

EDICIÓN 2018



Todo lo que necesita saber sobre CIC

Datos a 31/12/2017



**Construons dans un monde qui bouge.
Construyamos en un mundo en movimiento**

1 EMPRENDER

PARA... CONSTRUIR JUNTOS EL FUTURO



BANCO DE PRIMERA CATEGORÍA EN FRANCIA Y EN LOS MERCADOS INTERNACIONALES

Implicado con las ambiciones de cada uno y los proyectos de todos, CIC promueve un modelo de banco a la vez físico, digital y multiservicios. Combina todas las actividades financieras, de seguros, de telefonía y de servicios tecnológicos con una gran solidez financiera que le permite garantizar un crecimiento sostenible.

Su modelo empresarial aspira a la calidad del servicio a los clientes. Estos, centrales en la relación, nos ayudan a desarrollar a diario una oferta en continua mejora.

La agilidad de las herramientas y la fluidez de la oferta, junto con la proximidad de las redes, satisfacen las expectativas de respuesta de nuestros clientes, dondequiera que estén. Así, cerca de 2 000 agencias y 20 000 empleados experimentados se implican cada día con más de 5 millones de clientes, y 34 oficinas de representación los atienden en los mercados internacionales.

En un mundo en plena transformación, CIC actúa como un actor económico responsable por su compromiso con la economía y la sociedad y por su modelo de gobierno corporativo.

Su perfil empresarial es exigente y su actividad se organiza en torno a cinco actividades:

- banca minorista,
- banca de financiación,
- actividades de mercado,
- banca privada,
- capital-desarrollo.



CÓMO ASEGURAMOS LA CALIDAD: LOS NUEVOS PRODUCTOS A MENUDO SE DESARROLLAN EN COLABORACIÓN CON LOS FUTUROS USUARIOS, LOS CLIENTES, Y LOS EMPLEADOS DE LA RED. TAMBIÉN PUEDE PEDIRSE A LOS TRABAJADORES QUE ACTÚEN COMO USUARIOS. SE PREGUNTA A LOS CLIENTES NO SOLAMENTE POR SU SATISFACCIÓN, SINO TAMBIÉN POR LA CONCEPCIÓN DE APLICACIONES DESARROLLADAS PARA ELLOS: EL DISEÑO, LAS FUNCIONALIDADES, LA FACILIDAD DE USO.



LA EXCELENCIA EMPRESARIAL ORGANIZADA EN TORNO A 5 ACTIVIDADES

- 1 **LA BANCA MINORISTA** (www.cic.fr) agrupa la red bancaria y actividades específicas: seguros, arrendamiento financiero mobiliario e inmobiliario, factoring, gestión colectiva para terceros, ahorro salarial y crédito inmobiliario.
- 2 **LA BANCA DE FINANCIACIÓN** (www.cic.fr) pone los conocimientos especializados y los numerosos establecimientos del grupo a disposición de sus grandes clientes.
- 3 **LAS ACTIVIDADES DE MERCADO**, y en particular el área comercial CM-CIC Market Solutions (www.cmcicms.com), ofrece productos de inversión, cobertura, transacción o financiación de mercado a clientes corporativos, inversores institucionales y gestoras.
- 4 **LA BANCA PRIVADA** desarrolla capacidades de gestión financiera y organización patrimonial. Esta actividad se apoya en filiales especializadas, principalmente CIC Banque Privée (www.cicbanqueprivee.com) y Banque Transatlantique (www.banquetransatlantique.com), que operan en Francia, y Banque de Luxembourg (banquedeluxembourg.com) y CIC Suisse (cic.ch) en los mercados internacionales.
- 5 **EL CAPITAL-DESARROLLO** agrupa las actividades de toma de participaciones, asesoría sobre fusiones y adquisiciones e ingeniería financiera y bursátil. CM-CIC Investissement (www.cmcic-investissement.com), primer operador francés de capital bancario, es la herramienta utilizada a escala nacional para todas las actividades relativas a las operaciones de inversión y a la estructura de capital de las empresas.

