichets des offices de poste a pu être compensée par la progression des ventes de produits et par leur utilisation plus intensive. La loi sur la poste lui interdisant d'octroyer des crédits et des hypothèques, PostFinance – qui souhaite néanmoins proposer un assortiment complet de produits à ses clients – collabore avec des sociétés partenaires en Suisse et à l'étranger. Les revenus de ces coopérations sont comptabilisés dans le résultat des commissions. Les risques de défaillance sont supportés par les banques partenaires.

Opérations de négoce

La plus grande partie du résultat des opérations de négoce est réalisée sur mandats de clients et les recettes de ce poste proviennent principalement des opérations sur devises. Le négoce pour propre compte n'y contribue qu'à titre secondaire.

Informations se rapportant au compte de résultat, au tableau de financement et à la répartition du bénéfice

L'absence de valeurs comparatives pour 2012 s'explique par le fait que l'exercice 2013 est le premier pour lequel on a établi des comptes annuels conformes aux DEC.

2 | Principes comptables et d'évaluation

Principes généraux

Les principes régissant la tenue des comptes, l'établissement du bilan et l'évaluation reposent sur le code des obligations, sur la loi sur les banques et ses ordonnances, sur les dispositions statutaires et sur les directives de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA). Les comptes individuels combinés donnent une image fidèle et correspondant à la réalité du patrimoine, de la situation financière et des résultats de l'entreprise, conformément aux prescriptions régissant la présentation des comptes des banques et des négociants en valeurs mobilières.

Conversion des monnaies étrangères

Les postes du bilan en monnaie étrangère sont convertis au cours en vigueur à la clôture de l'exercice. Les résultats de change (gains et pertes) sont comptabilisés avec effet sur le résultat. Les produits et les charges sont convertis au cours du jour déterminant.

Cours du jour de référence	31.12.2013	31.12.2012
EUR	1,2265	1,2080
USD	0,8901	0,9152
GBP	1,4714	1,4801

Compensation

PostFinance ne pratique pas la compensation, à quelques exceptions près. C'est ainsi que les créances et les engagements ne sont compensés que lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies: les créances et les engagements découlent d'opérations semblables effectuées avec la même contrepartie, dans la même monnaie et avec la même échéance ou une échéance antérieure de la créance, et ne présentent aucun risque de contrepartie. De plus, les valeurs de remplacement positives et négatives avec la même contrepartie sont compensées dans la mesure où une convention bilatérale reconnue juridiquement et applicable a été conclue à cet effet.

Inscription au bilan selon le principe de la date de conclusion/date de règlement

Les opérations sur titres sont en principe comptabilisées à la date de conclusion. Les opérations sur devises et sur le marché monétaire sont portées au bilan à la date de règlement (date de valeur). Jusqu'à cette date, les opérations sur devises sont inscrites au bilan à leur valeur de remplacement sous les autres actifs ou les autres passifs.

Principes d'évaluation généraux

Les postes détaillés présentés dans une rubrique du bilan sont en principe évalués individuellement (évaluation individuelle).

Liquidités, créances résultant de papiers monétaires et créances sur les banques

L'inscription au bilan a lieu à la valeur nominale ou à la valeur d'acquisition, sous déduction des correctifs de valeur individuels pour les prêts compromis. La dépréciation de valeur correspond à la différence entre la valeur comptable de la créance et le montant pouvant probablement être encaissé, compte tenu du risque de contrepartie et du produit net de la réalisation d'éventuelles sûretés. Les éventuels agios et disagios de créances bancaires sont ajustés à la durée des créances concernées. Les sorties de liquidités résultant d'opérations de prise en pension sont présentées comme créances sur les banques. Les immobilisations financières obtenues à titre de garantie pour ces opérations ne sont en principe pas portées au bilan. Les produits d'intérêts provenant d'opérations de prise en pension sont délimités par période. En ce qui concerne les créances résultant de papiers monétaires détenus jusqu'à l'échéance, l'escompte non encore acquis est ajusté à la durée résiduelle.

Prêts (créances sur les clients et créances hypothécaires)

L'inscription au bilan a lieu à la valeur nominale ou à la valeur d'acquisition, sous déduction des correctifs de valeur individuels pour les prêts compromis. La dépréciation de valeur correspond à la différence entre la valeur comptable de la créance et le montant pouvant probablement être encaissé, compte tenu du risque de contrepartie et du produit net de la réalisation d'éventuelles sûretés. Les prêts sont classés comme étant compromis au plus tard lorsque les paiements prévus contractuellement au titre du remboursement du capital et/ou des intérêts accusent un retard de plus de 90 jours. Les intérêts impayés depuis plus de 90 jours sont réputés en souffrance.

Les intérêts en souffrance dont la perception est compromise ne sont plus portés en compte lorsque leur recouvrement est tellement douteux qu'il n'est plus considéré judicieux de les délimiter. Les prêts

concernés sont alors présentés comme non rémunérés. Si une créance est classée comme entièrement ou partiellement irrécouvrable ou si elle est abandonnée, sa radiation est effectuée à la charge du correctif de valeur correspondant.

Opérations de prêt ou d'emprunt de titres

Les opérations de prêt ou d'emprunt de titres sont comptabilisées à la valeur du dépôt d'espèces reçu ou effectué, y compris les intérêts courus. Les titres empruntés ou reçus en garantie ne sont portés au bilan que si PostFinance obtient le contrôle des droits contractuels liés à ces titres. Inversement, les titres prêtés ou fournis en garantie ne sont supprimés du bilan que si PostFinance perd les droits contractuels liés à ces titres. La valeur de marché des titres empruntés ou prêtés est surveillée quotidiennement, afin, si nécessaire, de fournir ou d'exiger des garanties supplémentaires. La couverture des titres des opérations de prise en pension et des opérations de prêt de titres est assurée chaque jour aux valeurs de marché. Les taxes perçues ou payées en relation avec des opérations de prêt ou de pension de titres sont comptabilisées en résultat des opérations de commissions et de prestations de services.

Portefeuilles de titres destinés au négoce

Les portefeuilles de titres destinés au négoce acquis principalement dans le but de réaliser des bénéfices à court terme en exploitant de façon ciblée les variations de cours du marché sont évalués à leur valeur de marché (juste valeur). Les bénéfices et pertes réalisés et non réalisés résultant de ces portefeuilles sont présentés dans le résultat du négoce. Quant aux produits d'intérêts et de dividendes provenant de ces mêmes portefeuilles, ils sont comptabilisés dans le résultat des opérations d'intérêts. Si, exceptionnellement, aucune juste valeur n'est disponible, l'évaluation et l'inscription au bilan ont lieu selon le principe de la valeur la plus basse.

Immobilisations financières

Les immobilisations financières assorties d'une échéance fixe que PostFinance a la possibilité et l'intention de conserver jusqu'à cette date sont évaluées selon la méthode du coût amorti (accrual method). Cette méthode prévoit la répartition de la différence entre la valeur d'acquisition et la valeur de remboursement (agio / disagio) sur la durée de l'immobilisation concernée, à l'aide de la méthode de la valeur actuelle. La détermination des valeurs de marché d'instruments financiers se fait sur la base des cotations boursières et de modèles d'évaluation (méthode de la valeur actuelle, etc.). La valeur de marché des instruments financiers cotés en bourse correspond donc à leur cours boursier, pour autant que celui-ci soit établi sur un marché liquide et efficient au niveau des prix. Les portefeuilles de titres de participation (actions) sont évalués selon le principe de la valeur la plus basse, de même que les titres de créance acquis sans intention de les détenir jusqu'à l'échéance. PostFinance vérifie régulièrement les immobilisations financières quant à la présence d'indicateurs de dépréciation. Elle s'appuie principalement à cet effet sur l'évolution des valeurs de marché et sur la rétrogradation de la notation de crédit des immobilisations par des agences de notation reconnues ou par des banques qualifiées. Si tels indicateurs existent, elle détermine la valeur réalisable des immobilisations.

