

# Rapport 2024 d'Activité



Assurances  
Crédit  Mutuel

# Les Assurances du Crédit Mutuel



**Être  
faiseur de  
simplicité  
& générateur  
de solidarité**



# Sommaire

---

## Présentation

- Un assureur majeur en France
- Le positionnement sur les marchés
- Une gamme complète et différenciante
- Les distributeurs et l'organisation

**P6**

## Plan stratégique 2024-2027

- Aller à la conquête du marché du particulier
- Devenir le bancassureur de référence pour les professionnels et les entreprises
- Développer la bancassurance à l'international
- Transformer la gestion des sinistres
- Poursuivre la digitalisation des offres et services
- Contribuer au dividende sociétal et à l'entreprise à mission

**P24**

## Solidité financière

- Les chiffres clés financiers 2024
- Le dynamisme de l'activité
- Les indicateurs par métier
- La gestion financière

**P14**

## Engagement des collaborateurs

- L'inclusivité au cœur des ressources humaines
- La richesse des métiers transverses
- La découverte du rôle de chargé de sinistres

**P34**



**Aller à la conquête du marché du particulier et devenir le bancassureur de référence pour les professionnels comme les entreprises guident notre développement en France.**

## Nicolas Govillot, Président du Directoire

**Les Assurances du Crédit Mutuel contribuent pleinement au plan stratégique Ensemble, Performant, Solidaire de Crédit Mutuel Alliance Fédérale lancé en 2024. En France et en Europe, nous poursuivons notre croissance avec la volonté de toujours mieux servir nos assurés. En innovant constamment dans nos offres commerciales et dans nos services solidaires, nos équipes portent fièrement nos valeurs mutualistes.**

Le dynamisme commercial des Assurances du Crédit Mutuel se reflète dans son chiffre d'affaires en forte progression, atteignant 15,2 milliards d'euros à fin 2024 (+11,3 % en un an). **Ce niveau historique traduit la confiance renouvelée de nos 13,6 millions d'assurés, qui sont souscripteurs de 38 millions de contrats.** Toutes nos activités sont concernées par cette vitalité : les assurances de biens (+7,9 % de chiffre d'affaires), les assurances de personnes (+4 % de chiffre d'affaires) et l'assurance-vie (+16,3 % de collecte brute). Notre résultat net a ainsi atteint 996 millions d'euros (+19,9 %). Au-delà des chiffres, cette progression constante montre **les synergies uniques de la bancassurance mutualiste liant la force des réseaux de proximité et l'expertise d'une filiale d'assurance.**

Sur l'ensemble de nos marchés, les Assurances du Crédit Mutuel visent à devenir l'assureur de toujours plus de clients du Crédit Mutuel et du CIC. **Aller à la conquête du marché du particulier et devenir le bancassureur de référence pour les professionnels comme les entreprises guident notre développement en France.**

Notre gamme s'enrichit pour s'aligner sur ces ambitions de croissance. En assurances de biens, nous avons dépassé les 3 millions de contrats en assurances mobilités et devrions dépasser ce seuil en assurance habitation en 2025, témoignage du succès de la nouvelle offre déployée l'année passée. Cette année, nous avons aussi structuré un écosystème de la réparation des sinistres pour faciliter les démarches de nos assurés. **La première Station mobilités a été lancée :** ce centre unique propose un service clé en main de gestion des sinistres automobiles, où l'assuré dépose son véhicule endommagé et repart avec un véhicule de remplacement prêté pendant toute la durée des réparations. Cet écosystème concerne aussi l'habitation avec l'acquisition de la société Repartim pour les petits travaux à domicile. L'objectif : mieux maîtriser la réparation des biens pour améliorer le service client.

**L'assurance-vie s'est également démarquée par une collecte record,** atteignant 8,6 milliards d'euros en brut, tant sur les fonds en euros que les unités de compte. Pour la deuxième année consécutive,

les Assurances du Crédit Mutuel ont pu servir un taux moyen de rémunération de 2,80 % sur les fonds en euros des contrats d'assurance-vie et de retraite individuelle. Cela a été mené en continuant de disposer des réserves de rémunération les plus élevées du marché, gages de la solidité financière de notre entreprise dans un contexte géopolitique mouvant et de la capacité à accompagner nos assurés sur le long terme. L'intégration des collaborateurs de Crédit Mutuel Épargne Salariale au sein des Assurances du Crédit Mutuel, le 1<sup>er</sup> janvier 2025, nous ouvrira de nouvelles opportunités de développement en épargne collective.

Fiers de nos valeurs mutualistes, nous participons au dividende sociétal de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. En 2024, **les Assurances du Crédit Mutuel ont investi 204 millions d'euros dans le Fonds de Révolution Environnementale et Solidaire**, dédié aux investissements à impact, **et déjà plus de 200 000 assurés ont bénéficié de la suppression des formalités médicales en assurances des emprunteurs**, depuis le lancement du dispositif. En 2025, cette démarche solidaire se poursuivra avec des services ambitieux en assurances de personnes, notamment : la garantie Aide à la famille, qui soutiendra les assurés prévoyance et emprunteur devant cesser leur activité professionnelle pour s'occuper de leur enfant malade, en situation de handicap ou victime d'un accident, ainsi que l'Aide Mutualiste en Santé, qui financera des restes à charge élevés pour les assurés santé et prévoyance en cas de maladie grave, handicap ou perte d'autonomie.

L'année 2025 sera également l'aboutissement de nombreux projets portés ces derniers mois par les équipes des Assurances du Crédit Mutuel. **Une nouvelle complémentaire santé individuelle sera ainsi mise en marché**, visant à simplifier la santé pour les assurés et les réseaux bancaires.

Une nouvelle multirisque agricole viendra aussi compléter la gamme de solutions à destination des agriculteurs. À l'international également, en plus du renforcement d'ACM Insurance en Belgique ces derniers mois, ACM Deutschland poursuivra sa structuration pour se lancer sur le marché allemand en visant un démarrage de l'activité avec le réseau Targobank le 1<sup>er</sup> janvier 2026.

Les Assurances du Crédit Mutuel sont particulièrement engagées face au changement climatique. En tant qu'assureur, nous tenons à accompagner les clients face à ces épreuves. Malgré l'aggravation des événements naturels, nous défendons ainsi une mobilisation collective des assureurs pour maintenir l'assurabilité de tous les territoires en France. En tant qu'investisseur, nous promovons également des pratiques vertueuses en matière environnementale, sociale et de gouvernance. Nos politiques sectorielles veillent à limiter notre exposition à des activités comme les énergies fossiles, voire à exclure des activités comme le tabac. Ambitieux, **un objectif de réduction de l'empreinte carbone a été fixé à -60% d'ici fin 2030** pour les actions et obligations d'entreprises investies en direct.

**Tournés vers l'avenir et portés par des valeurs solidaires, les 3 553 collaborateurs des Assurances du Crédit Mutuel accompagnent les assurés, en concevant des produits pour tous les moments de vie et en répondant présent en cas de sinistre. Aux côtés des conseillers bancaires du Crédit Mutuel et du CIC, nous visons un développement fort pour porter fièrement notre démarche de bancassurance mutualiste, avec une conception singulière de l'assurance : être faiseur de simplicité et générateur de solidarité.**





Assurés

**13,6**  
millions



Contrats

**38**  
millions



Chiffre d'affaires

**15,2**  
milliards d'€



Collaborateurs

**3 553**

## Un assureur majeur en France

Depuis 1971, les Assurances du Crédit Mutuel imaginent, conçoivent et orientent les offres et les services de l'activité d'assurance du Crédit Mutuel, inventeur du concept de bancassurance.

Animées par les mêmes valeurs mutualistes, les Assurances du Crédit Mutuel incarnent et défendent une vision juste et équitable de l'assurance, convaincues que la protection contre les risques ne peut être que collective et solidaire.

À destination de tous ceux qui désirent se protéger et anticiper demain, leurs solutions innovantes sont proposées sur les marchés des assurances de biens et des assurances de personnes comme de l'assurance-vie, de l'épargne retraite et de l'épargne salariale.

Des particuliers aux professionnels, des entreprises aux associations, ce sont 13,6 millions d'assurés qui leur font aujourd'hui confiance, les plaçant ainsi parmi les acteurs majeurs de l'assurance en France.

Les Assurances du Crédit Mutuel, ce sont plus de 50 ans d'innovation pour construire une assurance de demain plus juste et plus solidaire.

# Le positionnement sur les marchés

Les Assurances du Crédit Mutuel sont un acteur incontournable de l'assurance en France. En 2024, elles sont reconnues comme le 5<sup>e</sup> bancassureur et le 10<sup>e</sup> assureur sur le marché.

ASSURANCES DE BIENS			ASSURANCES DE PERSONNES			ASSURANCE-VIE & ÉPARGNE RETRAITE	
7 <sup>e</sup> Assurance habitation	8 <sup>e</sup> Assurance automobile	6 <sup>e</sup> Multirisque professionnelle	3 <sup>e</sup> Assurance des emprunteurs	12 <sup>e</sup> Assurance prévoyance	15 <sup>e</sup> Assurance santé	5 <sup>e</sup> Assurance-vie	14 <sup>e</sup> Épargne retraite

Source : Classements des assureurs 2024 de L'Argus de l'Assurance selon chiffre d'affaires et cotisations au 31/12/2023 (hors assurance-vie et épargne retraite avec un classement par encours).

Les solutions des Assurances du Crédit Mutuel reflètent leur démarche : « faiseur de simplicité et générateur de solidarité ». Leur vision unique de l'assurance est reconnue sur le marché français, à travers de nombreux labels récompensant la qualité de leurs offres et de leurs services.

Depuis 6 années consécutives, le Crédit Mutuel figure sur le **podium du baromètre de l'image, la notoriété et l'attractivité**, dédié au secteur de l'assurance, publié par L'Argus de l'Assurance et OpinionWay.

Le PER Individuel des Assurances du Crédit Mutuel a également été triplement récompensé, avec les prix 2024 des magazines économiques *Challenges*, *Mieux Vivre Votre Argent* et *Le Revenu*.

