



L'ESSENTIEL DU CIC 2020 NORD OUEST

Le CIC de votre région



[Chiffres au 31/12/2019]



Construisons dans un monde qui bouge.

CIC NORD OUEST, EXPERTISES ET COMPÉTENCES

AU PLUS PROCHE DES BESOINS ET ATTENTES DES CLIENTS DE SON TERRITOIRE

Présent sur 10 départements des régions Hauts-de-France et Normandie, le CIC Nord Ouest compte près de 2 400 collaborateurs et dispose d'un réseau d'environ 300 points de ventes.

Son organisation, basée sur une forte décentralisation et des circuits de décision courts, est au service de plus de 840 000 clients.



Direction de la Banque

Comité de Direction

De gauche à droite :

Olivier Clerget,
Directeur du marché Banque Privée

Jean-Louis Marc,
Directeur du marché Entreprises

Philippe Gand,
Directeur des ressources

Anne-Sophie Van Hoove,
Directrice générale

Guy Ancel,
Directeur des engagements

Jean-Louis Basquin,
Directeur de l'innovation

François Fontaine,
Directeur du marché Grand Public

LE MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Les résultats commerciaux et financiers de l'exercice 2019 sont satisfaisants et en alignement avec les objectifs de notre plan stratégique 2019-2023 *ensemble#nouveaumonde*.

Le nombre de clients progresse sur les trois marchés : Grand Public, Entreprises et Banque Privée. En outre, le taux d'équipement en produits et services de ces clients augmente, confirmant notre rôle de banque relationnelle de référence et de proximité.

Nos « fondamentaux » progressent également : le cumul des encours bancaires de crédit et d'épargne dépasse désormais les 40 milliards d'euros.

L'effet conjugué de la croissance des volumes et d'une gamme de produits et services toujours plus large et innovante, en lien avec les attentes de nos clients, permet d'afficher un produit net bancaire en augmentation.

Grâce à la maîtrise des frais généraux et du coût du risque, le résultat net s'inscrit en hausse.

Pour autant, le monde bancaire est en pleine mutation et nous devons, en permanence, nous adapter. Au-delà de la persistance des taux bas et du renforcement de la réglementation, la révolution digitale nous a fait entrer dans une nouvelle ère : les innovations foisonnent, de nouveaux acteurs émergent, le comportement et les attentes des clients changent en profondeur. Tout cela nous incite à adapter en permanence notre propre *business model*.

C'est dans ce cadre que s'inscrit notre plan stratégique, qui se décline en trois priorités :

- Être une banque relationnelle de référence.
- Être une banque engagée et adaptée au nouveau monde.
- Être une banque innovante et multiservice.

2020 est marquée par la crise liée à la pandémie de Covid-19. Dans ce contexte bouleversé, nos priorités stratégiques et notre ambition d'accompagner nos clients au plus près de leurs besoins prennent encore plus de sens. Le CIC s'est mobilisé pour apporter une protection maximale à ses collaborateurs, tout en accompagnant ses clients au plus près de leurs besoins. Il a pris des mesures exceptionnelles pour aider particuliers, professionnels et entreprises à surmonter cette situation et continuer à s'engager au service de l'économie réelle et de ceux qui entreprennent.

« Continuer à affirmer notre rôle de banque relationnelle de référence et de proximité »



Nicolas Théry
Président du conseil d'administration



Anne Sophie Van Hoove
Directrice générale

CHIFFRES CLÉS [au 31 décembre 2019]