Instruments financiers dérivés

Les dérivés qui ne sont pas mis en compte selon les règles de la comptabilité de couverture ou qui n'en remplissent pas les conditions sont traités comme des instruments de négoce. Les instruments financiers dérivés acquis à des fins de négoce sont portés au bilan à leur valeur de marché. Par la suite, ils sont également évalués à leur valeur de marché. Les opérations de couverture sont inscrites au bilan (comptabilité de couverture) lorsque les instruments financiers dérivés compensent efficacement les fluctuations de la valeur de marché ou du flux de liquidités des transactions couvertes. L'efficacité des opérations de couverture est vérifiée semestriellement. Les couvertures de juste valeur sont utilisées pour couvrir la valeur de marché d'un actif ou d'un passif. Les variations de valeur aussi bien de l'instrument de couverture que de l'instrument sous-jacent sont comptabilisées dans le compte de résultat. Les couvertures de cash-flow servent à couvrir les transactions futures attendues. La partie efficace de la variation de valeur est imputée au compte de compensation, tandis que la partie inefficace est comptabilisée avec effet sur le résultat. Enfin, les valeurs de remplacement positives et négatives de tous les instruments financiers dérivés sont présentées à leur juste valeur avec respectivement les autres actifs et les autres passifs.

Participations

Sont comptabilisés en tant que participations tous les titres de participation dans des entreprises que PostFinance a l'intention de détenir durablement. Leur inscription au bilan a lieu à la valeur d'acquisition – sous déduction des amortissements nécessaires du point de vue de l'économie d'entreprise – conformément au principe de l'évaluation séparée.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont portées au bilan à leur coût d'acquisition, déduction faite des amortissements cumulés, et sont amorties linéairement sur leur durée d'utilité estimée. Cette durée est la suivante:

– infrastructure informatique: 3 à 4 ans;
– Postomat: 10 ans;
– immeubles: 10 à 50 ans.

Les immobilisations corporelles liées à l'acquisition, à l'installation et au développement de logiciels de services de paiement sont portées à l'actif si elles présentent une utilité économique mesurable. Leur durée d'utilité est de 13 à 15 ans.

Les immobilisations corporelles sont régulièrement vérifiées quant à la présence d'indices de surévaluation. Le cas échéant, leur valeur comptable est comparée à leur valeur réalisable (valeur la plus élevée entre, d'une part, la juste valeur moins les frais de vente et, d'autre part, la valeur d'utilité). Si la valeur réalisable de l'actif est inférieure à sa valeur comptable, la dépréciation correspondant à l'écart entre les deux valeurs est comptabilisée avec effet sur le résultat. Les bénéfices résultant de la vente d'immobilisations corporelles sont comptabilisés dans les produits extraordinaires et les pertes dans les charges extraordinaires.

Immobilisations incorporelles

Si l'évaluation initiale d'une acquisition d'entreprise met en évidence un excédent d'actif (goodwill), celui-ci est porté au bilan sous les immobilisations incorporelles et amorti sur la durée d'utilité. En l'occurrence, le goodwill inscrit au bilan est amorti linéairement sur dix ans. Si une évaluation à la date de clôture du bilan montre qu'il n'est plus justifié d'y inscrire une part de goodwill, cette part est amortie en sus à cette date. Une telle évaluation est effectuée en présence d'indices de dépréciation (impairment).

Comptes de régularisation

Les intérêts actifs et passifs, les commissions ainsi que les autres produits et charges de la période comptable sous revue sont délimités en fonction de la période, afin de garantir la présentation d'un compte de résultat correct.

Engagements envers les banques, autres engagements envers les clients et obligations de caisse

Les comptes privés et les comptes commerciaux sont portés au bilan à la valeur nominale. Les immobilisations financières transférées en tant que garanties lors d'opérations de mise en pension continuent à être inscrites au bilan en tant qu'immobilisations financières. Les charges d'intérêts résultant des opérations de mise en pension sont délimitées par période. La couverture des titres des opérations de mise en pension et des opérations d'emprunt de titres est assurée chaque jour aux valeurs de marché. Les emprunts auprès des banques et les obligations de caisse sont portés au bilan à la valeur nominale.

Correctifs de valeur et provisions

Des correctifs de valeur et des provisions sont constitués selon des critères objectifs pour tous les risques identifiés à la date de clôture du bilan. Ils sont présentés sous les postes concernés du bilan. Pour les

créances compromises, la dépréciation de valeur est effectuée directement sur les créances au moyen de correctifs de valeur individuels. Elle correspond à la différence entre la valeur comptable de la créance et le montant pouvant probablement être encaissé, compte tenu du risque de contrepartie et du produit net de la réalisation d'éventuelles sûretés. En sus des correctifs de valeur individuels, PostFinance constitue des correctifs de valeur forfaitaires destinés à couvrir les pertes déjà subies à la date de clôture du bilan, mais non encore identifiables individuellement. Un ducroire est en outre constitué sur les découverts des clients privés et commerciaux remontant à plus de 60 jours. Les correctifs de valeur qui ne sont plus nécessaires du point de vue de l'économie d'entreprise sont dissous avec effet sur le résultat. Les recouvrements de créances amorties lors des exercices précédents sont imputés sur ce poste du bilan.

Engagements conditionnels, engagements irrévocables et engagements de libérer et d'effectuer des versements supplémentaires

Ces engagements sont présentés à la valeur nominale dans les opérations hors bilan. Des provisions sont constituées pour couvrir les risques prévisibles de défaillance.

Engagements de prévoyance

Conformément à la circulaire FINMA 2008/2, chiffres marginaux 29j-1 ss, le traitement des engagements de prévoyance de PostFinance se fonde sur la recommandation Swiss GAAP RPC 16. Les collaborateurs de l'entreprise sont assurés auprès de la fondation Caisse de pensions Poste sous un régime à primauté mixte conforme à la LPP. Les plans de prévoyance assurent le personnel contre les conséquences économiques de la vieillesse, de l'invalidité et du décès. Les prestations de vieillesse de tous les assurés actifs sont calculées en primauté des cotisations et les prestations de risque (invalidité et décès) en primauté des prestations. Les charges résultant des engagements de prévoyance sont présentées dans les charges de personnel. L'engagement de prévoyance correspond à la valeur actuelle actuarielle des prestations assurées pour la période d'assurance imputable du collaborateur et tient compte de l'avenir par l'intégration de probabilités statistiques concernant notamment l'invalidité et le décès.

Impôts

Les impôts sur le bénéfice sont déterminés en fonction des résultats réalisés durant la période sous revue. Le calcul des impôts différés passifs repose sur le taux d'imposition en vigueur. Les délimitations sont portées au bilan dans les comptes de régularisation actifs ou passifs.

Les effets fiscaux d'écarts temporels entre la valeur des actifs et des engagements figurant au bilan et leur valeur fiscale sont comptabilisés à titre d'impôts différés sous les provisions. Les impôts différés sont calculés séparément pour chaque exercice.

Externalisation de domaines d'activité (outsourcing)

PostFinance a externalisé divers services dans des sociétés du groupe. Des relations d'externalisation essentielles existent en particulier avec Poste CH SA dans les domaines des services de paiement, des services financiers et des services informatiques et avec Swiss Post Solutions SA pour l'impression et l'expédition de documents de compte ainsi que pour la solution e-facture. Les contrats concernés remplissent toutes les exigences de la FINMA, notamment en matière de secret bancaire et de protection des données.