En 2024, les Assurances du Crédit Mutuel ont obtenu 8 **Labels d'Excellence**, décernés par les Dossiers de l'Épargne, qui soulignent la qualité des garanties et l'étendue de leur couverture sur l'ensemble des marchés\* :

- Assurance Automobile
- Assurance Habitation
- Assurance Accidents de la Vie
- Plan Assurance-vie, dans ses formules Privilège et Avantage
- Plan Assurance Jeune
- Plan Obsèques
- Plan Santé Entreprise



\* Les Labels d'Excellence ont été décernés par un jury d'experts en produits banque / assurance pour une validité d'un an.

# Une gamme d'offres complète

À travers sa solidarité mutualiste et ses innovations digitales, la gamme des Assurances du Crédit Mutuel se veut protectrice, accessible et simple pour bénéficier au plus grand nombre et répondre à l'ensemble des besoins.

Les offres accompagnent les assurés, au quotidien, dans la protection de leur famille, de leur patrimoine, de leur activité professionnelle et de leur entreprise. Leur développement s'inscrit dans le plan stratégique 2024-2027 Ensemble Performant Solidaire de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

## PARTICULIERS ET FAMILLES

### ASSURANCES DE BIENS

Assurer l'habitation, l'automobile, le patrimoine et les autres biens de l'assuré en toute simplicité

### ASSURANCES DE PERSONNES

Protéger le particulier et ses proches grâce aux assurances santé, prévoyance et emprunteur

### ASSURANCE-VIE & ÉPARGNE RETRAITE

Valoriser un capital, préparer les projets de demain et constituer un complément de revenus pour la retraite

## PROFESSIONNELS, ENTREPRISES, AGRICULTEURS ET ASSOCIATIONS

### PROTECTION DES BIENS ET DE L'ACTIVITÉ

Assurer l'activité à 360° : locaux, matériels, véhicules, récoltes, collaborateurs clés et engagements financiers, afin de préserver l'entreprise sur le long terme

### PROTECTION ET VALORISATION DU CAPITAL HUMAIN

Protéger les salariés et leur famille en choisissant des couvertures santé et prévoyance, en préparant leur retraite, et en les associant financièrement aux performances de l'entreprise

### PROTECTION DES DIRIGEANTS

Opter pour des couvertures santé, prévoyance et épargne retraite adaptées aux besoins des dirigeants de structures

# Les services différenciants

La gamme de services proposée par les Assurances du Crédit Mutuel repose sur deux piliers fondamentaux : la solidarité et l'innovation.\*

## Carte Avance Santé



Exclusivité sur le marché depuis 2005, la carte Avance Santé dispense les assurés de faire l'avance de leurs frais de santé. Grâce à cette carte gratuite, le patient règle directement ses soins mais n'est débité qu'après avoir reçu les remboursements de la Sécurité sociale et de la complémentaire santé. **Son objectif : faciliter l'accès aux soins pour tous** en limitant l'impact sur le budget. Désormais disponible en version digitale, elle permet également des paiements via smartphone. Chaque année, ce service innovant avance plus de 500 millions d'euros de frais de santé.

## Suppression des formalités médicales



Pionnières en 2021, les Assurances du Crédit Mutuel ont supprimé les formalités médicales de l'assurance du crédit immobilier. Les clients fidèles au Crédit Mutuel et au CIC n'ont ainsi ni questionnaire, ni surprime, ni exclusion liés à l'état de santé pour l'acquisition d'une résidence principale, jusqu'à 500 000 € par emprunteur. Cette initiative a levé un frein à l'accès à la propriété et reste complémentaire de la loi Lemoine. En 2024, **ce dispositif solidaire a déjà bénéficié à plus de 200 000 assurés.**

## Station mobilités



En 2024, la première Station mobilités a été lancée à Mulhouse par les Assurances du Crédit Mutuel, marquant une véritable innovation pour les sinistres automobiles. Ce centre unique permet la gestion complète d'un sinistre : de l'expertise aux réparations. L'utilisateur dépose son véhicule accidenté, en toute autonomie, et récupère en quelques instants un véhicule de remplacement, pour toute la durée des réparations. **Le parcours client a été conçu pour maximiser la simplicité et l'efficacité.**

## Gamme d'e-services



L'écosystème de services en ligne simplifie les démarches des assurés en offrant une expérience alliant aisance, agilité et autonomie. Selon leurs contrats, les assurés peuvent effectuer un devis, souscrire une assurance, consulter ou modifier leurs garanties, demander un remboursement ou encore déclarer et suivre un sinistre ou un arrêt de travail. Ces fonctionnalités sont disponibles sur ordinateur, tablette et smartphone, rendant les assurances accessibles en quelques clics. **Demander une indemnisation n'a jamais été aussi facile et rapide !**



\* Les services des Assurances du Crédit Mutuel sont soumis à conditions, avec plus d'informations disponibles auprès des caisses de Crédit Mutuel et agences du CIC.

# Les distributeurs

Parce que la proximité est au cœur de leurs valeurs, les Assurances du Crédit Mutuel accompagnent au quotidien leurs clients sur l'ensemble du territoire, en particulier par l'intermédiaire des réseaux du Crédit Mutuel\* et du CIC.

