



L'ESSENTIEL DU CIC 2023 NORD OUEST

Le CIC de votre région _____



Chiffres au 31/12/2022



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, CIC Nord Ouest compte près de 2 350 collaborateurs et dispose d'un réseau de 260 points de ventes.

Son organisation, basée sur une forte décentralisation et des circuits de décision courts, est au service de plus de 900 500 clients.

Direction de la Banque

COMITÉ DE DIRECTION DU CIC NORD OUEST

De gauche à droite :

Jérôme Birba,
Directeur du Marché Entreprises

Jean-Louis Basquin,
Directeur de l'Innovation

Arnaud Schwarshaupt,
Directeur des Ressources Humaines

Anne Sophie Van Hoove,
Directrice générale

Christophe Caudron,
Directeur des Engagements

Olivier Clerget,
Directeur du Marché Banque Privée

François Fontaine,
Directeur du Marché Grand Public

Absent sur la photo :

Guy Ancel,
Directeur de la mise en œuvre et du pilotage de l'entreprise à mission et des politiques sectorielles

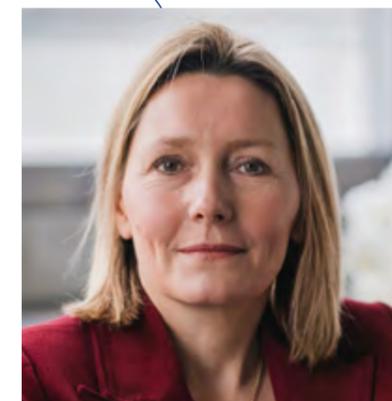


Le mot

ANNE SOPHIE VAN HOOVE & LAURENT MÉTRAL

du président et de la directrice générale du CIC Nord Ouest

Anne Sophie Van Hoove
Directrice générale
du CIC Nord Ouest



Laurent Métral
Président du conseil d'administration
du CIC Nord Ouest



- aller au-devant des commerçants, artisans, professions libérales grâce au dispositif *Mon Héros Local* ;
- animer des journées de proximité auprès des agriculteurs pour continuer à s'implanter sur ce marché ;
- informer nos clients et prospects à travers des webinaires experts ;
- rencontrer chaque année nos clients pour renforcer notre proximité, et leur apporter des conseils avisés à forte valeur ajoutée.

L'ensemble de ces actions, et bien d'autres, nous permettent d'afficher des performances 2022 qui s'inscrivent dans une bonne dynamique. En effet, CIC Nord Ouest enregistre une croissance de 4,9 % de son produit net bancaire, atteignant 602,6 millions d'euros. Le résultat brut d'exploitation progresse quant à lui de 8,1 % à 260,1 millions d'euros. Ces résultats confirment cette année encore la solidité de notre banque.

En 2023, nos équipes sont mobilisées pour relever de nouveaux challenges :

- renforcer notre présence d'acteur incontournable dans l'économie locale. Anticipation, expertise, réactivité en agence, sont autant d'atouts pour poursuivre notre croissance, et augmenter la satisfaction des clients chaque année ;
- accompagner la transition environnementale et sociale. Le dividende sociétal, lancé en janvier 2023, est un bel outil pour contribuer à l'immense défi qu'elle représente, au travers d'actions d'intérêt général. Nos engagements s'incarnent également au niveau local. Nous avons à ce titre créé la *Boost Academy*, qui soutient des jeunes au parcours chahuté, porteurs de projets, grâce à un dispositif sur-mesure ;
- innover pour toujours anticiper et s'adapter aux besoins et attentes de nos clients. Cela passe par la conception d'outils digitaux performants, mais aussi par l'évolution de nos offres, ou encore par la création de nouveaux moments de rencontres avec nos clients.

L'année 2023 s'inscrit pleinement au cœur de notre raison d'être *Ensemble, écouter et agir !*

“
2023,
se transformer,
se développer,
s'adapter, pour
toujours mieux
accompagner
nos clients et
leurs projets
”

Se transformer, se développer, s'adapter, pour toujours mieux accompagner nos clients et leurs projets, voilà l'état d'esprit qui anime les 2 350 collaborateurs du CIC Nord Ouest.

En 2022, nous avons confirmé notre engagement auprès de nos clients sur les Hauts-de-France et la Normandie.

En effet, c'est au travers d'actions concrètes que se traduit notre dynamisme sur le terrain.

En voici un aperçu :

- prévoir et comprendre les projets de nos clients et prospects entreprises et grandes entreprises, en leur proposant un pacte relationnel ;
- mettre en œuvre des événements ciblés à destination des start-up tels les *Speed-banking* ou les *Business Awards* ;
- promouvoir l'expertise du Club International en partageant les expériences des chefs d'entreprises ;
- valoriser nos offres Mentions Bac auprès des jeunes via des opérations de *street marketing* ;

CIC NORD OUEST,

PROXIMITÉ ET RÉACTIVITÉ

Au plus proche des besoins et attentes des clients de son territoire



CIC Nord Ouest récompense les start-up et entreprises innovantes les plus prometteuses de son territoire.

Chaque année, le concours CIC Start Innovation Business Awards permet de distinguer des start-up et entreprises innovantes installées sur les territoires de chaque banque régionale du CIC. À l'issue des finales régionales, les gagnants de chacune des catégories Scale, Impact et Start* sont désignés en vue de participer à la finale nationale.

Outre une aide financière offerte, CIC Start Innovation Business Awards permet aux lauréats d'accroître leur visibilité grâce à la couverture médiatique de l'évènement et de rencontrer différents acteurs des territoires pouvant conduire à de nouvelles relations business. Une belle opportunité pour donner un coup d'accélérateur aux start-up et entreprises innovantes !