276

POINTS DE VENTE



408

DAB



PLUS DE
840 000

CLIENTS

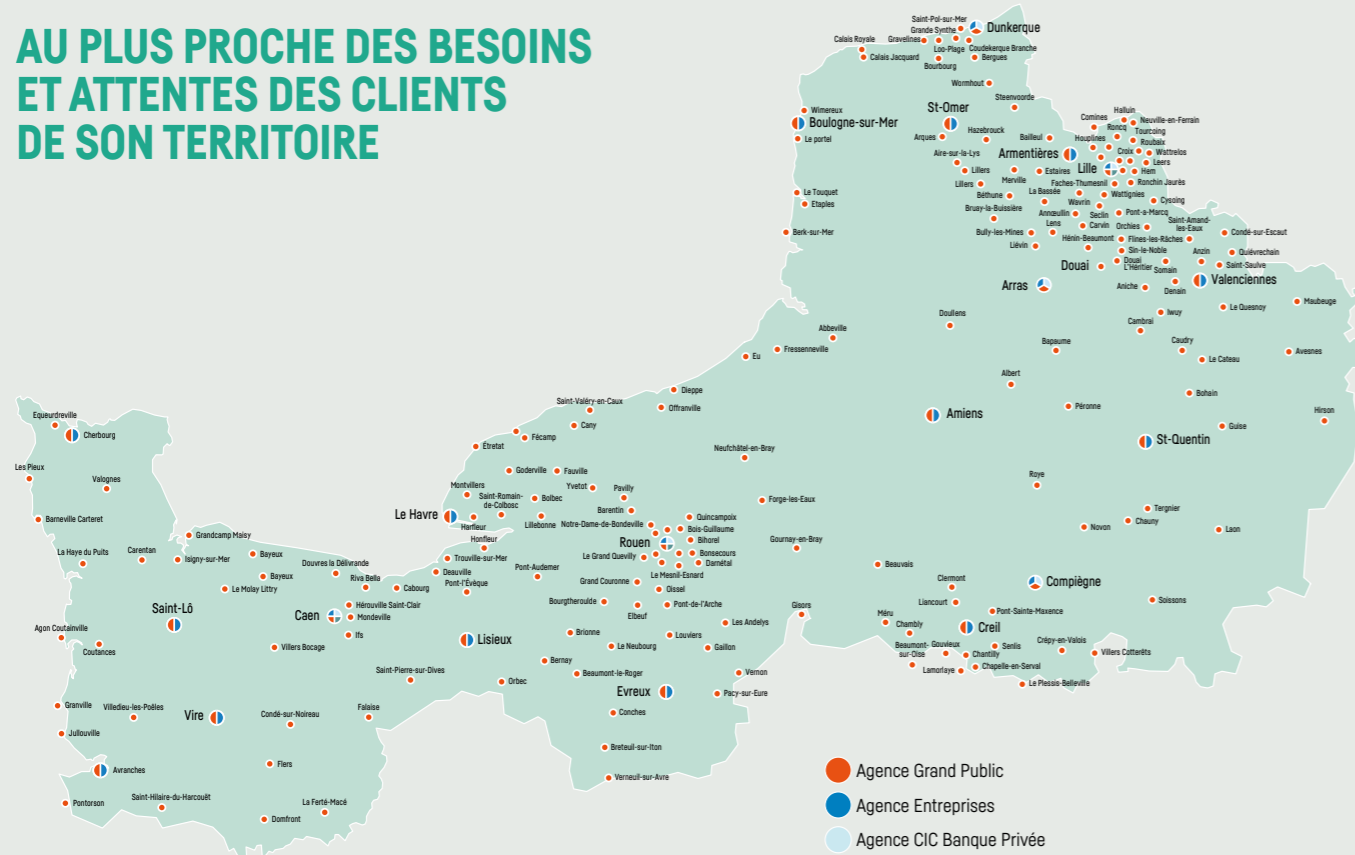


PRÈS DE
2 400

COLLABORATEURS

CIC NORD OUEST, PROXIMITÉ ET RÉACTIVITÉ

**AU PLUS PROCHE DES BESOINS
ET ATTENTES DES CLIENTS
DE SON TERRITOIRE**



Faits marquants 2019

En 2019, le CIC Nord Ouest a mis en place une nouvelle organisation afin de donner plus d'autonomie aux agences tout en restant proche de nos clients, de leurs souhaits et préoccupations. Ainsi, trois directions de marché ont été créées : Grand Public, Entreprises et Banque Privée.

La priorité a également été donnée à l'innovation avec la création d'une Direction de l'innovation, dont le rôle est double : accompagner la transformation digitale de la banque et de ses collaborateurs et favoriser l'économie régionale en faisant se rencontrer start-up et entreprises « établies ». 20 workshops impliquant plus de 600 entreprises ont été organisés dans ce cadre.

L'année 2019 a également été marquée par la réintégration du bâtiment Le Corbusier à Lille, après deux ans de travaux. Ce bâtiment abrite désormais le siège social de la banque ainsi qu'une agence Grand Public, une agence Banque Privée et des agences Entreprises, Grandes Entreprises, Associations et Institutionnels.

Fin 2019, est arrivée une nouvelle Directrice générale, Anne Sophie Van Hoove, qui succède à Eric Cotte, nommé Directeur général du CIC Lyonnaise de Banque.



Siège du CIC Nord Ouest à Lille

Perspectives 2020

L'année 2020 est marquée par la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19. Dans ce contexte bouleversé, le CIC a pris des mesures exceptionnelles pour aider particuliers, professionnels et entreprises à surmonter cette situation. L'ensemble des équipes sont mobilisées pour accompagner nos clients et déployer les trois priorités de notre plan stratégique 2019-2023 *ensemble#nouveau monde* qui prennent d'autant plus de sens dans la période que nous traversons.

2020 s'inscrit résolument dans la poursuite du déploiement de ce plan. Pour mieux accompagner nos clients au plus près de leurs besoins, la relation omnicanale, avec le conseiller comme pivot de la relation, sera renforcée avec le lancement de nouvelles applications mobiles. L'accompagnement des start-up innovantes sera également conforté avec la poursuite des workshops, le développement des webinars et le lancement d'un concours « CIC Start Innovation Business Awards » ouvert aux entreprises des régions Hauts-de-France et Normandie.

Dans cette période bouleversée, l'engagement RSE continuera d'être présent en 2020. C'est un facteur clé de croissance durable.



CONSTRUIRE ENSEMBLE

une banque universelle de premier plan

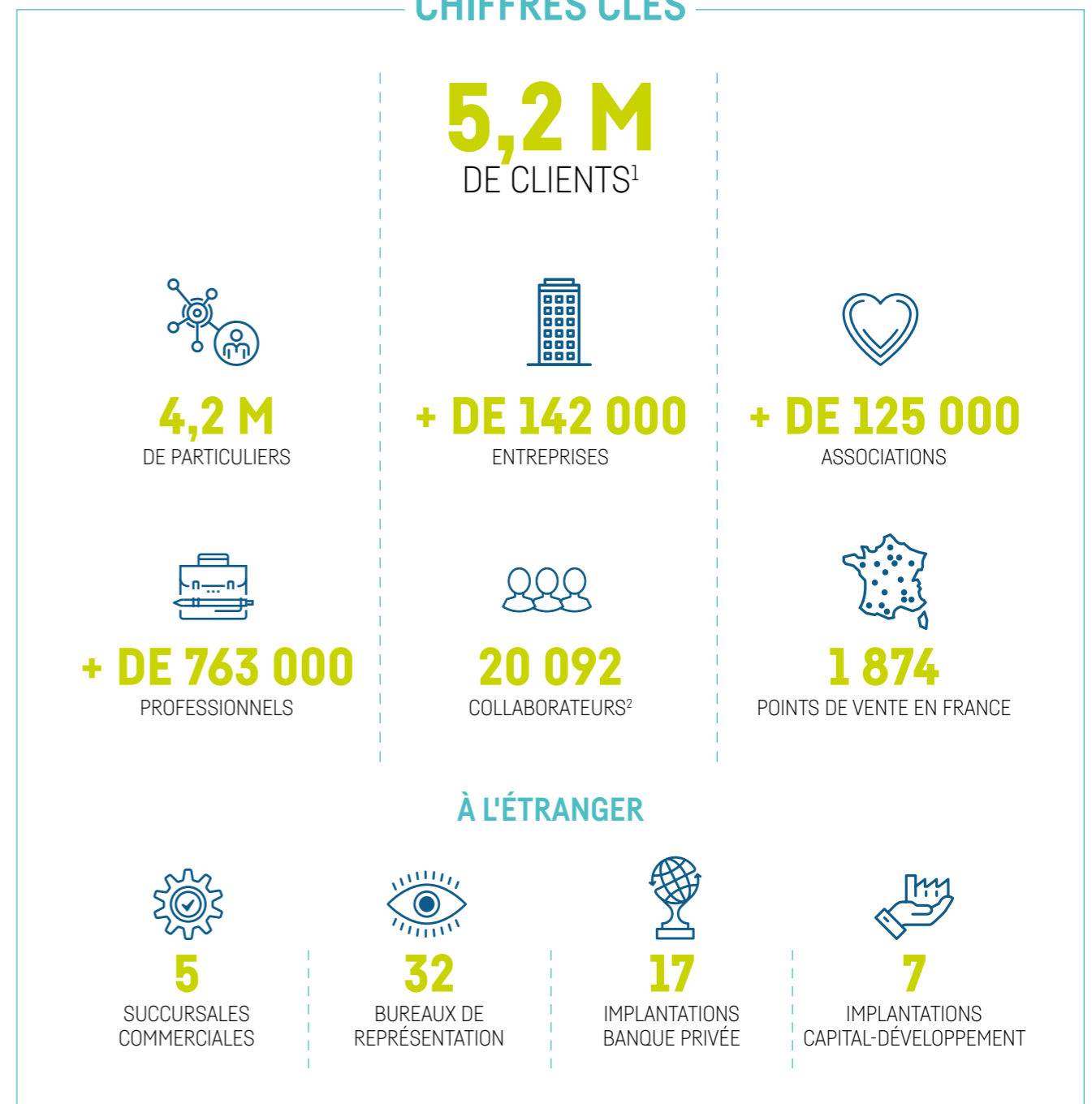
Porté par 20 000 collaborateurs au service de plus de 5 millions de clients, le CIC construit sa différence depuis plus de 160 ans. Banque de premier plan en France, il s'appuie sur l'esprit d'initiative, la capacité d'innovation et le désir d'entreprendre ainsi que sur des valeurs fortes de solidarité, de proximité et de responsabilité, qu'il partage avec sa maison-mère, Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Le CIC conjugue tous les métiers de la finance, de l'assurance, de la téléphonie mobile et des services technologiques de pointe. Depuis plusieurs années, le CIC valorise une relation à la fois physique, digitale et multiservice. Son modèle d'entreprise a pour ambition la qualité du service client. Le CIC est ainsi à l'écoute de ses clients pour construire au quotidien une offre toujours plus performante.

