



# L'ESSENTIEL DU CIC 2021

## SUD OUEST

Le CIC de votre région



[Chiffres au 31/12/2020]



Construisons dans un monde qui bouge

# CIC SUD OUEST, EXPERTISES ET COMPETENCES

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

Présent sur 19 départements, CIC Sud Ouest forme un réseau de 235 points de vente : 214 points de vente Grand Public, 11 agences dédiées aux PME, 2 agences tournées grandes et moyennes entreprises, 4 agences dédiées aux professionnels de l'immobilier et 4 agences Banque Privée.

CIC Sud Ouest place le conseiller au cœur d'une relation omnicanale pour offrir à ses clients une relation d'excellence qui s'appuie sur la compétence, la proximité et la disponibilité. Un pacte relationnel qui assure une relation pérenne et fructueuse.

La proximité favorise les circuits courts de décisions, une réelle connaissance des tissus économiques, associatifs et culturels de nos territoires et une forte réactivité au service des attentes de près de 570 000 clients.

## Direction de la Banque

### Comité de Direction

De gauche à droite :

**Jean-François Compeyrot,**  
Directeur du Marché Banque Privée

**Laurent Seilhean,**  
Directeur du Marché Grand Public

**Lionel Soula,**  
Directeur des Ressources Humaines

**Christelle Dantras,**  
Directrice du Marché Entreprises

**Jean-Renaud Dallay,**  
Directeur des Engagements

**Patrice Cauvet,**  
Directeur général



# LE MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Face à la crise liée à la pandémie de Covid-19, CIC Sud Ouest a mis en œuvre toutes les mesures pour assurer la sécurité de ses collaborateurs et de ses clients tout en assurant la continuité de ses activités au service de ses territoires. Les femmes et les hommes de notre entreprise se sont engagés de manière exemplaire et démontrent chaque jour leur capacité à développer une forte proximité relationnelle avec nos clients. Prêts garantis par l'Etat (PGE), prime de relance pour nos assurés professionnels, soutien aux étudiants, et bien d'autres mesures ont mobilisé les équipes qui ont su être aux côtés des clients dans ces circonstances exceptionnelles.

Dans ce contexte bouleversé, CIC Sud Ouest poursuit son développement dynamique en Nouvelle-Aquitaine et en Occitanie au cœur de ses territoires et en proximité de ses clients.

Cette pandémie est pour notre monde un accélérateur de transformations dont certaines se dessinaient déjà. En 2019, nous lançons notre plan stratégique *ensemble#nouveaumonde* autour de trois priorités : la relation client, l'engagement et l'innovation. Révisé fin 2020, le plan stratégique *ensemble#nouveaumonde, plus vite, plus loin !* réaffirme ces trois priorités et les actions déjà entreprises en y ajoutant une quatrième priorité, la solidarité.

**Entreprise responsable, nous œuvrons pour une société plus juste et plus durable en cohérence avec notre raison d'être Ensemble, écouter et agir.**

En adoptant le statut d'entreprise à mission, le CIC a voulu confirmer ce que nous sommes, et affirmer avec force pourquoi et comment vous pouvez compter sur nous, en 2021 et bien au-delà. Cela se traduit de façon concrète par des actions au quotidien qui ont un impact positif sur le développement économique, sociétal et environnemental de nos territoires. Nous sommes ainsi restés mobilisés aux côtés des associations et institutions partenaires. Nous avons accéléré notre contribution à la réduction de l'empreinte carbone en favorisant notamment le financement des énergies renouvelables avec la création de postes de spécialistes.

Nous accompagnons les entrepreneurs innovants à travers notre filière dédiée et implantée dans les écosystèmes de start-up. Nous continuons à donner plus de force à notre réseau d'agences avec des équipes plus étoffées et aux expertises multiples pour offrir une véritable proximité relationnelle.

