

# L'essentiel de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

ÉDITION 2023





# Paroles de dirigeants

QUESTIONS À NICOLAS THÉRY & DANIEL BAAL

## 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 la politique zéro-Covid en Asie.

Pour faire face à ce contexte incertain, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a été au rendez-vous des attentes de ses 30 millions de clients et 6 millions de sociétaires. Les 77 000 salariés du groupe se sont mobilisés dans les réseaux Crédit Mutuel et CIC ainsi que dans l'ensemble de ses 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 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 3,5, et la collecte a été particulièrement importante sur les livrets A (+10,5 % sur un an, à plus de 47 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.

**Nicolas Théry**  
Président

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

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

Cela s'est traduit par une progression de nos encours de crédits : l'encours de crédits à l'habitat a atteint 254,4 milliards d'euros (+6,9 %), les activités de crédit à la consommation ont progressé de +7,6 % à 51 milliards d'euros tandis que les clients agriculteurs, professionnels et entreprises ont bénéficié de la forte hausse des crédits à l'équipement (+13,4 %) à 115,2 milliards d'euros.

## Quelles perspectives dressez-vous pour le groupe en 2023 ?

2022 fut une année de performance globale pour notre groupe, tant d'un point de vue commercial, environnemental, sociétal ou financier. Premier groupe bancaire à avoir adopté la qualité d'entreprise à mission, Crédit Mutuel Alliance Fédérale entend amplifier ses engagements en 2023. Tout d'abord en renforçant sa présence auprès de nos sociétaires, clients et prospects. Le groupe transforme, également, la manière de partager la valeur grâce au mécanisme du dividende sociétal.

**Daniel Baal**  
Directeur général

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 !



# Chiffres clés 2022

**6**  
MILLIONS  
SOCIÉTAIRES

**30,1**  
MILLIONS  
CLIENTS

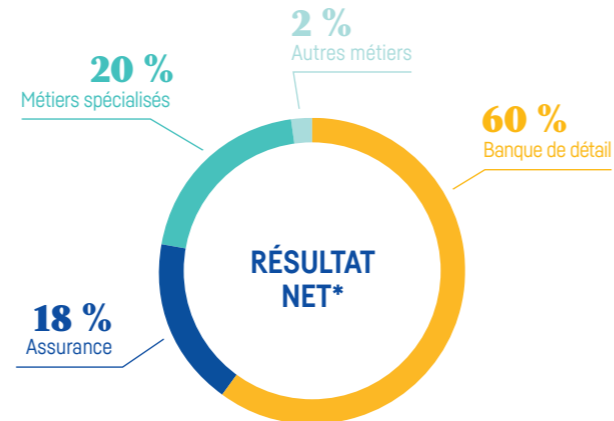
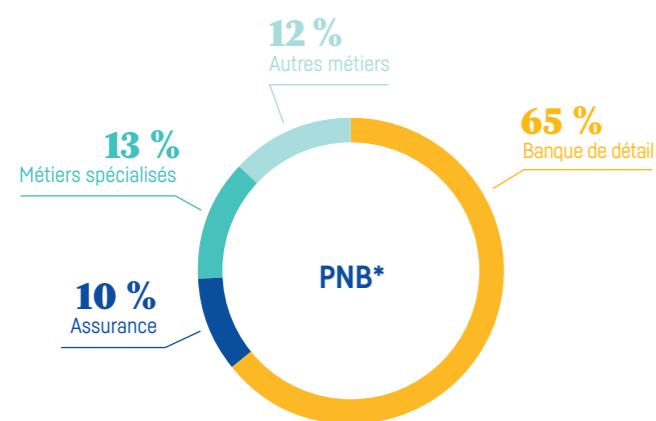
**77 450**  
COLLABORATEURS

PRÈS DE  
**4 500**  
POINTS DE VENTE

## COMPTE DE RÉSULTAT

(en millions d'€)	DÉCEMBRE 2020	DÉCEMBRE 2021	DÉCEMBRE 2022
Produit net bancaire	14 238	15 923	<b>17 340</b>
Résultat brut d'exploitation	5 371	6 787	<b>7 012</b>
Résultat net	2 595	3 527	<b>3 502</b>
Coefficient d'exploitation	62,3%	57,4%	<b>59,6%</b>

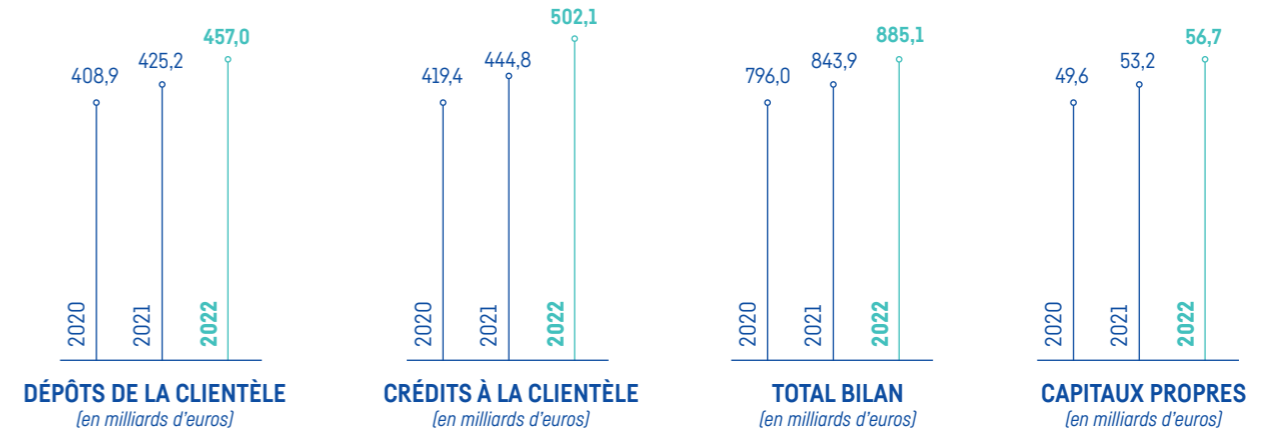
## RÉPARTITION DU PNB ET DU RÉSULTAT NET PAR ACTIVITÉ



\* Hors secteur « Holding ».