Fort de sa proximité locale et historique avec ses clients, le CIC les accompagne au plus près, sur le terrain, et met son esprit d'entreprendre au service de l'effort de reconstruction suite à la crise sanitaire du Covid-19.

Reconstruisons ensemble dans un monde qui bouge.

CHIFFRES CLÉS



¹Réseau bancaire. ²Equivalent temps plein.

RÉPONDRE AUX DIFFÉRENTS BESOINS

en s'appuyant sur des marques spécialisées

Le CIC propose des solutions adaptées aux besoins de tous ses clients, particuliers, professionnels, entreprises ou associations. Pour les accompagner dans leur développement, le CIC dispose d'une gamme de prestations adaptées à travers cinq pôles de compétences s'appuyant chacun sur des marques dédiées.

1 - LA BANQUE DE DÉTAIL

regroupe :

- le réseau bancaire composé des banques régionales (**CIC Est**, **CIC Lyonnaise de Banque**, **CIC Nord Ouest**, **CIC Ouest**, **CIC Sud Ouest**) et du **CIC en Île-de-France*** ;
- et les métiers spécialisés dont les offres sont commercialisées par le réseau :
 - Assurance de biens, de personnes et assurance-vie (**CIC Assurances**) ;
 - Crédit-bail mobilier (**CIC Leasing**) et immobilier (**CIC Real Estate Lease**) ;
 - Affacturage (**CIC Factoring Solutions**) ;
 - Gestion collective pour compte de tiers (**Crédit Mutuel Asset Management**, et le centre de métier de gestion d'actifs **Crédit Mutuel Investment Managers**) ;
 - Épargne salariale (**CIC Epargne Salariale**) ;
 - Immobilier (**CIC Immobilier**) ;
 - Accompagnement à l'international (**CIC Aidexport**).

* CIC, holding et banque de tête de réseau, est également banque régionale en Île-de-France.



2 - LA BANQUE DE FINANCEMENT

accompagne la grande clientèle du CIC - clients grandes entreprises et investisseurs institutionnels - à travers des solutions personnalisées, en France comme à l'international.

4 - LES ACTIVITÉS DE MARCHÉ

proposent aux clients entreprises, investisseurs institutionnels et sociétés de gestion, des solutions de placement, d'investissement, de couverture des risques et d'asset servicing à travers **CIC Marchés** et **CIC Market Solutions**.

3 - LA BANQUE PRIVÉE

propose un savoir-faire en matière de gestion financière et d'organisation patrimoniale. Ce métier s'appuie sur des filiales dédiées dont les principaux acteurs sont **CIC Banque Privée** et **Banque Transatlantique** en France, et **Banque de Luxembourg** et **Banque CIC en Suisse** à l'international.



5 - LE CAPITAL-DÉVELOPPEMENT

réunit les activités de prise de participation, de conseil en fusions-acquisitions et d'ingénierie financière et boursière. **Crédit Mutuel Equity**, premier opérateur français à capitaux bancaires, est l'outil du groupe pour accompagner en fonds propres les entreprises.

UN BILAN FINANCIER SOLIDE

Le CIC connaît une progression de ses résultats en 2019. Fruit de l'engagement et du savoir-faire des collaborateurs et des réseaux, ses bonnes performances valident la stratégie de son offre multiservice qui bénéficie en outre de la solidité de sa maison-mère, Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

PRODUIT NET BANCAIRE 5 213 M€	RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION 1 962 M€	RÉSULTAT NET 1 468 M€
COEFFICIENT D'EXPLOITATION 62,4 %	TOTAL DU BILAN 313 830 M€	CAPITAUX PROPRES 15 663 M€
DÉPÔTS DE LA CLIENTÈLE 169 306 M€	CRÉDITS À LA CLIENTÈLE 188 523 M€	RATIO DE SOLVABILITÉ (CET 1) 12,9 %

NOTATIONS LONG TERME

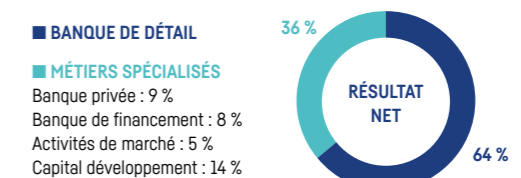
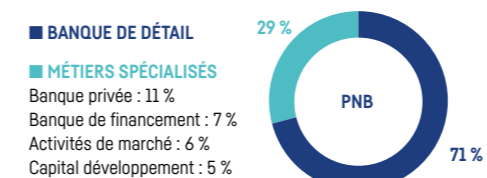
STANDARD & POOR'S
A
PERSPECTIVE STABLE
(AU 25/11/2019)

MOODY'S
Aa3
PERSPECTIVE STABLE
(AU 04/11/2019)

FITCH RATINGS
AA-
PERSPECTIVE NÉGATIVE
(AU 30/03/2020)

Standard & Poor's : note groupe Crédit Mutuel.
Moody's : note Crédit Mutuel Alliance Fédérale/BFCM et CIC.
Fitch Ratings : note Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

RÉPARTITION DU PNB ET DU RÉSULTAT NET PAR ACTIVITÉ



PROPOSER DES SERVICES ADAPTÉS

pour répondre aux attentes des clients

Le CIC s'engage chaque jour à répondre aux besoins et attentes de plus de 5 millions de clients en leur proposant des offres de bancassurance diversifiées et des produits et services complémentaires.