**« Ensemble,  
à l'écoute et dans  
l'action au service  
de nos clients et  
de nos territoires »**



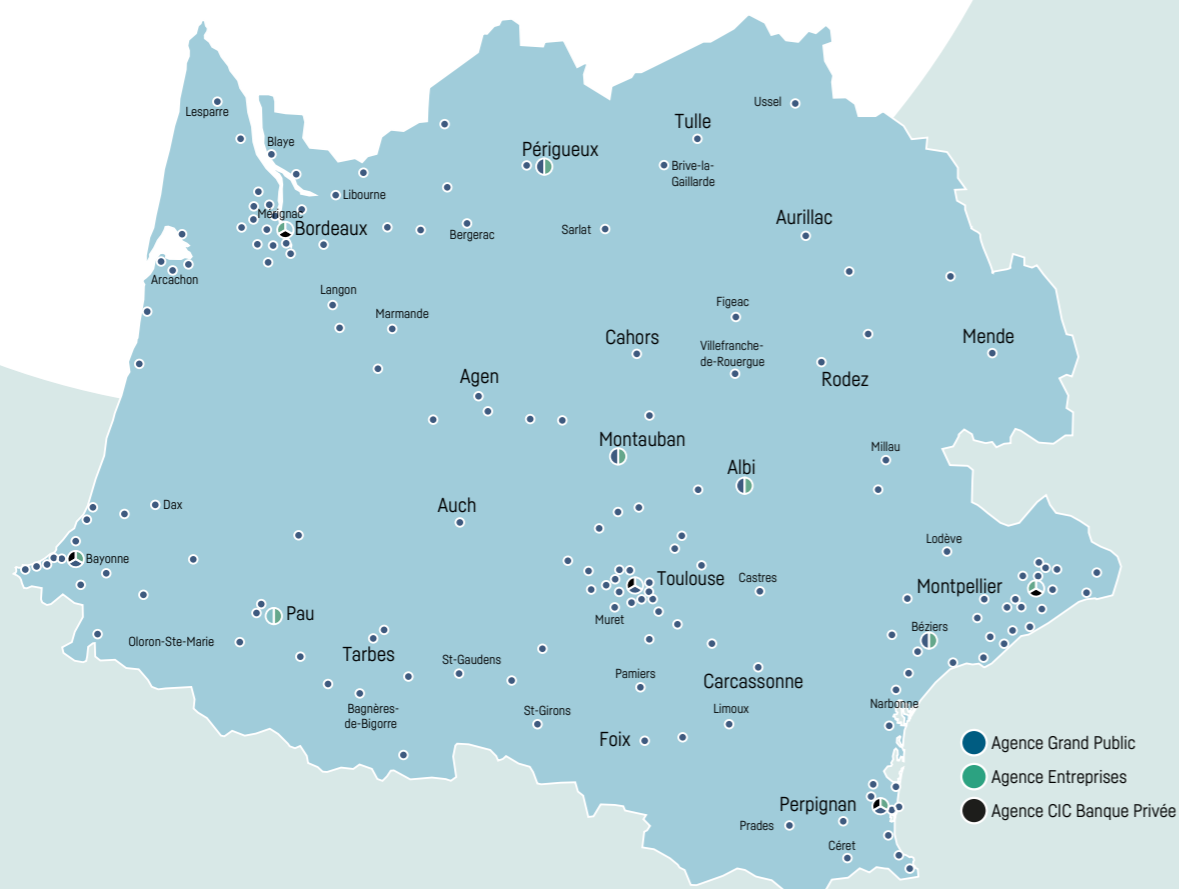
**Eric Petitgand,**  
Président du conseil  
d'administration



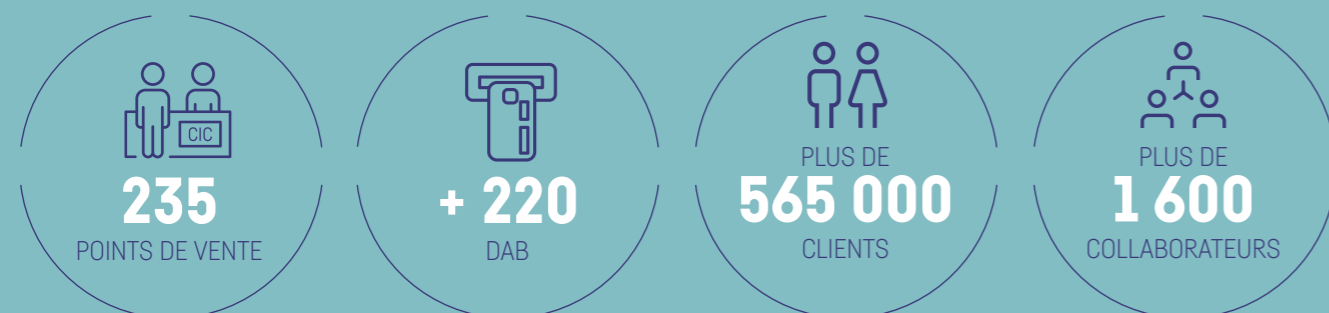
**Patrice Cauvet,**  
Directeur général

# CIC SUD OUEST, PROXIMITÉ ET RÉACTIVITÉ

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



## CHIFFRES CLÉS [au 31 décembre 2020]

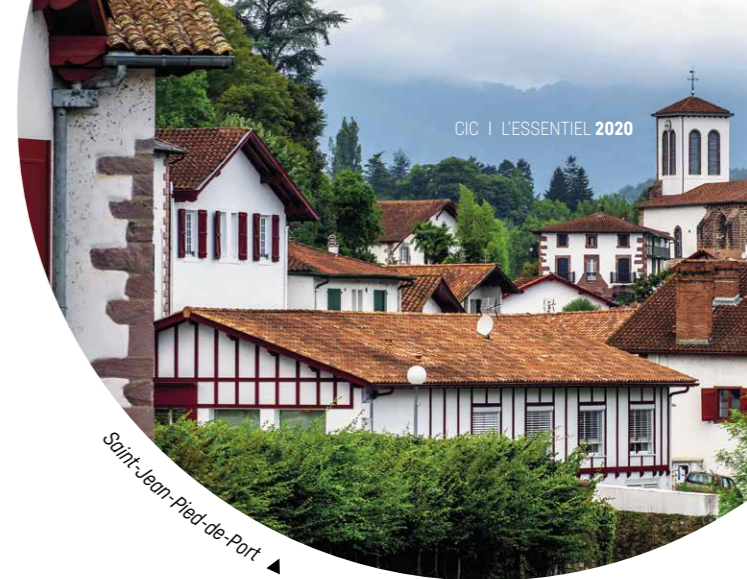


## CIC Sud Ouest récompense les start-up et entreprises innovantes les plus prometteuses de son territoire.

CIC Start Innovation Business Awards, c'est un appel à projets multirégional du CIC. Chaque année, il permet de distinguer des start-up et entreprises innovantes installées sur chacun des territoires des banques régionales du CIC.