## France

BANQUE EUROPÉENNE  
Crédit Mutuel

Crédit Mutuel  
Leasing

CCLS  
LEASING SOLUTIONS

BANQUE TRANSATLANTIQUE

Cofidis

creatis  
LE POUVOIR D'AGIR®

monabanq

## International

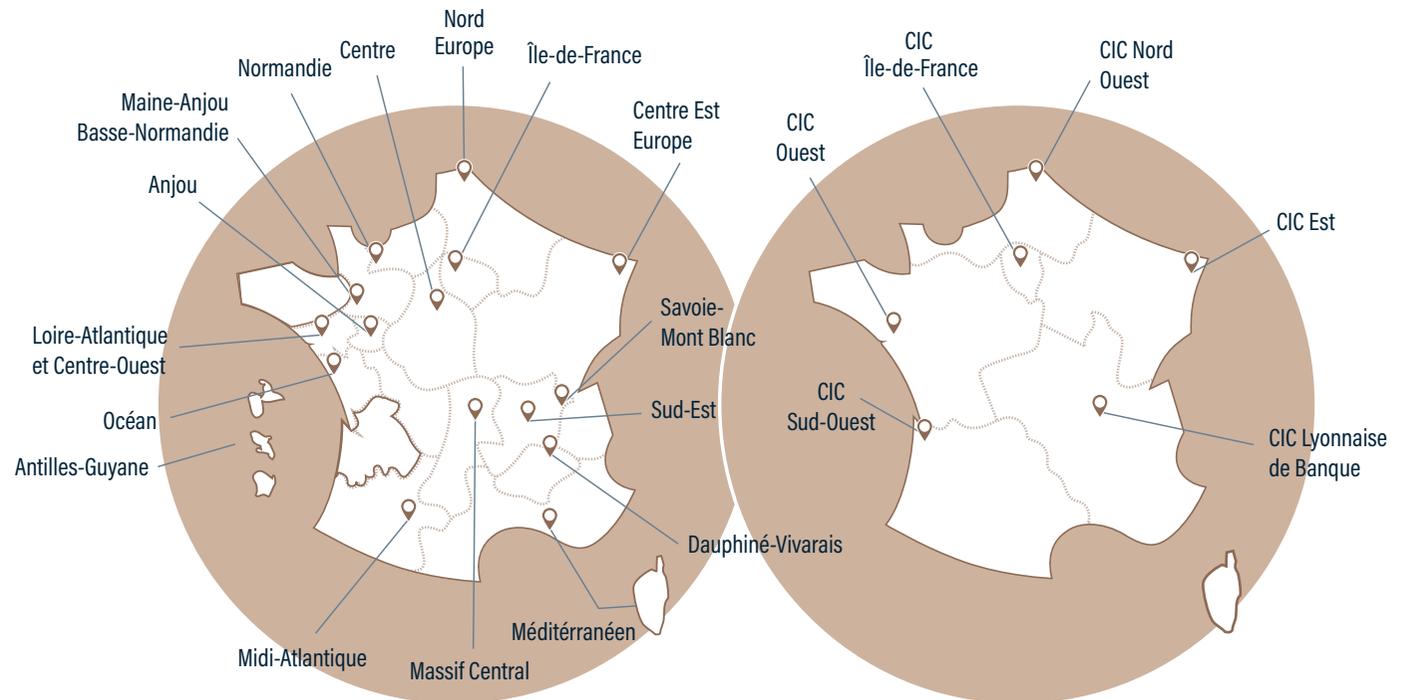
ACM  
insurance

beObank

Cofidis

Crédit Mutuel

CIC

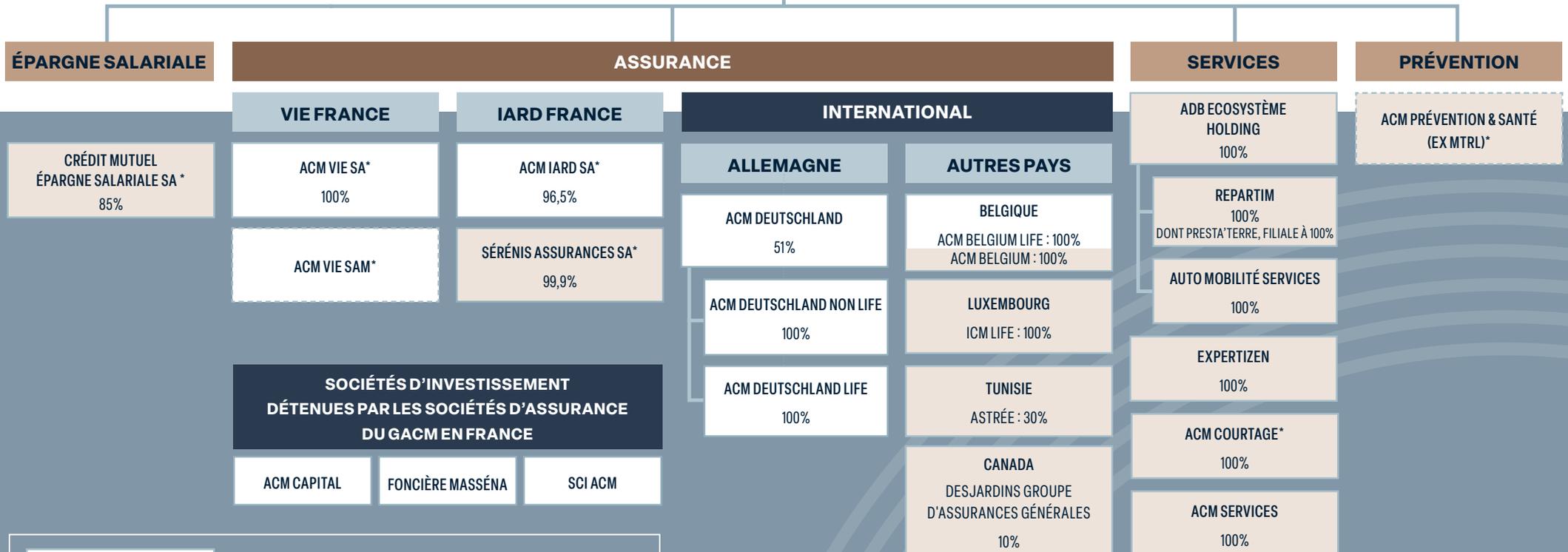


\* Les réseaux distributeurs du Crédit Mutuel sont Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Crédit Mutuel Maine-Anjou Basse-Normandie et Crédit Mutuel Océan. Crédit Mutuel Alliance Fédérale regroupe les 14 Caisses de Crédit Mutuel des fédérations Centre Est Europe (Strasbourg), Sud-Est (Lyon), Ile-de-France (Paris), Savoie-Mont Blanc (Annecy), Midi-Atlantique (Toulouse), Loire-Atlantique et Centre-Ouest (Nantes), Centre (Orléans), Normandie (Caen), Dauphiné-Vivaraïs (Valence), Méditerranéen (Marseille), Anjou (Angers), Massif Central (Clermont-Ferrand), Antilles-Guyane (Fort-de-France) et Nord Europe (Lille).

# L'organisation en France et à l'international



## Groupe des Assurances du Crédit Mutuel SA\*



Sociétés consolidées IFRS

% : taux de détention

Sociétés non consolidées

Mutuelles sans lien capitalistique

\* Membres du GIE ACM, groupement d'intérêt économique, qui concentre l'ensemble des moyens, y compris de personnel, des entités françaises du GACM.

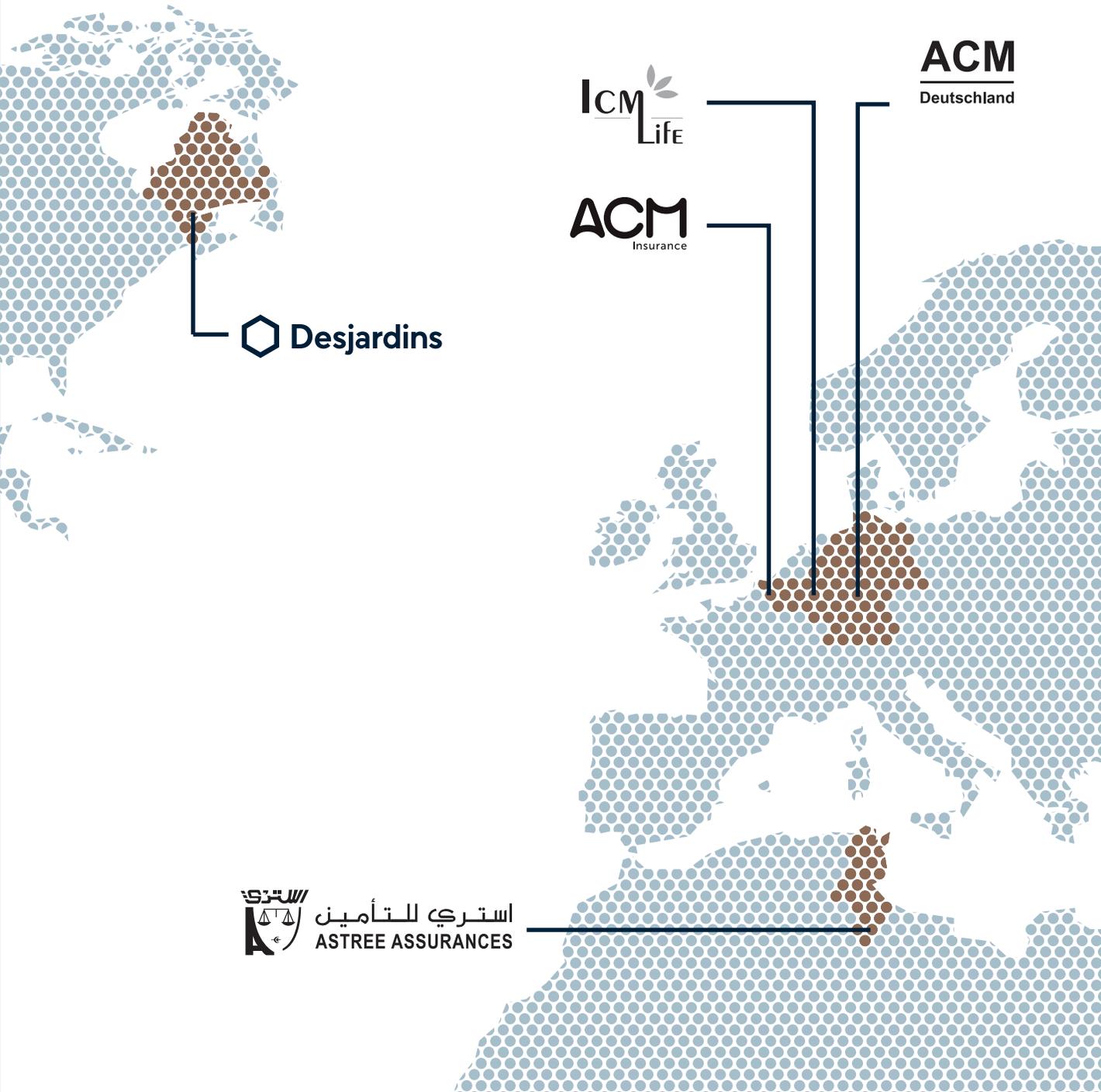
## L'organisation en France

Actives depuis 1971 en France, les Assurances du Crédit Mutuel sont organisées autour de 10 sites, répartis sur le territoire, qui reflètent l'histoire et l'évolution du Groupe : le siège à Strasbourg, Paris, Lille, Rouen, Nantes, Laval, Lyon, Valence et à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025 Cergy et Angers.

À ces sites, s'ajoutent ceux des filiales de services détenues par le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel.



## ■ L'organisation à l'international



En plus de la France, les Assurances du Crédit Mutuel sont présentes :

- en **Belgique**, avec la société d'assurance-vie ACM Belgium Life et la compagnie d'assurance non-vie ACM Belgium, qui commercialisent leurs produits sous la marque **ACM Insurance**,
- au **Luxembourg**, avec la société d'assurance-vie **ICM Life**,
- en **Allemagne**, avec la holding **ACM Deutschland AG** et ses deux filiales opérationnelles ACM Deutschland Non-Life AG et ACM Deutschland Life AG, qui visent le lancement d'une nouvelle offre d'assurance d'ici 2026.

Les Assurances du Crédit Mutuel sont par ailleurs présentes sous forme de participations financières : en Tunisie à travers Astrée (30 %) et au Canada à travers Desjardins Groupe d'Assurances Générales (10 %).

## Les chiffres clés financiers 2024

Capitaux propres consolidés	Total bilan consolidé IFRS	Résultat net IFRS	Chiffre d'affaires	Ratio de solvabilité
<b>11</b> milliards d'€	<b>147</b> milliards d'€	<b>996</b> millions d'€	<b>15,2</b> milliards d'€	<b>213%</b>

Chiffres au 31 décembre 2024.



**Laura WEBER** (cheffe de projet en innovations au sein de la direction assurance-vie, épargne retraite et épargne salariale),  
**Coralie ESPIE** (cheffe de projet en santé au sein de la direction assurances de personnes),  
**Nicolas KLIPFEL** (chargé de recrutement au sein de la direction ressources humaines) et  
**François PILLA** (actuaire solvabilité 2 et IFRS17 au sein de la direction financière).