20 000 EMPLEADOS

formados y comprometidos ayudan cada día a los clientes a hacer realidad sus proyectos.

... LIBERAR E IMPULSAR LAS ENERGÍAS

2 REFORZAR

LA SOLIDEZ DE LA EMPRESA

PARA... CONSTRUIR A LARGO PLAZO

En 2017, el número de clientes y la red de agencias siguieron creciendo, al igual que el volumen total de créditos y depósitos y las actividades de seguros y servicios (banca a distancia, televigilancia y telefonía). **Los buenos resultados registrados** globalmente por todas las actividades proporcionan un impulso al **ESPIRITU EMPRENDEDOR** y un apoyo concreto a **LA ECONOMÍA REAL**.

2017
PRODUCCIÓN DE CRÉDITOS DE INVERSIÓN EN EL MERCADO DE EMPRESAS **+12%**

➤ **LA PROXIMIDAD DE UNA RED DE EMPRESARIOS AL SERVICIO DE LOS CLIENTES**

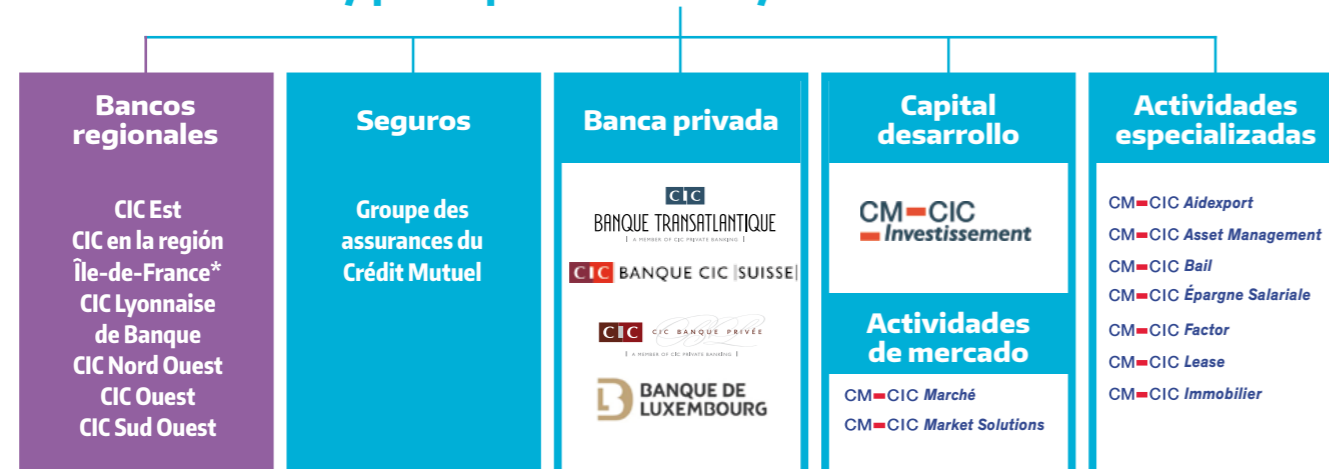
MÁS DE 5 MILLIONES de clientes

MÁS DE 2 000 AGENCIAS en Francia

20 000 EMPLEADOS

34 OFICINAS DE REPRESENTACIÓN en los mercados internacionales

Red... y principales marcas y actividades de CIC



* CIC, sociedad holding y cabecera de la red, también es un banco local en la región Île-de-France.



Los resultados de CIC de 2017 confirman su estrategia de desarrollo de empresa multiservicios.

UN SÓLIDO BALANCE FINANCIERO

El resultado neto contable alcanzó 1 288 millones de euros en 2017 (resultado antes de impuestos de 1 817 millones de euros). Este resultado positivo, conseguido gracias al compromiso y las competencias de sus empleados y de las redes, confirma la validez de la estrategia empresarial de CIC, que se apoya en la solidez reforzada de su casa matriz, el grupo Crédit Mutuel, del cual es filial desde el año 1998.