OFFRE BANCAIRE

Depuis son origine, le CIC délivre des solutions adaptées aux besoins de ses clients en matière de tenue de compte courant, de moyens de paiement, d'épargne et de financement. Il propose des produits dédiés à chaque étape de la vie : de l'épargne jeune au Livret d'Épargne pour les Autres en passant par l'assurance-vie, du financement des études ou du permis de conduire au financement d'un logement ou d'un véhicule, etc.

► Des moyens de paiement de plus en plus simples et sécurisés

Pour acheter sur le web sans divulguer les données de la carte de paiement, le service Payweb Card¹ permet de générer un numéro de carte virtuel à saisir en lieu et place du numéro réel de la carte. Après activation de ce service, il suffit de se munir de la carte de clés personnelles, de se connecter sur l'Espace client, d'inscrire le montant de l'achat et de saisir votre code de sécurité Confirmation Mobile. Un numéro virtuel à 16 chiffres est aussitôt généré accompagné d'un cryptogramme visuel et d'une date de fin de validité.

Outre le service Payweb Card, le CIC propose les solutions de paiement dématérialisées : Lyf Pay², Apple Pay³ et Paylib⁴.

¹ Dans le cadre de votre abonnement à notre service de banque en ligne Filbanque.

² Le service Lyf Pay proposé par le CIC est opéré par LYF. LYF, Etablissement de monnaie électronique agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), Société anonyme au capital de 15 200 000 euros, dont le siège social est 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen 67000 STRASBOURG - 330 623 414 RCS Strasbourg.

³ Le service Apple Pay est proposé par le CIC aux particuliers titulaires de cartes de paiement CIC. Service soumis à conditions. Paiement avec appareils Apple compatibles chez les commerçants équipés. Voir détails en agence CIC proposant ce service et sur HYPERLINK "http://www.cic.fr" www.cic.fr. Pour obtenir la liste des appareils compatibles avec Apple Pay, consultez support.apple.com/km207105. Apple, logo Apple, Apple Pay, Apple Watch, Face ID, iPhone, iPad, iMac, Mac, MacBook et Touch ID sont des marques déposées d'Apple Inc., enregistrées aux États-Unis et dans d'autres pays.

⁴ Le service Paylib proposé par le CIC est opéré par Paylib Services. Paylib Services, Société par Actions Simplifiée au capital de 1 319 670 euros, dont le siège social est situé 71 boulevard National - 92250 La Garenne Colombes - 522 048 032 RCS Nanterre.

ASSURANCE

Les assurances du CIC couvrent une large gamme de besoins pour protéger un véhicule, une habitation, la santé, la famille, la retraite, une activité professionnelle, un emprunt ou encore un animal de compagnie. En adéquation avec les évolutions des transports, le CIC protège également les conducteurs de trottinette électrique, hoverboard, gyropode⁵, en cas de dommages matériels et corporels qu'ils pourraient causer aux autres dans le cadre d'une assurance Mobilité Urbaine dédiée.



► L'offre Complémentaire Santé, une protection sur mesure

Si, depuis janvier 2020, le déploiement progressif du dispositif 100% Santé améliore la couverture des frais de certains postes de soin, la Complémentaire Santé reste nécessaire pour compléter les remboursements de la Sécurité sociale. Complémentaire Santé du CIC propose des garanties complètes, modulables selon le besoin mais aussi des services tels que :

- la liberté dans le choix des professionnels de santé ;
- le paiement de frais médicaux⁶ avec la carte Avance Santé qui évite l'avance des frais ;
- des réductions de reste à charge auprès de nos partenaires opticiens et audioprothésistes ;
- la transmission de devis et justificatifs par l'envoi de photo depuis un téléphone mobile ;
- la téléconsultation médicale via MédecinDirect et un service d'accompagnement psychologique via Psya avec des professionnels qui conseillent, orientent et accompagnent en toute confidentialité ;
- l'accès à Visible Patient, une technologie d'imagerie médicale permettant à tous les chirurgiens d'obtenir une modélisation 3D des organes à analyser.

⁵ La souscription d'une assurance responsabilité civile spécifique est obligatoire pour les véhicules énumérés ci-dessus.

⁶ Après des professionnels de santé acceptant le paiement par carte bancaire.

PRODUITS ET SERVICES COMPLÉMENTAIRES



Téléphonie et internet

Rester joignable et connecté est possible avec les offres de téléphonie et internet proposées par le CIC. Forfait mini ou maxi, avec ou sans engagement, plusieurs offres sont disponibles au plus près des besoins de chaque client. Pour celles et ceux qui souhaitent changer de mobile régulièrement, le CIC propose une offre de location de mobile évolutive permettant de changer d'appareil tous les 12 ou 24 mois au profit d'un téléphone de nouvelle génération. Enfin, pour la maison, une offre très haut débit avec internet/TV/téléphonie est également proposée.



Télesurveillance

Pour protéger un logement des cambriolages, des agressions ou encore des incendies, le CIC propose Homiris, un service de télesurveillance 24h/24h, couplé à un système d'alarme connecté simple, performant et évolutif. Les offres comprennent l'installation sans frais, la mise à disposition du matériel et la maintenance, y compris le changement des piles, ainsi que des tests de bon fonctionnement effectués à distance. Homiris est commercialisé par une filiale à 100% de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, EPS, qui est numéro 1¹ de la télesurveillance résidentielle en France.

¹ EPS totalise 31% des parts de marchés sur ce secteur. Source Atlas 2019 En Toute Sécurité.

EPS (RCS Strasbourg n° 338 780 513) est titulaire d'une autorisation administrative délivrée par le CNAPS le 16/04/2018 sous le numéro AUT-067-2117-04-16-20180359358, qui ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.