Modifications de la présentation des comptes par rapport à l'exercice précédent

L'exercice 2013 est le premier pour lequel PostFinance établit des comptes annuels conformes aux DEC. Les principes comptables et d'évaluation n'ont pas changé par rapport au bilan d'ouverture.

Evénements postérieurs à la date de clôture

Aucun événement significatif requérant d'être porté au bilan et/ou commenté dans l'annexe n'est survenu entre le 31 décembre 2013 et le moment où les comptes ont été établis.

3 | Gestion des risques

PostFinance dispose d'un système approprié de gestion des risques financiers et opérationnels, conforme à la réglementation bancaire. Les risques métier spécifiques de PostFinance, en particulier les risques de marché et de crédit ainsi que les risques opérationnels, sont gérés à l'aide des méthodes et instruments usuels dans la branche, qui incluent en particulier l'utilisation de solutions logicielles modernes. Pour garantir sa capacité de risque, PostFinance réalise chaque mois des tests de résistance reposant sur des scénarios macroéconomiques pluriannuels plausibles. Il convient en outre de rappeler que, même si elle dispose d'une licence bancaire depuis le 26 juin 2013, PostFinance n'a pas le droit, en vertu de la législation postale, d'accorder directement des crédits ou des hypothèques. Les fonds rémunérés des clients ne servent donc pas à financer des crédits hypothécaires, mais sont, comme auparavant, placés sur les marchés monétaire et des capitaux. Or, la stratégie de placement de PostFinance est très prudente et les critères de décision prioritaires dans ce domaine sont la liquidité et la solvabilité. Une part importante des fonds des clients est en outre déposée auprès de la Banque nationale suisse, en tant qu'avoirs en comptes de virement non rémunérés.

Organisation

Le Conseil d'administration de PostFinance réalise chaque année une évaluation des risques, édicte les directives d'ordre supérieur et les principes régissant la gestion des risques financiers et opérationnels, approuve la politique de risque et fixe les limites que les services opérationnels sont tenus d'observer dans la gestion de ces risques. Ces limites sont conformes à l'approche standard adoptée dans la réglementation internationale et correspondent au niveau maximal de risque que PostFinance peut prendre, exprimé en «fonds propres requis selon les dispositions réglementaires». L'exposition maximale de PostFinance au risque dépend en outre de sa capacité à assumer des risques et de la propension du Conseil d'administration à en prendre. Le comité directeur de PostFinance délègue la responsabilité du pilotage et de la gestion actifs des risques financiers au comité Asset & Liability Management, dans la limite des conditions-cadres applicables. Ce comité a notamment pour tâches et responsabilités de gérer la structure du bilan et de fixer des sous-limites de risques de marché et de crédit à l'intention des unités opérationnelles chargées du pilotage de ces risques. Le comité veille également au maintien d'une infrastructure de gestion des risques appropriée à tous points de vue: organisation, personnel, moyens techniques et méthodes. La section Gestion des risques est responsable de l'identification, de la mesure et de l'agrégation des risques courus par PostFinance. Dans le cadre du processus stratégique, elle analyse les allocations de risques possibles pour différentes options stratégiques, avec pour priorité de garantir la capacité de risque de PostFinance, compte tenu des actifs de couverture disponibles, de la propension au risque définie ainsi que des objectifs de rendement des capitaux. Il incombe par ailleurs à la section Contrôle des risques de définir des processus appropriés d'identification, de mesure, d'évaluation et de contrôle des risques courus par PostFinance. En tant que service centralisé, elle surveille les autres sections et s'assure que les données de risque sont systématiquement relevées et que les informations qui en ressortent sont dûment traitées, intégrées et transmises aux échelons prévus. Si les limites sont dépassées, des mesures prédéfinies sont immédiatement appliquées.

Gestion des risques financiers

PostFinance suit, mesure, pilote et surveille en permanence les risques financiers suivants:

Risques de taux d'intérêt et de structure du bilan
Par risque de taux d'intérêt, on entend les effets potentiels d'une variation des taux d'intérêt du marché sur la valeur de marché des actifs et des passifs figurant au bilan – qui résultent principalement de l'asymétrie des échéances de ces actifs et passifs – ainsi que sur le résultat des opérations d'intérêts dans l'état du résultat global. Les opérations figurant au bilan sont une source de revenus essentielle pour PostFinance. Or, comme les variations de taux ont un impact direct sur les produits d'intérêts nets, les risques de taux présentent une grande importance. Les fonds des clients sont majoritairement libres de toute contrainte fixe de taux d'intérêt. Leur contrainte de taux est transformée en tranches renouvelables à échéances différentes, sur la base d'un modèle de portefeuille de réplication ainsi que d'investissement. Le modèle de réplication doit refléter les différents produits clients avec des échéances aussi symétriques que possible et moyennant une réduction de la volatilité des marges de chaque produit. A l'aide du modèle d'investissement, le comité Asset & Liability Management fixe les échéances des placements sur les marchés monétaire et des capitaux à l'intention de la section

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 Gouvernance d'entreprise
55 **Comptes annuels statutaires**

Trésorerie. Le déséquilibre entre les contraintes de taux d'intérêt des passifs et des actifs correspond à la transformation des échéances, que le comité Asset & Liability Management pilote dans une double perspective de valeur économique et de revenus. L'approche de la valeur économique saisit l'effet net d'une modification de taux sur les fonds propres de PostFinance lors de variations de la courbe des taux. Les flux de fonds à recevoir sont en l'occurrence actualisés conformément à la formule de calcul de la valeur économique ajustée au risque. La sensibilité est déterminée compte tenu, d'une part, d'un mouvement parallèle de la courbe des taux et, d'autre part, de chocs de taux isolés à différentes maturités (taux directeurs). De plus, au-delà des indicateurs de sensibilité, PostFinance examine, à l'aide d'un indicateur de valeur à risque (VàR), si les placements opérés par la section Trésorerie respectent l'échéancier prescrit par le comité Asset & Liability Management. La méthode utilisée à cet effet est celle de la simulation historique, assortie d'un niveau de confiance prudent. Au contraire de la perspective de la valeur économique, celle des revenus analyse les répercussions de plusieurs scénarios de taux potentiels s'étendant sur plusieurs périodes sur les futurs résultats des opérations d'intérêts de PostFinance. La couverture du risque de variation des taux est assurée, dans une mesure limitée, au moyen de swaps de taux d'intérêt, cela au niveau des positions individuelles et non à celui du portefeuille. La section Contrôle des risques établit chaque semaine à l'intention du comité Asset & Liability Management un rapport présentant les risques de taux et indiquant si les limites sont respectées. Des rapports sur les risques de taux sont en outre présentés mensuellement au comité directeur et trimestriellement au Conseil d'administration.

Risque de change

Le risque de change découle de la possible variation de la valeur d'un instrument financier en raison de fluctuations des taux de change. Chez PostFinance, sont exposées à ce risque les immobilisations financières et les activités opérationnelles. Pour se protéger des effets des variations des taux d'intérêt du marché monétaire ainsi que des taux de change sur les valeurs de marché et couvrir les produits des obligations à taux fixe en monnaie étrangère, PostFinance a recours à des swaps de devises et à des opérations à terme sur devises. Le risque de marché découlant des opérations sur devises est mesuré et contrôlé chaque jour à l'aide du modèle VàR, au niveau de l'ensemble du bilan. Comme pour la VàR des taux d'intérêt, la méthode utilisée est celle de la simulation historique, assortie d'un niveau de confiance prudent.