PRODUCTO NETO BANCARIO (PNB) 4 991 M€	TOTAL DEL BALANCE 264 840 M€	CALIFICACIONES CREDITICIAS A LARGO PLAZO	Standard & Poor's A Perspectiva estable
RESULTADO NETO ATRIBUIBLE AL GRUPO 1 275 M€	FONDOS PROPIOS 15 123 M€		Moody's Aa3 Perspectiva estable
COEFICIENTE DE EXPLOTACIÓN 62,2%	RATIO DE SOLVENCIA (CET 1) Basilea 3* sin medidas transitorias 13,7%		Fitch Ratings A+ Perspectiva estable

* 2017: excluidos el resultado neto y los dividendos de 2017 (330 millones de euros).

... ESTABLECER UNA RELACIÓN DE CONFIANZA A LARGO PLAZO

➤ **UNA GAMA DE SERVICIOS DE GRAN VALOR AÑADIDO**

PÓLIZAS DE SEGURO **+6,4%**
LÍNEAS TELEFÓNICAS **+5%**
CONTRATOS DE TELEVIGILANCIA **+8%**

3 SER ATREVIDOS

CON NUESTRA OFERTA

PARA... PROPONER UNOS SERVICIOS ADAPTADOS A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

En un mundo en constante evolución, CIC continúa desarrollándose con tres objetivos:

- garantizar un servicio de **CALIDAD** a sus clientes,
- ofrecer **PRODUCTOS ADAPTADOS** y **COMPETITIVOS**,
- asistir a nuestros clientes dondequiera que estén y en **TIEMPO REAL**.

DIGITALIZAR LAS GESTIONES DIARIAS

Con unas herramientas sencillas y prácticas, como la tarjeta Avance Santé, que permite a los empleados franceses no tener que pagar por anticipado gastos sanitarios a su mutua, o la tarjeta Monetico Resto, que simplifica la gestión de tickets restaurante.

EN UN ENTORNO DE RUPTURA TECNOLÓGICA, CIC CONJUGA FLEXIBILIDAD DE LAS HERRAMIENTAS, FLUIDEZ DE LA INFORMACIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO.

Por eso no es de extrañar que a día de hoy, más de 5 millones de clientes hayan depositado su confianza en CIC.



Utilice todos sus servicios a distancia

Con CIC podrá utilizar todos los servicios de su banco incluso a distancia

Mayor orientación al asesoramiento



Formación de responsables de clientes especializados en innovación

en las agencias, que actúan directamente en la financiación de *start-ups*.



Apoyar la economía y a los emprendedores

¡En CIC, emprender es un proyecto común!



Ofrecer lo mejor de la relación digital

¡La aplicación que combina pagos móviles, ventajas exclusivas y que agrupa todos los descuentos!



Garantizar la seguridad bancaria

En colaboración con otros socios, CIC lanzó en 2017 un servicio instantáneo de verificación de los datos bancarios.

... SIMPLIFICAR LA VIDA DE LOS CLIENTES

SIMPLE, RÁPIDO, EFECTIVO



Generalizar la firma electrónica para las simulaciones/suscripciones de productos y servicios bancarios.

EL COMPROMISO DE CIC CON LA CREACIÓN DE EMPRESAS, EN 7 PUNTOS

1. Un máximo de 5 días para una cita.
2. Un responsable de clientes especializado como persona de contacto.
3. Puesta en común con las redes de apoyo a la creación, que son socios preferentes de CIC.
4. Un máximo de 15 días para responder a una solicitud de financiación.
5. En caso de denegación de esta, comunicación transparente de los motivos.
6. Establecimiento de una oferta específica y personalizada para respaldar el arranque del proyecto.
7. Evaluación del progreso 3 veces al año para apoyar la evolución de la actividad.