En 2022, les lauréats dans chaque catégorie* pour CIC Nord Ouest sont :

- SCALE : **ARTERYA**, développeur de Blood'Up, dispositif médical à la technologie de pointe facilitant les ponctions artérielles ;
- IMPACT : **OSIRIS AGRICULTURE**, développeur d'Oscar, premier robot d'irrigation intelligent, polyvalent et autonome au service de la transition agroécologique des producteurs européens ;
- START : **OSMOZ LAB**, gamme de compléments alimentaires pensée pour réduire les effets indésirables de la chimiothérapie et sans interaction avec les molécules anticancéreuses.

ENVIE DE PARTICIPER ?

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire à la prochaine édition
cicstartinnovationbusinessawards.fr

* Scale : entreprise présentant un chiffre d'affaires > 500 000 € ou ayant réalisé une levée de fonds > 1M€
Impact : start-up ayant un impact positif sur l'écosystème, la société ou l'environnement
Start : start-up venant de se lancer



CHIFFRES CLÉS (AU 31 DÉCEMBRE 2022)

Près de
901000
clients

Près de
2 350
collaborateurs

260
points de vente

466
DAB



Étretat

Siège du CIC Nord Ouest à Lille



Nos métiers

Le CIC déploie des solutions adaptées aux besoins de tous ses clients, particuliers, professionnels ou associations, à travers cinq pôles de compétences. Entreprise à mission qui place la dimension entrepreneuriale au cœur de son ADN, le CIC s'appuie sur des collaboratrices et collaborateurs, acteurs du développement, de la diversification et de la mutualisation au service des intérêts de tous les clients.

LA BANQUE DE DÉTAIL

propose une gamme de produits et services destinée à une clientèle diversifiée de particuliers, professionnels, agriculteurs, associations et entreprises. Elle regroupe :

► La banque de réseau

Le réseau du CIC en Île-de-France⁽¹⁾ et les cinq banques régionales : CIC Est, CIC Lyonnaise de Banque, CIC Nord Ouest, CIC Ouest, CIC Sud Ouest

► Les filiales métiers

dont les offres sont commercialisées par le réseau :

Assurance

CIC Assurances

Crédit-bail mobilier

CIC Leasing

Affacturation

CIC Factoring Solutions

Immobilier

CIC Immobilier

Crédit-bail immobilier

CIC Real Estate Lease

LA GESTION D'ACTIFS ET LA BANQUE PRIVÉE

disposent d'un savoir-faire en matière de gestion financière et d'organisation patrimoniale. Ce métier regroupe :

Gestion d'actifs

Crédit Mutuel Asset Management
Crédit Mutuel Epargne Salariale
Cigogne Management
CIC Private Debt

Banque privée

CIC Banque Privée⁽²⁾
Banque Transatlantique
Banque de Luxembourg
Banque CIC (Suisse)

LA BANQUE DE FINANCEMENT

s'appuie sur la direction des grands comptes, la direction des financements structurés et la direction des activités internationales pour accompagner la clientèle grandes entreprises et les investisseurs institutionnels, à travers des solutions personnalisées de financement et de développement, en France comme à l'international.

CIC Corporate est le point de contact de la clientèle grands comptes.

LES ACTIVITÉS DE MARCHÉ

conseillent les clients entreprises, investisseurs institutionnels et sociétés de gestion dans leurs besoins de placement, de financement de marché, d'investissement, de couverture des risques et *d'asset servicing*⁽³⁾.

CIC Marchés et CIC Market Solutions sont en charge des activités de marché et de post-marché.

LE CAPITAL-INVESTISSEMENT

réunit les activités de prise de participations, de conseil en fusion-acquisition et d'accompagnement en capital des dirigeants, en France comme à l'international.

Crédit Mutuel Equity accompagne start-up, PME et ETI.

(1) Le réseau Île-de-France est logé au sein du CIC, holding et banque de tête de réseau.

(2) L'activité CIC Banque Privée est logée au sein du réseau du CIC et de ses cinq banques régionales.

(3) Tenue de compte conservation et dépositaire d'organismes de placement collectif.

Paroles de dirigeants

QUESTIONS À NICOLAS THÉRY & DANIEL BAAL

Nicolas Théry
Président



Daniel Baal
Directeur général

La situation économique a-t-elle eu des répercussions sur les financements accordés ?

Malgré un ralentissement de la situation économique au second semestre, le CIC a été plus que jamais aux côtés de tous les clients dans leurs projets. Cet accompagnement a pu s'opérer efficacement grâce à des décisions prises au plus près du terrain : ce sont ainsi près de 9 décisions de crédit sur 10 qui ont été prises localement, au sein des réseaux CIC.

Cela s'est traduit par une progression de nos encours de crédits : l'encours de crédits à l'habitat a atteint 108,7 milliards d'euros (+8,4 %), les activités de crédit à la consommation ont progressé de +4,9 % à 6,6 milliards d'euros tandis que les clients agriculteurs, professionnels et entreprises ont bénéficié de la forte hausse des crédits à l'équipement (+13,8 %) à 73,0 milliards d'euros.

Quelles perspectives dressez-vous pour le groupe en 2023 ?