Risque actions

Par risque actions, on entend le risque de perte découlant de la diminution de la valeur d'indices d'actions ou d'actions particulières. PostFinance a commencé à investir dans des actions en 2005, par souci de diversification. Elle est donc exposée au risque actions, qu'elle surveille et limite au moyen de mesures VàR. Comme pour la VàR des taux d'intérêt et celle des devises, la méthode utilisée est celle de la simulation historique, assortie d'un niveau de confiance prudent. Outre les actions, l'indicateur VàR inclut les fonds d'obligations, car ceux-ci sont portés au bilan à la valeur de marché. La surveillance des limites est assurée quotidiennement. Pour mesurer et piloter les effets comptables des fluctuations des valeurs de marché, on fixe un seuil d'annonce des pertes, qui se rapporte aux pertes de valeur de marché avec effet sur le résultat cumulées dans l'année civile. Si les pertes dépassent ce seuil d'annonce, des mesures prédéfinies sont mises en œuvre. En 2013 comme en 2012, PostFinance ne détenait pas de portefeuille d'actions destiné au négoce.

Risque de crédit

Le risque de crédit découle du danger qu'une contrepartie ne puisse plus tenir ses engagements, provoquant ainsi des pertes chez son partenaire. Il croît avec la concentration des contreparties dans une même branche ou dans une même région, du fait que des difficultés économiques affectant la branche ou la région en question peuvent nuire à la solvabilité de tout un groupe de contreparties, par ailleurs indépendantes les unes des autres. Le risque de crédit lié aux placements effectués par la Trésorerie de PostFinance sur les marchés monétaire et des capitaux est étroitement contrôlé par des prescriptions spéciales en matière de placements et de limites. Ces limites s'appliquent en particulier au niveau des contreparties ainsi qu'à celui de la structure des portefeuilles et des notations. Des placements ne peuvent par exemple être effectués qu'auprès de débiteurs bénéficiant d'une très bonne notation. Des limites sont également fixées pour les risques pays. Les indications ou restrictions de placement reposent sur des notations publiquement accessibles établies par des agences de notation reconnues ou par des banques qualifiées et sont adaptées en permanence aux variations de solvabilité des contreparties. Le respect des limites de risque de crédit est contrôlé quotidiennement, avec rapport aux services compétents.

Opérations de crédit
PostFinance n'assume aucun risque de crédit sur les affaires hypothécaires proposées depuis juin 2008 en coopération avec la Münchener Hypothekenbank eG (MHB). Ce risque est entièrement supporté par la banque partenaire. Depuis l'automne 2009, PostFinance collabore en outre avec la banque Valiant SA dans le domaine du financement des PME. Grâce à cette coopération, elle a pu étoffer son offre sur le marché des services financiers grand public. En automne 2010, PostFinance a étendu cette collaboration avec la banque Valiant aux affaires hypothécaires conclues avec la clientèle privée. Le risque de crédit résultant de ces deux domaines de coopération est supporté par la banque.

Risque de liquidité
Le risque de liquidité consiste en l'éventualité de ne pas être à même de remplir des obligations de paiement en temps utile ou de ne pouvoir les remplir que partiellement. Il est géré à court, moyen et long termes. On définit en particulier des volants de liquidité, qui peuvent être mis à contribution en cas de sorties de paiements inattendues. Ces volants de liquidité doivent aussi être utilisables dans des situations de crise ne permettant plus de se procurer des liquidités sur un marché interbancaire déstabilisé. Pour garantir la liquidité à court terme, on fixe un montant minimal que les volants de liquidité doivent respecter. On se fonde à cet effet sur le volume journalier des sorties de paiements. Le respect de ce montant minimal est contrôlé quotidiennement, avec rapport aux services compétents. Pour garantir la liquidité à moyen et à long termes, on élabore des scénarios de crise de liquidité s'étendant sur au moins trois mois et propres à prévenir toute situation d'illiquidité. Enfin, des tests de résistance sont effectués mensuellement et leurs résultats communiqués au Conseil d'administration au moins une fois l'an.

Risque de concentration dans le domaine des sûretés
Le risque de concentration dans le domaine des sûretés (collateral) peut résulter des opérations repo (placement monétaire contre sûretés) et des opérations de prêt de titres (prêt de titre contre sûretés). Les sûretés protègent PostFinance contre le risque de défaillance de la contrepartie, puisqu'elles peuvent être réalisées au cas où ce risque se concrétiserait. Les concentrations élevées dans le portefeuille de sûretés sont surveillées et si nécessaire limitées, car des pertes de valeur significatives de ces sûretés peuvent entraîner l'insolvabilité des contreparties qui les ont fournies. La mesure et la surveillance du risque de concentration dans le domaine des sûretés sont assurées mensuellement pour chaque jour du mois écoulé. En cas de dépassement de la limite de concentration, il incombe au comité directeur de prendre les mesures appropriées. Le Conseil d'administration est informé trimestriellement du niveau de concentration.

Gestion des risques opérationnels chez PostFinance

Définition
PostFinance s'appuie sur la définition des risques opérationnels donnée par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, pour lequel il s'agit de risques de pertes dues à des personnes, processus ou systèmes inadéquats ou défaillants, ou résultant d'événements extérieurs. Les principes régissant le traitement de ces risques sont fixés dans la politique de risque de PostFinance.

Organisation
PostFinance dispose d'un système de gestion des risques opérationnels piloté techniquement par un service spécialisé centralisé. Ce service non seulement définit le processus de gestion des risques pour toute la banque, mais encore s'assure que les principaux risques opérationnels sont tous régulièrement et clairement identifiés, mesurés et surveillés, établissant en outre des rapports sur ces risques. Il est également chargé de mettre à disposition les moyens auxiliaires et les instruments nécessaires à ces fins et joue le rôle d'interface entre la hiérarchie et la commission Contrôle interne du comité directeur, responsable de l'efficacité et de l'efficience du système de gestion des risques opérationnels. Chaque section et service d'état-major possède en outre son propre contrôleur des risques décentralisé. Jouant le rôle de coordinateur pour son unité d'organisation, il a pour mission de se procurer les informations pertinentes, d'identifier et d'évaluer les risques et, le cas échéant, d'enregistrer les pertes. PostFinance dispose aussi d'un gestionnaire de risque décentralisé pour chacun de ses risques opérationnels les plus importants (2013: sept risques principaux). Celui-ci évalue régulièrement et surveille le risque principal placé sous sa responsabilité et établit des rapports trimestriels à l'intention de la commission Contrôle interne.

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 Gouvernance d'entreprise
55 **Comptes annuels statutaires**

Instruments

PostFinance assure la gestion active des risques opérationnels au moyen des instruments usuels dans la branche. D'une part, elle recense systématiquement toutes les pertes subies à l'échelle de l'entreprise, ce qui lui permet d'analyser les pertes opérationnelles enregistrées antérieurement, d'en identifier les points communs et de prendre les mesures nécessaires pour en éviter la répétition. D'autre part, elle évalue les scénarios de risques potentiels susceptibles de se réaliser à l'avenir à l'aide d'un processus d'évaluation structurée du risque (autoévaluation). Il en résulte un inventaire des risques qui permet à la commission Contrôle interne de se faire une idée pertinente de la situation de la banque en matière de risques opérationnels. Enfin, PostFinance exerce une surveillance centralisée de la mise en œuvre des mesures de réduction des risques opérationnels arrêtées par la commission Contrôle interne. Cette surveillance repose notamment sur l'utilisation d'indicateurs de risque précoces dans les services décentralisés, qui permettent de détecter en temps utile toute variation de l'état des risques.