¡Rompiendo moldes!

Simular y suscribir un crédito al consumo en 3 clics...

Obtener un presupuesto para un seguro de coche en 3 fotos...



Construons dans un monde qui bouge.
Construyamos en un mundo en movimiento

4 DIGITALIZAR LOS SERVICIOS PARA... CONSTRUIR UNA OFERTA EXCELENTE BASADA EN LA PROXIMIDAD, LA CAPACIDAD DE REACCIÓN Y LAS COMPETENCIAS.

La capacidad de innovación de CIC y la experiencia de sus centros de actividad le permiten hacer frente a todas las necesidades.

Sólido e innovador, CIC secunda las transformaciones sociales y satisface las expectativas de sus clientes esforzándose siempre **POR ALCANZAR LA EXCELENCIA**, para crear...

- unas **APLICACIONES** en continua **MEJORA**,
- unos **SERVICIOS** cada vez **MÁS EFICACES**.



➤ **CIC CONJUGA BANCA Y TELEFONÍA. ¡UN COMPROMISO PRECURSOR DESDE HACE MÁS DE 10 AÑOS!**

1 941 PUNTOS DE VENTA

2 352 CAJEROS AUTOMÁTICOS, **1 342** CAJEROS DE DEPÓSITO DEDICADOS, de los cuales 2 064 cajeros automáticos equipados con pantalla táctil.

2,472 MILLONES DE PERSONAS SUSCRITAS a banca a distancia entre todos los mercados (+10%).

454 MILLONES DE CONEXIONES A DISTANCIA, de los cuales la mitad, 241,3 millones, para aplicaciones de smartphones y tabletas.

2 462 899 TARJETAS BANCARIAS para particulares, de las cuales + 416 262 tarjetas de alta gama (+5,9%).

469 891 ABONADOS DE TELEFONÍA MÓVIL ENTRE TODOS LOS MERCADOS (+5%), +28,5% para las ofertas profesionales.

Proximidad que ofrece varias opciones

UNA RED MULTICANAL, DESDE EL DIGITAL A LA AGENCIA

Las redes bancarias del grupo CIC (CIC Nord Ouest, CIC Ouest, CIC Sud Ouest, CIC Est, CIC Lyonnaise de Banque y CIC en la región Île de France*) cuentan con:

Aplicaciones móviles CIC

Consulte y gestione sus cuentas desde su *smartphone* o tableta



Siga sus cuentas, haga transferencias, envíe un número de IBAN por correo electrónico o póngase en contacto con su asesor... Con la aplicación de CIC, podrá seguir y administrar sus cuentas desde cualquier lugar y en cualquier momento.



Sus cuentas desde su *smartphone*



Mayor seguridad



Funciona con sus claves habituales



CIC Mobile

No hay que prescindir de un verdadero banco para beneficiarse de la banca móvil

CIC, la primera entidad bancaria que lanzó su oferta de telefonía hace ya más de diez años, va más allá y ahora ofrece la cuenta Compte CIC Mobile, un producto innovador y competitivo que combina:

- una cuenta corriente y una tarjeta de pagos,
- servicios eficientes a distancia: seguimiento de las cuentas por Internet móvil (aplicaciones) con la posibilidad de realizar transferencias internas y externas, editar un número de cuenta...
- un plan de telefonía móvil (plan de datos de 50 GB),
- ... y especialmente, acceso a un asesor asignado.