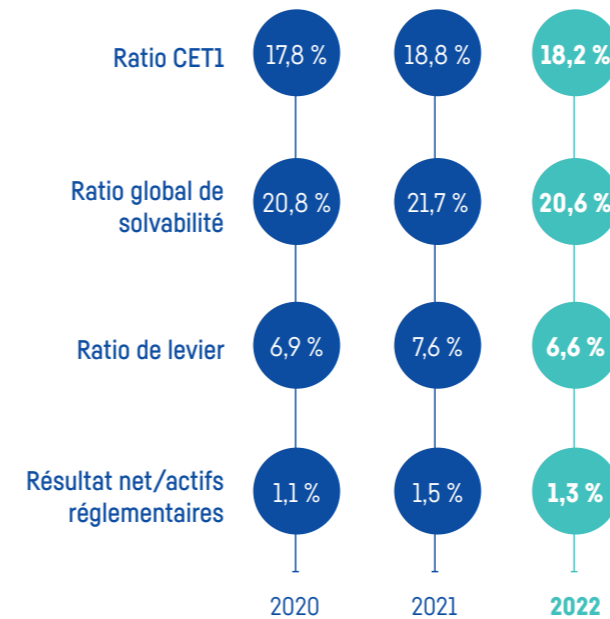


## BILAN

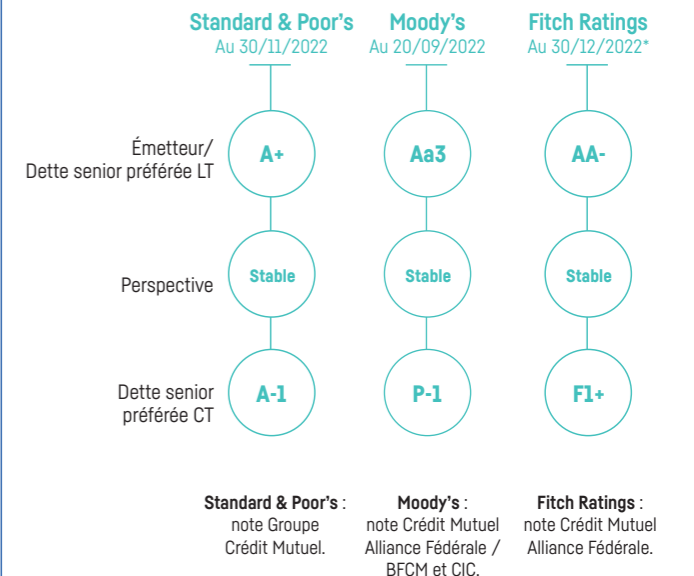


## CAPITAL

Données calculées sans mesures transitoires.



## NOTATIONS



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



# Notre modèle d'affaires

UNE  
RAISON  
D'ÊTRE

ENSEMBLE,  
ÉCOUTER  
& AGIR

CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE,  
ENTREPRISE À MISSION

5 missions qui guident notre action au service de nos sociétaires, de nos clients et contribuent au bien commun.

#ENSEMBLE  
NOUVEAUMONDE  
Plus vite, plus loin !

4 priorités stratégiques 2019 - 2023



Relation



Engagement



Innovation



Solidité

NOS  
RESSOURCES  
ET ATOUTS

## Une banque qui appartient à ses clients

6 millions de sociétaires  
15 500 élus mutualistes  
Un sociétaire = une voix

## Une banque territoriale et omnicanale

Près de 4 500 points de vente  
30 000 conseillers clients  
3,3 Md€ investis dans l'économie réelle en capital-investissement

## Une banque engagée auprès de ses clients

77 450 collaborateurs au service de 30,1 millions de clients

## Des marques puissantes

Crédit Mutuel, CIC, TARGOBANK, Cofidis

## Une banque technologique et innovante

Euro-Information, filiale technologique dédiée au développement des solutions d'aujourd'hui et de demain

## Une banque solide

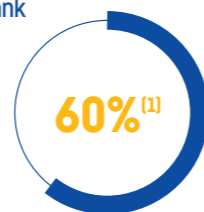
Ratio CET1 à 18,2 %  
56,7 Md€ de capitaux propres

NOS MÉTIERS  
UNE  
BANCASSURANCE  
MULTISERVICE

### BANQUE DE DÉTAIL

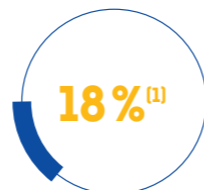
Nos réseaux :  
Crédit Mutuel, CIC, BECM, Beobank  
Crédit à la consommation :  
Cofidis Group, TARGOBANK  
en Allemagne

Filiales métiers : affacturage  
et mobilisation de créance,  
crédit-bail immobilier et  
mobilier, immobilier



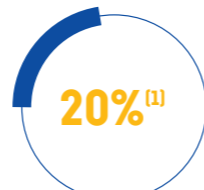
### ASSURANCE

Assurance de biens  
et de personnes  
Assurance-vie  
Assurance des emprunteurs



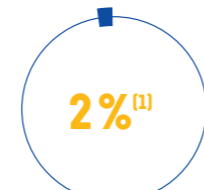
### MÉTIERS SPÉCIALISÉS

Gestions d'actifs  
et banque privée  
Banque de financement  
Activités de marché  
Capital-investissement



### AUTRES MÉTIERS

Informatique et logistique  
Presse



NOS  
OFFRES

### CONSEIL

Au cœur de notre offre, un conseil spécifique aux besoins de chacun de nos clients



### FINANCEMENTS

Des financements adaptés aux projets de vie et de développement de nos clients



### ASSURANCE

Une protection au quotidien pour nos clients et leur famille, leur patrimoine, leur activité professionnelle ou leur entreprise



### ÉPARGNE & INVESTISSEMENTS

Des solutions pour anticiper et préparer l'avenir



### OFFRE MULTISERVICE

Partenaire de proximité et facilitateur des projets de nos clients



## Un engagement durable auprès de nos clients

502,1 Md€ d'encours de crédits  
9 décisions de crédit sur 10 prises localement<sup>(2)</sup>

## Une proximité relationnelle omnicanale

Un conseiller dédié pour chaque client  
100 000 rendez-vous urgence inflation et promotion active des livrets d'épargne réglementés

## Des actions concrètes pour le climat

Réduction de l'empreinte carbone des portefeuilles crédits et investissements  
Plan de sortie du charbon à l'horizon 2030  
Arrêt du financement de tout nouveau projet pétrole et gaz

## Une entreprise qui agit dans l'intérêt de la société

77 % du PNB réalisé en France  
Plus de 9 100 embauches en CDI<sup>(3)</sup>

## Une entreprise pérenne et efficiente

PNB : 17,3 Md€  
Résultat net : 3,5 Md€  
Meilleure efficacité opérationnelle du secteur<sup>(4)</sup> avec un coefficient d'exploitation à 59,6 %

## Une performance financière au service de l'utilité collective : le dividende sociétal

Mobilisation de 15 % du résultat net consolidé  
Financement de projets de transformation environnementale et solidaire<sup>(5)</sup>

(1) Contribution des métiers opérationnels au résultat net 2022 hors secteur « Holding ».

(2) Réseaux Crédit Mutuel et CIC.

(3) Y compris mobilités groupe (dont intégration de CMNE).

(4) Groupes bancaires français.

(5) Voir rapport du comité de mission - chapitre 3.

Les données de ce modèle d'affaires sont à fin 2022.

# CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE, PREMIÈRE BANQUE Entreprise à mission

Banque mutualiste, éthique, solidaire et responsable,  
Crédit Mutuel Alliance Fédérale marque sa différence avec  
son statut d'entreprise à mission.