2022 fut une année de performance globale pour le CIC et sa maison-mère, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, tant d'un point de vue commercial, environnemental, sociétal ou financier. Premier groupe bancaire à avoir adopté la qualité d'entreprise à mission, le CIC entend amplifier ses engagements en 2023. Tout d'abord en renforçant sa présence auprès des clients et prospects. Crédit Mutuel Alliance Fédérale transforme, également, la manière de partager la valeur grâce au mécanisme du dividende sociétal. Lancé en janvier 2023, le dividende sociétal permettra de soutenir le financement de la révolution environnementale et solidaire. Cela se traduira d'une part avec le lancement d'un fonds de révolution environnementale et solidaire dont la plus-value sera écologique, et d'autre part avec le déploiement de services bancaires et assurantiels inclusifs ou encore par la multiplication d'actions de mécénat partout en région.

Et bien sûr, nous construisons l'avenir. L'année 2023 est la dernière du plan stratégique *ensemble#nouveau monde plus vite, plus loin* ! Dès aujourd'hui, les travaux d'élaboration du prochain plan sont lancés, tant à l'échelle du groupe, du CIC et des métiers et filiales spécialisés !

Comment avez-vous vécu l'année 2022 ?

2022 fut une année particulière à plusieurs égards. Alors que nous sortions progressivement de la crise sanitaire, période marquée par l'engagement exceptionnel du groupe et de ses collaborateurs pour soutenir nos clients, le retour de la guerre en Europe a bouleversé à nouveau les équilibres.

Dès le mois de février, l'offensive russe en Ukraine et ses retombées sur les prix de l'énergie ont amplifié significativement la hausse des prix. Tandis que les perturbations dans les chaînes d'approvisionnement ont été entretenues par le maintien de politique zéro-Covid en Asie.

Pour faire face à ce contexte incertain, le CIC a été au rendez-vous des attentes de ses 5,5 millions de clients. Les 19 300 salariés du groupe se sont mobilisés dans les réseaux des banques régionales du CIC ainsi que dans l'ensemble des métiers et filiales spécialisées, au bénéfice de tous les clients et prospects.

Comment cette mobilisation a-t-elle pris forme ?

Dès le début de l'année, des actions fortes ont été initiées en faveur des clients les plus touchés par l'inflation, dans l'ensemble des territoires. Particulièrement attentifs aux répercussions de l'inflation sur les foyers aux revenus modestes, nos conseillers bancaires ont, dès avril 2022, pris des initiatives fortes à l'image des 100 000 rendez-vous urgence inflation (initiés par sa maison-mère) ou de la promotion active des livrets d'épargne réglementés, pour protéger au mieux leur épargne. En 2022, les ouvertures de Livrets d'épargne populaire (LEP) ont été multipliées par 4, et la collecte a été particulièrement importante sur les livrets A (+13,8 % sur un an, à plus de 13 milliards d'euros d'encours). Pour protéger les personnes les plus fragiles, le groupe a également lancé la première offre bancaire à 1 euro net par mois, sans possibilité de frais d'incident - une initiative originale sur le marché bancaire français.

Chiffres clés 2022

5,5 MILLIONS
CLIENTS

19 290
COLLABORATEURS⁽¹⁾

1 749
POINTS DE VENTE

À L'INTERNATIONAL

5 SUCCURSALES
36 BUREAUX DE
REPRÉSENTATION

⁽¹⁾ Equivalent temps plein sur le périmètre des entités consolidées.

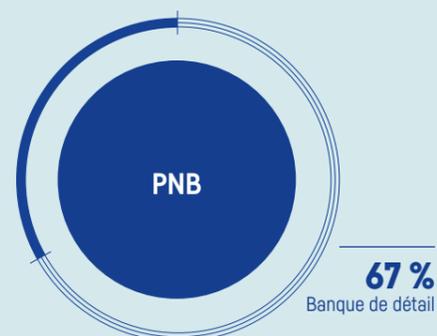
COMPTE DE RÉSULTAT

| (en millions d'€) | DÉCEMBRE 2020 | DÉCEMBRE 2021 | DÉCEMBRE 2022 |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Produit net bancaire | 5 139 | 6 000 | 6 327 |
| Résultat brut d'exploitation | 1 914 | 2 654 | 2 770 |
| Résultat net | 662 | 2 116 | 2 291 |
| Coefficient d'exploitation | 62,8 % | 55,8 % | 56,2 % |

RÉPARTITION DU PNB ET DU RÉSULTAT NET PAR ACTIVITÉ

33 %
Métiers spécialisés

Banque privée et gestion d'actifs : 13 %
Banque de financement : 8 %
Activités de marché : 5 %
Capital-investissement : 7 %



39 %
Métiers spécialisés

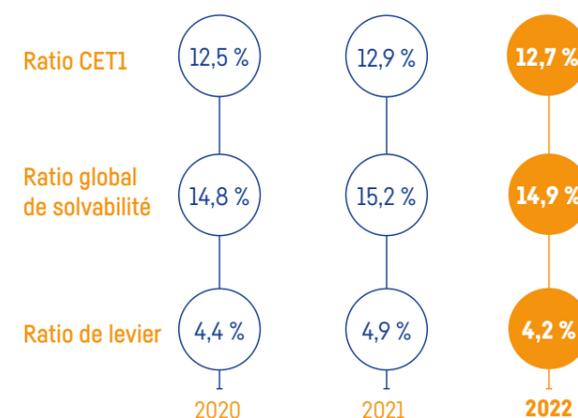
Banque privée et gestion d'actifs : 9 %
Banque de financement : 12 %
Activités de marché : 3 %
Capital-investissement : 15 %



BILAN



CAPITAL



Données calculées sans mesures transitoires.