... SER UN BANCO DIGITAL, PERO 100% HUMANO



60% DE LOS FRANCESES

utilizan Internet desde su **móvil**

Fuente: ZDNet



CIC 2017 **241,3 MILLONES DE CONEXIONES** a distancia para aplicaciones de **smartphones** y **tabletas**

5 ADAPTAR LOS CANALES PARA... ESTABLECER MEJOR LA RELACIÓN CON EL CLIENTE

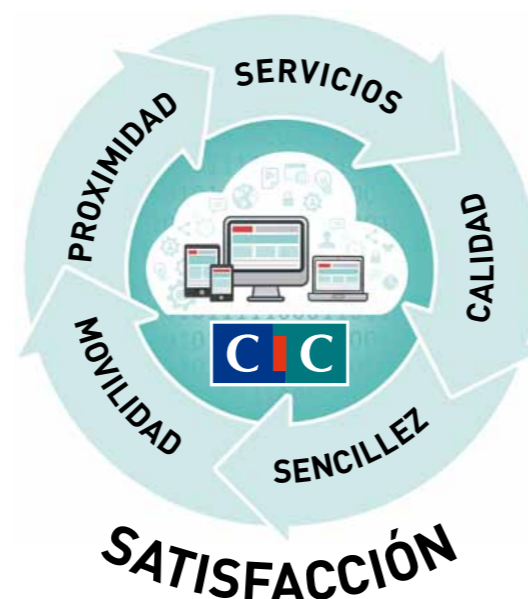
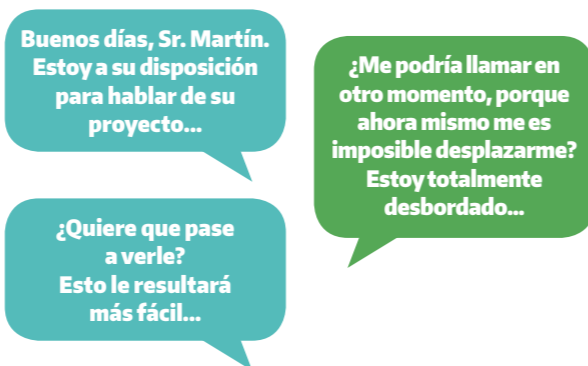
En este mundo en transformación, CIC amplía los modos de establecer la relación: agencias, banca a distancia, redes sociales, plataformas colaborativas... Esta estrategia se basa en nuestras competencias tecnológicas y digitales así como en **UNA RELACIÓN ÚNICA ENTRE EL CLIENTE Y SU ASESOR.**



► PRIORIDAD DE CIC La calidad del servicio

CIC propone soluciones a medida tanto a los particulares... como a los profesionales y las asociaciones.

Apoyamos a las empresas ofreciendo servicios eficientes... Ponemos unas competencias de máximo nivel a disposición de nuestras grandes cuentas.



Inventamos la banca que le conviene



«**BANCA ABIERTA**», un nuevo concepto de agencias que ofrecen a nuestra clientela una amplia gama de servicios accesibles todos los días de la semana y, sobre todo, unos asesores centrados en la calidad de la relación.

AGENCIAS «PROYECTOS Y ASESORAMIENTO» 100% comerciales, que no tratan flujos, para favorecer la escucha y el asesoramiento.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL como apoyo para ayudar a los asesores y aumentar su disponibilidad.

EQUIPOS DIGITALES DEDICADOS que respaldan a los empleados para que todos adopten un cambio de mentalidad y guíen a nuestros clientes hacia unas nuevas prácticas.

... OPTIMIZAR EL ASESORAMIENTO, LA ESCUCHA Y LA PROXIMIDAD

Servicios **digitales e innovadores**

Productos y servicios **a medida**

Transformación de la experiencia del cliente

Conocimiento **profundo** del cliente



► **¡PORQUE NUESTROS CLIENTES SON ÚNICOS, LES OFRECEMOS UNA RELACIÓN PERSONALIZADA AL 100%!**

6 COMPROMETERSE

SIGNIFICA... PARTICIPAR EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA SOCIEDAD RESPETUOSA CON LAS PERSONAS Y EL MEDIO AMBIENTE.

En un mundo marcado por unas radicales transformaciones económicas y sociales, la política de responsabilidad social corporativa de CIC es central en su identidad.