A l'issue d'une finale qui couronne les lauréats en régions, les gagnants sont désignés en vue de participer à la finale nationale organisée à Paris. Au-delà des prix, ce concours représente pour les participants une vraie occasion de grandir et de se faire connaître *via* notamment les échanges avec le jury, des experts ou encore des acteurs de l'écosystème régional.

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire à la prochaine édition, rendez-vous sur <https://cicstartinnovationbusinessawards.fr/>



Lauréats CIC Sud Ouest en 2020 :

- « Prix Espoir Innovation » : **Magic Pallet**, plateforme en ligne permettant l'échange de palettes en bois ;
- « Prix International » : **inHEART**, solution logicielle permettant de recréer un double numérique du cœur à partir d'images médicales ;
- « Coup de Cœur du jury » : **Kyanos Biotechnologies**, spécialiste de la production de microalgues.



# L'ANNÉE 2020 EN 3 QUESTIONS

À NICOLAS THÉRY & DANIEL BAAL



Nicolas Théry, Président  
Daniel Baal, Directeur général

## Dans le contexte de crise sanitaire, que dire des résultats 2020 du CIC ?

Les résultats témoignent d'une activité soutenue avec l'augmentation du nombre des clients (+1,3 %) et la croissance des encours de dépôts (+26,3 %) et de crédits (+10,7 %). Ils montrent la force de notre dynamique commerciale et la pertinence de notre stratégie multiservice. Ils illustrent aussi l'engagement de nos 20 000 salariés pour s'adapter au contexte et proposer à nos clients une offre adaptée et à la pointe de l'innovation. Plus que jamais, le CIC s'est investi en faveur de l'économie des territoires pour aider au mieux l'ensemble de ses clientèles à travers la crise.

Les effets combinés de la crise et du haut niveau d'incertitude engendré par la pandémie ont eu pour conséquence un résultat net en baisse, impacté par la forte augmentation du coût du risque non avéré.

## Comment s'est traduit concrètement l'engagement du CIC et de ses collaborateurs en 2020 ?

La crise sanitaire nous a remis face à l'urgence de l'essentiel. L'ensemble des équipes se sont mobilisées pour accompagner nos clients et assurer la continuité des activités. Les salariés de nos 1 837 points de vente ont maintenu, même à distance, la qualité de la relation auprès de nos 5,4 millions de clients. Banquier d'une PME sur trois\* en France, le CIC a intensifié son accompagnement des entreprises et des professionnels, notamment en termes de trésorerie avec la mise en place des prêts garantis par l'État. L'exercice est aussi marqué par le fort engagement de CIC Assurances pour accompagner les professionnels à travers le versement de la prime de relance mutualiste ou encore le gel de cotisations.

Dans ce contexte bouleversé, le CIC s'est aussi mobilisé pour accompagner les jeunes : versement de 150 euros de prime exceptionnelle, report des échéances des prêts étudiants de nos clients, prêt à taux 0 pour l'équipement informatique.

Pour soutenir le sport, le CIC a renforcé ses relations avec les clubs de fédérations (cyclisme, natation). En matière de culture, il a maintenu ses partenariats (Festival de Pâques d'Aix-en-Provence, musée de l'Armée des Invalides) en toutes circonstances.

Enfin, pour ses collaborateurs, le CIC a pris des mesures à la hauteur de leur engagement : prime de mobilisation exceptionnelle, augmentation générale de 0,5 % de la masse salariale, enveloppe de 1,5 % dédiée aux mesures d'augmentation individuelle, signature d'un accord sur la qualité de vie au travail, notamment pour définir les modalités de mise en place du travail à distance.

## Le CIC s'est transformé en 2020 ... Quels sont ses atouts pour faire face à la nouvelle donne et construire dans un monde qui bouge ?

L'année 2020 est marquée par la poursuite de la transformation, le développement de la stratégie multiservice et l'intensification des financements au plus près des territoires. Elle s'inscrit pleinement dans la dynamique du plan stratégique révisé de Crédit Mutuel Alliance Fédérale : *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !*

Les atouts du CIC reposent également sur la force de nos valeurs entrepreneuriales et la mobilisation collective de nos collaborateurs. Banque responsable, le CIC poursuit ses objectifs en matière sociale, sociétale et environnementale et affirme son engagement en adoptant le statut d'entreprise à mission : un engagement fort, avec à la clé, la qualité du service client et la volonté de participer au bien commun.

\* Étude Kantar TNS 2019

# 2021, poursuite des priorités du plan stratégique *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !*

Face aux bouleversements économiques et sociaux accentués par la crise sanitaire, Crédit Mutuel Alliance Fédérale, la maison-mère du CIC, a révisé fin 2020 son plan stratégique 2019-2023. Le groupe marque ainsi sa volonté d'accélérer sa transformation pour dépasser la crise et réaffirme la pertinence de son modèle de bancassurance mutualiste décentralisé, relationnel et ancré dans les territoires. Le CIC s'associe pleinement à ces ambitions et déploie au quotidien les engagements du plan stratégique *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !*

## 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)



# 4 priorités stratégiques

## 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



# 3 UNE RAISON D'ÊTRE EN MOTS ENSEMBLE, ÉCOUTER ET AGIR

En 2020, le CIC, au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et avec l'ensemble de ses filiales, a fait sienne la raison d'être *Ensemble, écouter et agir*, et a adopté le statut d'entreprise à mission. *Ensemble, écouter et agir*, trois mots fédérateurs, pour affirmer notre identité et nos valeurs et mobiliser les compétences et les énergies autour d'une dynamique commune.