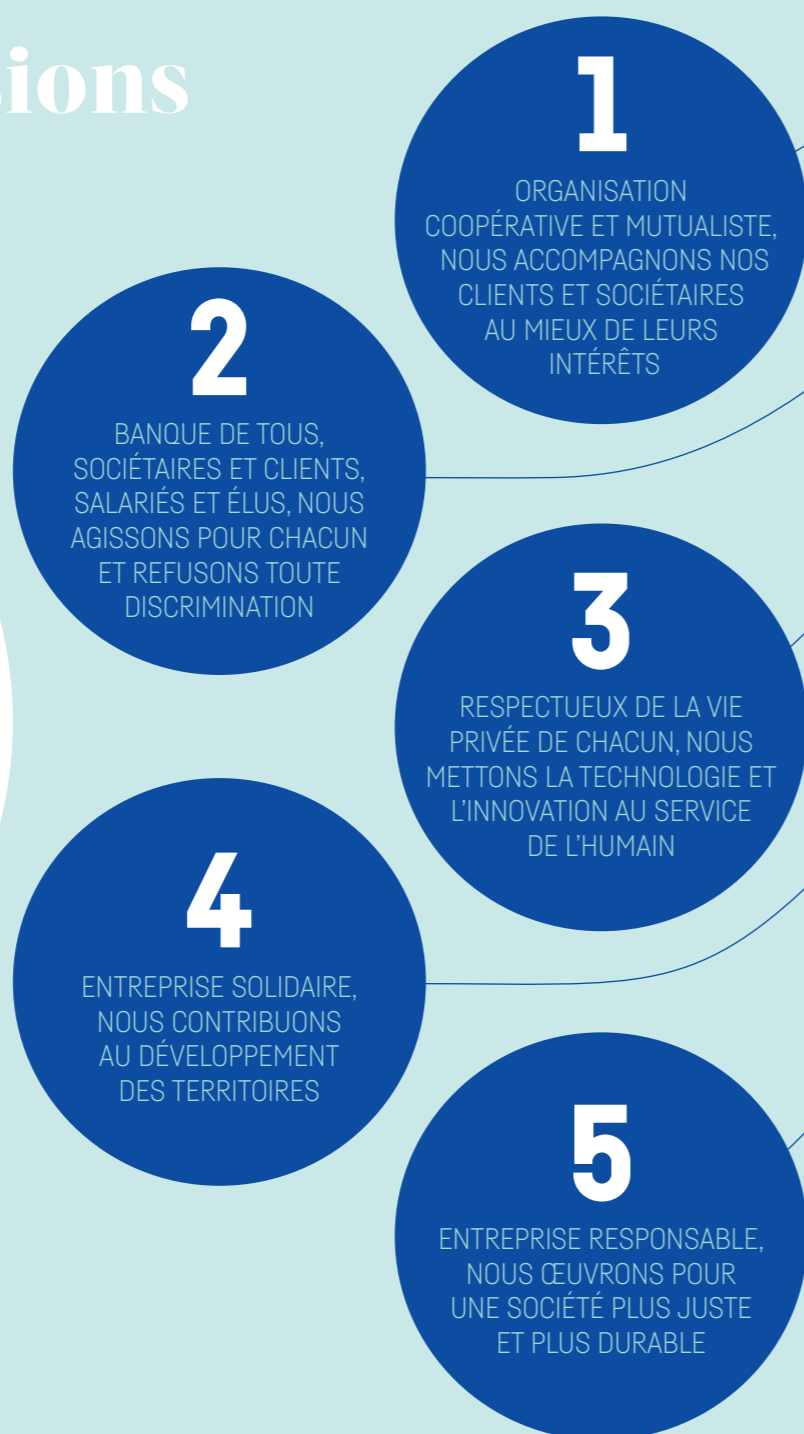


## Nos 5 missions



**Fleur Pellerin** Présidente du comité  
de mission de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

« Avec la création du dividende sociétal,  
Crédit Mutuel Alliance Fédérale fait à nouveau  
figure de pionnier et franchit une étape  
supplémentaire dans son engagement en  
cohérence avec ses valeurs mutualistes.  
Nous nous sommes collectivement engagés  
dans une démarche sincère. »



### Des engagements évalués et vérifiés par un comité de mission<sup>[1]</sup>

qui s'appuie sur l'expertise de dix membres  
pour proposer des pistes de travail et initiatives  
possibles à moyen terme.

[1] Voir rapport du comité de mission inséré chapitre 3 du document d'enregistrement universel 2022.

# 15 engagements<sup>1/</sup>

concrets à atteindre d'ici fin 2022,  
pour améliorer notre impact sur l'environnement  
qui nous entoure

- 1 | Faire vivre la démocratie dans la banque en doublant le nombre de sociétaires votant aux assemblées générales
- 2 | Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné
- 3 | Donner plus de place aux jeunes et se rapprocher de la parité dans les conseils d'administration dès 2022
- 4 | Former tous nos collaborateurs et collaboratrices, élus et éélus, à la lutte contre les discriminations
- 5 | Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales
- 6 | Défendre l'égalité salariale femmes / hommes à tous les échelons de la banque
- 7 | Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France
- 8 | Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement
- 9 | Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en caisse ou en agence
- 10 | Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso<sup>[2]</sup> à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants
- 11 | Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans des entreprises françaises pour favoriser l'innovation, la croissance et l'emploi dans nos territoires
- 12 | Réduire les émissions carbone du groupe de 20 % et l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 % d'ici fin 2022<sup>[3]</sup>
- 13 | Favoriser la transition énergétique en ne finançant plus de nouveaux projets dans le pétrole et le gaz
- 14 | Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale
- 15 | S'engager pour les clients en difficulté financière avec un compte à 1€ net par mois sans frais d'incident

FAIRE LA DIFFÉRENCE  
POUR LE CLIMAT,  
LA BIODIVERSITÉ  
ET LA SOLIDARITÉ.

### Le dividende sociétal : une nouvelle étape du mutualisme de la preuve

En janvier 2023, Crédit Mutuel Alliance Fédérale crée le dividende sociétal<sup>[4]</sup>  
pour construire un monde plus durable et plus solidaire à travers trois piliers :

**50%** investis dans un fond à impact pour amplifier la transformation des modèles de production

**35%** consacrés aux clients et sociétaires pour les accompagner au service du climat et de l'inclusion

**15%** pour soutenir de grands projets de solidarité et de préservation de l'environnement au plus près des territoires

[2] Crédit Mutuel PAY ASSO est une solution simple d'encaissement.  
[3] Réduction par rapport à 2018.  
[4] 15 % du résultat net consolidé.



# Notre plan stratégique

Le plan stratégique 2019-2023 *ensemble#nouveau monde, plus vite, plus loin !*, révisé en 2020 dans le contexte de crise sanitaire, est un véritable accélérateur de développement et de transformation au service d'une performance durable et responsable.