NOTATIONS

| | Standard & Poor's Au 30/11/2022 | Moody's Au 20/09/2022 | Fitch Ratings Au 30/12/2022* |
|--|------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| Émetteur/ Dette senior préférée LT | A+ | Aa3 | AA- |
| Perspective | Stable | Stable | Stable |
| Dette senior préférée CT | A-1 | P-1 | F1+ |

Standard & Poor's :
note Groupe Crédit Mutuel.

Moody's :
note Crédit Mutuel Alliance Fédérale / BFCM et CIC.

Fitch Ratings :
note Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

* La note Issuer Default Rating est stable à A+.

Notre modèle d'affaires

NOTRE RAISON D'ÊTRE Ensemble, écouter et agir

CIC,
ENTREPRISE À MISSION

Filiale d'une organisation coopérative et mutualiste, accompagner les clients au mieux de leurs intérêts.

Banque de tous, clients et salariés, agir pour chacun et refuser toute discrimination.

Respectueux de la vie privée de chacun, mettre la technologie et l'innovation au service de l'humain.

Entreprise solidaire, contribuer au développement des territoires.

Entreprise responsable, œuvrer pour une société plus juste et plus durable.

NOS RESSOURCES ET ATOUTS

Nos clients

5,5 millions de clients particuliers, professionnels, entreprises et associations

Notre capital humain

- 19 290 collaborateurs⁽¹⁾
- 5,9 % de la masse salariale investie en formation

Notre implantation

- + 1 700 points de vente en France via 6 banques régionales
- À l'international, 5 succursales et 36 bureaux de représentation

Notre structure financière

- Capitaux propres : 17,8 Md€
- Ratio CET1 : 12,7 %

Notre actionariat

Crédit Mutuel Alliance Fédérale, une bancassurance reconnue pour sa structure financière solide, sa capacité d'innovation et son engagement durable



4 PRIORITÉS STRATÉGIQUES 2019-2023

RELATION, ENGAGEMENT, INNOVATION, SOLIDITÉ

NOS ACTIVITÉS DE BANCASSUREUR MULTISERVICE

- BANQUE DE DÉTAIL
- BANQUE DE FINANCEMENT
- ACTIVITÉS DE MARCHÉ
- GESTION D'ACTIFS ET BANQUE PRIVÉE
- CAPITAL-INVESTISSEMENT

ACCOMPAGNER TOUS CEUX QUI CONSTRUISSENT DANS UN MONDE QUI BOUGE

- FINANCEMENTS
- CONSEIL
- ASSURANCE
- ÉPARGNE ET INVESTISSEMENTS
- OFFRE MULTISERVICE (télésurveillance, téléphonie, plateforme de services).

VALEURS CRÉÉES POUR NOS PARTIES PRENANTES

Pour nos clients

- 240 Md€ d'encours de crédits
- Dispositif Start Innovation

Pour nos collaborateurs

- Près de 36 heures de formation par salariés formés
- 47,2 % des femmes parmi les cadres ou équivalents

Sur nos territoires d'implantation

- 93,8 % des crédits octroyés localement⁽²⁾
- +3 Md€ investis en fonds propres dans l'économie réelle en capital-investissement

Pour l'environnement

- Octobre 2021 : arrêt du financement des nouveaux projets pétrole et gaz
- Renforcement de la politique sectorielle « Hydrocarbures »
- À horizon 2030 : plan de sortie du charbon

Pour notre actionnaire

- PNB à 6,3 Md€ et résultat net à 2,3 Md€

Création d'un dividende sociétal par Crédit Mutuel Alliance Fédérale, maison mère du CIC

- 15 % du résultat net consolidé de Crédit Mutuel Alliance Fédérale mobilisé
- Financement de projets de transformation environnementale et solidaire

⁽¹⁾ Équivalent temps plein sur le périmètre des entités consolidées.
⁽²⁾ Réseau Grand Public. Données au 31 décembre 2022.

Les 13 engagements du CIC

pour construire dans un monde qui bouge

Lutter contre toutes les discriminations, apporter une protection numérique à tous nos clients, agir pour le développement des territoires et une société plus juste et plus durable : dans le cadre de son statut d'entreprise à mission, le CIC s'engage.



CRÉATION D'UN DIVIDENDE SOCIÉTAL PAR CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE, MAISON MÈRE DU CIC, EN JANVIER 2023

15 % du résultat net consolidé^[3] réparti comme suit :

- un **fonds à impact** pour 50 %
- des **mesures solidaires et inclusives** pour 35 %
- des actions de **mécénat** pour 15 %

[1] CIC Pay Asso est une solution simple d'encaissement.

[2] Réduction par rapport à 2018.

[3] Périmètre Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Plus d'informations dans le rapport du comité de mission au chapitre 3 du document d'enregistrement universel 2022 du CIC.

01

Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné.

02

Former tous nos collaborateurs et collaboratrices à la lutte contre les discriminations.

03

Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales.

04

Défendre l'égalité salariale femmes / hommes à tous les échelons de la banque.

05

Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France.

06

Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement.

07

Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en agence.

08

Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso^[1] à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants.

09

Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans des entreprises françaises pour favoriser l'innovation, la croissance et l'emploi dans nos territoires.

10

Réduire les émissions carbone du groupe de 20 % et l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici fin 2022^[2].

11

Favoriser la transition énergétique en ne finançant plus de nouveaux projets dans le pétrole et le gaz.