## ENSEMBLE

Parce que le CIC, au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et avec l'ensemble de ses filiales, est une organisation où tous œuvrent avec les mêmes objectifs : de l'agence de proximité du CIC à la banque régionale, des fonctions supports aux filiales.

## ÉCOUTER

Parce que le CIC, au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale et avec l'ensemble de ses filiales, est ouvert et attentif aux besoins des clients comme aux grandes évolutions du monde, et qu'il veut concilier intérêts de chacun et réussite de tous.

## AGIR

Pour transformer la force collective et le sens de l'innovation de ses collaborateurs en action : mettre les métiers de la banque et de l'assurance au service des parcours de vie et des aspirations de chacun, du particulier à l'entreprise.

## LA RAISON D'ÊTRE, DES AMBITIONS COMMUNES QUI LIENT NOS COLLABORATEURS ET NOS CLIENTS



**19 800**  
COLLABORATEURS<sup>1</sup>



**5,35**  
MILLIONS  
DE CLIENTS DONT :

**4,3 M**  
DE PARTICULIERS

**143 000**  
ENTREPRISES

**750 000**  
PROFESSIONNELS

**134 000**  
ASSOCIATIONS

## La raison d'être en action en 2020

En 2020, au cœur de la crise sanitaire, l'ensemble des équipes du CIC s'est tenu aux côtés de ses clients, fédéré autour d'une dynamique commune : les accompagner au plus près de leurs besoins.

### MAINTIEN DU LIEN AVEC LES CLIENTS ET ADAPTATION DES OFFRES ET SOLUTIONS

- **Paiement sans contact** jusqu'à 50 € sur toutes les cartes de paiement
- **E-retrait, possibilité de retirer** des espèces dans les distributeurs du groupe
- **Rendez-vous vidéo** pour rester au plus près des clients
- **Simplification du traitement des dossiers** et recours à la **signature électronique** pour une réponse en 5 jours aux demandes de prêts garantis par l'État (PGE)

### ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS<sup>1</sup>

- **Prime exceptionnelle** de 2 000 € versée à tous les collaborateurs pour valoriser leur engagement exceptionnel
- **Signature d'un accord sur la Qualité de Vie au Travail** définissant notamment les modalités du travail à distance

### SOUTIEN À LA CLIENTÈLE

**940 000 reports d'échéances** mensuelles de crédits accordés pour 2,1 Md€

#### POUR LES ENTREPRISES ET PROFESSIONNELS :

- **Prime de Relance Mutualiste : 7 000 €** accordés en moyenne aux assurés en multirisque professionnelle, détenteurs d'une garantie pertes d'exploitation
- **82 200 PGE** accordés pour un montant de 14,6 Md€
- **Protection « Homme Clé » accordée gratuitement** pendant 6 mois pour toute souscription du contrat Protection Professionnels de l'entreprise

#### POUR LES ÉTUDIANTS ET APPRENTIS :

- **150 € de prime exceptionnelle** pour les détenteurs d'un Prêt Études
- **Report** automatique des échéances des prêts étudiants<sup>2</sup>
- **Prêt Connexion Jeunes**, offre à 0% sans frais de dossier pour aider à l'équipement informatique<sup>3</sup>

#### POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE :

**Exonération** totale sur les frais sur incidents<sup>4</sup>

#### POUR LES SENIORS :

**Campagne d'appels** pour les clients ayant souscrit à Senior Assistance

#### POUR LES ASSOCIATIONS :

**Gratuité**<sup>5</sup> de la solution Pay Asso qui facilite l'encaissement sur internet

Données 2020

<sup>1</sup> Périmètre du statut unique Crédit Mutuel et CIC.

<sup>2</sup> Pour les clients détenteurs d'un prêt d'études souscrit jusqu'au 30 avril 2020 inclus, dont la période d'amortissement démarrait entre le 15/05/2020 et le 31/12/2020.

<sup>3</sup> Réservé aux jeunes de moins de 28 ans.

<sup>4</sup> Clients détenteurs de l'offre Service Accueil CIC. Détail des frais concernés disponible sur [www.cic.fr](http://www.cic.fr)

<sup>5</sup> Dans le cadre des mesures de soutien aux associations, le service est offert du 03/05/2021 au 31/12/2021. À l'issue de la promotion, tarification à l'usage sur les services autres que la collecte de dons. Voir conditions en agences.



# DES COMPÉTENCES ET DES MARQUES SPÉCIALISÉES

## pour accompagner les besoins diversifiés des clients

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

### 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 Épargne 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.

### LA BANQUE DE FINANCEMENT

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

### 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, Banque Transatlantique en France; Banque de Luxembourg et Banque CIC (Suisse) à l'international.



### LES ACTIVITÉS DE MARCHÉ

proposent aux clients entreprises, investisseurs institutionnels et sociétés de gestion, des solutions de placement, de financement de marché, d'investissement, de couverture des risques et d'asset servicing<sup>1</sup>, à travers CIC Marchés et CIC Market Solutions en charge des activités de marché et de post-marché.

### LE CAPITAL-DÉVELOPPEMENT

réunit les activités de prise de participation et de conseil en fusions-acquisitions. Crédit Mutuel Equity, premier opérateur français à capitaux bancaires, accompagne en fonds propres les entreprises.

<sup>1</sup> Tenue de compte conservation et dépositaire d'OPC.