Achat ou location du véhicule de son choix

Avec CIC Auto, chacun peut configurer et personnaliser son véhicule puis opter pour l'achat ou la location. Les offres de location sont modulables selon les besoins, la durée, l'apport et le kilométrage. Plus d'une cinquantaine de marques de voiture est proposée, de la citadine au monospace en passant par le SUV. En cas d'hésitation sur le modèle ou les options, il est toujours possible de reprendre une simulation faite en ligne, au téléphone ou en agence avec un conseiller.



Achat de logements neufs et anciens (selon les régions)

Si le CIC propose de financer ou d'assurer les logements, il est également possible de solliciter les conseillers pour trouver sa résidence. Ainsi, le CIC propose un large choix de maisons et d'appartements neufs dans l'ensemble du territoire ou anciens (uniquement pour CIC Nord Ouest et CIC Est) permettant aux clients de réaliser un investissement locatif pérenne ou de trouver leur future résidence principale.

Vous disposez d'un délai de réflexion de dix jours, si la vente est subordonnée à l'obtention du prêt, et si celui-ci n'est pas obtenu, le vendeur doit vous rembourser les sommes versées.



ACCOMPAGNER

tous ceux qui ont l'énergie d'entreprendre

Banque d'une PME sur trois, le CIC s'adresse à tous ceux qui se sentent entrepreneurs de leur vie, qu'ils soient chefs d'entreprise, professionnels, particuliers ou étudiants entrepreneurs. Il s'emploie à répondre à leurs besoins et accompagne leurs projets à chaque stade de la vie.



LE CIC, UN PARTENAIRE FIDÈLE ET ACTIF DE L'ENTREPRENEURIAT

Depuis de nombreuses années, le CIC est engagé dans de multiples partenariats avec des entrepreneurs et des professionnels :

- depuis 2008, le CIC est un partenaire majeur auprès de **WorldSkills France** pour les Olympiades des Métiers qui réunit, tous les deux ans, les jeunes talents dans plus de 50 métiers techniques, d'artisanat et de service ;
- depuis 2009, le CIC soutient **Moovjee**, une association qui accompagne les jeunes entrepreneurs, porteurs de projets et auto-entrepreneurs de 18 à 30 ans, dans la création et la reprise d'une entreprise pendant, ou dès la fin de leurs études. En 10 ans, plus de 1 300 jeunes ont été accompagnés par une communauté de plus de 200 mentors ;
- depuis plus de 10 ans, le CIC accompagne l'**Union des Auto-Entrepreneurs**, une association qui promeut et défend le régime de l'auto-entrepreneur et accompagne les démarches de professionnalisation des auto-entrepreneurs tout au long de leur projet ;
- depuis 2018, le CIC soutient les **CIC Esport Business Awards** dont le but est d'aider les nouveaux acteurs de ce secteur à développer leur entreprise et mieux faire connaître au grand public les métiers de l'Esport. L'année 2019 a été marquée par le partenariat avec la **Ligue française de League of Legends (LFL)**, compétition de référence en France du jeu League of Legends, et le parrainage de la 4^{ème} édition de l'**Esport Summit**, rendez-vous pour les professionnels de l'Esport ;
- enfin, 2019 a été marquée par le démarrage opérationnel du partenariat avec la **Banque européenne d'investissement** qui permet des financements partagés de montants compris entre 5 et 50 millions d'euros.

MISE À DISPOSITION DE CHARGÉS D'AFFAIRES DÉDIÉS

Le CIC met à disposition de ses clients professionnels, entreprises et exploitants agricoles, plus de 3 000 chargés d'affaires spécialisés et rodés à leurs problématiques. Plus récemment, le CIC a élargi son offre de compétences en nommant et formant des chargés d'affaires dédiés au développement des start-up et entreprises innovantes. Des lieux de rencontres baptisés **CIC Place de l'Innovation** ont également ouverts à Paris, Lyon et Marseille pour faciliter les démarches collaboratives et les échanges entre start-up, entrepreneurs, grandes écoles, PME et acteurs régionaux.



Répondre aux besoins des entreprises et accompagner leur développement

En complément des offres de gestion de comptes, de financement, d'épargne, d'assurance ou encore d'épargne salariale, le CIC propose des produits simplifiés répondant à certains besoins spécifiques.



Un accompagnement à la digitalisation des entreprises

Le CIC propose un Prêt Transition Numérique à taux bonifiés pour faciliter les projets de digitalisation des entreprises. En matière d'outils digitaux, le CIC met à disposition de ses clients une gamme de solutions adaptées à leurs besoins :

- **CIC e-factures by Épithète**¹, un service complet de facturation et règlement en ligne accessible aux associations, auto-entrepreneurs, TPE, PME/PMI, ETI, grandes entreprises ;
- une **offre d'affacturage dédiée aux TPE-PME** qui permet une gestion des postes clients 100 % digitalisée et sécurisée ;
- la **carte Ticket Restaurant* CIC** en partenariat avec Edenred², pour la gestion des titres-restaurant dématérialisés ;
- une **offre e-boutique** pour accompagner les clients sur de nouveaux canaux de distribution avec l'assistance d'une agence web pour la création de leur e-boutique, une solution d'e-paiement et un financement préférentiel.



Des démarches facilitées pour l'implantation à l'étranger

Le CIC aide ses clients professionnels et entreprises ayant un projet à l'international en les accompagnant dans leurs démarches locales d'implantation. Depuis la France, le CIC propose un pilotage du projet en lien avec un représentant du CIC dans la zone concernée. Celui-ci peut ainsi prendre en charge une ou plusieurs missions comme la recherche de locaux, ou encore la mise en relation avec des décideurs locaux.



Un soutien aux start-up et entreprises innovantes

Un dispositif spécifique est proposé aux clients start-up, PME et ETI et comprend, outre un accompagnement adapté, les services suivants :

- une solution de financement, le **Prêt Entreprise Innovante**, avec une franchise de remboursement pouvant aller jusqu'à deux ans ;
- un **closing express** pour remettre au client sous 48 heures les documents administratifs bancaires liés aux levées de fonds ;
- un service de conseil en **communication financière** ;
- un **accompagnement à l'international**.



