

ÉDITION 2018



L'essentiel du CIC

Chiffres au 31/12/2017



Construisons dans un monde qui bouge.

1 ENTREPRENDRE

POUR... CONSTRUIRE L'AVENIR ENSEMBLE



BANQUE DE PREMIER PLAN EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

Partenaire des ambitions de chacun et des projets de tous, le CIC valorise un modèle à la fois physique, digital et multiservices. Il conjugue tous les métiers de la finance, de l'assurance, de la téléphonie et des services technologiques à une grande solidité financière, gage de croissance durable.

Son modèle d'entreprise a pour ambition la qualité du service client. Au cœur de la relation, nos clients nous aident chaque jour à construire une offre toujours plus performante.

L'agilité des outils et la fluidité de l'offre combinées à la proximité des réseaux, confortent les attentes de réactivité de nos clients où qu'ils soient. Ainsi, près de 2 000 agences et 20 000 collaborateurs experts s'engagent chaque jour auprès de plus de 5 millions de clients et 34 bureaux de représentation prennent le relai à l'international.

Engagé au service de l'économie et de la société, fort de son mode de gouvernance, le CIC agit en acteur économique responsable au sein d'un monde en pleine mutation.

Son profil entrepreneurial est exigeant et son activité est organisée autour de cinq métiers :

- la banque de détail,
- la banque de financement,
- les activités de marché,
- la banque privée,
- le capital-développement.



LA MESURE DE LA QUALITÉ : LES NOUVELLES OFFRES MISES EN PLACE SONT LE PLUS SOUVENT CO-CONSTRUITES AVEC LES FUTURS UTILISATEURS, LES CLIENTS, ET LES COLLABORATEURS DU RÉSEAU. LES SALARIÉS PEUVENT AUSSI ÊTRE SOLlicitÉS EN TANT QU'UTILISATEURS. LES CLIENTS SONT INTERROGÉS NON SEULEMENT SUR LEUR SATISFACTIONS MAIS AUSSI SUR LA CONCEPTION D'APPLICATIONS DÉVELOPPÉES POUR EUX : DESIGN, FONCTIONNALITÉ, ERGONOMIE.



L'EXCELLENCE ENTREPRENEURIALE ORGANISÉE AUTOUR DE 5 MÉTIERS

- 1 **LA BANQUE DE DÉTAIL** (www.cic.fr) regroupe le réseau bancaire et les métiers spécifiques : assurances, crédit-bail mobilier et immobilier, affacturage, gestion collective pour compte de tiers, épargne salariale, immobilier.
- 2 **LA BANQUE DE FINANCEMENT** (www.cic.fr) mobilise toutes les compétences spécialisées et les diverses implantations du groupe au service de sa grande clientèle.
- 3 **LES ACTIVITÉS DE MARCHÉ**, et notamment le domaine commercial CM-CICMarket Solutions (www.cmcicms.com), proposent aux clients entreprises, investisseurs institutionnels et sociétés de gestion des produits de placement, de couverture, de transactions ou de financement de marché.
- 4 **LA BANQUE PRIVÉE** développe 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 (www.cicbanqueprivée.com) et la Banque Transatlantique (www.banqueatlantique.com) en France et Banque de Luxembourg (banquedeluxembourg.com) et CIC Suisse (cic.ch) à l'international.
- 5 **LE CAPITAL-DÉVELOPPEMENT** réunit les activités de prises de participation de conseil en fusions-acquisitions et d'ingénierie financière et boursière. CM-CIC Investissement (www.cmcic-investissement.com), premier opérateur français à capitaux bancaires, est l'outil national pour l'ensemble des métiers de haut de bilan des entreprises.

20 000 COLLABORATEURS

formés et engagés accompagnent au quotidien les clients dans la réalisation de leurs projets.