Reporting

Chaque trimestre, un rapport sur l'état des risques principaux est présenté à la commission Contrôle interne, qui prend si nécessaire les mesures adéquates pour réduire ces risques. Le Conseil d'administration est lui aussi régulièrement informé de l'état des risques de PostFinance sur la base de ces mêmes informations.

4 I Présentation des fonds propres

Présentation des fonds propres En millions de CHF	Base selon OFR	31.12.2013
Fonds propres pris en compte		
Fonds propres de base durs (CET1)		4 882
Fonds propres complémentaires (T2)		90
Total des fonds propres pris en compte (CET1 + T2)		**4 972**
Fonds propres nécessaires		
Risques de crédit	Approche standard internationale (AS-BRI)	1 592
Risques sans contrepartie	Approche standard internationale (AS-BRI)	76
Risques de marché	Approche standard relative aux risques de marché	25
Risques opérationnels	Approche de l'indicateur de base	226
Déductions des fonds propres nécessaires		–
Total des fonds propres minimaux nécessaires	**selon art. 42 OFR**	**1 919**
Volant de fonds propres 80% (pour objectif de fonds propres 14,4%)	**selon FINMA: taux maximal catégorie 2**	**1 536**
Total des exigences de fonds propres (T1 + T2)	**selon art. 45 OFR**	**3 455**

Indication complémentaire conforme à la circulaire FINMA 2008/22, chiffre marginal 51:

Les informations relatives aux fonds propres sont publiées sur le site Internet www.postfinance.ch.

Informations se rapportant au bilan

5 | Vue d'ensemble de la couverture des prêts et des opérations hors bilan

Couverture des prêts et des opérations hors bilan Au 31.12.2013 et 1.1.2013 En millions de CHF		Type de couverture			
		Couverture hypothécaire	Autre couverture	Sans couverture	Total
Prêts					
Créances sur les clients [1]		–	–	9 894	9 894
Créances hypothécaires		1	–	–	1
Immeubles d'habitation		1	–	–	1
Total des prêts	**31.12.2013**	**1**	**–**	**9 894**	**9 895**
	1.1.2013	1	–	8 485	8 486
Hors bilan					
Engagements irrévocables		–	–	641	641
Total hors bilan	**31.12.2013**	**–**	**–**	**641**	**641**
	1.1.2013	–	–	–	–

Prêts compromis En millions de CHF	31.12.2013	1.1.2013
Montant brut	0	–
Valeur estimée de réalisation des sûretés [2]	–	–
Montant net	0	–
Correctifs de valeur individuels	0	–

1 Prêts à des communes, des villes et des cantons bénéficiant d'une notation établie par une agence de notation reconnue par la FINMA.
2 Crédit ou valeur d'aliénation par client: la valeur la plus petite est déterminante.

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 Gouvernance d'entreprise
55 **Comptes annuels statutaires**

6 | Immobilisations financières et participations

Immobilisations financières	Valeur comptable		Juste valeur	
En millions de CHF	31.12.2013	1.1.2013	31.12.2013	1.1.2013
Titres de créance				
dont destinés à être conservés jusqu'à l'échéance	53 665	55 324	55 630	58 105
Titres de participation				
dont portés au bilan selon le principe de la valeur la plus basse	789	784	897	784
Total des immobilisations financières	**54 454**	**56 108**	**56 527**	**58 889**
dont titres admis en pension selon les prescriptions en matière de liquidité	42 592	pas disp.	–	–

Participations En millions de CHF	31.12.2013	1.1.2013
Participations		
avec valeur boursière	–	–
sans valeur boursière	14	298
Total des participations	**14**	**298**

7 | Indications relatives aux participations importantes

Participations importantes				Taux de participation	
En millions de CHF ou EUR, %	Activité	Monnaie	Capital social	31.12.2013	1.1.2013
Participations entièrement consolidées					
Débiteurs Services SA, Berne, Suisse	Gestion des débiteurs	CHF	1	100%	100%
Participations importantes non consolidées					
SECB Swiss Euro Clearing Bank GmbH, Francfort-sur-le-Main (DE)	Services de paiement en EUR pour établissements financiers suisses	EUR	20	25%	25%
SIX Interbank Clearing SA, Zurich	Services de paiement pour établissements financiers	CHF	1	25%	25%

Indications complémentaires relatives aux comptes individuels combinés, conformément à la circulaire FINMA 2008/2, chiffre marginal 27a:
Si la méthode de la mise en équivalence était appliquée à ces participations, le total du bilan augmenterait de 7 millions de francs, de même que le bénéfice de l'exercice.

8 | Présentation de l'actif immobilisé

Présentation de l'actif immobilisé En millions de CHF	Valeur d'acquisition	Amortis-sements cumulés	Valeur comptable 1.1.2013	Changements d'affectation	Investis-sements	Désinvestis-sements	Amortis-sements	Reprises	Valeur comptable 31.12.2013
Participations									
Autres participations	298	–	298	–	–	–284	–	–	14
Total des participations	**298**	**–**	**298**	**–**	**–**	**–284**	**–**	**–**	**14**
Immobilisations corporelles									
Immeubles									
Immeubles à l'usage de la banque	141	–	141	–	–	–	–3	–	138
Autres immeubles	720	–51	669	–	52	–	–23	–	698
Autres immobilisations corporelles	257	–186	71	–	43	–	–19	–	95
Autres (logiciels)	9	–	9	–	14	–	–	–	23
Total des immobilisations corporelles	**1 127**	**–237**	**890**	**–**	**109**	**–**	**–45**	**–**	**954**
Immobilisations incorporelles									
Goodwill	2 000	–	2 000	–	–	–	–200	–	1 800
Total des immobilisations incorporelles	**2 000**	**–**	**2 000**	**–**	**–**	**–**	**–200**	**–**	**1 800**
Valeur d'assurance incendie									
Immeubles									1 176
Autres immobilisations corporelles									83

Engagements de leasing futurs pour leasing d'exploitation En millions de CHF	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Engagements de leasing futurs	18	17	2	1	0	0

9 | Autres actifs et passifs

Autres actifs et passifs	31.12.2013		1.1.2013	
En millions de CHF	Autres actifs	Autres passifs	Autres actifs	Autres passifs
Valeur de remplacement résultant d'instruments financiers dérivés, de devises et de titres de participation				
Contrats pour propre compte	94	19	94	41
Contrats en qualité de commissionnaire	2	1	0	0
Total des instruments financiers dérivés	**96**	**20**	**94**	**41**
Compte de compensation	–	8	–	3
Impôts indirects	35	57	34	84
Autres actifs et passifs	3	52	29	3
Total des autres actifs et des autres passifs	**134**	**137**	**157**	**131**

10 | Actifs mis en gage ou cédés et actifs faisant l'objet d'une réserve de propriété

Montant total des actifs mis en gage ou cédés en garantie de propres engagements ainsi que des actifs qui font l'objet d'une réserve de propriété [1] En millions de CHF	31.12.2013
Valeur comptable des actifs mis en gage ou cédés à titre de garantie	1
Engagements effectifs	0

1 Sans opérations de prêt et de pension de titres

Opérations de prêt et de pension de titres En millions de CHF	31.12.2013	1.1.2013
Créances découlant de la mise en gage de dépôts d'espèces lors de l'emprunt de titres ou d'opérations de prise en pension	–	–
Engagements découlant de la réception de dépôts d'espèces lors du prêt de titres ou d'opérations de mise en pension	–	30
Titres détenus pour propre compte prêtés lors de prêts de titres, fournis en qualité de sûretés lors d'emprunts de titres ou transférés lors d'opérations de mise en pension	–	8 513
dont ceux pour lesquels le droit de procéder à une aliénation ou à une mise en gage subséquente a été octroyé sans restriction	–	8 513
Titres reçus en qualité de sûretés lors de prêts de titres ainsi que titres obtenus lors d'emprunts de titres et lors d'opérations de prise en pension, pour lesquels le droit de procéder à une aliénation ou à une mise en gage subséquente a été octroyé sans restriction	7 150	10 125
dont ceux pour lesquels il a été procédé à une aliénation ou à une mise en gage subséquente	–	–

11 | Engagements envers les propres institutions de prévoyance professionnelle

Engagements de prévoyance

PostFinance ne dispose pas de ses propres institutions de prévoyance professionnelle. Ses collaborateurs sont assurés exclusivement auprès de la Caisse de pensions Poste. En cas de découvert de cette dernière, l'employeur peut être tenu de verser des contributions d'assainissement.