# UN BILAN FINANCIER SOLIDE

Fruit de l'engagement et du savoir-faire des collaborateurs et des réseaux, les performances de l'exercice 2020 valident la stratégie d'offres multiservices du CIC qui bénéficie en outre de la solidité de sa maison-mère, Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

NOTATIONS LONG TERME



STANDARD & POOR'S  
**A**  
PERSPECTIVE STABLE  
(AU 17/11/2020)

MOODY'S  
**Aa3**  
PERSPECTIVE STABLE  
(AU 18/11/2020)

FITCH RATINGS  
**AA-**  
PERSPECTIVE NÉGATIVE  
(AU 15/12/2020)

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

PRODUIT NET BANCAIRE  
**5139 M€**

RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION  
**1914 M€**

RÉSULTAT NET  
**662 M€**

COEFFICIENT D'EXPLOITATION  
**62,8 %**

TOTAL DU BILAN  
**354 257 M€**

CAPITAUX PROPRES  
**15 262 M€**

DÉPÔTS DE LA CLIENTÈLE  
**213 784 M€**

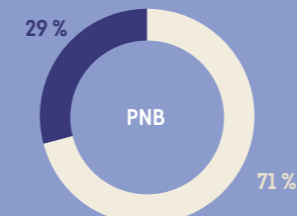
CRÉDITS À LA CLIENTÈLE  
**208 703 M€**

RATIO DE SOLVABILITÉ (CET 1)  
**12,5 %**

### RÉPARTITION DU PNB ET DU RÉSULTAT NET PAR ACTIVITÉ

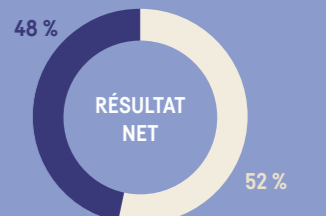
■ BANQUE DE DÉTAIL  
■ MÉTIERS SPÉCIALISÉS

Banque privée : 12 %  
Banque de financement : 7 %  
Activités de marché : 6 %  
Capital-développement : 4 %



■ BANQUE DE DÉTAIL  
■ MÉTIERS SPÉCIALISÉS

Banque privée : 19 %  
Banque de financement : 2 %  
Activités de marché : 9 %  
Capital-développement : 18 %



# UNE GAMME DE SERVICES DIVERSIFIÉE

## pour répondre aux attentes des clients

Le CIC s'engage chaque jour à répondre aux besoins et attentes de plus de 5,3 millions de clients en leur proposant une offre de bancassurance ainsi que des produits et services complémentaires pour les accompagner dans tous leurs projets.

### UNE OFFRE DE BANCASSURANCE ADAPTÉE AUX BESOINS DE CHAQUE CLIENT

Le CIC propose des solutions bancaires de tenue de compte-courant, de moyens de paiement, d'épargne et de financement adaptées à chaque étape de la vie. Côté assurance, les offres proposées couvrent une large gamme de besoins : protection de la famille, du véhicule ou de l'habitation mais aussi couverture santé, épargne retraite ou encore protection de l'activité professionnelle.



### LE CIC, PLUS QU'UNE BANQUE, UN PARTENAIRE DU QUOTIDIEN

Au-delà des services traditionnels de bancassurance, le CIC a choisi, depuis plusieurs années, de s'ouvrir à de nouvelles expertises et propose de multiples services du quotidien. Les clients peuvent souscrire une offre en téléphonie mobile ou internet, ou encore protéger leur logement via un service de télésurveillance. Le CIC propose également de louer ou d'acheter un véhicule, ou encore une offre immobilière pour trouver sa future résidence.

### ACCOMPAGNER LA CLIENTÈLE FRAGILE OU VULNÉRABLE

Le CIC veille à accompagner les clients qui traversent des situations de vie difficiles qu'elles soient structurelles, sociales ou conjoncturelles. L'offre mise à disposition propose une aide à la gestion des comptes et pour le règlement des dépenses quotidiennes. Les clients peuvent se voir proposer un compte courant sans chéquier qui donne la possibilité d'encaisser des chèques et des espèces, de retirer des espèces et d'imprimer des RIB/IBAN. D'autres avantages, comme l'accès à un service de banque en ligne ou la souscription d'un forfait mobile, sont également disponibles.

## Zoom sur l'accompagnement de 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.



#### FINANCEMENTS

Solutions pour financer la création d'entreprise, l'accompagnement des entreprises innovantes, la mobilisation du poste clients.



#### START INNOVATION

Programme spécifique d'accompagnement des entreprises et des acteurs de l'innovation.



#### ASSURANCES

Protection sur-mesure pour garantir les activités et les équipements professionnels (flotte auto, locaux, etc.).



#### INTERNATIONAL

Accompagnement des clients dans leurs projets d'implantation à l'international et facilitation des démarches locales.



#### SOLUTIONS MONÉTIQUES

Gamme variée de solutions pour l'encaissement et le paiement en ligne, même sans site internet.



#### PROTECTION SOCIALE

Solutions en terme d'épargne salariale, de complémentaire santé, de retraite, ou encore de prévoyance.



#### Des start-up et entreprises innovantes récompensées par le CIC

CIC Start Innovation Business Awards est un dispositif multirégional qui distingue start-up et entreprises innovantes chaque année.

Au programme : des échanges, des rencontres et la possibilité de remporter un des prix remis au niveau régional ou national.