... LIBÉRER ET ACCOMPAGNER LES ÉNERGIES

2 RENFORCER

LA SOLIDITÉ DE L'ENTREPRISE

POUR... BÂTIR SUR LE LONG TERME

En 2017, Le nombre des clients, le réseau d'agences, les encours de crédits, les dépôts et les activités d'assurances et de services (banque à distance, télésurveillance et téléphonie) ont poursuivi leur progression. **Les bons résultats enregistrés**, tous secteurs confondus, sont autant d'encouragements à l'**ESPRIT D'ENTREPRISE** que de soutiens concrets à l'**ÉCONOMIE RÉELLE**.

2017
PRODUCTION SUR LE MARCHÉ ENTREPRISE DES CRÉDITS D'INVESTISSEMENT **+12%**

LA PROXIMITÉ D'UN RÉSEAU D'ENTREPRENEURS AU SERVICE DES CLIENTS

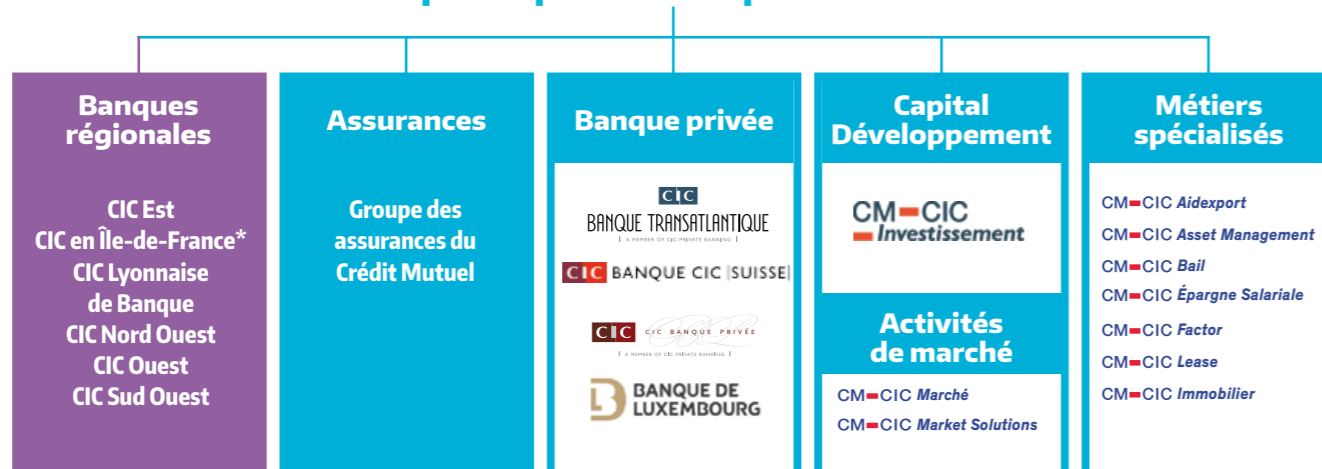
PLUS DE 5 MILLIONS de clients

PRÈS DE 2 000 AGENCES en France

20 000 COLLABORATEURS

34 BUREAUX DE REPRÉSENTATION à l'international

Réseau... et principales marques et métiers du CIC



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



Les résultats du CIC en 2017 confortent sa stratégie de développement d'entreprise multiservices.

UN BILAN FINANCIER DE BONNE FACTURE

Le résultat net comptable s'inscrit à 1 288 millions d'euros en 2017 (1 817 millions d'euros de résultat avant impôt). Fruit de l'engagement et du savoir-faire des collaborateurs et des réseaux, ce bon niveau de résultat valide une stratégie d'entreprise pertinente ou le CIC bénéficie de la solidité renforcée de sa maison-mère, le Crédit Mutuel, dont il constitue une filiale depuis 1998.

PNB 4 991 M€	TOTAL DU BILAN 264 840 M€
RÉSULTAT NET PART DU GROUPE 1 275 M€	CAPITAUX PROPRES 15 123 M€
COEFFICIENT D'EXPLOITATION 62,2 %	RATIO DE SOLVABILITÉ (CET 1) Bâle 3* sans mesures transitoires 13,7 %

NOTATIONS LONG TERME

Standard & Poor's A Perspective stable
Moody's Aa3 Perspective stable
Fitch Ratings A+ Perspective stable

* 2017 : résultat net et dividendes 2017 exclus (330 millions d'euros).