12

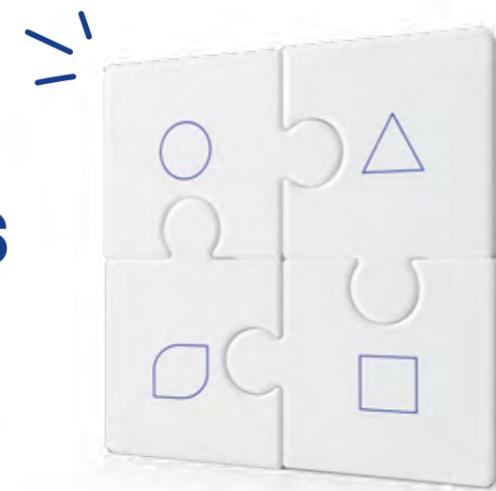
Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale.

13

S'engager pour les clients en difficulté financière avec un compte à 1 € net par mois sans frais d'incident.

4 priorités stratégiques fortes

Le CIC déploie au quotidien les engagements du plan stratégique 2019-2023 ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin ! initié par sa maison-mère, Crédit Mutuel Alliance Fédérale.



RELATION
Être la banque relationnelle de référence dans un monde omnicanal

- Un **conseiller dédié** au rôle renforcé, pivot d'une relation omnicanale en constante accélération : physique, téléphonique ou numérique, au choix du client
- Des **réseaux de proximité** optimisés pour une réponse adaptée aux attentes des clients et une efficacité opérationnelle accrue dans chaque territoire
- La poursuite du **développement d'offres** en propre (assurance, crédit-bail...) et le lancement d'une plateforme de services proposés aux clients avec des entreprises partenaires
- Une organisation encore **plus efficace** pour commercialiser l'offre multiservice
- Le **renforcement des synergies** entre les réseaux de proximité et l'ensemble des métiers et fonctions support du groupe

INNOVATION
Être une banque multiservice innovante

- Un renforcement de **l'orientation client** dans la gestion des projets informatiques
- Des offres et des **process simplifiés**, portés par des outils cognitifs performants
- Le maintien de notre **avance technologique** au service du développement, de la sécurité et de la protection des données (intimité numérique)

ENGAGEMENT
Être une banque engagée et adaptée au nouveau monde

- Des engagements renforcés pour **soutenir et protéger** les clients fragilisés par la crise, et accompagner les acteurs du développement des territoires
- Des **engagements sociaux, sociétaux et environnementaux forts**, accentués dans le cadre d'une politique exigeante de « responsabilité sociale et environnementale »
- Une **formation accrue** des salariés pour accompagner l'évolution des métiers, dans un dialogue social confiant et responsable
- La mise en commun de moyens pour une **efficacité collective** accrue

SOLIDITÉ
Mettre notre solidité au service du développement du modèle mutualiste de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

- Le renforcement de la **sélectivité** dans l'allocation du capital et de la liquidité
- Un **développement** centré sur la bancassurance et les services financiers et technologiques dans la zone euro
- L'accroissement de la **rentabilité** par le développement de nouvelles synergies métiers au service des réseaux

Le CIC, une banque relationnelle dans un monde omnicanal

Dans un monde en mutation, le CIC innove et s'adapte aux nouveaux usages. Parce que les clients attendent le bon service au bon moment, le CIC leur propose une relation omnicanale à la fois digitale et physique. Cette approche combine ainsi autonomie et liberté tout en conservant une proximité renforcée avec leur conseiller.

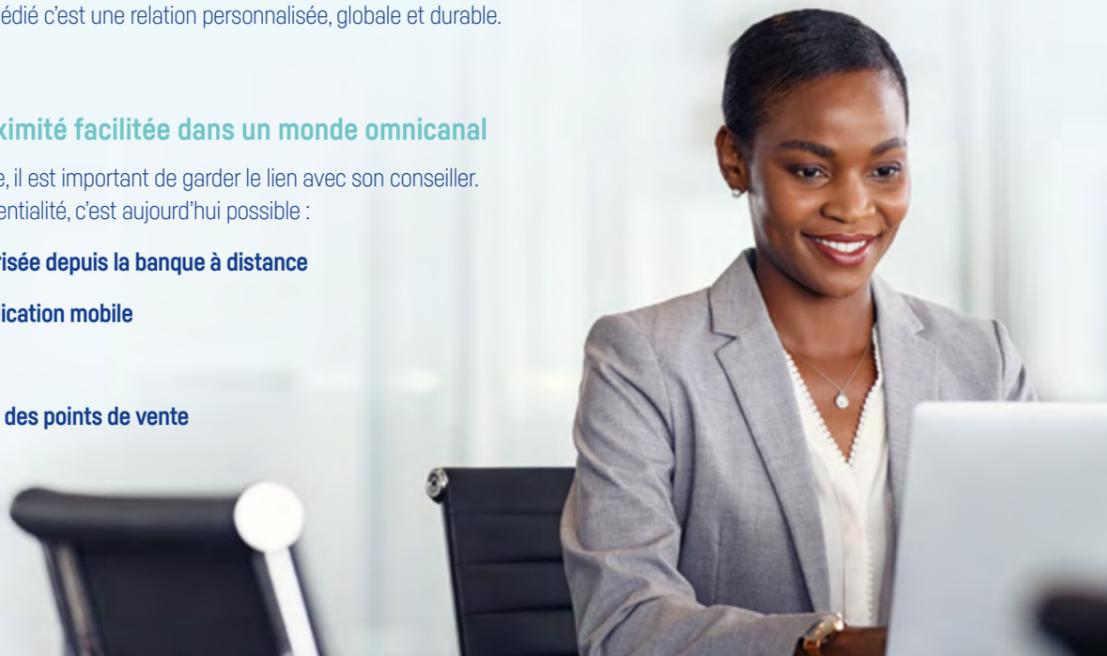
Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné

Quels que soient sa situation et ses revenus, chaque client bénéficie d'un conseiller dédié répondant à ses besoins. Sans intéressement commercial, sans rémunération variable individuelle, les conseillers du CIC répondent aux besoins des clients au mieux de leurs intérêts. En résumé, un conseiller dédié c'est une relation personnalisée, globale et durable.