Les engagements supplémentaires résultant de la prévoyance invalidité sous la forme de rentes AI transitoires (rentes complémentaires AI jusqu'à l'âge de 65 ans pour les hommes et de 64 ans pour les femmes) ainsi que les bons pour le personnel sont présentés dans les comptes annuels.

Engagements envers les propres institutions de prévoyance selon la Swiss GAAP RPC 16

Toutes les contributions ordinaires de l'employeur prévues dans le plan de prévoyance sont comptabilisées par période dans les charges de personnel. En application de la recommandation Swiss GAAP RPC 16, on examine chaque année s'il existe, pour PostFinance, un avantage ou un engagement économique résultant de l'institution de prévoyance. L'examen se fonde sur les contrats, les comptes annuels de l'institution de prévoyance et d'autres calculs présentant la situation financière, l'excédent de couverture ou le découvert de cette dernière, conformément aux règles de présentation des comptes de la Swiss GAAP RPC 26. PostFinance n'a pas l'intention d'utiliser un éventuel avantage économique résultant d'un excédent de couverture pour réduire ses contributions d'employeur. C'est pourquoi un futur avantage économique ne serait pas porté à l'actif du bilan, alors qu'un engagement économique serait inscrit au passif. Comptant 44 829 assurés actifs et 36 981 rentiers (état au 1er octobre 2013), la Caisse de pensions Poste disposait au 31 décembre 2013 d'une fortune globale de 15,286 milliards de francs (fin 2012: 14,009 milliards). Selon les principes de présentation des comptes que la Caisse de pensions Poste doit appliquer, son degré de couverture est de 102,3% (2012: 98,8%). Abstraction faite de la réserve de contributions de l'employeur avec renonciation à l'utilisation, le degré de couverture est de 98,5% (2012: 95%). Etant donné que la réserve de fluctuation de valeurs de la Caisse de pensions Poste n'atteint pas encore la hauteur réglementaire, il n'y a pas d'excédent de couverture. La réserve de contributions de l'employeur s'élève à 1,110 milliard de francs, dont 550 millions assor-

tis d'une renonciation à l'utilisation (2012: 1,110 milliard, dont 550 millions assortis d'une renonciation à l'utilisation). Le calcul du capital de couverture des rentes repose sur un taux d'intérêt technique de 3% (2012: 3,5%) et sur les bases techniques LPP 2010 (2012: LPP 2010). Une évaluation globale n'a mis en évidence aucune incidence économique sur la banque. De plus, les comptes de la Caisse de pensions Poste établis conformément à la Swiss GAAP RPC 26 ne présentent ni fonds libres, ni – compte tenu de la réserve de contributions de l'employeur avec renonciation à l'utilisation – de découvert. Il n'existe pas d'institutions de prévoyance patronales.

L'avantage et l'engagement économique ainsi que les charges de prévoyance se présentent comme suit:

Avantage/engagement économique et charges de prévoyance	Excédent de couverture/ découvert	Part économique de PostFinance aux actifs/ provision		Variation par rapport à l'exercice précédent comptabilisée dans les charges de personnel	Contributions ordinaires	Contributions extraordinaires	Total contributions	Charges de prévoyance
En millions de CHF	31.12.2013	31.12.2013	1.1.2013	1.1.2013	2013	2013	2013	2013
Caisse de pensions Poste	17	–	–6	–5	34	2	36	31
Bons pour le personnel	–4	–4	–3	1	0	–	0	1
Rentes d'invalidité	–1	–1	–1	0	–	–	–	0
Total RPC 16	**12**	**–5**	**–10**	**–4**	**34**	**2**	**36**	**32**

La réserve de contributions de l'employeur de la Caisse de pensions Poste est affectée à PostFinance SA sur la base de la part que le capital de prévoyance de cette dernière représente en pour cent du capital de prévoyance total. Il en résulte le tableau suivant:

Réserve de contributions de l'employeur	Valeur nominale	Renonciation à l'utilisation	Autres correctifs de valeur	Bilan (provisions)/actifs		Résultat réserve de contributions de l'employeur dans les charges de personnel
En millions de CHF	31.12.2013	31.12.2013	31.12.2013	31.12.2013	1.1.2013	2013
Caisse de pensions Poste	57	–28	–	29	32	3
Bons pour le personnel	–	–	–	–	–	–
Rentes d'invalidité	–	–	–	–	–	–
Total RPC 16	**57**	**–28**	**–**	**29**	**32**	**3**

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 Gouvernance d'entreprise
55 **Comptes annuels statutaires**

12 | Correctifs de valeur et provisions ainsi que réserves pour risques bancaires généraux

Correctifs de valeur et provisions En millions de CHF	Etat 1.1.2013	Utilisation conforme à leur but[1]	Recouvrements, intérêts en souffrance, écarts de change	Nouvelles constitutions à la charge du compte de résultat	Dissolutions au profit du compte de résultat	Etat 31.12.2013
Correctifs de valeur et provisions pour risques de défaillance (risques de recouvrement et risques-pays)	248	3	–	10	66	189
Provisions pour engagements de prévoyance	9	–	–	–	4	5
Autres provisions	5	3	–	5[2]	2	5
Total des correctifs de valeur et des provisions	262	6	–	15	72	199
Moins correctifs de valeur directement compensés par des actifs	–104	–3	–	–5	–8	–98
Total des correctifs de valeur et des provisions selon bilan	158	3	–	10	64	101
Réserves pour risques bancaires généraux	–	–	–	–	–	–

1 Il n'y a pas eu de modifications de l'affectation.
2 Y compris la constitution d'une provision de 2,5 millions de francs pour les frais de procédure dans le programme fiscal américain.

Aucune provision n'a été constituée pour une éventuelle amende résultant du programme fiscal américain. Cette appréciation se fonde notamment sur la réserve concernant un passage ultérieur de la catégorie 2 à la catégorie 3, adressée par écrit à l'autorité judiciaire américaine.

13 | Capital social

PostFinance SA appartient entièrement à La Poste Suisse SA.