... CONSTRUIRE
UNE RELATION DE
CONFIANCE DURABLE

UNE OFFRE DE SERVICES À FORTE VALEUR AJOUTÉE

CONTRATS D'ASSURANCE **+6,4%**
LIGNES TÉLÉPHONIQUES **+5%**
CONTRATS DE TÉLÉSURVEILLANCE **+8%**

3 ÊTRE AUDACIEUX

DANS NOTRE OFFRE

POUR... PROPOSER DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS ET AUX ATTENTES DES CLIENTS

Dans un monde qui bouge, le CIC poursuit sa dynamique de développement avec trois objectifs :

- assurer un service de **QUALITÉ** à sa clientèle,
- proposer des **PRODUITS ADAPTÉS** et **COMPÉTITIFS**,
- accompagner nos clients où qu'ils soient et en **TEMPS RÉEL**.

“ DÉMATÉRIALISER LE QUOTIDIEN

Avec des outils simples et pratiques comme la carte Avance Santé qui permet aux salariés de ne pas avancer de frais de santé ou encore la carte Monetico resto pour simplifier la gestion des titres restaurant.

➤ **DANS UN ENVIRONNEMENT DE RUPTURE TECHNOLOGIQUE, LE CIC COMBINE AGILITÉ DES OUTILS, FLUIDITÉ DE L'INFORMATION ET QUALITÉ DU SERVICE.**

Ce n'est donc pas un hasard si aujourd'hui, plus de 5 millions de clients lui font confiance.



Bénéficiez de tous vos services à distance

Au CIC, même à distance, vous bénéficiez de tous les services de votre banque

Vers davantage de conseil



Former des chargés d'affaires innovation dédiés

au sein des agences qui interviennent en circuit court dans le financement des start-up.



Accompagner l'économie et les créateurs d'entreprises

Au CIC, entreprendre est un projet commun !



Offrir le meilleur de la e-relation

L'application qui combine paiement mobile, avantages exclusifs et qui regroupe tous les bons plans !



Assurer la sécurité bancaire

En association avec d'autres partenaires, le CIC a lancé en 2017 un service instantané de vérification des coordonnées bancaires.

... SIMPLIFIER LA VIE DES CLIENTS

SIMPLE, RAPIDE, EFFICACE !



Généraliser la signature électronique pour les simulations/ souscriptions de produits et services bancaires.

LA CHARTE DE LA CRÉATION D'ENTREPRISE DU CIC EN 7 ENGAGEMENTS

1. 5 jours maximum pour un rendez-vous.
2. Un chargé d'affaires spécialisé comme interlocuteur.
3. Mise en partage avec les réseaux d'accompagnement à la création, partenaires privilégiés du CIC.
4. 15 jours maximum pour répondre à une demande de financement.
5. En cas de refus de financement, transparence sur les motifs.
6. Une offre spécifique et personnalisée est établie pour accompagner le démarrage du projet.
7. Des points étapes 3 fois par an pour accompagner l'évolution de l'activité.

Bousculer les codes !

Simuler et souscrire un crédit conso en 3 clics...
Obtenir un devis d'assurance auto en 3 photos...

4 DIGITALISER LES SERVICES

POUR... CONSTRUIRE UNE OFFRE D'EXCELLENCE FONDÉE SUR LA PROXIMITÉ, LA RÉACTIVITÉ ET LA COMPÉTENCE.

La capacité d'innovation du CIC et l'expertise de ses centres de métiers lui permettent de répondre à l'ensemble des besoins.

Solide et novateur, le CIC accompagne les mutations sociétales et répond aux attentes de ses clients avec toujours ce même **SOUCI D'EXCELLENCE** pour créer...

- des **APPLICATIONS** toujours **PLUS PERFORMANTES**,
- des **SERVICES** toujours **PLUS EFFICACES**.



➤ **LE CIC CONJUGUE BANQUE ET TÉLÉPHONIE. UN ENGAGEMENT PRÉCURSEUR DEPUIS PLUS DE 10 ANS !**

1 941 POINTS DE VENTE

2 352 DAB/GAB, **1 342** BORNES de dépôts dédiées, dont 2 064 automates équipés d'une dalle tactile.