Une relation de proximité facilitée dans un monde omnicanal

En physique ou à distance, il est important de garder le lien avec son conseiller. Echanger en toute confidentialité, c'est aujourd'hui possible :

-  par messagerie sécurisée depuis la banque à distance
-  en vidéo depuis l'application mobile
-  par téléphone
-  en physique au sein des points de vente



Besoin d'une information 24h/24, 7j/7 ? Solliciter l'assistant virtuel

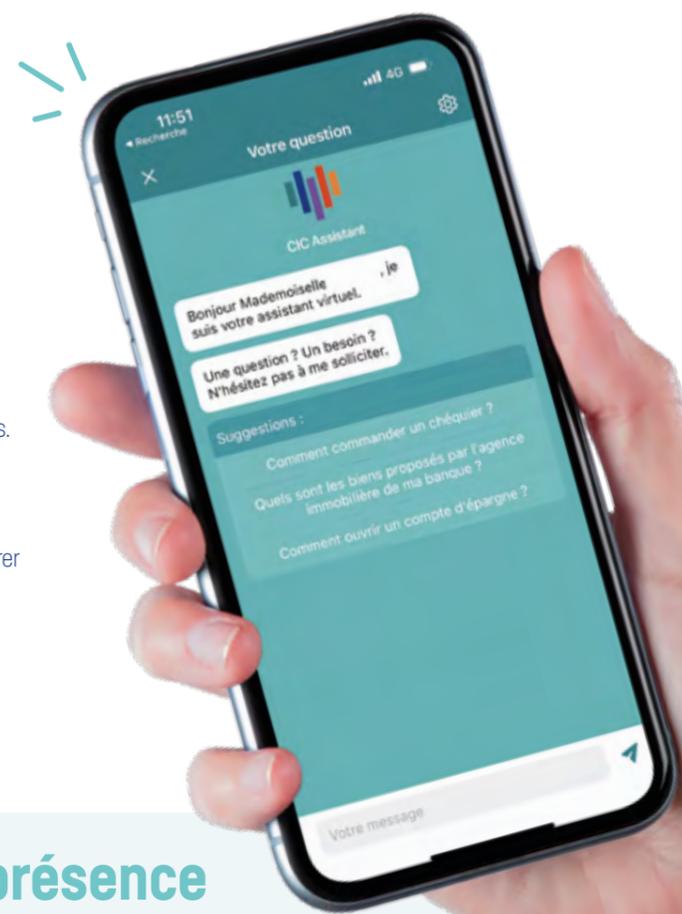
Obtenir une réponse à une interrogation en dehors des heures d'ouverture des points de vente, c'est possible grâce à CIC Assistant disponible sur l'application mobile CIC^[1]. Selon la question posée, l'assistant virtuel :

- apporte une réponse ;
- oriente vers la fonctionnalité ou le contenu souhaité ;
- met en relation le client avec son conseiller.

La plupart des questions sont ainsi solutionnées en quelques secondes.

La technologie au service de la relation client

Au CIC, de nombreux outils digitaux innovants sont déployés au service du conseiller lui permettant ainsi de gagner du temps dans la relation avec ses clients. Ainsi, depuis de nombreuses années, les collaborateurs utilisent quotidiennement l'intelligence artificielle pour optimiser le traitement des e-mails. D'autres solutions sont également en œuvre pour améliorer les processus opérationnels comme l'utilisation de la signature électronique. Plus de technologie, c'est plus de compétences pour le conseiller et plus d'écoute pour le client.





**CIC,
LAURÉAT**
des Trophées de la Banque
Qualité 2023^[2]

dans 5 catégories :

- conseil bancaire au quotidien
- conseiller projet • site internet
- application mobile • agence physique

En France

1 749
points de vente situés
à travers le territoire
rattachés aux banques
régionales de proximité
du CIC



- 1 CIC[®]
6, avenue de Provence • 75009 Paris • Tél. : 01 45 96 96 96
- 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 20, quai des Chartrons • 33058 Bordeaux Cedex
Tél. : 05 57 85 55 00

[1] Le réseau Île-de-France est logé au sein du CIC, holding et banque de tête de réseau.

5 succursales

(Londres, Bruxelles, New York, Singapour, Hong Kong)

35 bureaux de représentation à travers le monde

Une présence à l'international



pour accompagner et financer les clients sur de nombreux marchés étrangers grâce à une offre adaptée à leurs besoins.

[1] Dans le cadre de votre service de banque en ligne Filbanque et sous réserve du téléchargement de l'application gratuite CIC. La souscription à des services de banque à distance, accessibles via internet, n'inclut pas l'abonnement auprès du fournisseur d'accès à internet.

[2] Etude « Les Trophées de la Banque - Qualité 2023 » par MoneyVox.fr

Le CIC, une banque^{1/} multiservice innovante

Le CIC s'engage chaque jour à répondre aux attentes de ses 5,4 millions de clients en leur proposant une offre de bancassurance adaptée. Partenaire des ambitions de chacun et des projets de tous, le CIC poursuit sa dynamique de développement avec pour objectif de proposer des services au plus proche des besoins dans un monde en pleine évolution.



Le CIC, banque et assureur à la fois...

Depuis son origine, le CIC propose des solutions adaptées aux besoins de ses clients en matière de tenue de compte-courant, de moyens de paiement, d'épargne et de financement.