¹Service fourni par Euro-Information Épithète. EURO-INFORMATION ÉPITHÈTE, SAS, au capital de 5 000 000 euros dont le siège social est au 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen 67000 Strasbourg, inscrite au RCS de Strasbourg sous le n° 822 035 242. ICS : FR53ZZ818DC4 Émetteur : EURO-INFORMATION ÉPITHÈTE.
²Carte Ticket Restaurant* émise par Edenred France SAS (393 365 135 R.C.S. Nanterre)

ÉTABLIR UNE RELATION DE PROXIMITÉ

en mettant la technologie au service de l'humain

Dans un monde en transformation, le CIC accélère sa transformation pour s'adapter aux nouveaux usages et besoins de ses clients qui souhaitent pouvoir accéder à des services au moment opportun. Grâce aux nouvelles technologies, le CIC renforce la relation et l'expérience client en s'appuyant sur la technologie au service de l'humain. A travers cette approche, le rôle des conseillers présents dans les 1 874 points de vente en France est réaffirmé, au cœur de l'organisation omnicanale.



LA TECHNOLOGIE, AU SERVICE DE L'HUMAIN ET DE LA PROTECTION DE L'INTIMITÉ NUMÉRIQUE

Fort de son avance technologique construite sur un système d'information commun et hautement sécurisé, le CIC innove continuellement pour répondre aux évolutions des besoins des clients.

Des solutions innovantes (solutions cognitives, reconnaissance optique des caractères) ont été déployées et l'analyse et l'utilisation pertinente des données ont été renforcées. Chaque jour, les collaborateurs utilisent l'intelligence artificielle, qu'il s'agisse d'analyseurs d'e-mails ou d'assistants virtuels (pour les produits d'assurance IARD, épargne, santé, prévoyance, crédit conso, etc.).

Toutes ces innovations technologiques sont mises au service d'une relation augmentée entre conseillers et clients : une relation fondée à la fois sur la liberté du client, qui doit pouvoir tout souscrire à distance, et sur l'accompagnement par le conseiller qui doit disposer d'outils utiles et efficaces. Levier majeur pour la mise en œuvre d'une stratégie multiservice, la technologie au service de l'humain est au CIC une source de développement fort.



BILAN RELATIONNEL CIC, CONSTRUIRE EN AGENCE UNE RELATION TOUJOURS MEILLEURE

Au CIC, une bonne relation bancaire n'est pas une relation standardisée. Les clients exigent de disposer du meilleur du digital pour leur gestion quotidienne, et souhaitent avant tout être bien accompagnés et conseillés en cas de besoin. Pour cela, les conseillers peuvent proposer à leurs clients de construire ensemble la relation qui leur convient le mieux, en réalisant un Bilan Relationnel adapté à leur situation (jeune, retraité, start-up ou professionnel).

Banque à distance, l'accès à de multiples services en ligne

La banque à distance permet aux clients d'effectuer de nombreuses démarches en toute autonomie via le site web www.cic.fr ou l'application mobile. Chaque client peut choisir, selon ses préférences, le degré d'autonomie avec lequel il va réaliser ses démarches et faire appel, quand il le souhaite, à un conseiller pour l'aider, l'accompagner et faire les bons choix dans ses projets. Plus de 280 fonctionnalités sont aujourd'hui disponibles sur le site web et l'application mobile couvrant ainsi une très grande variété de besoins des clients et leur permettant de gagner du temps.



Le devis ou la souscription à un contrat en quelques clics

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Un projet à réaliser ? Un logement ou une voiture à assurer ? De l'épargne à constituer ?

Aujourd'hui, la souscription à un contrat d'assurance automobile ou habitation, à un compte ou livret d'épargne, à un compte titre ou PEA, à un crédit renouvelable, un prêt travaux ou un prêt personnel est possible en ligne. A distance, les clients peuvent simuler un montant à emprunter, transmettre des justificatifs ou encore signer une offre.



Le pilotage facilité des cartes de paiement

Besoin de faire opposition sur une carte ou d'en augmenter le plafond ?

Une fois connecté à votre espace personnel de banque à distance, il est possible depuis l'onglet « Cartes » de piloter toutes les fonctionnalités d'une carte à savoir l'activation/désactivation des paiements sur internet et à l'étranger, la mise en opposition d'une carte avec commande simultanée d'une nouvelle, ou encore l'augmentation temporaire des plafonds de paiement et de retrait de la carte.



Plus de la moitié des connexions¹ à l'espace personnel de banque à distance se fait via les applications smartphone et tablettes.

Les clients se connectent entre 22 et 25 fois par mois avec une durée de connexion¹ moyenne de 2 minutes 54 sur iOS et de 3 minutes 13 sur Android. Les pages les plus consultées sont « Mouvements réalisés » et « Virements ».

¹ Données à fin mai 2019.



La déclaration de sinistre à tout moment

Un dégât des eaux ou un incident sur votre voiture à déclarer ?

La e-déclaration permet aux assurés automobile ou habitation de garder l'esprit serein en gérant les formalités de déclaration de sinistre à distance. Lors de la saisie des informations, l'assuré peut joindre tous les documents nécessaires au bon traitement de son dossier : photos, devis, factures... Après validation de la déclaration, un accusé de réception valide la prise en compte du sinistre sans démarche complémentaire. Si nécessaire, le gestionnaire du dossier prendra contact avec l'assuré.

ÊTRE ACTEUR DE LA CONSTRUCTION

d'un monde attentif à l'humain et son environnement

Au CIC, l'engagement sociétal s'inscrit dans le respect de l'humain et de son environnement. Les entités du groupe soutiennent, dans tous les territoires, de multiples projets et accompagnent des actions de mécénat et de sponsoring.

UNE ENTREPRISE QUI FAVORISE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET LA DIVERSITÉ

L'interdiction et la lutte contre toute forme de discrimination ou encore le respect de l'équité professionnelle entre les femmes et les hommes font partie des engagements du CIC. À ce titre, une attention particulière est portée à la représentation équilibrée des hommes et des femmes dans les différents emplois. Les actions en faveur de la diversité portent quant à elles sur le renforcement du nombre d'alternants, 25 % de ces postes étant réservés aux jeunes issus de quartiers prioritaires de la ville. Des mesures sont également en place pour l'emploi et l'insertion des travailleurs handicapés.



ENCOURAGER LES CLIENTS À L'ÉPARGNE SOLIDAIRE

Le CIC soutient les clients souhaitant aider financièrement des associations en proposant le Livret d'Épargne pour les Autres, produit labellisé par Finansol. 50, 75 ou 100 % des intérêts annuels sont reversés sous forme de dons aux associations partenaires qui œuvrent dans le domaine de l'urgence humanitaire (Action contre la Faim, Secours Catholique, Médecins du Monde), l'enfance (Association Petits Princes, UNICEF), le logement social (Fondation Abbé Pierre, Habitat et Humanisme), ou la recherche médicale (Institut Curie).