2,472 MILLIONS D'ABONNÉS banque à distance tout marché (+ 10 %).

454 MILLIONS DE CONNEXIONS À DISTANCE, dont la moitié, 241,3 millions par applications smartphones & tablettes.

2 462 899 CARTES BANCAIRES pour les particuliers dont + 416 262 cartes haut de gamme (+ 5,9 %).

469 891 ABONNÉS TÉLÉPHONIE MOBILE TOUT MARCHÉ (+ 5 %), + 28,5 % pour les offres professionnelles.

La proximité à choix multiples

UN RÉSEAU MULTICANAL, DU DIGITAL À L'AGENCE

Les réseaux bancaires du groupe CIC (CIC Nord Ouest, CIC Ouest, CIC Sud Ouest, CIC Est, CIC Lyonnaise de Banque et le CIC en Île de France*) comptent :

* Voir page 10.

Consultez et gérez vos comptes sur votre smartphone ou votre tablette



Suivre vos comptes, effectuer un virement, envoyer un IBAN-RIB par e-mail ou rester en contact avec votre conseiller... avec l'application CIC, vous suivez et gérez vos comptes où que vous soyez et au moment qui vous convient.



Vos comptes sur votre smartphone



Sécurité renforcée



Fonctionne avec vos identifiants habituels



CIC Mobile

Ne pas se passer d'une vraie banque pour profiter d'une banque mobile

Premier acteur bancaire à lancer son offre de téléphonie il y a déjà plus de dix ans, le CIC va plus loin et propose aujourd'hui le Compte CIC Mobile, une offre innovante et compétitive qui associe :

- un compte courant et une carte de paiement,
- des services à distance performants : suivi de comptes par Internet mobile (Apps) permettant les virements internes et externes, l'édition de RIB...
- un abonnement téléphonique (forfait mobile 50Go),
- ... et surtout l'accès à un conseiller dédié.

... ÊTRE LA BANQUE DIGITALE, 100 % HUMAINE



60 % DES FRANÇAIS

utilisent Internet via leur **mobile**
Source : ZDNet



CIC 2017 **241,3 MILLIONS DE CONNEXIONS** à distance pour les applications **smartphones & tablettes**

5 ADAPTER LES CANAUX

POUR... UNE MEILLEURE ENTRÉE EN RELATION AVEC LE CLIENT

Dans ce monde en mutation, le CIC multiplie les points d'entrée en relation : agences, banque à distance, réseaux sociaux, plateformes collaboratives... Cette démarche s'appuie sur notre expertise technologique et numérique mais également sur **UNE RELATION UNIQUE CLIENT/CONSEILLER.**



PRIORITÉ CIC

La qualité du service

Au CIC, nous proposons des solutions sur-mesure aux particuliers... comme aux professionnels et associations.

Nous accompagnons les entreprises avec des services performants... Nous mettons à la disposition de notre clientèle **grands comptes** une expertise haut de gamme.

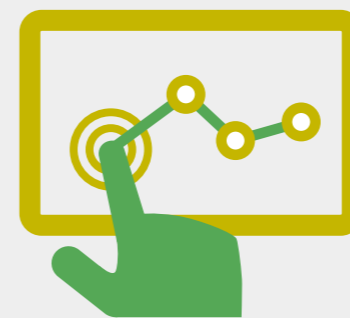
Bonjour Monsieur Martin, je suis à votre disposition pour vous parler de votre projet...

Merci de me rappeler car il m'est difficile de me déplacer en ce moment. Je suis totalement débordé...

Voulez-vous que je passe vous voir ? Cela serait plus simple pour vous...



Nous inventons la banque qui vous convient



LA « BANQUE OUVERTE », un nouveau concept d'agences offrant à notre clientèle une large gamme de services accessibles 7 jours sur 7 et, surtout, des conseillers focalisés sur la qualité de la relation.