## 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



## ENGAGEMENT

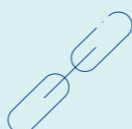
Être une banque engagée et adaptée au nouveau monde

Des engagements renforcés pour **soutenir et protéger** les sociétaires et 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 mutualiste »

Une **formation accrue** des élus et 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 la solidité au service du développement du modèle mutualiste

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, notamment autour de ses filiales Targobank et Cofidis

L'accroissement de la **rentabilité** par le développement de nouvelles synergies métiers au service des réseaux



## INNOVATION

Être une banque multiservice innovante

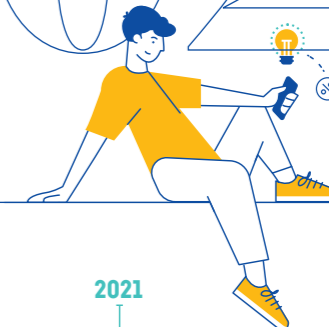
Un renforcement de l'**orientation client** dans la gestion des projets informatiques

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)



# Nos ambitions 2023



## OBJECTIFS FINANCIERS

Objectifs 2023	2021	2022
14,6 MdB	15,9 MdB	17,3 MdB
61 %	57,4 %	59,6 %
> 3 MdB	3,5 MdB	3,5 MdB
Entre 1,2 % et 1,4 %	1,47 %	1,33 %
Entre 17 % et 18 %	18,8 %	18,2 %

## AMBITIONS DE DÉVELOPPEMENT HUMAIN ET MUTUALISTE

Objectifs 2023	2021	2022
100 %	85 %	88 %
50 %	43 %	32 %
> 90 %	78,2 % <sup>(1)</sup>	80,1 %
- 30 %	- 21 %	- 21 %
+ 30 %	+ 53 %	+ 54 %
- 15 %	- 28 %	- 55 % <sup>(4)</sup>

## INDICATEURS TECHNOLOGIQUES

Objectifs 2023	100 %	> 99,99 %
	des applications courantes disponibles en digital	des traitements informatiques réalisés sur nos systèmes

(1) Reputlib.  
 (2) Périmètre France, émissions liées à la consommation énergétique, aux fuites de gaz réfrigérants, aux déplacements professionnels et à la flotte automobile au 31/12/2021.  
 (3) Portefeuille clients corporate, gestion d'actif et assurance.  
 (4) La baisse indiquée concerne l'empreinte carbone du portefeuille clients corporate. Les calculs ont été effectués sur la base des émissions de gaz à effet de serre 2020 qui étaient fortement impactées par la crise Covid.

# Nos métiers

Crédit Mutuel Alliance Fédérale, bancassureur de premier plan propose une offre multiservice à ses clients particuliers, professionnels et ses sociétaires adaptés à leurs projets.



## LA BANQUE DE DÉTAIL

### Cœur de métier de Crédit Mutuel Alliance fédérale

La banque de détail regroupe **les réseaux de bancassurance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale** au travers des caisses locales de Crédit Mutuel des 14 fédérations, des agences et points de vente du **CIC**, de la **Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM)** et de **Beobank**. Crédit Mutuel Alliance Fédérale propose des offres et produits bancaires spécifiques à une clientèle de particuliers, de professionnels, d'agriculteurs, d'associations et d'entreprises adaptés dans la réalisation de leurs projets.

Au travers de **Cofidis Group** et de **TARGOBANK** en Allemagne, spécialistes du **crédit à la consommation**, Crédit Mutuel Alliance Fédérale propose à ses clients particuliers et entreprises un conseil personnalisé en crédits renouvelables et prêts personnels, solutions de paiement, assurance, rachat de créances et financements en magasin et en ligne, affacturation et crédit-bail.

En s'appuyant sur l'expertise et le savoir-faire de ses **filiales métiers**, Crédit Mutuel Alliance Fédérale offre une gamme de produits et services commercialisés majoritairement par les réseaux : affacturation (Crédit Mutuel Factoring et Factofrance), crédit-bail mobilier et immobilier (Crédit Mutuel Leasing, CCLS, Crédit Mutuel Real Estate Lease), vente et gestion immobilière (Crédit Mutuel Immobilier).

**4**  
réseaux bancaires  
de proximité



Crédit à la  
consommation



Les filiales métiers

Affacturation et mobilisation de créances, crédit-bail immobilier et mobilier, immobilier

## L'ASSURANCE

### Assurer chaque client dans chacun de ses besoins

**Acteur majeur de l'assurance et de la protection sociale** en France, Crédit Mutuel Alliance Fédérale *via* les **Assurances du Crédit Mutuel (GACM)**, couvre les besoins des clients particuliers, professionnels et entreprises en leur proposant au quotidien des solutions d'assurance autour de la protection de leur famille, de leur patrimoine, de leur activité professionnelle ou de leur entreprise. En assurance-vie, les offres diversifiées permettent de s'adapter à l'objectif recherché par le client : financer ses projets, préparer sa retraite ou encore transmettre un capital.

Crédit Mutuel n°1 du baromètre de l'Assurance<sup>[2]</sup> qui place les Assurances du Crédit Mutuel comme l'assureur de confiance des Français.

### Accompagner les besoins plus spécifiques

En complément de l'offre bancassurance, Crédit Mutuel Alliance Fédérale répond aux enjeux stratégiques de la clientèle grandes entreprises, institutionnels et dirigeants d'entreprise au travers des offres de quatre métiers :

- ▶ **La gestion d'actifs et banque privée** s'articule autour de Crédit Mutuel Investment Managers qui fédère sept entités de gestion, du groupe La Française qui rassemble quatre sociétés de gestion et une plateforme de distribution et de trois banques privées : la Banque Transatlantique, la Banque de Luxembourg et la Banque CIC (Suisse)
- ▶ **La banque de financement** [activités de financements structurés, de grands comptes – CIC Corporate – et d'une direction des activités à l'international]
- ▶ **Les activités de marché** [activités commerciales de marché, activité Investissement et de post marché]
- ▶ **Le capital-investissement** *via* Crédit Mutuel Equity

## LES MÉTIERS SPÉCIALISÉS

### Des expertises clés

**Euro-Information**, filiale technologique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, met à disposition des clients et collaborateurs des outils et services innovants et performants et place la protection des données au cœur de sa stratégie.

Avec le **groupe EBRA**, Crédit Mutuel Alliance Fédérale est le 1<sup>er</sup> groupe de presse quotidienne régionale en France.

## L'INFORMATIQUE, LOGISTIQUE ET PRESSE

### L'OFFRE DE LA BANQUE DE DÉTAIL RÉCOMPENSÉE

  
**Crédit Mutuel n°1**  
de la relation client<sup>[1]</sup>



[1] Podium de la relation client Bearing point- Kantar 2023.

[2] Édition 2022 du baromètre de référence d'OpinionWay pour l'Argus de l'Assurance.