ADAPTER LES COMPÉTENCES ET LES EMPLOIS DES SALARIÉS AUX ÉVOLUTIONS DU MONDE

La politique sociale du CIC vise à créer les conditions pour accompagner au mieux les transformations profondes qui impactent ses différents métiers tout en favorisant le développement des carrières et le bien-être au travail. Au CIC, la formation a pour objectif d'aider les collaborateurs à s'adapter aux évolutions de leur métier et à prévenir les risques. Pour cela, 6,4 % de la masse salariale ont été investis dans la formation en 2019 avec un total de près de 737 000 heures de formation, soit 37 heures par salarié. Si le bien-être au travail se concrétise par des actions de prévention et de suivi de la santé et de la sécurité des collaborateurs ou par le droit à la déconnexion, il passe aussi par une mobilité favorisée pour les collaborateurs ou encore par une politique de protection sociale avancée.

LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE PAR L'ARRÊT DU FINANCEMENT DU CHARBON

Le CIC est un acteur engagé dans la réalisation du plan stratégique 2019-2023 de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, signataire de l'appel de Paris. Ce plan intègre un renforcement de ses politiques sectorielles pour lutter contre l'utilisation du charbon et des hydrocarbures non conventionnels et pour accompagner la transition énergétique de l'économie. Il acte également la décision de réduire à zéro l'exposition de ses portefeuilles de financement et d'investissement au charbon d'ici 2030 dans le monde.



UNE OFFRE DE FINANCEMENT ET DE SERVICES ADAPTÉE AUX PROBLÉMATIQUES ENVIRONNEMENTALES

En matière d'accompagnement, le CIC apporte aux particuliers des solutions de financement permettant de réduire leur consommation d'énergie, d'avoir recours à des énergies renouvelables pour leur logement, à des modes de transports individuels propres (VAE, véhicules hybrides ou électriques avec l'offre Eco-Mobilité) et des offres d'assurance incitant en particulier à diminuer la consommation de carburant. Le CIC propose aux épargnants des fonds ISR, notamment à travers l'épargne salariale, et des fonds Obligations vertes. En matière de prévention, les catastrophes naturelles (inondation, coulée de boue, avalanche, éboulement, affaissement de terrain) sont prises en charge dans les contrats d'assurance multirisques habitation proposés. Le CIC finance des projets tant pour les professionnels que pour les TPE-PME ou grandes entreprises, portant sur des énergies renouvelables ou générant des économies d'énergie et de carburant. Le CIC soutient également la démarche RSE des entreprises au niveau social ou environnemental en leur accordant des prêts dédiés.

L'ACCOMPAGNEMENT DE PROJETS CULTURELS ET DE PRÉSERVATION DU PATRIMOINE

Le CIC et ses filiales soutiennent de nombreuses manifestations culturelles et de préservation du patrimoine. Le groupe développe ainsi un mécénat culturel riche et varié. A Paris, depuis 2003, le CIC est le grand partenaire de l'Hôtel des Invalides (musée de l'Armée) qu'il accompagne dans ses actions patrimoniales. Le CIC associe son nom à diverses manifestations, expositions ou festivals. Par ailleurs, le CIC a fait de la musique un axe majeur de ses actions de mécénat et sponsoring en soutenant les « Victoires de la Musique Classique ». Le CIC est également partenaire fondateur du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence depuis sa création en 2003. En marge de cet événement, le Prix CIC Michel Lucas est remis, chaque année, à six jeunes musiciens prometteurs.



ÊTRE AU PLUS PROCHE DE CHAQUE CLIENT

1 CIC*
6, avenue de Provence
75009 Paris
Tél. : 01 45 96 96 96

5 BANQUES RÉGIONALES DE PROXIMITÉ

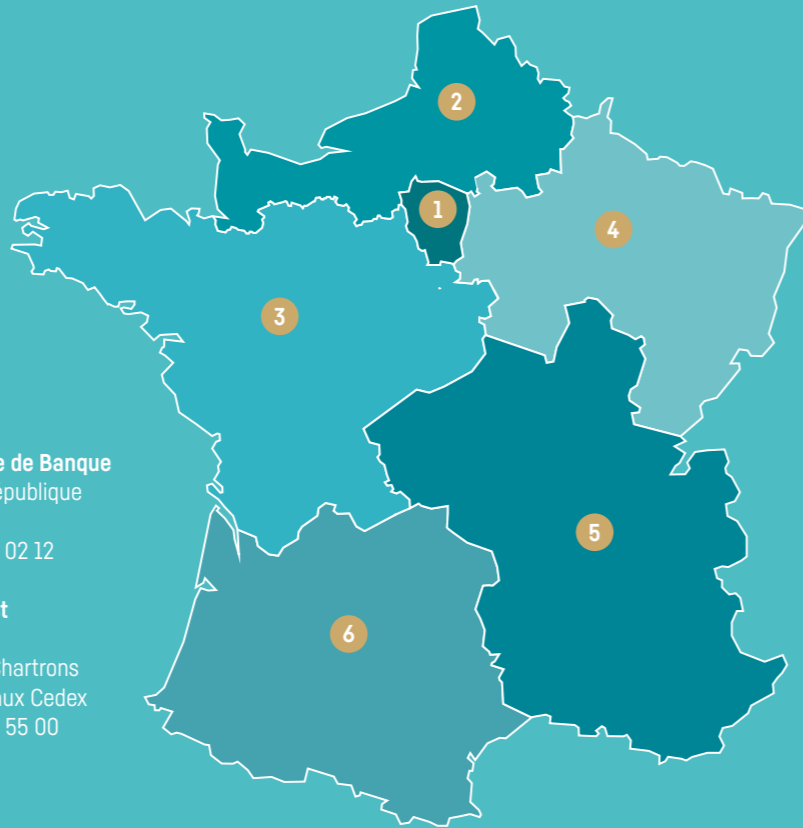
2 CIC Nord Ouest
33, avenue Le Corbusier
59800 Lille
Tél. : 03 20 12 64 64

3 CIC Ouest
2, avenue Jean-Claude Bonduelle
44000 Nantes
Tél. : 02 40 12 91 91

4 CIC Est
31, rue Jean Wenger-Valentin
67000 Strasbourg
Tél. : 03 88 37 61 23

5 CIC Lyonnaise de Banque
8, rue de la République
69001 Lyon
Tél. : 04 78 92 02 12

6 CIC Sud Ouest
Cité Mondiale
33058 Bordeaux Cedex
Tél. : 05 57 85 55 00



Retrouvez plus d'informations sur le site **WWW.CIC.FR**

* CIC, holding et banque de tête de réseau, également banque régionale en Île-de-France.