DES AGENCES « PROJETS ET CONSEIL » 100 % commerciale, sans traitement de flux, pour favoriser l'écoute et le conseil.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE EN APPUI pour assister les conseillers et les rendre plus disponibles.

DES ÉQUIPES DIGITALES DÉDIÉES pour accompagner les collaborateurs pour que tous adoptent de nouveaux réflexes et guident nos clients vers de nouvelles pratiques.

... OPTIMISER LE CONSEIL, L'ÉCOUTE, LA PROXIMITÉ

Des services **digitalisés et innovants**

Des produits et services **sur mesure**

Des parcours clients **réinventés**

Une connaissance du client **approfondie**



➤ **PARCE QUE NOS CLIENTS SONT UNIQUES, NOUS LEUR PROPOSONS UNE RELATION 100 % PERSONNALISÉE !**

6 S'ENGAGER

C'EST... PARTICIPER À LA CONSTRUCTION D'UNE SOCIÉTÉ ATTENTIVE À L'HOMME ET À SON ENVIRONNEMENT.

Dans un monde marqué par de fortes évolutions économiques et sociétales, la politique de responsabilité sociale d'entreprise du CIC est au cœur de son identité.

Banque partenaire et loyale dans la durée, le CIC intègre à son offre et à ses métiers, des engagements humains et environnementaux.

Facteurs clés de la performance globale, ces engagements traduisent **LA PROMESSE D'UN MONDE PLUS SOLIDAIRE ET ÉQUITABLE.**

PLACER L'HOMME ET L'EMPLOI AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS

En matière sociale, le CIC s'affirme également comme un acteur et un partenaire responsable et engagé. **Solidarité, santé, éducation...**, les entreprises du groupe vont souvent au-delà du partenariat avec une forte implication des collaborateurs dans les événements organisés.

Enfin, le CIC poursuit sa politique d'optimisation des compétences et d'évolution de ses collaborateurs. **Employeur de premier rang, il privilégie les emplois pérennes et promeut l'égalité des chances**



BIEN VIVRE ENSEMBLE

Dans le palmarès exclusif "Meilleur employeur 2017" de la revue Capital, le CIC a été classé 2° dans le secteur banque et services financiers à partir des notes attribuées par ses propres collaborateurs mais aussi par ceux travaillant dans le même univers.



LA FORMATION ET L'EMPLOI : LA PRIORITÉ

Dans un contexte de transformation de ses métiers et de digitalisation de la relation, le CIC a consacré en 2017 :

6,2 % de la masse salariale à la formation,

82 % des salariés ont acquis ou renforcé de nouvelles compétences.

ÊTRE ATTENTIF À LA FORMATION DES NOUVELLES GÉNÉRATIONS

Point d'entrée dans la vie, la formation des jeunes détermine leur avenir et notre devenir.

Acteur économique responsable, le CIC soutient de nombreuses écoles, centres d'apprentissage, établissements d'enseignement supérieur, associations d'insertion et pépinières de projets.



Le CIC, partenaire de l'Hôtel National des Invalides



Le CIC, partenaire des victoires de la Musique Classique

TISSER DES PARTENARIATS CULTURELS ET PORTER LES TALENTS

Partout en France, les entités du groupe accompagnent des projets culturels et de préservation du patrimoine.

Dans le domaine de la culture, le CIC soutient la restauration de l'Hôtel national des Invalides (Musée de l'Armée à Paris) et associe régulièrement son nom à de grandes manifestations et expositions temporaires.

En régions, le CIC développe un mécénat culturel riche et varié en s'associant ou en soutenant de nombreux événements.

La musique classique est également un axe de mécénat fort. Le CIC soutient les jeunes artistes et est partenaire des « Victoires de la Musique classique ». Il est également partenaire fondateur du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence dont la notoriété est désormais internationale.

... DONNER DU SENS À NOS MÉTIERS

ENCOURAGER LES COMPORTEMENTS ET LES INVESTISSEMENTS ENVIRONNEMENTAUX POUR UN MONDE DURABLE

Le CIC propose des produits dits "verts" et finance en régions de grands projets environnementaux, notamment des parcs photovoltaïques, des projets éoliens et solaires et, d'autres travaux liés aux économies d'énergie.