# La banque relationnelle

## DE RÉFÉRENCE DANS UN MONDE MULTICANAL

Accompagner les clients et les sociétaires au mieux de leurs intérêts est la première mission inscrite dans le statut d'entreprise à mission de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. C'est pourquoi 99,5 % des clients disposent d'un conseiller dédié non commissionné, et d'applications à distance performantes. L'innovation technologique est mise au service de la relation de proximité, de l'amélioration continue de la relation client-conseiller, que les échanges se tiennent de visu ou à distance.

### 30 000 conseillers au plus près de nos clients même à distance

Avec ses 2 174 points de vente Crédit Mutuel et 1 749 agences CIC, Crédit Mutuel Alliance Fédérale se positionne en proximité de ses clients. Parce que les usages et les besoins évoluent, Crédit Mutuel Alliance Fédérale leur propose également une banque à distance performante, et notamment des applications mobiles parmi les mieux notées sur les *stores* Android et Apple. Ainsi, dans le cadre de la relation multicanale, le client a le choix entre se rendre en caisse ou en agence, ou gérer ses projets à distance, avec le même niveau de confiance et de qualité de service. La proximité, qu'elle soit physique ou digitale est une priorité.

### La proximité au service des clients et sociétaires en 2022, c'est :

- **Plus de 9 décisions de crédit sur 10** prises localement
- **100 000 rendez-vous** inflation ou de promotion active des livrets d'épargne réglementés
- **1,5 million de questions posées** par nos clients aux assistants virtuels «Dis-moi Crédit Mutuel» et «CIC Assistant»
- **20,5 millions de contrats signés** électroniquement

### Le saviez-vous ?

#### à distance vous pouvez ...

##### ... Signer un contrat de prêt immobilier

**et d'assurance emprunteur :** une gestion du prêt simplifiée, notamment en supprimant les délais postaux et en donnant plus de souplesse sur le déclenchement du délai de réflexion activable à distance.

##### ... Obtenir un devis et souscrire une assurance

auto, multirisques habitation, santé, prévoyance ou assurance-vie simplement *via* l'application Banque à distance.

... **E-déclarer** un sinistre auto ou habitation ou une demande de remboursement en santé en toute autonomie.



## L'innovation technologique au service de la relation

Crédit Mutuel Alliance Fédérale place l'innovation au cœur de son dispositif commercial, avec des outils informatiques performants, des solutions cognitives d'intelligence artificielle et des solutions de reconnaissance optique de caractères. Le temps de gestion administrative est allégé pour les conseillers au profit du temps alloué aux clients, gage d'une haute qualité de service.

### Une nouvelle étape : un partenariat historique pour façonner le futur quantique de la banque

Crédit Mutuel Alliance Fédérale *via* sa filiale Euro-Information se lance dans l'aventure quantique en nouant un partenariat avec IBM. Des cas d'usage spécifiques ont été identifiés en matière d'expérience client, de gestion de la fraude et de gestion de risques. L'ambition de Crédit Mutuel Alliance Fédérale est d'explorer puis intégrer, afin de transformer davantage les métiers de la banque et de l'assurance tout en préservant la sécurité des données de ses clients. Ces cas d'usage vont être exploités lors de la prochaine phase de la collaboration.

En vertu de l'engagement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale de protéger les données personnelles numérique, Euro-Information réfléchit sur les modalités d'hébergement d'un ordinateur quantique dans ses *datacenter* en France.

### Protection de l'intimité des données des clients de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

# 99,9%

des traitements sont exécutés au sein de ses infrastructures localisées en France. Fin 2022, Euro-Information a inauguré un nouveau *datacenter* propriétaire pour accroître la protection et la sécurité des données clients.





# Notre offre multiservice

AU PLUS PRÈS DES BESOINS DE NOS CLIENTS

Fidèle à son ambition d'accompagner ses clients au plus près de leurs besoins, Crédit Mutuel Alliance Fédérale propose une offre bancaire large ainsi qu'une gamme de services complémentaires, diversifiée et de proximité. Une stratégie déployée par ses réseaux bancaires qui bénéficient de l'appui des filiales, centre d'expertise métier.

## Une offre bancaire engagée au service des clients et sociétaires

Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'engage au quotidien auprès de ses clients qu'ils soient particuliers, artisans commerçants, professions libérales, exploitants agricoles, associations, PME-ETI, ou encore groupes d'envergure internationale. S'appuyant sur son offre complète et de qualité, Crédit Mutuel Alliance Fédérale accompagne ses clients dans la prise en compte des enjeux climatiques. Avec l'offre Éco-mobilité à destination des particuliers et des professionnels, Crédit Mutuel Alliance Fédérale accompagne leur transition vers une mobilité décarbonée. Les prêts « Transition » à destination des entreprises leur permettent d'accélérer leur démarche écologique, de renforcer leur politique RSE, ou encore de financer la transformation de leur modèle économique.



### Un soutien actif de l'innovation dans les territoires

En tant qu'entreprise à mission, Crédit Mutuel Alliance Fédérale met au cœur des territoires l'innovation à travers un concours fort de sens et de valeur : « 4S Semeur d'innovation ». Ce concours lancé en 2020 a pour vocation d'accompagner en *coaching* les entreprises innovantes sélectionnées et de doter financièrement les entreprises lauréates. L'objectif est simple : faire la part belle aux idées et contribuer à les faire germer autour de 4 thématiques : l'environnement, la solidarité, les territoires et la culture.



## Des services de proximité en prolongement de l'offre bancaire

### Assurance



**36,6 millions**  
de contrats d'assurance de biens et de personnes, d'assurance-vie et d'assurance emprunteurs.

### Téléphonie



Près d'  
**1,4 million**  
de clients abonnés aux offres Bouygues Telecom commercialisées par les caisses locales de Crédit Mutuel et les agences du CIC.

### Télesurveillance



Près de  
**637 000**  
contrats.



### Crédit Mutuel Alliance Fédérale au service des entreprises et du monde agricole

Les Assurances du Crédit Mutuel, filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, et Allianz France ont finalisé en octobre 2022 un partenariat de co-assurance qui porte sur des solutions multirisques au service des entreprises et du monde agricole. L'objectif est de pérenniser l'assurabilité des entreprises et des acteurs du monde agricole, particulièrement exposés aux nouveaux risques et aux aléas climatiques, en leur donnant accès à une couverture de qualité à des tarifs maîtrisés.

Banquier d'une entreprise sur trois et 2<sup>e</sup> de l'agriculture, Crédit Mutuel Alliance Fédérale distribuera les solutions de l'assurance dommages, en cours de déploiement, via les réseaux du Crédit Mutuel et du CIC.



### KIOSQUE À SERVICES : Une offre digitale pour faciliter la réalisation des projets de nos clients

Depuis février 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale met à disposition de ses clients le Kiosque à services, une plateforme unique de services et de mise en relation avec les meilleurs professionnels. Sélectionnés avec soin, notamment pour leur rapport qualité/prix et leur sérieux, ces professionnels interviennent par exemple dans les secteurs de l'habitat, du service à la personne, des conseils juridiques ou encore la location de matériel professionnel et les travaux.