CIC, su banco aliado y leal a largo plazo, integra en su oferta y sus actividades unos compromisos humanos y medioambientales.

Estos compromisos son factores clave de su rendimiento global y reflejan **SU IMPLICACIÓN CON UN MUNDO MÁS SOLIDARIO Y EQUITATIVO.**

PONER LA LAS PERSONAS Y EL EMPLEO EN EL CENTRO DE LAS PREOCUPACIONES

CIC también es un protagonista responsable y comprometido en el ámbito social. **Solidaridad, salud, educación, etc.:** las entidades del grupo a menudo superan el marco de una simple colaboración por la fuerte implicación de sus empleados en los eventos organizados.

Por último, CIC lleva a cabo una política de optimización de competencias y fomenta el desarrollo profesional de sus empleados. **En su calidad de empleador de primer orden, da prioridad a los empleos duraderos y promueve la igualdad de oportunidades.**



CONVIVIR BIEN

CIC se clasificó en el 2.º puesto del exclusivo galardón «Mejor empleador de 2017» de la revista Capital en el sector de banca y servicios financieros, sobre la base de las calificaciones atribuidas por sus propios empleados así como personas que trabajan en esta área.

PRESTAR ATENCIÓN A LA FORMACIÓN DE LAS NUEVAS GENERACIONES

La formación de los jóvenes es su punto de entrada en la vida y representa un factor determinante para su futuro y el porvenir de la sociedad.

CIC es un agente económico responsable que apoya numerosas escuelas, centros de aprendizaje, instituciones de educación superior, asociaciones de integración y semilleros de proyectos.



LA FORMACIÓN Y EL EMPLEO: NUESTRA PRIORIDAD

En un contexto de transformación de las actividades y digitalización de la relación de CIC, en 2017:

un 6,2% de la masa salarial se dedicó a la formación,

el 82% de los empleados adquirieron nuevas competencias o las reforzaron.



CIC apoya al Palacio Nacional de los Inválidos



CIC patrocina el evento Victoires de la Musique Classique

DESARROLLAR COLABORACIONES A FAVOR DE LA CULTURA E IMPULSAR EL TALENTO

En toda Francia, las entidades del grupo participan en proyectos culturales y de conservación del patrimonio.

En el ámbito cultural, CIC financia la restauración del Palacio Nacional de los Inválidos (Museo del Ejército en París) y apoya regularmente grandes eventos y exposiciones temporales.

En las regiones francesas, CIC realiza numerosas y variadas acciones de mecenazgo cultural apoyando diferentes eventos.

También está muy presente en el ámbito de la música clásica.

CIC apoya a jóvenes artistas y patrocina la ceremonia anual de entrega de premios *Victoires de la Musique Classique*. También fundó y apoya el ahora internacionalmente reconocido Festival de Pascuas de Aix-en-Provence.

... DAR UN SENTIDO A NUESTRAS ACTIVIDADES

ALENTAR LOS COMPORTAMIENTOS Y LAS INVERSIONES MEDIOAMBIENTALES PARA CONSEGUIR UN MUNDO SOSTENIBLE

CIC ofrece productos de los denominados «verdes» y en las regiones francesas, financia grandes proyectos medioambientales, en particular parques fotovoltaicos, proyectos eólicos y solares y otros proyectos dirigidos a ahorrar energía.

APOYAR LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA Y GESTIONAR LOS RIESGOS EN UN MUNDO RESPONSABLE

CIC tiene unas políticas sectoriales claramente identificadas y mejora continuamente sus actuaciones en los sectores contaminantes, en particular las condiciones de financiación para las centrales térmicas de carbón, el sector minero, el de energía nuclear civil y el de defensa. En 2017, también añadió dos áreas a las que presta especial atención: el crédito al consumo y la política de compras.



«SER ECOCIUDADANO EN EL TRABAJO», ¡LA ACTITUD QUE HAY QUE TENER!