Plus d'informations sur [cicstartinnovationbusinessawards.fr](http://cicstartinnovationbusinessawards.fr)



\* Étude Kantar TNS 2019

# UNE RELATION DE PROXIMITÉ RENFORCÉE

## grâce à une approche omnicanale

Dans un monde en transformation, le CIC innove et poursuit ses adaptations aux nouveaux usages de ses clients. Le CIC s'inscrit dans une approche omnicanale permettant un accompagnement et une proximité renforcée entre les clients et leurs conseillers.

### UN CONSEILLER PROCHE ET ATTENTIF, MÊME À DISTANCE

Le CIC s'adapte aux nouveaux modes de vie en proposant aux clients une relation toujours fluide et suivie grâce aux nouveaux moyens de communication. En complément des rendez-vous en agence ou par téléphone, il est désormais possible d'échanger en visio avec un conseiller directement depuis l'application mobile CIC. À distance ou en présence, les conditions de confidentialité et le niveau de service sont identiques. En 2020, ce sont près de 3 millions de rendez-vous qui ont été organisés en agence, par téléphone, ou encore en visioconférence.

## 1837

POINTS DE VENTE

## 3,2 MILLIONS

DE CLIENTS ABONNÉS  
AU SERVICE DE BANQUE  
À DISTANCE.

## 725 MILLIONS

DE CONNEXIONS  
À DISTANCE DONT  
PLUS DE 2/3 VIA LES  
APPLICATIONS MOBILES



### LA QUALITÉ DU SERVICE CLIENT CIC RÉCOMPENSÉE

La relation client est une priorité au sein du CIC. Illustration de cet engagement, le CIC a remporté les meilleures notes aux Trophées Qualité de la Banque 2021<sup>2</sup> dans les catégories « Service client à distance » et « Site internet ».

### CIC ASSISTANT, DES RÉPONSES ACCESSIBLES 24H/24, 7J/7

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

- apporter une réponse ;
- orienter vers la fonctionnalité ou le contenu souhaité ;
- mettre en relation le client avec son conseiller.

La plupart des questions se trouvent ainsi solutionnées en quelques secondes.

## La banque à distance, l'accès à des outils du quotidien en autonomie

La banque à distance permet aux clients d'effectuer de nombreuses démarches en toute liberté via le site web [www.cic.fr](http://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. Les nombreuses fonctionnalités proposées répondent aux besoins exprimés par les clients avec pour objectif de leur faire gagner du temps.



### GESTION DE COMPTES

Rien de plus facile que de consulter le solde d'un ou plusieurs comptes, de gérer des opérations ou encore d'effectuer des virements entre comptes ou vers d'autres bénéficiaires depuis la banque à distance. Il est possible de télécharger divers documents comme un IBAN ou des extraits de compte.



### DÉVIS OU SOUSCRIPTION DE CONTRATS

Les souscriptions d'un contrat d'assurance automobile ou habitation, d'un compte d'épargne ou PEA, d'un crédit renouvelable, d'un prêt travaux ou personnel, sont réalisables en ligne. À distance, les clients peuvent simuler un montant à emprunter, transmettre des justificatifs ou encore signer une offre (sous réserve d'acceptation de votre dossier par le CIC).



### PILOTAGE DES CARTES DE PAIEMENT

Faire opposition sur une carte ou en augmenter le plafond ? Depuis la banque à distance, il est possible de procéder à l'activation/désactivation des paiements sur internet ou à l'étranger, de mettre en opposition une carte avec commande simultanée d'une nouvelle, ou encore d'augmenter temporairement le plafond de paiement et de retrait.



### DÉCLARATION DE SINISTRE

Grâce à la e-déclaration, les assurés auto ou habitation peuvent garder l'esprit serein pour gérer les formalités de déclaration de sinistre à distance. Depuis la banque à distance, il est ainsi possible de joindre tous les documents nécessaires au bon traitement du dossier : photos, devis, factures...



<sup>1</sup> Dans le cadre de votre service de banque en ligne CIC et sous réserve du téléchargement de l'application mobile gratuite CIC.

<sup>2</sup> Étude « Les Trophées de la Banque 2021 - Qualité » par MoneyVox.fr



# UN ENGAGEMENT SOCIÉTAL

## ancré dans le respect de l'homme et de son environnement

Le CIC s'engage et participe 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 multiples projets et accompagnent des actions de mécénat et de sponsoring.



### UNE ENTREPRISE QUI FAVORISE 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. Cela s'illustre notamment par l'accroissement du nombre d'alternants recrutés ou par l'engagement de la féminisation des postes d'encadrement.

PRÈS DE **550 000**  
HEURES DE FORMATION

dispensées en 2020 soit près de 30 heures par salarié.  
Au CIC, la formation est une priorité face aux évolutions du monde.



Découvrez le site emploi du CIC.  
[www.recrutement.cic.fr](http://www.recrutement.cic.fr)

Accédez aux offres, retrouvez les engagements du CIC et découvrez les différents métiers du groupe et des témoignages de collaborateurs.

### LE CIC PLÉBISCITÉ PAR SES COLLABORATEURS

#### 2<sup>ÈME</sup> AU PALMARÈS

« **Meilleur employeur 2021** »<sup>1</sup>, après Crédit Mutuel, marquant la politique volontariste des ressources humaines au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dont le CIC est la principale filiale.