Depuis 2023, clients agriculteurs, viticulteurs et coopératives ont un accès privilégié au service jobagri.com et vitijob.com pour la recherche d'apprentis, stagiaires et candidats aux métiers de la filière agricole et de tous les métiers support. Ils peuvent également proposer un espace de stockage aux particuliers et professionnels au travers la solution « Mon Hangar ».

Cette plateforme 100 % digitale, simple et sécurisée, est accessible directement depuis l'espace Banque à distance des clients.



# Une banque engagée

## ET ADAPTÉE AU NOUVEAU MONDE

Banque mutualiste et responsable, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'engage au travers d'une stratégie Responsabilité Sociale et Mutualiste au service de l'environnement et des enjeux sociaux pour une société plus juste et plus durable.

### Crédit Mutuel Alliance Fédérale, précurseur dans ses engagements pour la décarbonation

Crédit Mutuel Alliance Fédérale est la première banque française à stopper le financement des entreprises développant leurs activités dans le secteur du charbon et à adopter une politique d'exclusion progressive des entreprises développant leurs activités dans les hydrocarbures non conventionnels (gaz et pétrole). À compter du 1<sup>er</sup> juillet 2024, il renforcera ses engagements en stoppant ses financements pour toute entreprise énergétique dont la production d'hydrocarbures n'aura pas baissé d'une année sur l'autre.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est par ailleurs fixé l'objectif de réduire de 15 % l'empreinte carbone de ses portefeuilles *corporate*, gestion d'actifs et assurances d'ici fin 2023.

### Une offre bancaire solidaire : le compte à 1€ par mois pour les personnes en fragilité financière

Depuis le 1<sup>er</sup> août 2022, Crédit Mutuel Alliance Fédérale permet aux clients les plus fragiles de bénéficier d'un compte à 1€ sans frais d'incidents, d'un conseiller dédié et d'une caisse locale à proximité de leur domicile. En 2022, 53 033 clients ont bénéficié de cette offre.

### La performance financière au service de l'utilité collective : don exceptionnel de 5 M€ aux Restos du Cœur

Fidèle mécène de nombreuses associations, Crédit Mutuel Alliance Fédérale *via* sa fondation vient en aide aux Restos du Cœur, en mars 2023, pour lutter contre la précarisation de la population.

Ce don marque la première concrétisation de la **mise en œuvre du dividende sociétal**.



### Agir pour un monde plus durable et plus juste

Créée en 2021, la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale intervient sur deux domaines d'action : l'environnement et les territoires. Elle soutient des projets qui luttent contre le réchauffement climatique et ses impacts sur la santé ou qui favorisent l'inclusion sociale et l'accès de tous à la culture.

En 2022  
**42**  
associations soutenues

**80**  
projets accompagnés

# Un employeur

## SOCIALEMENT RESPONSABLE

La politique des Ressources Humaines de Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'articule autour d'un contrat social fondé sur la fidélisation de ses collaborateurs, une politique sociale de haut niveau ainsi qu'une politique volontariste en matière d'égalité professionnelle, respectueuse d'un équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle de ses collaborateurs.

Le Crédit Mutuel et le CIC classés en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> positions des « **Meilleurs employeurs 2023<sup>[1]</sup>** » dans le domaine de la banque et de la finance.

### Un contrat social au service de la performance collective politique, sociale de haut niveau

Qui privilégie la promotion interne et la reconnaissance des collaboratrices et collaborateurs depuis plus de dix ans. Crédit Mutuel Alliance Fédérale est la seule banque à pratiquer chaque année des augmentations générales de salaire<sup>[2]</sup>.

### Une politique RH respectueuse de la Qualité de Vie au Travail

Au travers d'un accord-cadre Groupe comprenant entre autres, des mesures telles que l'optimisation de l'organisation du travail, la mise en place du travail à distance, la mise en place d'une plateforme santé, la promotion d'un mode de transport alternatif dit à «mobilité douce» grâce au Forfait Mobilités durables.

### Une politique volontariste d'égalité professionnelle



**Entre les femmes et les hommes**, notamment en corrigeant les disparités salariales et en signant la charte #StOpE (stop au sexisme ordinaire en entreprise)



**En étant la première entreprise à introduire le CV citoyen dans ses procédures de recrutement** qui vise à valoriser les compétences acquises lors du parcours bénévole



**En faveur de l'inclusion du handicap** avec un Accord de Groupe en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proches aidants



En recrutant en 2022, **42,1 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales** dépassant ainsi l'objectif fixé de 25 %



Un réseau collaboratif social et interne

Qui met à disposition de ses collaborateurs une plateforme collaboratrice et sociale pour favoriser les échanges, le partage, l'entraide, l'intelligence collective et l'expertise : COM.UNITY.

[1] Source Palmarès de Capital- janvier 2023.  
[2] Périmètre : socle social France.



# Une banque qui appartient à ses clients

Crédit Mutuel Alliance Fédérale est une banque coopérative et mutualiste. Avec ses 6 millions de clients-sociétaires et ses 15 500 élus pleinement investis dans sa gouvernance, Crédit Mutuel Alliance Fédérale construit un bien commun et s'inscrit dans une éthique de développement à long terme.

## Être sociétaire : s'impliquer dans la vie de sa banque

Au Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le capital de chaque caisse de Crédit Mutuel est détenu par ses clients-sociétaires sous forme de parts sociales. Les clients-sociétaires participent aux décisions de leur caisse et en contrôlent la bonne gestion. Sur le modèle « **un homme, une voix** », chaque sociétaire dispose d'une voix lors des assemblées générales. Ce statut permet de développer les initiatives individuelles autour de l'intérêt collectif. Établissement de crédit autonome, la caisse locale constitue le socle de l'organisation mutualiste.

## La caisse, lieu de démocratie locale et de proximité

L'organisation mutualiste favorise l'ancrage local et la connaissance fine des sociétaires et des projets locaux. Cette proximité s'exprime également dans les prises de décision : **près de 90 % des crédits sont octroyés en local** au sein des caisses de Crédit Mutuel ou des agences CIC.

### Frédéric-Guillaume Raiffeisen, le visionnaire à l'origine du mutualisme

Né en Allemagne en 1818, ce fils d'agriculteur devenu bourgmestre a posé les bases du mutualisme que nous connaissons aujourd'hui.