Este blog de los empleados de CIC, lanzado en 2017, incita a realizar unas acciones sencillas y eficaces para proteger el medio ambiente y reducir la huella energética del grupo.



Construimos dans un monde qui bouge.
Construyamos en un mundo en movimiento

7 ESTAMOS CERCA DE USTED...

NUESTRA ORGANIZACIÓN

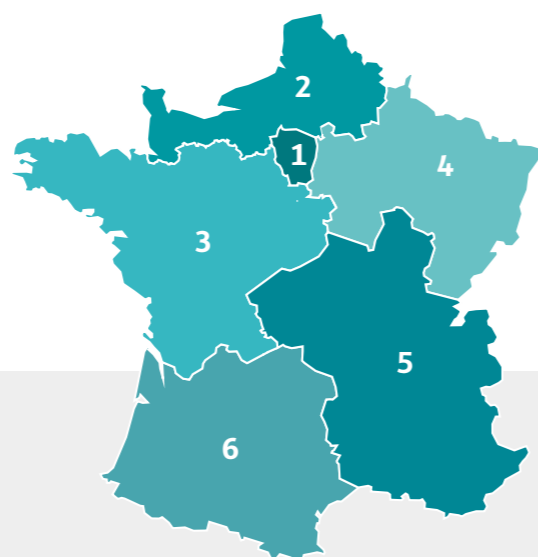
El grupo CIC se compone de:

- CIC (Crédit Industriel et Commercial), sociedad holding y cabecera de la red, que también es un banco regional en la región Île-de-France y desempeña actividades de inversión, financiación y mercado;
- 5 bancos regionales que desempeñan sus actividades en determinadas áreas geográficas;
- entidades especializadas por sector de actividad, que apoyan a la red y complementan la organización y los servicios de CIC.

Entre las principales cabe mencionar: CM-CIC Aidexport, CM-CIC Asset Management, CM-CIC Bail, CM-CIC Épargne Salariale, CM-CIC Factor, CM-CIC Lease, CM-CIC Participations immobilières y Groupe des Assurances du Crédit Mutuel.

CIC (1)

6 avenue de Provence
75009 Paris (Francia)
Tfno.: (33) 1 45 96 96 96
www.cic.fr
Presidente del Consejo de administración:
Nicolas Théry
Director general y dirigente efectivo:
Daniel Baal
Director general adjunto y
dirigente efectivo: Philippe Vidal
Directores generales adjuntos:
René Dangel y Claude Koestner



5 BANCOS REGIONALES DE PROXIMIDAD

CIC Nord Ouest (2)

33 avenue Le Corbusier
59800 Lille
Tfno.: (33) 3 20 12 64 64
www.cic.fr
Presidente del Consejo de administración:
Nicolas Théry
Director general: Éric Cotte

CIC Ouest (3)

2 avenue Jean-Claude Bonduelle
44000 Nantes
Tfno.: (33) 2 40 12 91 91
www.cic.fr
Presidente del Consejo de administración:
Daniel Baal
Director general: Laurent Métral

CIC Est (4)

31 rue Jean Wenger-Valentin
67000 Strasbourg
Tfno.: (33) 3 88 37 61 23
www.cic.fr
Presidente del Consejo de administración:
Nicolas Théry
Director general: Claude Koestner

CIC Lyonnaise de Banque (5)

8 rue de la République
69001 Lyon
Tfno.: (33) 4 78 92 02 12
www.cic.fr
Presidente del Consejo de administración:
Philippe Vidal
Director general: Isabelle Bourgade

CIC Sud Ouest (6)

Cité Mondiale
20 quai des Chartrons
33058 Bordeaux Cedex
Tfno.: (33) 5 57 85 55 00
www.cic.fr
Presidente del Consejo de administración:
Daniel Baal
Director general: Pascale Ribault