# Le dynamisme de l'activité

## La hausse des portefeuilles



**38 millions de contrats en 2024**  
**+ 2,6% en un an**

### ASSURANCES DE BIENS

**15 millions de contrats**



Automobile

**+3,1%**



Habitation

**+2,1%**



IRD

**+3,6%**

### ASSURANCES DE PERSONNES

**19 millions de contrats**



Emprunteurs

**+2,6%**



Santé

**+1,7%**



Prévoyance

**+1,5%**

### ASSURANCE-VIE & ÉPARGNE RETRAITE

**4 millions de contrats**



Assurance-vie

**+1,5%**



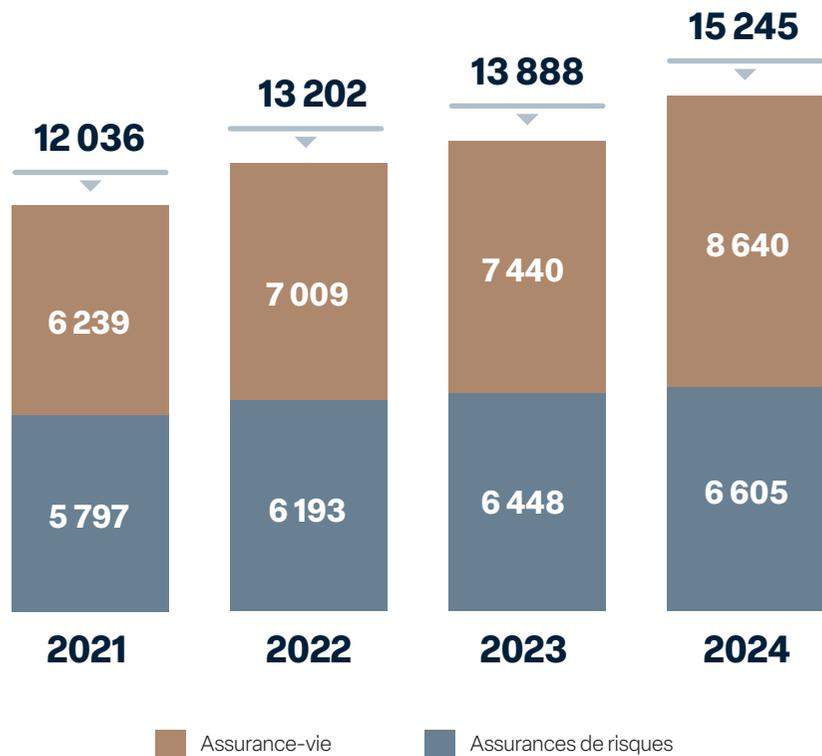
Retraite

**+21,9%**

## Le chiffre d'affaires

### Évolution du chiffre d'affaires

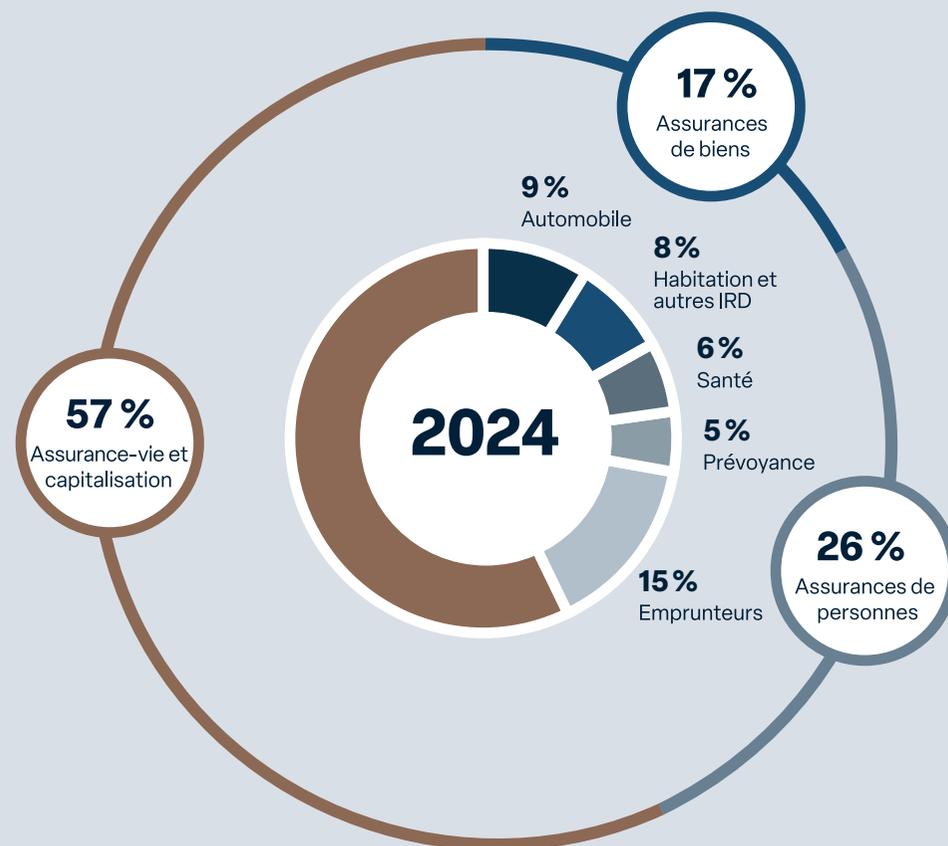
(en millions d'euros)



Le chiffre d'affaires du GACM progresse de 11,3 % par rapport à fin 2023 pour atteindre 15,2 milliards d'euros, à périmètre constant (hors GACM España, cédé le 12 juillet 2023). Ce chiffre d'affaires est porté par une collecte record en assurance-vie et par la croissance des portefeuilles de contrats en assurances de risques.



### Répartition du chiffre d'affaires

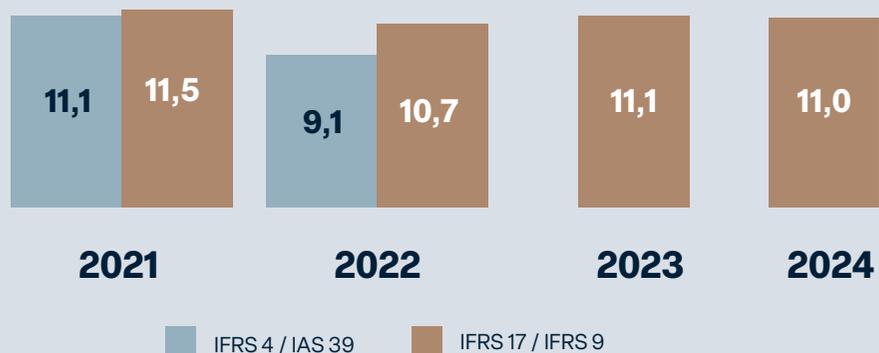


## Les résultats consolidés

### Résultat net consolidé (en millions d'euros)

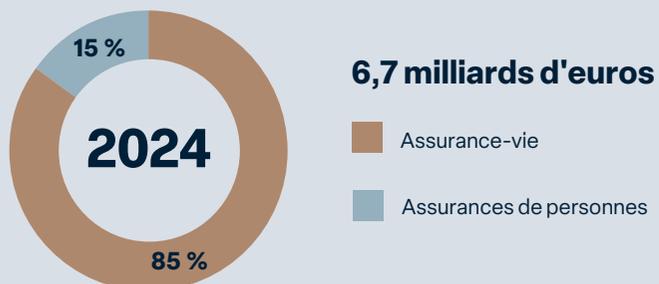


### Capitaux propres (en milliards d'euros)



■ IFRS 4 / IAS 39    ■ IFRS 17 / IFRS 9

### Marge sur services contractuels (en milliards d'euros)



**Le résultat net consolidé du GACM s'élève à 996 millions d'euros, en hausse de 19,9 % par rapport à 2023.** Cette évolution s'explique à la fois par l'amélioration du résultat technique d'assurance en normes IFRS, grâce à des fondamentaux techniques solides et à une charge des événements naturels en baisse sensible par rapport aux deux années précédentes, ainsi que par la forte progression du résultat financier, liée à une hausse exceptionnelle des dividendes perçus.

La marge sur services contractuels (*contractual service margin* ou CSM), introduite par la norme IFRS 17 en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, correspond à la réserve de profits futurs des contrats long terme (assurance-vie, majorité des contrats emprunteurs, obsèques et dépendance). Elle est reconnue en résultat au rythme des services rendus aux assurés.



**Sophie ARMENANTE**

Référente normes, au sein de la direction comptes et réassurance.

## Sinistres liés à des événements naturels majeurs



Épisodes d'orages et de grêle  
(mai-juillet 2022)

**191 M€**  
pour le GACM

**3,9 Md€**  
pour le marché



Tempêtes Ciaran et Domingos  
(novembre 2023)

**53 M€**  
pour le GACM

**1,9 Md€**  
pour le marché



Retrait-gonflement des argiles  
(2022)

**169 M€**  
pour le GACM

**3,3 Md€**  
pour le marché



Tempêtes Kirk et Leslie  
& épisodes cévenols et méditerranéens (octobre 2024)

**32 M€**  
pour le GACM

**785 M€**  
pour le marché

## L'impact des événements climatiques

**Du fait du changement climatique, les événements naturels augmentent en fréquence et en intensité.** Au niveau mondial depuis 1970, selon l'Organisation des Nations Unies, le coût des dommages liés aux événements naturels a été multiplié par 7. Cette tendance devrait se poursuivre puisque, selon France Assureurs au niveau national, le montant des sinistres dus aux événements naturels doublerait sur la période 2020-2050 par rapport à la période 1989-2019.

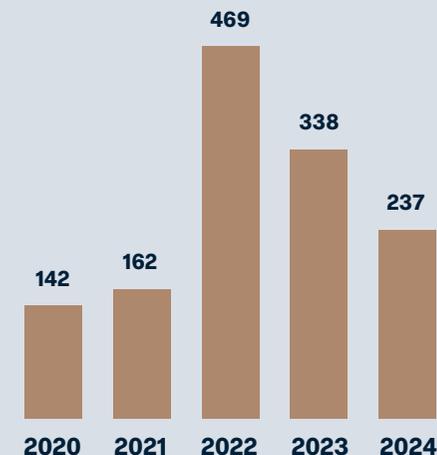
Le changement climatique impacte à la fois la charge annuelle des sinistres et la volatilité d'une année sur l'autre. **Pour les Assurances du Crédit Mutuel, les années 2022 et 2023 ont été les plus coûteuses pour les sinistres naturels.** Les aléas climatiques ont représenté 800 millions d'euros en cumulé sur ces deux années, avec un pic historique en 2022 à 469 millions d'euros en raison d'une sécheresse exceptionnelle et de nombreux orages de grêle.

**Les épisodes de sécheresse, à l'origine du phénomène de retrait-gonflement des sols argileux,** sont également renforcés par le changement climatique. Depuis 2017, cette sinistralité est devenue récurrente, requérant des réparations complexes et coûteuses des fissures sur le bâti.

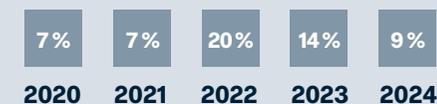
Ces événements d'ampleur génèrent un volume de déclarations de sinistres très important, sur un temps très court, parfois sur un territoire spécifique. Les Assurances du Crédit Mutuel se mobilisent pour accompagner les assurés et adapter en continu leurs processus de gestion, afin de toujours mieux protéger les clients.

## Charge des événements naturels par année de survenance

Coût brut de réassurance pour le GACM  
(en millions d'euros)



Ratio charge des événements naturels / primes en assurances de biens pour le GACM



En France, les sécheresses, les inondations, les tremblements de terre et les cyclones sont notamment couverts par le régime d'indemnisation des catastrophes naturelles (dit « régime Cat-Nat »). **Ce partenariat public-privé repose sur la réassurance publique proposée par la Caisse Centrale de Réassurance (CCR)**, détenue par l'État, qui permet de mutualiser les risques au niveau national. En raison de l'accroissement de la sinistralité climatique, les réserves de la CCR ont fortement diminué ces dernières années. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025, à l'échéance principale des contrats, la surprime nationale sur les catastrophes naturelles augmentera pour y faire face : elle passera de 12 % à 20 % en habitation et en autres IRD et de 6 % à 9 % en automobile.