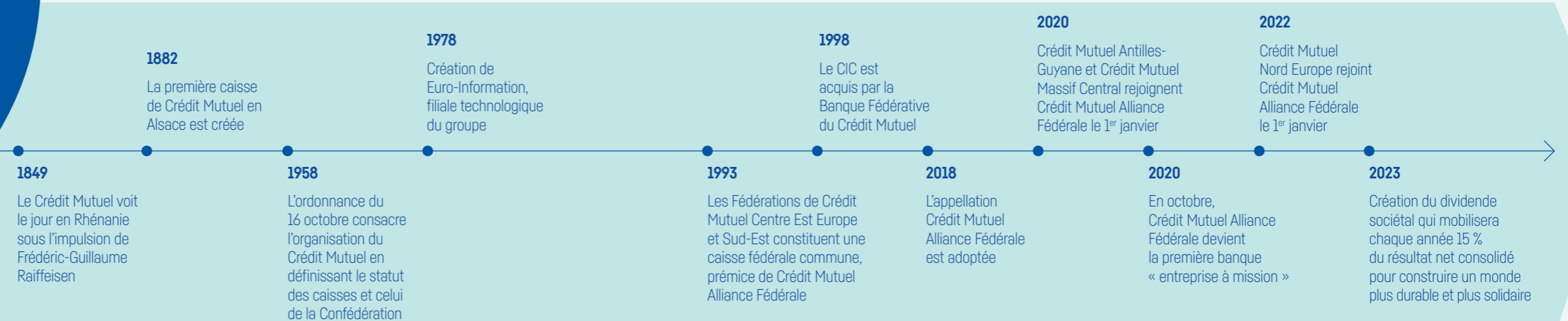
À l'époque, les agriculteurs devaient recourir à des usuriers pour améliorer leur outil de travail ou faire face aux aléas climatiques. Convaincu des vertus de l'entraide par la mutualité et la coopération, Frédéric-Guillaume Raiffeisen fonde les caisses de crédit. Au sein de ces caisses, qu'il soit prêteur ou emprunteur, détenteur d'un patrimoine ou paysan démuné, chaque sociétaire dispose d'une voix et peut se faire élire administrateur. Tous les sociétaires se trouvent ainsi placés sur un strict pied d'égalité et de responsabilité.

Ces principes perdurent aujourd'hui dans toutes les caisses de Crédit Mutuel.