LA FUERZA DE UNA RED INTERNACIONAL

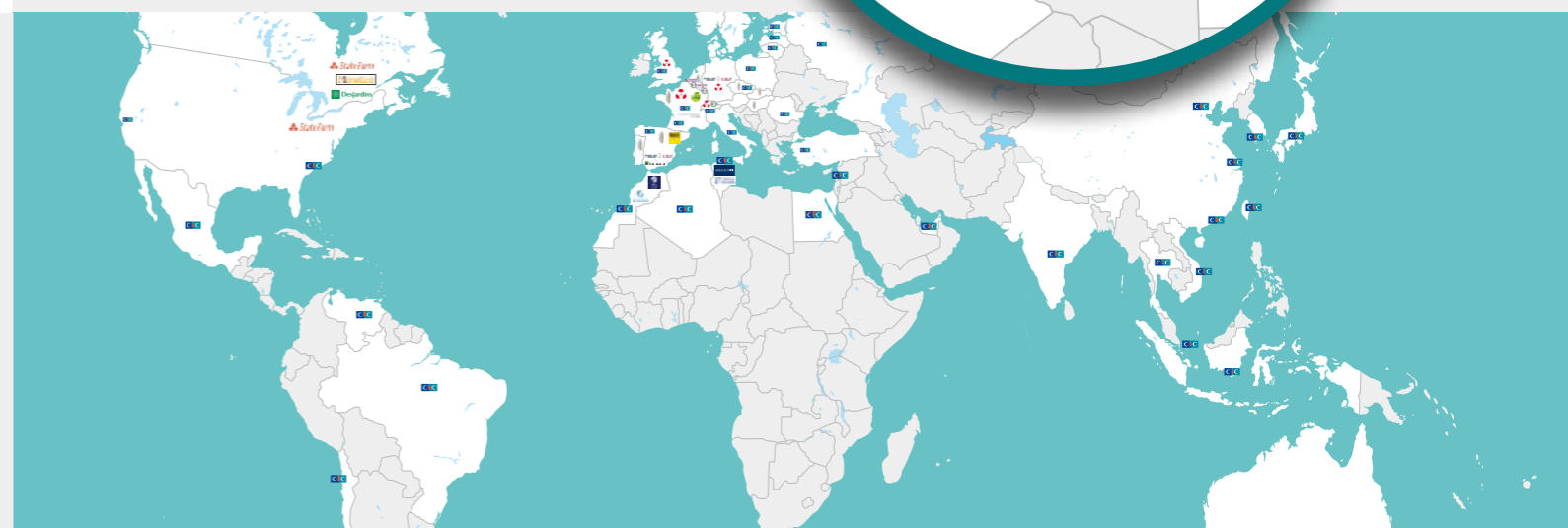
CIC acompaña a sus clientes en los mercados internacionales gracias a una oferta diversificada y adecuada a las necesidades de las empresas.

Este apoyo se sustenta en alianzas estratégicas con Desjardins en Canadá, con Bank of East Asia en China, con BMCE Bank y Banque de Tunisie en el Magreb, y con el Banco Popular en España.

Además de sus sucursales internacionales, CIC dispone de una red mundial de 34 oficinas de representación, que ponen sus competencias y su conocimiento de los mercados nacionales e internacionales al servicio de los clientes y actividades especializadas del grupo.

4 SUCURSALES
34 OFICINAS DE REPRESENTACIÓN
17 OFICINAS DE BANCA PRIVADA

PRESENCIA GEOGRÁFICA Y ACUERDOS DE COLABORACIÓN



www.cic.fr



CIC – Sociedad anónima con un capital de 608 439 888 euros - 6, avenue de Provence – 75009 París (Francia)
Swift CMCIFRPP – Tfno.: (33) 1 45 96 96 96 – www.cic.fr – Inscrita en el Registro Mercantil de París
con el número 542 016 381 – N° ORIAS 07 025 723 (www.orias.fr)
Banco regido por los artículos L.511-1 y siguientes del Código monetario y financiero para operaciones realizadas
en calidad de intermediario de seguros