La gamme s'est depuis enrichie d'offres en assurance couvrant ainsi la famille, les véhicules, l'habitation mais aussi la santé, l'épargne retraite ou encore la protection de l'activité professionnelle.

...mais aussi partenaire de la vie quotidienne

Pour faciliter le quotidien de ses clients, le CIC leur propose également une gamme de services complémentaires et diversifiés telles que:

- la souscription d'une offre en téléphonie mobile ou internet ;
- la protection d'un logement ou d'une entreprise via un service de télésurveillance ;
- l'achat ou la location d'un véhicule et/ou d'un bien immobilier...

LE KIOSQUE A SERVICES

Des partenaires de confiance pour réaliser ses projets

Rénover un logement, solliciter un conseil juridique ou faire appel à une aide ménagère sont possibles en quelques clics seulement via le Kiosque à Services, disponible depuis l'espace client en ligne^[1]. Destinée aux particuliers et professionnels, cette plateforme propose une sélection de partenaires réputés pour la qualité de leur prestation et leur sens du service.

[1] Dans le cadre du service de banque en ligne Filbanque et sous réserve du téléchargement de l'application gratuite CIC. La souscription à des services de banque à distance, accessibles via internet, n'inclut pas l'abonnement auprès du fournisseur d'accès à internet.

Zoom sur l'accompagnement des entrepreneurs

Banque de ceux qui se sentent entrepreneurs de leur vie, le CIC accompagne les chefs d'entreprise, les professionnels et les particuliers ou étudiants entrepreneurs à chaque stade de leurs projets.



FINANCEMENT

Des solutions pour financer des investissements, des équipements, des projets innovants ou encore optimiser la gestion du poste clients.



ASSURANCES

Des produits sur-mesure pour protéger les activités en cas de sinistre ou assurer les locaux et les équipements.



APPROCHE SOCIALE

Des offres en matière d'épargne salariale, de santé, de retraite, ou encore de prévoyance.



START INNOVATION

Un programme spécifique pour les entreprises et les acteurs de l'innovation comprenant expertise et offres dédiées.



MONÉTIQUE

Des solutions d'encaissement sécurisées et service de paiement en ligne, même sans site internet.



INTERNATIONAL

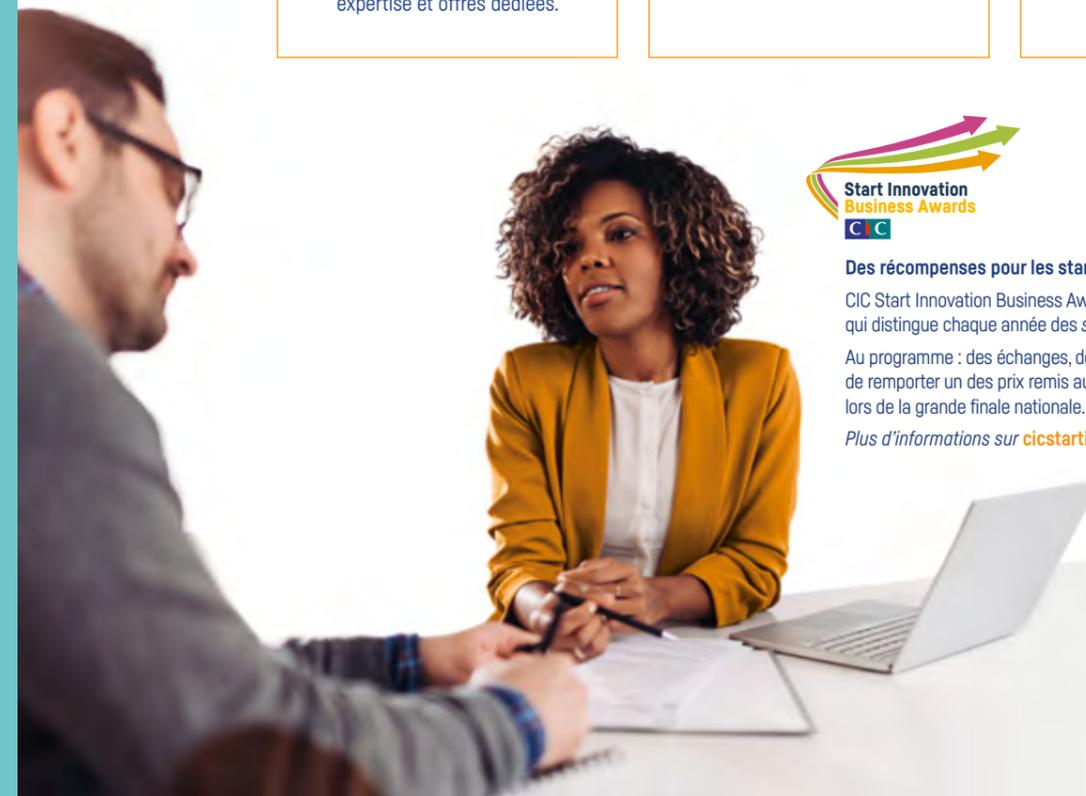
Un accompagnement des projets d'implantation à l'étranger et facilitation des démarches locales.



Des récompenses pour les start-up et entreprises innovantes
CIC Start Innovation Business Awards, c'est un dispositif multirégional qui distingue chaque année des start-up et des entreprises innovantes.

Au programme : des échanges, des rencontres et la possibilité de remporter un des prix remis au cours des finales régionales puis lors de la grande finale nationale.

Plus d'informations sur cicstartinnovationbusinessawards.fr



Le CIC, une banque engagée et adaptée au nouveau monde

Le CIC s'engage au quotidien à la construction d'un monde plus respectueux des hommes et de leur environnement. Partout en France, les entités du groupe soutiennent de nombreux projets et accompagnent des actions de mécénat et de sponsoring.