<sup>1</sup> Classement annuel du magazine Capital réalisé auprès de salariés, collaborateurs ou non du CIC. CIC, 2<sup>ème</sup> au sein du secteur Banque et services financiers derrière Crédit Mutuel, sa maison-mère.



### LE CIC, UN PARTENAIRE FIDÈLE ET ACTIF DE L'ENTREPREURIAT

Le CIC est engagé dans de multiples partenariats à destination des entrepreneurs et des professionnels. Depuis plus de 10 ans, le groupe soutient les WorldSkills France, une olympiade des métiers techniques, d'artisanat et de services, ainsi que Moovjee, une association qui accompagne les jeunes entrepreneurs, porteurs de projets et auto-entrepreneurs de 18 à 30 ans. Plus récemment, le CIC a associé son image à celle de l'esport en soutenant les CIC Esport Business Awards dont le but est d'aider de nouveaux acteurs à développer leur entreprise et mieux faire connaître au grand public les métiers de l'esport. Le CIC a également noué un partenariat avec la Ligue Française de *League of Legends*.

### L'ACCOMPAGNEMENT DE LA VIE CULTURELLE ET SOCIALE

À travers la France, les entités du CIC accompagnent des projets culturels, musicaux, sportifs ou encore de préservation du patrimoine. Ainsi, depuis 2013, le CIC est le grand partenaire de l'Hôtel national des Invalides qu'il accompagne dans ses actions patrimoniales et culturelles. Côté musique, le CIC est partenaire des Victoires de la Musique Classique permettant de mettre en avant de jeunes virtuoses ou encore du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence et ce depuis sa création en 2003. En sport, le groupe est partenaire de la Fédération française de cyclisme ou encore de la Fédération française de natation.

### LE FINANCEMENT DES TRAVAUX D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE OU DES PROJETS LIÉS À LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Depuis plus de 10 ans, le CIC soutient les investissements des particuliers, des professionnels et des entreprises, consacrés à l'économie d'énergie ou aux énergies renouvelables : offres éco-mobilité, tarifs spécifiques pour assurer des véhicules hybrides ou électriques, aide à l'installation de parcs éoliens, photovoltaïques ou de méthanisation. En 2020, le CIC a financé de nombreux projets dont, par exemple, huit projets de parcs éoliens *onshore* de près de 1 500 MW, des parcs *offshore* en Europe représentant 2 900 MW et plusieurs unités de méthanisation.



## Au plus proche des clients sur chacun des territoires

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

### 5 BANQUES RÉGIONALES DE PROXIMITÉ

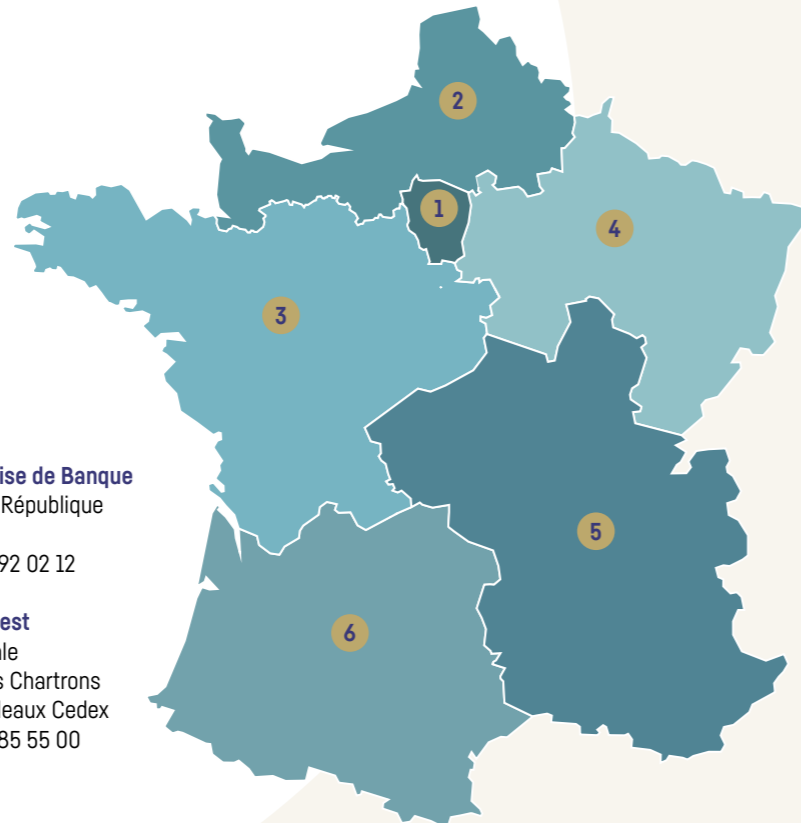
**2 CIC Nord Ouest**  
33, avenue Le Corbusier  
59800 Lille  
Tél. : 03 20 12 64 64

**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  
20, quai des Chartrons  
33058 Bordeaux Cedex  
Tél. : 05 57 85 55 00



EN  
SAVOIR

Retrouvez plus  
d'informations sur  
le site [www.cic.fr](http://www.cic.fr)

### MÉTIERS SPÉCIALISÉS

- CIC Bail : [www.cic-leasing.fr](http://www.cic-leasing.fr)
- CIC Real Estate Lease : [www.creditmutuel-leasing.eu](http://www.creditmutuel-leasing.eu)
- CIC Factoring Solutions : [www.cic-factoringsolutions.eu](http://www.cic-factoringsolutions.eu)
- Crédit Mutuel Asset Management : [www.creditmutuel-am.eu](http://www.creditmutuel-am.eu)
- Crédit Mutuel Investment Managers : [www.creditmutuel-im.eu](http://www.creditmutuel-im.eu)
- CIC Épargne Salariale : [www.cic-epargnesalariale.fr](http://www.cic-epargnesalariale.fr)
- CIC Immobilier : [www.cic-immobilier.fr](http://www.cic-immobilier.fr)