## LES DATES CLÉS DE CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE

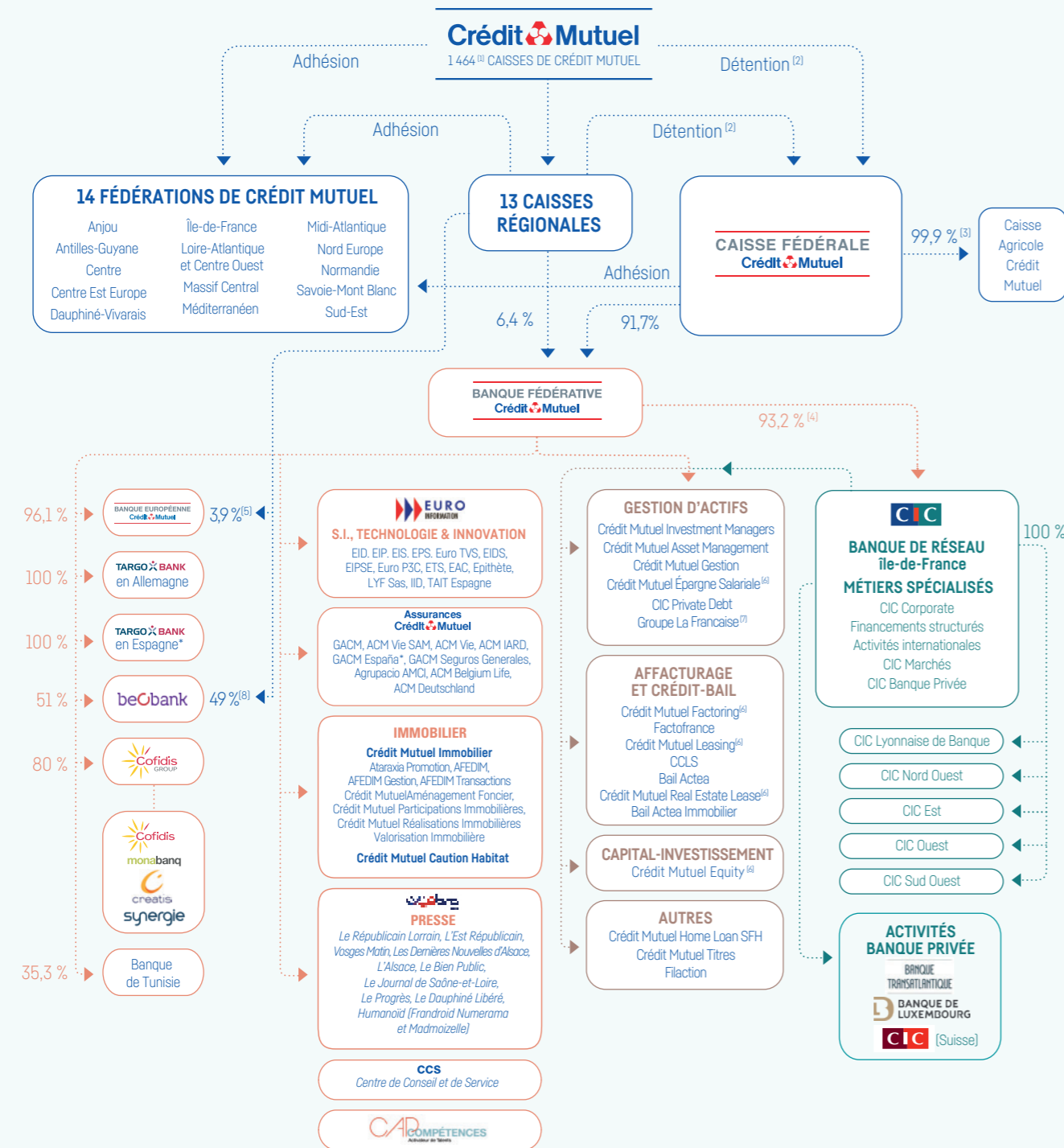
## LA BANQUE MUTUALISTE UN MODÈLE ORIGINAL QUI TRAVERSE LES ÉPOQUES



# Notre organisation

AU PLUS PRÈS DE NOS CLIENTS-SOCIÉTAIRES ET DES TERRITOIRES

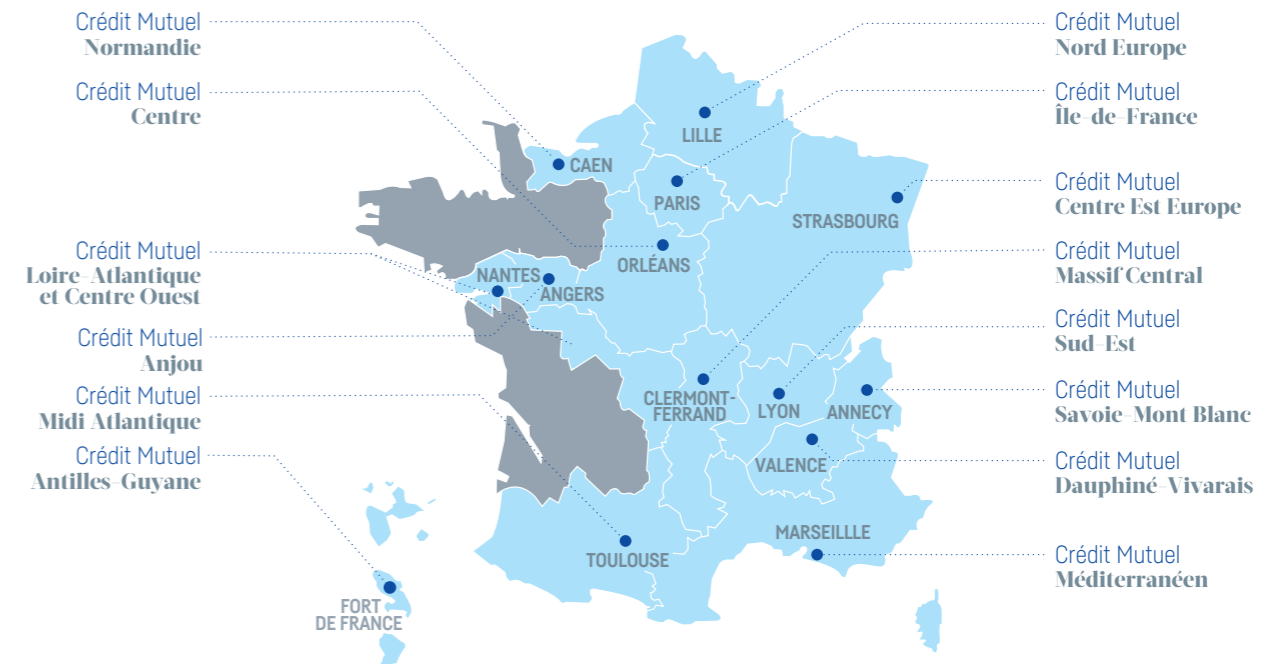
Crédit Mutuel Alliance Fédérale est l'alliance de 14 fédérations du Crédit Mutuel. Le groupe déploie son expertise dans les caisses et agences, et dans ses filiales métiers. Une organisation tournée vers le service et la valeur ajoutée pour nos clients et nos sociétaires.



<sup>(1)</sup>Au 30 juin 2023. <sup>(2)</sup>Les caisses locales et régionales de Crédit Mutuel Alliance Fédérale détiennent directement 87,1 % du capital social (le solde étant détenu par ACM Vie SAM et la Fédération du Crédit Mutuel Centre Est Europe) et quasiment 100 % des droits de vote. <sup>(3)</sup>Le solde étant détenu par les Fédérations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. <sup>(4)</sup>Le solde étant détenu par Mutuelles Investissement. <sup>(5)</sup>Le solde étant détenu par les Caisses Régionales du Crédit Mutuel Normandie et du Crédit Mutuel Méditerranéen. <sup>(6)</sup>Filiales détenues majoritairement directement et indirectement par le CIC. <sup>(7)</sup>Filiale détenue à 100 % par la Caisse Régionale du Crédit Mutuel Nord Europe. <sup>(8)</sup>49 % détenus directement par la Caisse Régionale du Crédit Mutuel Nord Europe. <sup>(9)</sup>Au 30 juin 2023, TARGOBANK Espagne et les filiales espagnoles du GACM sont classés en IFRS 5.

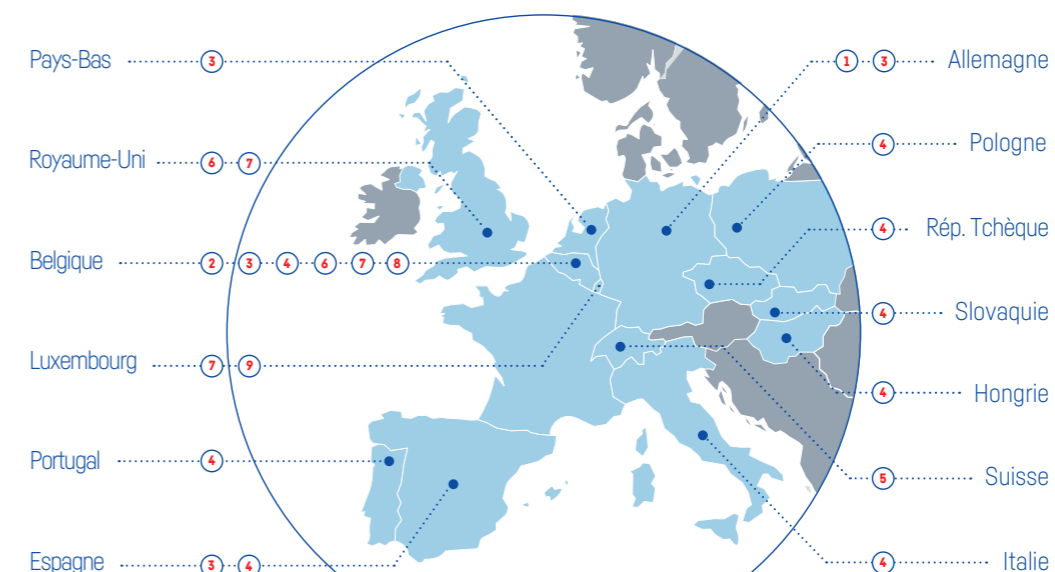
# 14 fédérations composent Crédit Mutuel Alliance Fédérale

En rejoignant Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le 1<sup>er</sup> janvier 2022, Crédit Mutuel Nord Europe porte à 14 le nombre de fédérations qui le composent.



# Un rayonnement à l'international

Crédit Mutuel Alliance Fédérale réalise plus de 20 % de son activité à l'international via ses filiales, bureaux de représentation et succursales CIC réparties dans plus de 50 pays.



## Légende

- 1 TARGOBANK
- 2 beObank
- 3 Crédit Mutuel Leasing
- 4 Cofidis
- 5 CIC
- 6 CIC
- 7 BANQUE TRANSATLANTIQUE
- 8 PARTNERS
- 9 BANQUE DE LUXEMBOURG





Retrouvez nos publications sur  
[www.creditmutuelalliancefederale.fr](http://www.creditmutuelalliancefederale.fr)



Crédit Mutuel  
Alliance Fédérale



@CreditMutuelAF



Crédit Mutuel  
Alliance Fédérale

Contact : Direction de la communication corporate - [com-alliancefederale@creditmutuel.fr](mailto:com-alliancefederale@creditmutuel.fr) - 03 88 14 84 00

**Crédit  Mutuel**  
Alliance Fédérale

Caisse Fédérale de Crédit Mutuel, société coopérative à forme de société anonyme au capital de 5458531008 euros, 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen, 67913  
Strasbourg Cedex 9, RCS Strasbourg B 588 505 354 - N° ORIAS : 07 003 758. Banque régie par les articles L.511-1 et suivants du code monétaire et financier