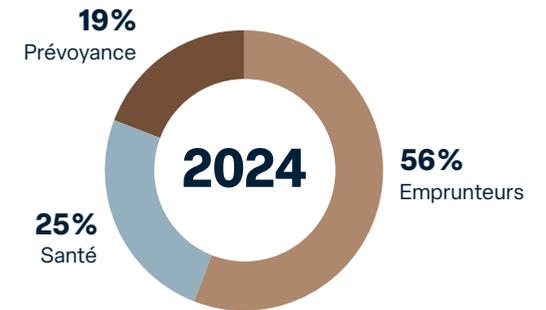


# Les indicateurs par métier

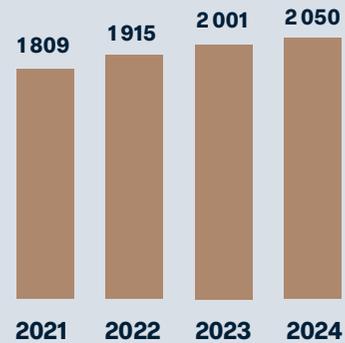
## Assurances de personnes

Le chiffre d'affaires des assurances de personnes enregistre une croissance de 4 % par rapport à 2023 à périmètre constant (hors GACM España). Avec 56 %, l'assurance des emprunteurs représente plus de la moitié du chiffre d'affaires. La part des portefeuilles santé et prévoyance est de respectivement 25 % et 19 %.

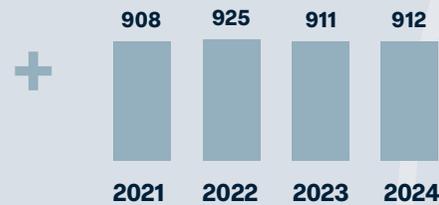
### Répartition du chiffre d'affaires des assurances de personnes



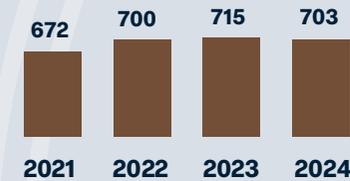
**Chiffre d'affaires assurance emprunteurs**  
(en millions d'euros)



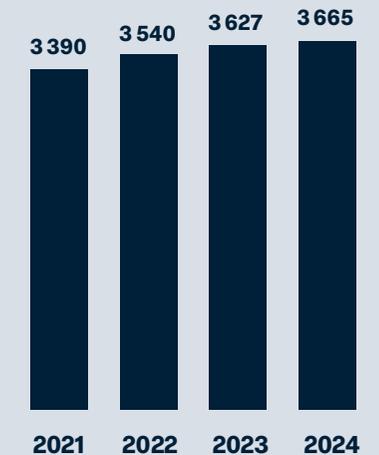
**Chiffre d'affaires assurance santé**  
(en millions d'euros)



**Chiffre d'affaires assurance prévoyance**  
(en millions d'euros)



**Chiffre d'affaires des assurances de personnes**  
(en millions d'euros)

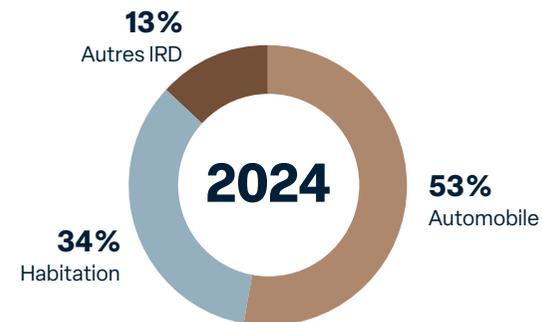




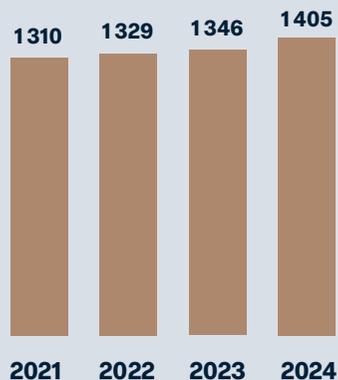
## Assurances de biens

Le chiffre d'affaires des assurances de biens progresse de 7,9 % par rapport à 2023 à périmètre constant, porté par la croissance des portefeuilles et les hausses tarifaires. La progression est de 7,9 % en automobile et de 8,4 % en habitation. Le chiffre d'affaires des assurances multirisques professionnelles croît de 11,7 %.

### Répartition du chiffre d'affaires des assurances de biens



**Chiffre d'affaires assurance automobile**  
(en millions d'euros)



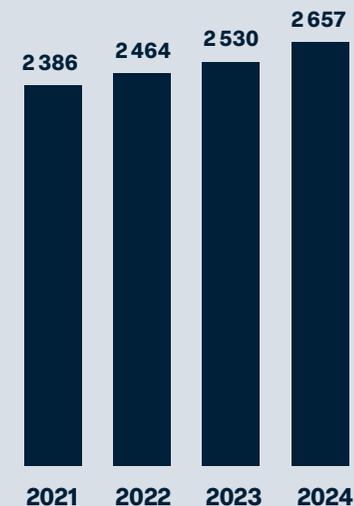
**Chiffre d'affaires assurance habitation**  
(en millions d'euros)



**Chiffre d'affaires autres IRD**  
(en millions d'euros)



**Chiffre d'affaires des assurances de biens**  
(en millions d'euros)



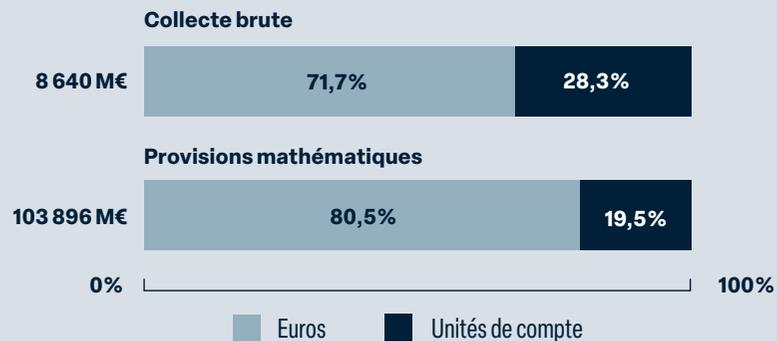


## Assurance-vie et retraite

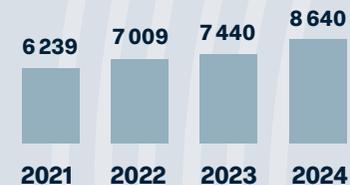
Les encours des sociétés du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel s'élèvent à 111 milliards d'euros, dont 104 milliards d'euros de provisions mathématiques. La collecte brute atteint un niveau historique de 8,6 milliards d'euros, en progression de 16,3 % à périmètre constant. La part en unités de compte est stable, à 28 %.



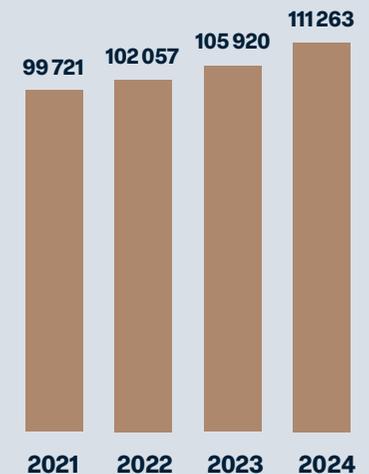
### Répartition des supports assurance-vie, capitalisation et retraite



### Collecte en assurance-vie, capitalisation et retraite (en millions d'euros)



### Évolution de l'encours\* (en millions d'euros)



Solide et doté de réserves importantes, le GACM sert en 2024 pour la deuxième année consécutive **un taux moyen de 2,80 %**, bonus de rémunération inclus, sur les fonds en euros de ses contrats d'assurance-vie et de retraite individuelle.

\* L'encours correspond aux provisions mathématiques, à la participation aux bénéficiés et à la provision pour participation aux excédents.

# La gestion financière

## Le contexte mondial

**En 2024, l'inflation en repli et le ralentissement de l'activité économique ont permis d'amorcer une baisse des taux directeurs.**

La croissance économique mondiale a ralenti à 3,2 %, avec une meilleure résilience aux États-Unis mais un ralentissement marqué en Chine, qui a annoncé un plan de soutien massif de son économie.

L'inflation, en forte hausse depuis 2022, a retrouvé en 2024 des niveaux proches des cibles des banques centrales (2 %), ce qui leur a permis d'amorcer une baisse de leurs taux directeurs, à partir de juin en Europe et de septembre aux États-Unis. **Les taux d'intérêt à long terme sont restés volatils mais se sont stabilisés sur des niveaux relativement élevés** (3 % en moyenne sur l'année pour l'emprunt d'État français à 10 ans). Les marchés actions ont globalement progressé, avec cependant d'importantes disparités.

L'environnement économique et le contexte géopolitique incertain (conflits en Ukraine et au Moyen-Orient, dissolution de l'Assemblée nationale, élection dans de nombreux pays...) ont favorisé les très grandes capitalisations américaines, les valeurs de rendement ainsi que les nouvelles thématiques à forte croissance comme l'intelligence artificielle. Cela a toutefois pénalisé certains actifs européens et secteurs liés à la Chine, comme le luxe ou l'automobile, ce que reflète la performance de l'indice CAC40 (-2,2 % hors dividende en 2024).

## La gestion des actifs

**Les actifs des sociétés vie et non-vie gérés par les Assurances du Crédit Mutuel s'élèvent à 111,7 milliards d'euros** (en valeur nette comptable hors unités de compte), au 31 décembre 2024, en hausse de 4 % par rapport à l'année 2023.

Ces actifs sont constitués à 78,1% de placements de taux, essentiellement obligataires, de très bonne qualité de crédit, ce qui assure un rendement récurrent. **Les actifs des Assurances du Crédit Mutuel continuent d'offrir de solides perspectives de rendement** : la remontée des taux d'intérêt a permis d'investir à des niveaux intéressants et supérieurs au rendement moyen du portefeuille obligataire.



La diversification en placements plus dynamiques pour 19 % du portefeuille, comme les actions cotées, les actions non cotées et l'immobilier, a apporté un surcroît de rendement, malgré un marché immobilier difficile, et constitue toujours une forte réserve de plus-values latentes.