ACCOMPAGNER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET GÉRER LES RISQUES DANS UN MONDE RESPONSABLE

Avec des politiques sectorielles clairement identifiées, le CIC continue d'améliorer le cadre de son intervention dans les secteurs polluants, notamment les règles de financement pour les centrales thermiques à charbon, le secteur minier, l'énergie nucléaire civile et la défense. Il a aussi ajouté deux secteurs d'attention particulière en 2017 : le crédit à la consommation et la politique d'achats.



« ÊTRE ÉCO-CITOYEN AU TRAVAIL »

LA BONNE ATTITUDE !

Déployé en 2017, ce blog des collaborateurs du CIC incite à réaliser des gestes simples et efficaces pour protéger l'environnement et réduire l'empreinte énergétique du groupe.

7 ÊTRE LÀ OÙ VOUS ÊTES...

NOTRE ORGANISATION

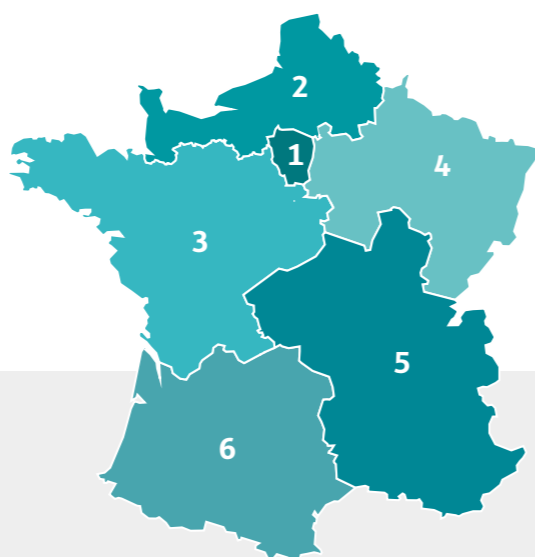
Le CIC est constitué :

- du CIC (Crédit Industriel et Commercial), holding et banque de tête de réseau, qui est également banque régionale en Île-de-France et qui exerce les activités d'investissement, de financement et de marché ;
- de 5 banques régionales dont chacune déploie son activité dans un périmètre géographique déterminé ;
- d'entités spécialisées par métiers, appuyés du réseau, qui complètent l'organisation et le service du CIC. Il s'agit pour les principales de CM-CIC Aidexport, CM-CIC Asset Management, CM-CIC Bail, CM-CIC Épargne Salariale, CM-CIC Factor, CM-CIC Lease, CM-CIC Participations immobilières et du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel.

CIC (1)

6, avenue de Provence
75009 Paris
Tél. : 01 45 96 96 96
www.cic.fr
Président du conseil d'administration :
Nicolas Théry
Directeur général et
dirigeant effectif : Daniel Baal
Directeur général adjoint et
dirigeant effectif : Philippe Vidal
Directeurs généraux adjoints :
René Dangel et Claude Koestner

5 BANQUES RÉGIONALES DE PROXIMITÉ



CIC Nord Ouest (2)

33, avenue Le Corbusier
59800 Lille
Tél. : 03 20 12 64 64
www.cic.fr
Président du conseil d'administration :
Nicolas Théry
Directeur général : Éric Cotte

CIC Ouest (3)

2, avenue Jean-Claude Bonduelle
44000 Nantes
Tél. : 02 40 12 91 91
www.cic.fr
Président du conseil d'administration :
Daniel Baal
Directeur général : Laurent Métral

CIC Est (4)

31, rue Jean Wenger-Valentin
67000 Strasbourg
Tél. : 03 88 37 61 23
www.cic.fr
Président du conseil d'administration :
Nicolas Théry
Directeur général : Claude Koestner

CIC Lyonnaise de Banque (5)

8, rue de la République
69001 Lyon
Tél. : 04 78 92 02 12
www.cic.fr
Président du conseil d'administration :
Philippe Vidal
Directeur général : Isabelle Bourgade

CIC Sud Ouest (6)

Cité Mondiale
20, quai des Chartrons
33058 Bordeaux Cedex
Tél. : 05 57 85 55 00
www.cic.fr
Président du conseil d'administration :
Daniel Baal
Directeur général : Pascale Ribault

LA FORCE D'UN RÉSEAU INTERNATIONAL

Le CIC accompagne ses clients sur les marchés étrangers grâce à une offre diversifiée, adaptée aux besoins des entreprises.