> MÉTIERS SPÉCIALISÉS

- **CIC Leasing** : www.cic-leasing.fr
- **CIC Real Estate Lease** : www.creditmutuel-leasing.eu
- **CIC Factoring Solutions** : www.cic-factoringsolutions.eu
- **CIC Epargne Salariale** : www.cic-epargnesalariale.fr
- **CIC Immobilier** : www.cic-immobilier.fr
- **Crédit Mutuel Asset Management** : www.creditmutuel-am.eu
- **EI Épithète** : www.epithete.com

> ACTIVITÉS DE MARCHÉ

- **CIC Market Solutions** : www.cic-marketsolutions.com

> BANQUE PRIVÉE

- **CIC Banque Privée** : www.cicbanqueprivee.com
- **Banque Transatlantique** : www.banquetransatlantique.com
- **Banque de Luxembourg** : www.banquedeluxembourg.com
- **CIC Suisse** : www.cic.ch

> CAPITAL-DÉVELOPPEMENT

- **Crédit Mutuel Equity** : www.creditmutuelequity.com



CARTOGRAPHIE DES IMPLANTATIONS À TRAVERS LE MONDE

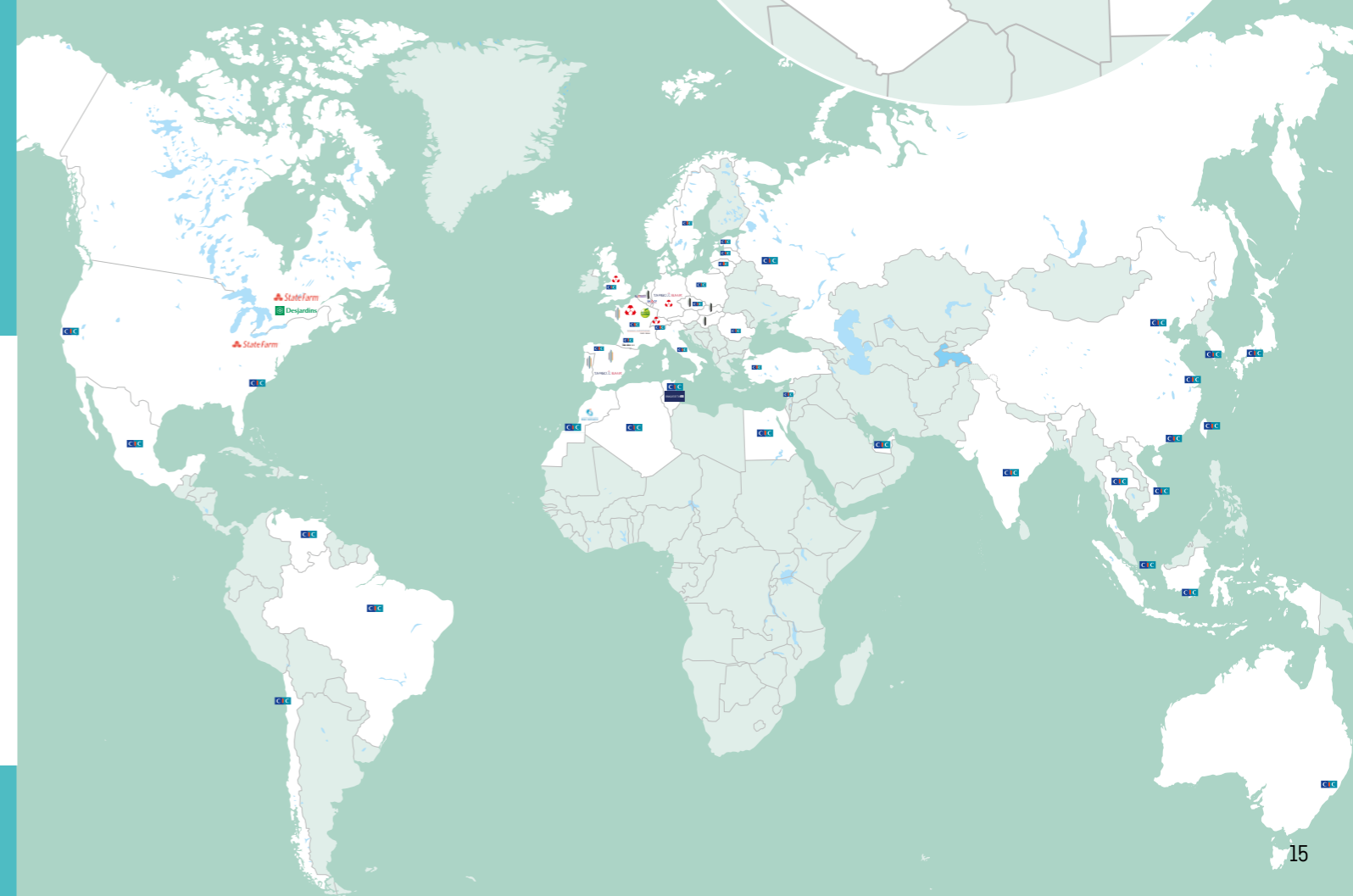
Le CIC accompagne ses clients sur les marchés étrangers grâce à une offre diversifiée et adaptée.

Les équipes localisées dans les succursales (Bruxelles, Londres, Hong Kong, New York et Singapour) et les 32 bureaux de représentation mettent à disposition de la grande clientèle et des métiers spécialisés, leurs compétences et leur connaissance des marchés nationaux et internationaux.

Le CIC s'appuie sur la force du réseau de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et sur ses partenariats stratégiques.



PRINCIPALES IMPLANTATIONS ET PARTENARIATS



WWW.CIC.FR



CIC – Société anonyme au capital de 608 439 888 euros - 6, avenue de Provence - 75009 Paris
Swift CMCIFRPP – Tél. : 01 45 96 96 96 – RCS Paris 542 016 381 – N° ORIAS 07 025 723 (www.orias.fr)
Banque régie par les articles L.511-1 et suivants du Code monétaire et financier
pour les opérations effectuées en qualité d'intermédiaires en opérations d'assurances
(immatriculations consultables sous www.orias.fr), contrats d'assurance de ACM VIE SA et ACM IARD SA,
entreprises régies par le code des assurances distribués sous la marque CIC Assurances.