Capital social	31.12.2013			1.1.2013		
En millions de CHF; nombre en millions	Valeur nominale totale	Nombre	Capital donnant droit au dividende	Valeur nominale totale	Nombre	Capital donnant droit au dividende
Capital-actions	2 000	2	2 000	2 000	2	2 000
Total du capital social	**2 000**	**2**	**2 000**	**2 000**	**2**	**2 000**

Propriétaires de capital importants et groupes de propriétaires de capital liés par des conventions de vote	31.12.2013			1.1.2013		
En millions de CHF; nombre en millions	Nominal	Nombre	Participation en %	Nominal	Nombre	Participation en %
La Poste Suisse SA	2 000	2	100	2 000	2	100

14 | Justification des capitaux propres

Justification des capitaux propres au 1.1.2013 et 31.12.2013 En millions de CHF	2013
Capital-actions	2 000
Réserve légale générale	4 682
Total des capitaux propres au 1.1.2013 (avant répartition du bénéfice)	**6 682**
Bénéfice de l'exercice sous revue	265
Total des capitaux propres au 31.12.2013 (avant répartition du bénéfice)	**6 947**
Capital-actions	2 000
Réserve légale générale	4 682
Bénéfice de l'exercice	265

15 | Structure des échéances de l'actif circulant et des fonds de tiers

Actif circulant par type et échéance En millions de CHF, au 31.12.2013 et 1.1.2013		A vue	Résiliable	Jusqu'à 3 mois	4 à 12 mois	1 à 5 ans	Plus de 5 ans	Immobilisé	Total
Liquidités		39 114	–	–	–	–	–	–	39 114
Créances sur les banques		47	–	6 747	174	1 525	1 440	–	9 933
Créances sur les clients		263	8	1 166	1 231	3 658	3 568	–	9 894
Créances hypothécaires		–	–	–	1	–	–	–	1
Immobilisations financières		793	–	2 084	5 088	31 067	15 422	–	54 454
Total de l'actif circulant	**31.12.2013**	**40 217**	**8**	**9 997**	**6 494**	**36 250**	**20 430**	**–**	**113 396**
	1.1.2013	44 356	3	6 276	6 628	34 757	22 123	–	114 145

Fonds de tiers par type et échéance En millions de CHF, au 31.12.2013 et 1.1.2013		A vue	Résiliable	Jusqu'à 3 mois	4 à 12 mois	1 à 5 ans	Plus de 5 ans	Immobilisé	Total
Engagements envers les banques		2 380	–	–	–	–	–	–	2 380
Engagements envers les clients sous forme d'épargne et de placements		–	42 585	–	–	–	–	–	42 585
Autres engagements envers les clients		64 532	–	2	–	–	–	–	64 534
Obligations de caisse		–	–	20	46	74	21	–	161
Total des fonds de tiers	**31.12.2013**	**66 912**	**42 585**	**22**	**46**	**74**	**21**	**–**	**109 660**
	1.1.2013	74 095	36 834	75	–	153	40	–	111 197

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 Gouvernance d'entreprise
55 **Comptes annuels statutaires**

16 | Créances et engagements envers des sociétés liées et crédits aux organes

Sociétés liées et crédits aux organes

Sont réputées sociétés liées les sociétés sœurs ainsi que les filiales placées directement ou indirectement sous la direction d'une société sœur. Toutes les transactions entre PostFinance et les sociétés liées ont lieu aux conditions du marché.

Créances/engagements sociétés liées au 1.1.2013 et 31.12.2013 En millions de CHF	31.12.2013	1.1.2013
Créances sur des sociétés liées	26	–
Engagements envers des sociétés liées	439	605

Par crédits aux organes, on entend toutes les créances de PostFinance sur les membres de son comité directeur, de son Conseil d'administration et de son organe de révision ainsi que ses créances sur la Direction du groupe et sur le Conseil d'administration de La Poste Suisse SA. La définition s'étend également aux personnes contrôlées par les membres des organes.

PostFinance n'accorde de crédits et d'hypothèques qu'à la faveur de coopérations. Ces crédits et hypothèques ne sont pas considérés comme des crédits aux organes au sens strict et ne sont donc pas présentés dans le rapport de gestion.

Parties liées

Hormis celles effectuées avec les membres du comité directeur et de la direction (cadres supérieurs et titulaires de fonctions d'experts particulières), toutes les transactions (telles qu'opérations sur titres, services de paiement, octroi de crédits et rémunération de dépôts) avec des parties liées sont réalisées aux conditions applicables aux tiers.

Pour le comité directeur et les membres de la direction, PostFinance applique les conditions préférentielles usuelles dans la branche.

17 | Répartition du bilan entre la Suisse et l'étranger

Répartition du bilan entre la Suisse et l'étranger En millions de CHF	31.12.2013		1.1.2013	
	Suisse	Etranger	Suisse	Etranger
Actifs				
Liquidités	39 090	24	44 837	23
Créances sur les banques	3 546	6 387	3 564	1 127
Créances sur les clients	9 893	1	8 484	1
Créances hypothécaires	1	–	1	–
Immobilisations financières	23 041	31 413	20 370	35 738
Participations	10	4	294	4
Immobilisations corporelles	954	–	890	–
Immobilisations incorporelles	1 800	–	2 000	–
Comptes de régularisation	367	353	357	426
Autres actifs	95	39	84	73
Total des actifs	**78 797**	**38 221**	**80 881**	**37 392**
Passifs				
Engagements envers les banques	2 274	106	6 599	94
Engagements envers les clients sous forme d'épargne et de placements	41 016	1 569	35 807	1 027
Autres engagements envers les clients	62 737	1 797	66 088	1 387
Obligations de caisse	161	–	195	–
Comptes de régularisation	173	0	105	0
Autres passifs	133	4	131	0
Correctifs de valeur et provisions	101	–	158	–
Capital social	2 000	–	2 000	–
Réserve légale générale	4 682	–	4 682	–
Bénéfice de l'exercice	265	–	–	–
Total des passifs	**113 542**	**3 476**	**115 765**	**2 508**

18 | Répartition des actifs par pays / groupes de pays

Répartition des actifs par pays/ groupes de pays En millions de CHF, %	31.12.2013		1.1.2013	
	Valeur absolue	Part en %	Valeur absolue	Part en %
Actifs				
Suisse	78 796	67,3	80 881	68,4
Europe	33 434	28,6	32 529	27,5
Amérique du Nord	2 783	2,4	3 166	2,7
Autres pays	2 005	1,7	1 697	1,4
Total des actifs	**117 018**	**100,0**	**118 273**	**100,0**

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 Gouvernance d'entreprise
55 **Comptes annuels statutaires**

19 | Bilan par monnaies

Bilan par monnaies
Au 31.12.2013
En millions de CHF

	CHF	EUR	USD	GBP	JPY	Autres	Total
Actifs							
Liquidités	38 971	143	–	–	–	–	39 114
Créances sur les banques	8 235	282	1 367	24	5	20	9 933
Créances sur les clients	9 881	13	0	0	0	0	9 894
Créances hypothécaires	1	–	–	–	–	–	1
Immobilisations financières	51 376	2 288	526	123	44	97	54 454
Participations	10	4	–	–	–	0	14
Immobilisations corporelles	954	–	–	–	–	–	954
Immobilisations incorporelles	1 800	–	–	–	–	–	1 800
Comptes de régularisation	683	36	1	0	–	0	720
Autres actifs	132	1	0	1	0	0	134
Total des positions portées à l'actif	**112 043**	**2 767**	**1 894**	**148**	**49**	**117**	**117 018**
Prétentions à la livraison découlant d'opérations sur devises	1 113	233	55	18	2	26	1 447
Total des actifs	**113 156**	**3 000**	**1 949**	**166**	**51**	**143**	**118 465**
Passifs							
Engagements envers les banques	2 109	217	52	1	0	1	2 380
Engagements envers les clients sous forme d'épargne et de placements	41 510	1 075	–	–	–	–	42 585
Autres engagements envers les clients	61 652	1 355	1 449	41	6	31	64 534
Obligations de caisse	155	6	–	–	–	–	161
Comptes de régularisation	173	0	0	0	–	0	173
Autres passifs	137	–	0	–	–	–	137
Correctifs de valeur et provisions	101	–	–	–	–	–	101
Capital social	2 000	–	–	–	–	–	2 000
Réserve légale générale	4 682	–	–	–	–	–	4 682
Bénéfice de l'exercice	265	–	–	–	–	–	265
Total des positions portées au passif	**112 784**	**2 653**	**1 501**	**42**	**6**	**32**	**117 018**
Engagements de livraison découlant d'opérations sur devises	357	349	388	56	45	95	1 290
Total des passifs	**113 141**	**3 002**	**1 889**	**98**	**51**	**127**	**118 308**
Position nette par devise	**15**	**–2**	**60**	**68**	**–**	**16**	**157**