## Chiffres clés de la gestion financière du GACM (au 31 décembre 2024)



**111,7**  
milliards d'€  
d'actifs gérés



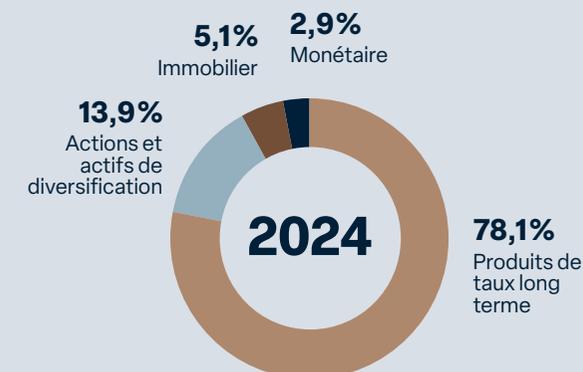
**78,1 %**  
des actifs investis dans  
des produits de taux long  
terme de bonne qualité  
de crédit



**6,3 %**  
de ratio de PPE/PM  
(provisions pour participations aux excédents  
rapportées aux encours) sur les contrats  
d'assurance-vie

## Structure des actifs

(Sociétés vie et non-vie, au 31 décembre 2024)  
En valeur nette comptable



## La politique d'investissement

Dans un contexte de taux d'intérêt élevés, **les Assurances du Crédit Mutuel ont favorisé les investissements sur les maturités longues en 2024**. Les bons fondamentaux des entreprises ont permis d'équilibrer les achats entre différents secteurs et la diversification du portefeuille est restée une priorité, permettant de réduire les risques liés aux incertitudes macroéconomiques.

Les portefeuilles actions cotées se sont renforcés dans les grandes capitalisations européennes (comme les banques périphériques et l'hyper-luxe) et sur les marchés américains. Les investissements en fonds non cotés (*private equity* et infrastructure), aux fortes espérances de rendement sur le long terme, ont de nouveau représenté l'essentiel des déploiements des budgets de risque.

**Les placements immobiliers des Assurances du Crédit Mutuel sont composés pour 70 % d'immobilier direct et pour 30 % d'immobilier indirect** (foncières cotées, organismes de placement collectif en immobilier, fonds et sociétés civiles de placement immobilier). La baisse des valeurs, entamée à la suite de la hausse des taux d'emprunt d'État en 2023, s'est poursuivie sur le marché des bureaux en 2024. Les immeubles d'habitation ou de loisirs ont bien résisté à la baisse des valeurs générales. Si les Assurances du Crédit Mutuel ont réalisé peu d'investissements immobiliers, elles ont surtout investi dans le cadre de partenariats sur de l'habitation, des bureaux à restructurer et des parcs commerciaux.

## Les bonnes pratiques sociétales et environnementales

**Les Assurances du Crédit Mutuel s'engagent dans une politique d'investissement visant à faire fructifier l'épargne de leurs assurés, tout en étant actrices du changement face aux enjeux écologiques et sociétaux.**

Les Assurances du Crédit Mutuel promeuvent des pratiques vertueuses en matière environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) et tiennent compte des risques associés dans la gestion du portefeuille d'actifs. La sélection des entreprises pour les investissements en direct inclut ainsi l'analyse des risques et des enjeux ESG : les entreprises considérées comme trop exposées par rapport à leur secteur sont ainsi écartées.

Les Assurances du Crédit Mutuel ont par ailleurs adopté **les ambitieuses politiques sectorielles de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, dont l'objectif est de limiter l'exposition du portefeuille à certaines activités à fort impact environnemental ou social, en particulier dans le domaine des énergies fossiles** (charbon, pétrole et gaz) ou du tabac.

Convaincues que le respect de bonnes pratiques ESG permet une meilleure valorisation des entreprises sur le long terme, les Assurances du Crédit Mutuel s'attachent aussi à l'exercice de leurs droits d'actionnaire. Leur démarche vise à défendre les intérêts financiers des assurés en encourageant ces entreprises dans leur démarche ESG.

Reflet de ces ambitions, au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, **l'objectif de réduction de l'empreinte carbone a ainsi été fixé à -60 % d'ici fin 2030** (par rapport à fin 2018) pour le portefeuille d'actions et obligations d'entreprises investies en direct.



**Fidèles à leurs valeurs mutualistes, les Assurances du Crédit Mutuel ont une politique d'investissement responsable et engagée en faveur de la lutte contre le changement climatique.**

**Arnaud GRONDIN COLLANGE**

Gestionnaire financier en actions et actifs de diversification, au sein de la direction financière.



## Aller à la conquête du marché du particulier

### Des assurances de biens et de personnes...

Engagées auprès des particuliers depuis 1971, les Assurances du Crédit Mutuel leur proposent une gamme complète. Leur ambition : conquérir de nouveaux clients, pour devenir l'assureur tous risques de l'ensemble des clients du Crédit Mutuel et du CIC.



**Les assurances de la mobilité ont dépassé les 3 millions de contrats, aux Assurances du Crédit Mutuel, en 2024 !**

Voiture, moto, scooter, vélo ou encore trottinette, caravane, camping-car et remorque : tous les modes de transport peuvent être couverts. Les équipes assurances interviennent dans la conception de l'offre, l'accompagnement des réseaux bancaires mais également auprès des clients en cas de sinistre. C'est une vision à 360° de l'assurance, aux côtés des conseillers du Crédit Mutuel et du CIC.



**L'offre multirisque habitation a fêté son 1<sup>er</sup> anniversaire, après avoir été refondue en 2023.** Les garanties protectrices,

la souscription simplifiée et l'adaptation aux différents profils se sont affirmés comme des atouts. Le parcours pour les jeunes étudiants et colocataires a en particulier permis de convaincre davantage de prospects. Malgré le contexte immobilier tendu depuis 2022, les nouveaux clients continuent de faire confiance aux Assurances du Crédit Mutuel.



Les assurés santé ont accès à la plateforme partenaire MédecinDirect pour une téléconsultation médicale 24h/24 et 7j/7. Les clients éligibles bénéficient chaque année de 3 consultations à distance offertes par les Assurances du Crédit Mutuel. En complément, depuis 2024, cette plateforme agréée donne accès, sans limite de nombre, à des téléconsultations prises en charge par l'Assurance Maladie. **Et pour toujours mieux accompagner les clients en cas de maladie, l'offre en santé évoluera en 2025** avec l'intégration de nouvelles garanties et de nouveaux services.



**De nombreux événements de la vie permettent d'aborder la prévoyance :**

naissance, mariage, embauche, accident, retraite, décès... L'activité en 2024 a été portée par l'assurance Accidents de la Vie, pour préserver le cadre de vie de la famille en cas d'accidents corporels, et l'assurance Obsèques, pour financer et préparer ses obsèques. Les Assurances du Crédit Mutuel proposent également les produits Plan prévoyance, Plans autonomie, TNS Prévoyance, Protection Entreprise et Prévoyance collective. La promesse : pouvoir être présent à chaque moment clé de la vie des clients.



**Nous sommes dans une démarche d'amélioration et de simplification continue de nos offres, afin de toujours mieux répondre aux attentes des assurés.**

**Catherine FINCK**

Chargée de développement produit sur la mobilité, au sein de la direction des assurances de biens.

☆☆☆  
**96 %**

**C'est le taux de satisfaction des assurés lors la déclaration en ligne de leur sinistre automobile ou habitation (2024)**

## ... Aux assurances-vie et emprunteur



**La collecte exceptionnelle en 2024 a rappelé que l'assurance-vie reste le placement préféré des Français,** se démarquant grâce à la garantie du capital du fonds en euros, la richesse de l'offre en unités de compte, le choix des modes de gestion et un cadre fiscal avantageux. La collecte brute a ainsi atteint 8,6 milliards d'euros (+16,3 % par rapport à 2023). Grâce à des réserves financières solides, les Assurances du Crédit Mutuel ont pu servir une rémunération élevée à leurs assurés, à travers un taux moyen de 2,80 % (bonus inclus) sur les fonds en euros.

Les gestions pilotées en assurance-vie et épargne retraite se sont également enrichies de fonds d'actifs non cotés. Par le biais de la dette privée, ces fonds financent des entreprises de toutes tailles et des projets concrets de développement. Un nouveau levier pour renforcer les investissements dans l'économie réelle en Europe !

Les gestions pilotées en assurance-vie et épargne retraite se sont également enrichies de fonds d'actifs non cotés. Par le biais de la dette privée, ces fonds financent des entreprises de toutes tailles et des projets concrets de développement. Un nouveau levier pour renforcer les investissements dans l'économie réelle en Europe !



**En 2021, les Assurances du Crédit Mutuel ont été le premier assureur en France à supprimer les formalités médicales de l'assurance du crédit immobilier.** Cet engagement mutualiste s'applique pour l'assurance des emprunteurs des clients fidèles, dans le cadre de l'achat de leur résidence principale, jusqu'à 500 000 € par assuré.\*

Aujourd'hui, ce dispositif reste complémentaire et plus favorable sur la résidence principale que la loi Lemoine, qui s'applique notamment jusqu'à 200 000 €. C'est la facilitation de l'accès à la propriété grâce à la suppression des questionnaires, exclusions et surprimes liés à l'état de santé. En 2024, 200 000 bénéficiaires du Crédit Mutuel et du CIC avaient déjà pu en bénéficier !

Les Assurances du Crédit Mutuel inscrivent leur action dans le plan stratégique Ensemble Performant Solidaire de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. **Leur esprit de conquête se retrouve dans leurs ambitions à horizon 2027 : 8 % de parts de marché en assurances dommages** et 8 millions de clients avec un contrat majeur en assurance parmi les clients bancaires Crédit Mutuel et CIC.

\* Ce dispositif des Assurances du Crédit Mutuel est soumis à conditions, avec plus d'informations disponibles auprès des caisses de Crédit Mutuel et agences du CIC.



**Se constituer un capital, transmettre son patrimoine, préparer sa retraite ou diversifier son épargne : l'assurance-vie peut répondre à des besoins divers de la clientèle.**

**Sylvia FERNANDES**

Chargée de développement produit au sein de la direction assurance-vie, épargne retraite et épargne salariale.



**Nous sommes fiers de travailler main dans la main avec les réseaux bancaires pour faire de notre ambition une réalité : devenir le bancassureur de référence des professionnels, agriculteurs et entreprises.**

### **Fabienne BOUTOUT**

Chargée de développement assurances du professionnel, au sein de la direction du développement et de la transformation.