### BANQUE PRIVÉE

- CIC Banque Privée : [www.cicbanqueprivée.com](http://www.cicbanqueprivée.com)
- Banque Transatlantique : [www.banquetransatlantique.com](http://www.banquetransatlantique.com)
- Banque de Luxembourg : [www.banquedeluxembourg.com](http://www.banquedeluxembourg.com)
- CIC Suisse : [www.cic.ch](http://www.cic.ch)

### ACTIVITÉS DE MARCHÉ

- CIC Market Solutions : [www.cic-marketsolutions.eu](http://www.cic-marketsolutions.eu)

### CAPITAL-DÉVELOPPEMENT

- Crédit Mutuel Equity : [www.creditmutuelequity.com](http://www.creditmutuelequity.com)

<sup>1</sup>CIC, holding et banque de tête de réseau,  
également banque régionale en Île-de-France



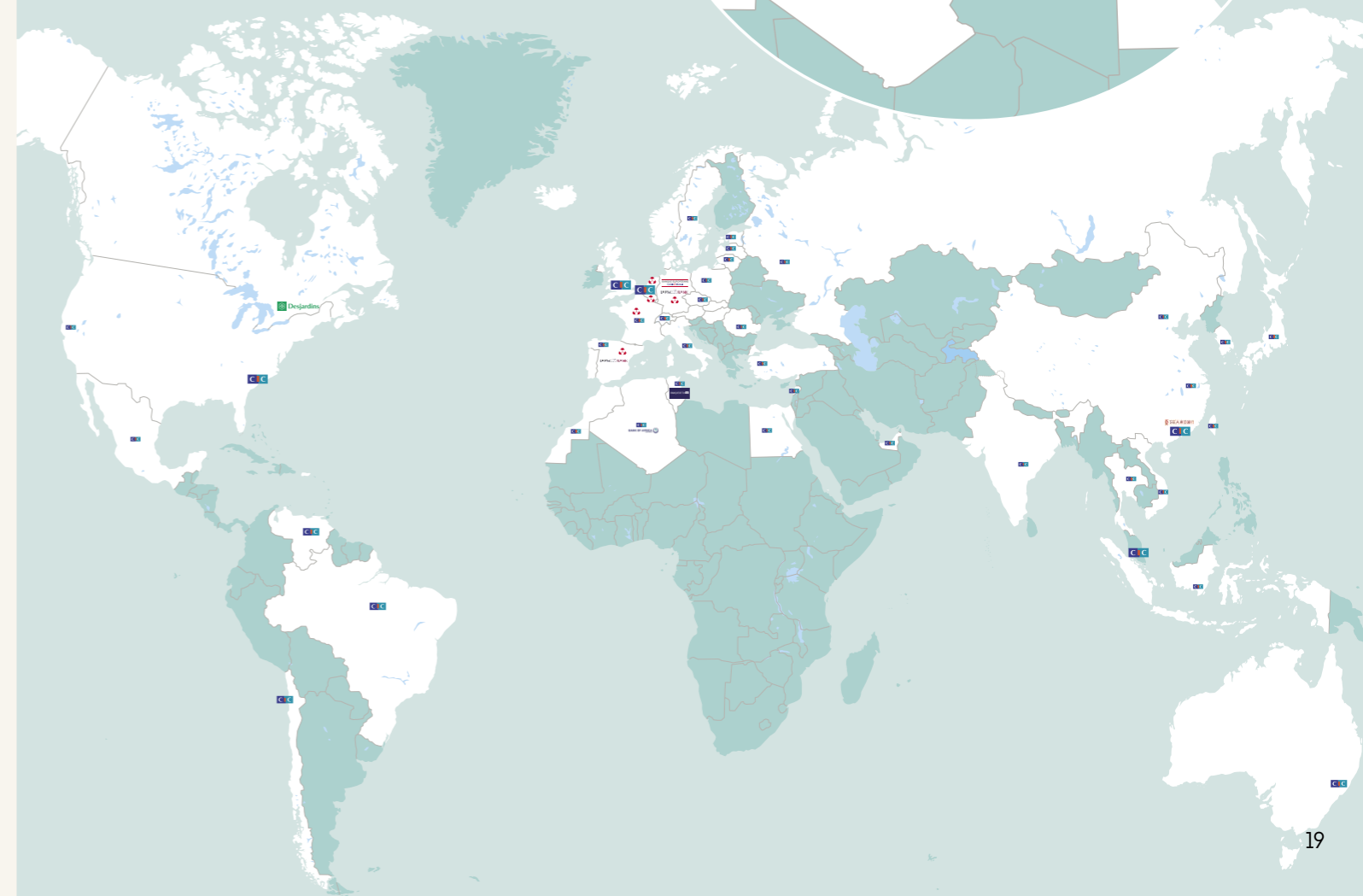
## DES IMPLANTATIONS À TRAVERS LE MONDE

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

Les équipes localisées dans les succursales (Bruxelles, Londres, Hong-Kong, New York et Singapour) et les 37 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 également 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 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](http://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](http://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.