Informations se rapportant aux opérations hors bilan

20 | Instruments financiers dérivés ouverts

Instruments financiers dérivés ouverts Au 31.12.2013 En millions de CHF		Instruments de négoce			Instruments de couverture		
		Valeurs de remplacement positives	Valeurs de remplacement négatives	Montant du sous-jacent	Valeurs de remplacement positives	Valeurs de remplacement négatives	Montant du sous-jacent
Instruments de taux							
SWAPS IRS		–	–	–	48	16	3 857
Devises / métaux précieux							
Contrats à terme		4	3	666	11	0	516
SWAPS CCIRS		1	1	121	32	–	144
Total des instruments financiers dérivés ouverts							
Avant impact des contrats de netting	**31.12.2013**	5	4	787	91	16	4 517
	1.1.2013	14	2	761	80	40	3 492
Après impact des contrats de netting	**31.12.2013**	5	4	787	91	16	4 517
	1.1.2013	14	2	761	80	40	3 492

Informations se rapportant au compte de résultat

L'absence de valeurs comparatives pour 2012 s'explique par le fait que l'exercice 2013 est le premier pour lequel on a établi des comptes annuels conformes aux DEC.

21 | Résultat des opérations de négoce

Résultat des opérations de négoce En millions de CHF	2013
Négoce de devises et de billets	158
Négoce de dérivés sur taux d'intérêt	0
Négoce de titres	–
Négoce de métaux précieux [1]	–
Total du résultat du négoce	**158**

1 PostFinance ne pratique pas le négoce de métaux précieux.

22 | Charges de personnel

Charges de personnel En millions de CHF	2013
Salaires et allocations (y c. jetons de présence et indemnités aux organes de la banque)	369
Prestations sociales	37
Contributions aux institutions de prévoyance professionnelle	47
Autres charges de personnel	18
Total des charges de personnel	**471**

23 | Autres charges d'exploitation

Autres charges d'exploitation En millions de CHF	2013
Coûts des locaux et énergie	57
Coûts de l'informatique, des machines, du mobilier, des véhicules et autres installations	152
Autres charges d'exploitation	261
Total des autres charges d'exploitation	**470**

24 | Produits et charges extraordinaires

Produits extraordinaires En millions de CHF	2013
Reprises de dépréciations	71
Autres produits extraordinaires	0
Total des produits extraordinaires	**71**

Charges extraordinaires En millions de CHF	2013
Pertes résultant de la vente d'immobilisations	–
Autres charges extraordinaires	–
Total des charges extraordinaires	–

La structure de notation et les spreads de crédit représentent les principaux facteurs influant sur la constitution et la dissolution de correctifs de valeur du portefeuille d'immobilisations. Lors des exercices précédents, des dépréciations forfaitaires ont été comptabilisées principalement sur les obligations détenues jusqu'à l'échéance. Compte tenu de l'évolution positive, 64 millions de francs ont pu être dissous avec effet sur le résultat en 2013. Les variations de valeur des découverts des comptes postaux et les correctifs de valeur individuels ont également contribué au résultat.

25 | Charges d'impôts

Les charges d'impôts résultant des impôts sur le bénéfice et le capital s'élèvent à 79 millions de francs. L'impôt sur le bénéfice a été calculé avec un taux d'imposition de 22%.

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels à l'Assemblée générale des actionnaires de PostFinance SA, Berne

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de PostFinance AG, comprenant le bilan, le compte de résultat, le tableau de financement et l'annexe (pp 55 à 81) pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2013.

Responsabilité du Conseil d'administration
La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux directives régissant l'établissement des comptes pour les banques, aux dispositions légales et aux statuts, incombe au Conseil d'administration. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le maintien d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation des comptes annuels afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, le Conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

Responsabilité de l'organe de révision
Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit conformément à la loi suisse et aux Normes d'audit suisses (NAS). Ces normes requièrent de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives.

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes annuels. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, pour définir les procédures d'audit adaptées aux circonstances, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour former notre opinion d'audit.

4 Entretien
7 Evolution de l'activité
17 Personnel
23 Durabilité et engagement
29 Rapport de situation
43 Gouvernance d'entreprise
55 **Comptes annuels statutaires**

Opinion d'audit
Selon notre appréciation, les comptes annuels pour l'exercice clos au 31 décembre 2013 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats, en conformité avec les directives régissant l'établissement des comptes pour les banques, et sont conformes à la loi suisse et aux statuts.

Rapport sur d'autres dispositions légales
Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 728 CO et art. 11 LSR) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Conformément à l'art. 728a al. 1 ch. 3 CO et à la Norme d'audit suisse 890, nous attestons qu'il existe un système de contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation des comptes annuels défini conformément aux prescriptions du Conseil d'administration.

En outre, nous attestons que la proposition relative à l'emploi du bénéfice au bilan est conforme à la loi suisse et aux statuts et recommandons d'approuver les comptes annuels qui vous sont soumis.

KPMG SA

Kurt Stoll
Expert-réviseur agréé
Réviseur responsable

Jakub Pesek
Expert-réviseur agrée

Berne, 28 février 2014

A propos du présent rapport

Téléchargement

Le présent rapport de gestion de PostFinance SA est disponible sous forme électronique et peut être téléchargé à l'adresse www.postfinance.ch/rapportdegestion.

Commande

Des exemplaires imprimés du présent rapport de gestion peuvent être commandés en ligne à l'adresse www.postfinance.ch/commande-rapportdegestion.

Structure des rapports de la Poste

Les rapports de la Poste comprennent les documents suivants:

- Rapport de gestion de La Poste Suisse SA
- Rapport financier de La Poste Suisse SA (rapport de situation, gouvernance d'entreprise et comptes annuels)
- Rapport de gestion de PostFinance SA
- Rapport d'activité de CarPostal Suisse SA

Impressum

Edition et contact
PostFinance SA
Mingerstrasse 20
3030 Berne
Suisse

Téléphone +41 58 338 25 00
Contact médias +41 58 338 30 32
www.postfinance.ch

Conception et gestion de projet
Communication PostFinance SA, Berne
phorbis Communications SA, Bâle

Texte
PostFinance SA, Berne
Klarkom AG, Berne

Photos
Günter Bolzern, Bülach
Rolf Siegenthaler, Berne et diverses sources

Maquette et composition
phorbis Communications SA, Bâle

Traduction et relecture
Service linguistique Poste, Berne

Impression
Stämpfli AG, Berne

Numéro ISSN 2296-8148

Papier
Le présent rapport de gestion est imprimé sans impact sur le climat, sur du papier entièrement recyclé et sans azurant optique, certifié FSC (www.fsc.org). Le papier RecyStar Polar porte également le label environnemental Ange Bleu (www.blauer-engel.de), qui distingue les produits particulièrement respectueux de l'environnement, ainsi que le label écologique de l'Union européenne (www.ecolabel.eu).

PERFORMANCE
myclimate
neutral
Imprimé
No. 01-13-132561 – www.myclimate.org
© myclimate – The Climate Protection Partnership

FSC
www.fsc.org
RECYCLÉ
Papier fait à partir
de matériaux recyclés
FSC® C005019

PostFinance SA
Mingerstrasse 20
Case postale
3030 Berne
Suisse

Téléphone +41 58 338 25 00

www.postfinance.ch

PostFinance

450.00 FR (233501) 03.2014 PF