# Devenir le bancassureur de référence pour les professionnels et les entreprises

## Un accompagnement renforcé sur les nouveaux marchés

Les Assurances du Crédit Mutuel accélèrent leur développement sur les marchés des professionnels, des agriculteurs et des entreprises en enrichissant leur gamme pour répondre aux besoins de ces nouvelles cibles.



Déjà reconnues pour leurs solutions en assurances de biens et de personnes, **les Assurances du Crédit Mutuel innovent avec Protect Revenus\***, un nouveau produit de prévoyance conçu pour les auto-entrepreneurs. Ce produit garantit un forfait mensuel en cas d'arrêt de travail, offrant ainsi une sécurité financière précieuse à ces créateurs d'entreprise. Une équipe de 80 commerciaux spécialisés est dédiée à l'accompagnement des réseaux Crédit Mutuel et CIC dans la vente des contrats d'assurances multirisques sur les marchés des professionnels et de l'entreprise. Ce choix stratégique confirme l'ambition de devenir un acteur incontournable sur ces marchés.



Toujours soucieuses d'améliorer la qualité de service, **les Assurances du Crédit Mutuel ont mis en place un dispositif d'appels post-souscription à destination des entreprises** de plus de 10 salariés. Ce suivi personnalisé et proactif, pour les contrats de santé et prévoyance collective, optimise la mise en gestion des contrats tout en renforçant la qualité de service délivrée aux clients.



La position du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel se consolide sur le marché agricole grâce au partenariat de coassurance avec Allianz. Après le lancement réussi des offres assurance récoltes qui viennent protéger les agriculteurs contre les aléas climatiques, **une nouvelle offre multirisque agricole dédiée à la couverture des exploitations sera déployée en 2025**. Ce partenariat prometteur marque une étape clé dans le développement de ce marché !

\* Les produits des Assurances du Crédit Mutuel sont soumis à conditions, avec plus d'informations disponibles auprès des caisses de Crédit Mutuel et agences du CIC.

## L'intégration de Crédit Mutuel Épargne Salariale

L'année 2024 a permis aux équipes des Assurances du Crédit Mutuel de préparer l'accueil de Crédit Mutuel Épargne Salariale, dont les équipes les rejoindront au 1<sup>er</sup> janvier 2025. Cette étape marque une ambition forte dans le développement de l'épargne collective.

L'épargne salariale est un ensemble de dispositifs d'épargne collective mis en place au sein des entreprises, qui permet de proposer un complément de revenu aux salariés, dans un cadre fiscal avantageux. Parmi les dispositifs les plus populaires, l'intéressement permet le versement d'une prime liée aux performances de l'entreprise tandis que la participation aux bénéfices offre la possibilité de reverser une partie des bénéfices. Les collaborateurs peuvent percevoir directement ces sommes ou les placer, sur un Plan d'Épargne Entreprise à horizon 5 ans comme à plus long terme sur un Plan d'Épargne Retraite Collectif.

Acteur majeur de son marché, **Crédit Mutuel Épargne Salariale propose des offres d'épargne à toutes les entreprises, quelle que soit leur taille** : artisans, professions libérales, petites, moyennes et grandes entreprises. Les équipes sont reconnues sur le marché pour leur expertise et leur capacité à répondre aux besoins spécifiques des clients.

**Ce rapprochement stratégique entre les Assurances du Crédit Mutuel et Crédit Mutuel Épargne Salariale permet désormais d'allier les expertises de l'épargne retraite collective et de l'épargne salariale.** Les 160 collaborateurs de Crédit Mutuel Épargne Salariale intégreront ainsi les effectifs de la direction assurance-vie, épargne retraite et épargne salariale des Assurances du Crédit Mutuel.

**L'objectif : répondre aux attentes croissantes de nos clients professionnels et entreprises en matière d'épargne collective, en proposant des solutions complètes, performantes et innovantes.** Les synergies permettront de créer des offres convergentes, de proposer des outils simples et d'animer ensemble les réseaux bancaires sur ces enjeux. Les Assurances du Crédit Mutuel créent ainsi une filière unique capable de conjuguer produits sur mesure et services adaptés. Ce levier stratégique de croissance renforce la position des Assurances du Crédit Mutuel sur un marché à fort potentiel.

### Chiffres clés de Crédit Mutuel Épargne Salariale sur son marché au 31/12/2024



#### 1<sup>er</sup> acteur

en nombre de clients,  
avec 72 000 entreprises actives



#### 3<sup>e</sup> acteur

en comptes salariés gérés,  
avec 1,4 million d'épargnants



#### 4<sup>e</sup> acteur

en encours,  
avec 12,3 milliards d'euros



**Ce rapprochement illustre les synergies au sein du groupe de bancassurance Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ensemble, nous mettrons en commun nos spécialités pour servir au mieux nos clients professionnels et entreprises.**

#### Maude MARX

Responsable d'une unité du service client entreprises,  
au sein de la direction assurance-vie,  
épargne retraite et épargne salariale.





# Développer la bancassurance à l'international

## L'ambition d'ACM Deutschland

**Le plan stratégique Ensemble Performant Solidaire de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ambitionne de déployer le modèle de bancassurance en Allemagne.**

En 2023, les Assurances du Crédit Mutuel ont ainsi créé une nouvelle filiale, ACM Deutschland AG, marquant cette volonté d'implanter l'activité d'assurance outre-Rhin. Le lancement sur le marché allemand est prévu dès 2026, avec une offre d'assurance-vie et d'assurance non-vie, à destination des particuliers.

L'Allemagne est déjà le 2<sup>e</sup> marché de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans le domaine bancaire, à travers notamment la filiale Targobank. **C'est pourquoi la distribution d'ACM Deutschland AG s'appuiera sur un partenariat stratégique avec Targobank.** Cette collaboration permettra de décliner le savoir-faire de la bancassurance aux spécificités allemandes et d'en dégager des synergies bénéfiques aux deux partenaires, afin que

ACM Deutschland puisse s'imposer comme un assureur de référence outre-Rhin. La distribution sera également pensée de manière multicanale à travers des agences physiques, des services numériques et une plateforme téléphonique.

**En novembre 2024, ACM Deutschland AG a inauguré ses nouveaux locaux à Düsseldorf.**

La proximité géographique de la banque et de l'assurance facilite les échanges entre les deux entités pour le futur partenariat.

ACM Deutschland AG se construit sur le soutien d'un groupe de bancassurance solide et d'un acteur majeur de l'assurance.

**En Allemagne, comme en France, les Assurances du Crédit Mutuel veulent ainsi proposer des solutions d'assurance basées sur l'innovation, la solidarité et la solidité.**



## Le renforcement territorial d'ACM Insurance

Les Assurances du Crédit Mutuel renforcent leur développement en Belgique sous la marque ACM Insurance, au travers de l'ouverture de nouvelles agences en Flandres et de la bancassurance avec Beobank.

ACM Insurance propose des solutions complètes d'assurance pour protéger les personnes, les biens et le patrimoine. **La gamme de produits est adaptée à l'ensemble des canaux de distribution, dans une stratégie omnicanale, afin d'offrir toujours plus de simplicité aux clients particuliers et professionnels.** Il leur est ainsi possible de prendre rendez-vous dans un des 200 points de vente Beobank, de se rendre dans une des 6 agences d'ACM Insurance, d'appeler le centre de service ou encore d'utiliser le site internet.



En 2024, deux nouveaux flagship stores d'ACM Insurance ont été ouverts à Anvers et à Gand, ce qui a permis d'étendre le maillage territorial direct, avec désormais une présence en Flandres, en Wallonie et à Bruxelles.

Le plan stratégique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale ambitionne de déployer et industrialiser un modèle solide de bancassurance en Belgique. **Une nouvelle dynamique a été lancée pour développer les synergies avec Beobank, principal distributeur d'ACM Insurance et filiale belge bancaire de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.** Sous cette impulsion, une nouvelle offre d'assurance épargne à taux garanti verra le jour en janvier 2025 et de nouvelles solutions d'assurance pour les mobilités sont également envisagées.



**Les nouvelles agences d'ACM Insurance sont des lieux d'accueil qui favorisent les échanges avec les clients et les prospects, dans un cadre moderne et convivial.**

**Arnaud VINCENT**

Responsable produit, au sein d'ACM Insurance.



**Cet écosystème en assurances de biens reflète notre engagement à mettre l'innovation et l'ancrage local au service de la qualité pour les assurés.**

**Xavier LAURENT**  
président de Repartim  
et

**Thierry SILBERZAHN**

responsable du service technique au sein  
de la direction des assurances de biens.

# Transformer la gestion des sinistres

## La création d'un écosystème de la réparation

**Afin de mieux protéger les assurés, les Assurances du Crédit Mutuel ont choisi de constituer un écosystème de services en assurances de biens. Le but de ces investissements stratégiques en 2024 : mieux maîtriser la chaîne de réparation des biens endommagés.**

Pour le secteur de l'habitation, **les Assurances du Crédit Mutuel ont acquis la société Repartim, spécialisée dans la réparation d'une grande variété de dommages** : plomberie, menuiserie, vitrerie mais aussi dégât des eaux et recherche de fuite. Avec 20 agences en France et un réseau de 1 000 réparateurs, cette société ancrée dans le territoire réalise environ 100 000 interventions par an. Repartim s'inscrit aussi dans une démarche environnementalement responsable, notamment en favorisant le remplacement des pièces endommagées par des pièces de réemploi.



Les Assurances du Crédit Mutuel ont également pris une participation dans la société DARVA. Leurs solutions permettent de faciliter les flux d'informations entre les différents acteurs de la chaîne d'indemnisation des sinistres, notamment entre assureurs, réparateurs et experts.

En automobile, **un concept innovant en matière de sinistre automobile a été déployé par les Assurances du Crédit Mutuel : la Station mobilités\***. Lancé à Mulhouse, ce centre unique offre la possibilité aux assurés de déposer leur véhicule endommagé et de récupérer en quelques minutes un véhicule de remplacement, pour toute la durée des réparations, garantissant ainsi la liberté de continuer à se déplacer sans discontinuité.