Cœuvrer pour une société plus juste et plus durable

Le CIC agit continuellement pour ses clients. Précurseur dans ses engagements pour la décarbonation de l'économie ou la suppression du questionnaire de santé dans l'accès au crédit immobilier, le CIC s'engage désormais pour le pouvoir d'achat.



Un compte à 1€ pour les clients en difficulté

Permettre aux personnes ayant des revenus modestes de bénéficier de tous les avantages d'une banque sans incident de paiement, c'est possible. Le CIC propose désormais une offre réglementée plus solidaire envers sa clientèle fragile avec des mesures adaptées comme la suppression des frais d'incident ou encore la baisse des frais de tenue de compte à 1 euro net par mois.

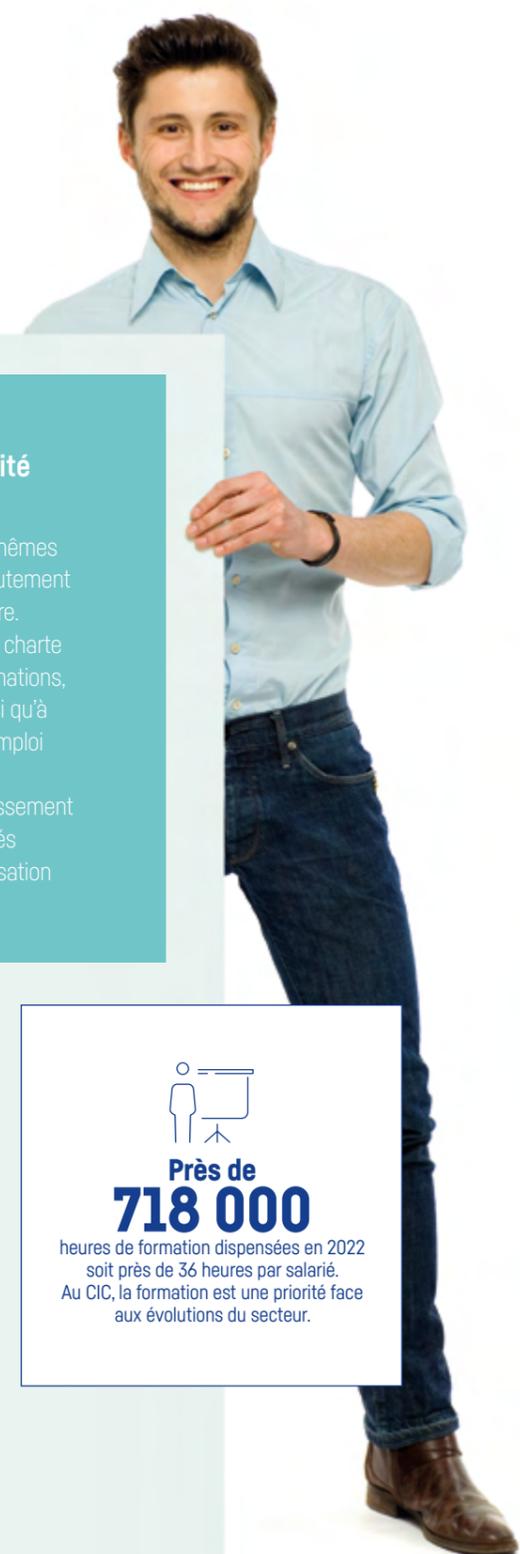
Le CIC, partenaire fondateur du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence depuis **10 ANS**

Un festival incontournable de la musique classique en Europe.



20 ANS déjà que le CIC soutient le musée de l'Armée à Paris au travers d'un grand partenariat multiforme et évolutif.

Un employeur impliqué



Un pas de +

Le CV citoyen
Crédit Mutuel Alliance Fédérale, maison-mère du CIC, donne une chance aux jeunes en prenant en compte, dans ses recrutements, les compétences acquises lors d'expériences de bénévolat/volontariat.

Favoriser l'égalité des chances et la diversité

Le CIC est soucieux d'offrir à l'ensemble des collaborateurs les mêmes possibilités dans l'emploi dès le recrutement puis tout au long de leur carrière. Cette volonté est encadrée par une charte relative à la lutte contre les discriminations, à la promotion de la diversité, ainsi qu'à l'insertion et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés. Elle s'illustre, notamment par l'accroissement du nombre d'alternants recrutés ou par l'augmentation de la féminisation des postes d'encadrement.

Qualité de vie au travail : un engagement au quotidien

Un accord sur la qualité de vie au travail et sur le télétravail est en place pour les collaborateurs depuis 2020. Organisation du travail au quotidien, préservation de la santé ou encore mobilité entre domicile et lieu de travail font partie des mesures phares déployées. En plus des mesures globales, des actions concrètes sont également menées pour mieux articuler vie professionnelle et vie personnelle.

Le CIC sur le PODIUM des Meilleurs Employeurs 2023^[1]
dans la catégorie Banque et services financiers.

Près de 718 000 heures de formation dispensées en 2022 soit près de 36 heures par salarié. Au CIC, la formation est une priorité face aux évolutions du secteur.

[1] Classement annuel du magazine Capital réalisé par Statista auprès de salariés, collaborateurs ou non du CIC. CIC, 2^e au sein du secteur Banque et services financiers derrière Crédit Mutuel, sa maison-mère.



CIC – Société anonyme au capital de 611 858 064 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 et distribués sous la marque CIC Assurances.