Cet accompagnement s'appuie sur des partenariats stratégiques notamment au Canada avec Desjardins, en Chine avec Bank of East Asia, au Maghreb avec BMCE Bank et la Banque de Tunisie, et en Espagne avec Banco Popular.

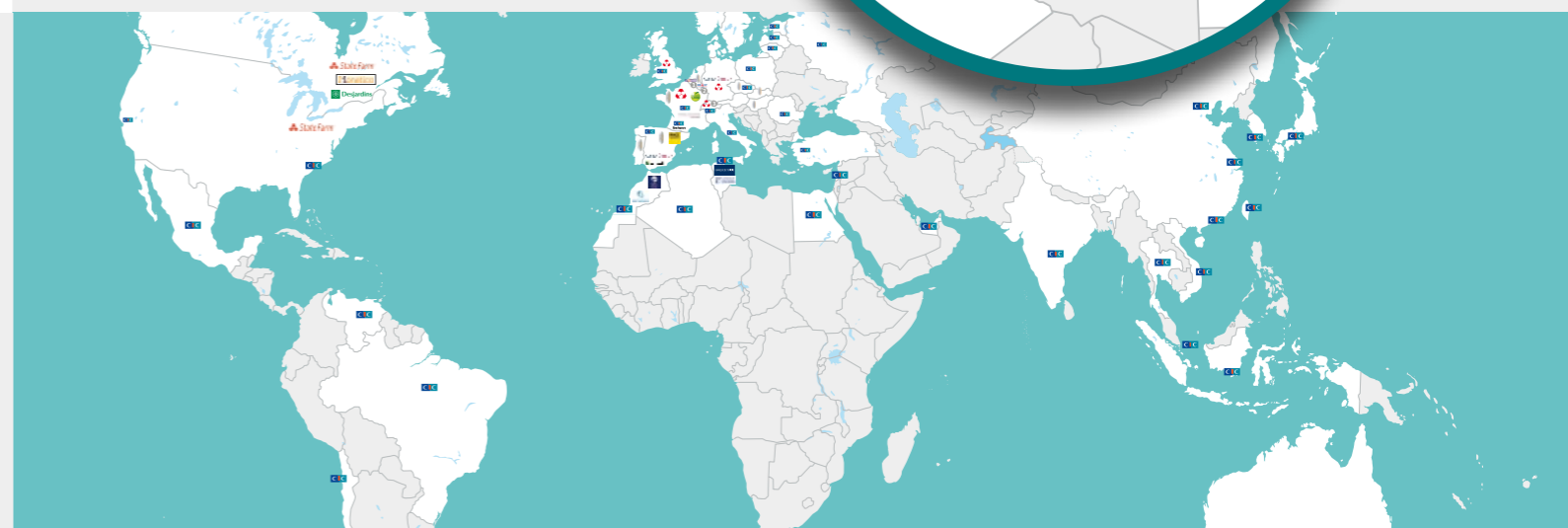
Outre ses succursales étrangères, le CIC mobilise un réseau mondial de 34 bureaux de représentation. Ils mettent leurs compétences et leur connaissance des marchés nationaux et internationaux au service de la clientèle et des métiers spécialisés du groupe.

4 SUCCURSALES

34 BUREAUX DE
REPRÉSENTATION

17 IMPLANTATIONS
DE BANQUE PRIVÉE

PRINCIPALES IMPLANTATIONS
ET PARTENARIATS



www.cic.fr



CIC – Société anonyme au capital de 608 439 888 euros - 6, avenue de Provence - 75009 Paris
Swift CMCIFRPP – Tél. : 01 45 96 96 96 – www.cic.fr – 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 sa qualité d'intermédiaire en opérations d'assurance