Station mobilités permet la gestion complète du sinistre, qu'il s'agisse de la carrosserie ou d'un bris de glace. Le centre prend en charge l'ensemble des démarches pour le client et permet le suivi en temps réel : de l'expertise aux réparations. Grâce à ce service clé en main, le délai total de réparation est d'environ 15 jours, contre 50 jours en moyenne sur le marché. Après Mulhouse, un second site est déjà prévu à proximité de Strasbourg. **Station mobilités, c'est un parcours client optimisé pour la simplicité et l'efficacité.**

\* Les services des Assurances du Crédit Mutuel sont soumis à conditions, avec plus d'informations disponibles auprès des caisses de Crédit Mutuel et agences du CIC.

## L'évolution de la gestion des sinistres

**Protéger les assurés des aléas de leur vie est au cœur de la mission de l'assureur. C'est lorsque survient un événement difficile que l'accompagnement par l'assureur s'affirme comme essentiel, que cela concerne une personne, un logement, un véhicule ou une entreprise.**

L'accompagnement des assurés au moment d'un sinistre constitue ainsi la prestation centrale des Assurances du Crédit Mutuel. La déclaration peut se faire en ligne via l'e-déclaration ou par téléphone avec le soutien d'un chargé de sinistres. **Derrière chaque appel, chaque chat et chaque e-déclaration, des femmes et des hommes sont engagés, animés par une même ambition : aider au mieux les assurés face à leurs sinistres.**

Parce qu'un échange en direct est toujours rassurant et parfois nécessaire, **les Assurances du Crédit Mutuel développent progressivement le call back** : la possibilité pour les assurés d'être rappelés au créneau horaire de leur choix, notamment à la suite d'une e-déclaration.

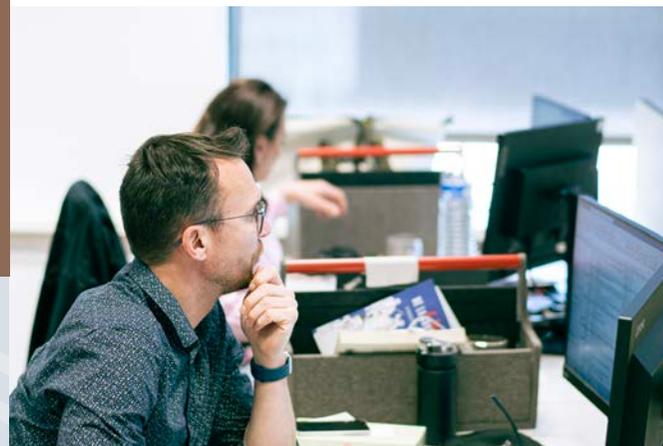


**58 %**

C'est le taux d'e-déclaration en 2024, pour les sinistres en assurances de biens et les arrêts de travail en prévoyance-emprunteur

Les Assurances du Crédit Mutuel continuent également leur transformation numérique par des réflexions sur **l'intégration de l'intelligence artificielle dans le processus de gestion des sinistres**. L'objectif constant est d'améliorer le quotidien des collaborateurs et des clients. Après des utilisations dans l'analyse de données ces dernières années, cet outil pourrait continuer à améliorer le parcours des chargés de sinistres en facilitant les étapes de traitement d'un sinistre et dégageant du temps pour le relationnel avec les assurés. L'investissement dans ces innovations est mené en collaboration avec la filiale technologique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale : Euro-Information.

L'objectif collectif est d'apporter les solutions d'indemnisations les plus adaptées aux assurés, afin qu'ils puissent reprendre le cours normal de leur vie le plus rapidement possible.



**Au quotidien, nous nous mobilisons pour mettre à disposition des assurés et des chargés de sinistres des outils innovants afin de faciliter la prise en charge des sinistres.**

**Emmanuelle BUONO**

Chargée de projet et d'innovation, au sein de la direction des prestations aux personnes.



**Les services en ligne contribuent à renforcer la relation de confiance et de proximité avec nos assurés, grâce à une expérience fluide et simplifiée, accessible en toute sérénité, 24h/24 et 7j/7.**

**Prisca INN**

Chargée de projets en excellence clients, au sein de la direction du développement et de la transformation

# Poursuivre la digitalisation des offres et services

**Pour faciliter les démarches de leurs assurés et de leurs prospects, les Assurances du Crédit Mutuel ont développé une gamme large de services en ligne, parmi les plus abouties sur le marché de l'assurance.**

Cette gamme est régulièrement enrichie afin d'améliorer l'expérience utilisateur et de répondre aux besoins croissants en matière d'accessibilité, de simplicité et de rapidité d'utilisation. Disponibles via ordinateurs, tablettes et smartphones, ces e-services couvrent l'ensemble des parcours des assurés : de la souscription jusqu'au sinistre.

Ces innovations digitales favorisent leur autonomie et offrent une expérience omnicanale. L'autonomie du numérique est toujours couplée

à la qualité de la relation humaine : les conseillers clientèle des réseaux bancaires et les chargés de sinistres en assurance restent toujours disponibles pour les clients. **C'est la force d'un modèle relationnel de proximité, associé au meilleur de la technologie.**

Les Assurances du Crédit Mutuel s'inscrivent dans les ambitions de Crédit Mutuel Alliance Fédérale d'atteindre le 100 % autonomie pour les clients et prospects, avec des parcours entièrement disponibles en digital d'ici 2027.



**Consultation du contrat**



**Devis et souscription**



**Sinistres et remboursements**

## E-services des Assurances du Crédit Mutuel

Tous les contrats, avec en plus l'édition d'attestation en automobile, habitation, santé et assurance-vie

Automobile, habitation, vélo, accidents de la vie et appareils nomades, avec en plus les e-formalités médicales en emprunteurs et prévoyance

Automobile, habitation, santé, prévoyance, emprunteurs, cartes et protection juridique

# Contribuer au dividende sociétal et à l'entreprise à mission

**Les Assurances du Crédit Mutuel réaffirment leur engagement aux valeurs mutualistes, à travers leur rôle comme filiale d'une entreprise à mission et leur contribution au dividende sociétal.**

Au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, les Assurances du Crédit Mutuel participent à la transition écologique et sociétale. **Elles incarnent ainsi leur raison d'être : « Ensemble, écouter et agir ».** Cette démarche se retrouve dans le développement des offres et services, dans l'accompagnement des assurés, mais aussi dans le pilotage des investissements. C'est pourquoi l'objectif de réduction de l'empreinte carbone a été fixé à -60 % pour le portefeuille d'actions et obligations d'entreprises investies en direct d'ici fin 2030, par rapport à fin 2018.

Nouvelle étape du mutualisme de la preuve, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a créé en 2023 le dividende sociétal. **Chaque année, 15 % du résultat net est consacré au financement de projets qui permettent de lutter contre le changement climatique et les inégalités sociales.** En 2024, le dividende sociétal s'élève à 574 millions d'euros.

Les Assurances du Crédit Mutuel contribuent aux 3 piliers, pour créer et partager de la valeur, renforçant ainsi leur rôle dans la construction d'un avenir responsable et solidaire.



\* Les services des Assurances du Crédit Mutuel sont soumis à conditions, avec plus d'informations disponibles auprès des caisses de Crédit Mutuel et agences du CIC.



**Participer à la mise en place d'un dispositif solidaire et innovant, qui bénéficie concrètement à plus de 200 000 assurés, est une source de fierté collective.**

**Olivia DEMAREZ**

Responsable du juridique en assurance des emprunteurs, au sein de la direction des assurances de personnes.



99/100

C'est la note de l'index de l'égalité femmes-hommes en 2024

## L'inclusivité au coeur des ressources humaines

**Entreprise de 3 553 collaborateurs, constamment active en matière de recrutement, les Assurances du Crédit Mutuel s'engagent depuis de nombreuses années sur le terrain de l'inclusivité.**

Symbole fort, l'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a accordé la note de 99 sur 100 à l'entreprise en 2024, démontrant l'attention portée à l'équilibre des pratiques salariales et d'accompagnement de carrière.

**Cette volonté de défendre l'inclusion passe également par une sensibilisation interne**, notamment avec des formations en ligne et par l'organisation d'événements internes. Le DuoDay permet ainsi chaque année de faire découvrir les métiers de l'assurance à des personnes en situation de handicap et d'informer les collaborateurs.

**L'entreprise mise sur l'alternance afin de renforcer ses effectifs.** En intervenant fréquemment sur les salons et dans les formations, les Assurances du Crédit Mutuel visent à être identifiées comme un recruteur investi dans l'embauche des jeunes. La parole leur est fréquemment donnée dans le journal interne et sur les réseaux sociaux afin de valoriser la qualité de leur intégration et l'accompagnement par leurs tuteurs.

**Cette démarche responsable passe aussi par l'attention portée à la qualité de vie au travail de tous les collaborateurs.** Les Assurances du Crédit Mutuel sont investies dans l'accompagnement sur

les problématiques sociétales dans la prévention des risques psycho-sociaux. Des événements variés sont organisés allant des enjeux de santé à la sensibilisation sur la transition écologique, afin d'accompagner des campagnes nationales comme Octobre Rose, des challenges locaux comme Au Boulot à Vélo en Alsace et des compétitions internes à Crédit Mutuel Alliance Fédérale comme Les Playades.

De la solidarité au dépassement de soi, les Assurances du Crédit Mutuel défendent leurs valeurs auprès de leurs collaborateurs.

# La richesse des métiers transverses

Aux Assurances du Crédit Mutuel, chaque rôle contribue de manière indispensable à la satisfaction des assurés et l'efficacité de l'organisation. Qu'ils soient financiers, juridiques, commerciaux, stratégiques ou technologiques, les métiers transverses illustrent cette diversité de talents. Leurs avancées quotidiennes comme leurs projets ambitieux permettent à l'entreprise d'anticiper et de relever les défis de demain.

Notre mission est de veiller au respect d'un cadre sécurisé favorisant le bien-être des collaborateurs, au sein d'une entreprise bienveillante et inclusive.

**Anne CAPELLE**

Juriste en ressources humaines au sein de la direction des ressources humaines.



À travers le pilotage de projets stratégiques, nous analysons les opportunités de croissance externe et de développement organique, afin de créer de la valeur pour les assurés.

**Sébastien JOST**

Responsable des missions stratégiques et des fusions-acquisitions, au sein de la direction comptes et réassurance.



Gérer les risques liés aux produits d'assurance, c'est garantir l'équilibre entre la promesse faite à l'assuré et la soutenabilité du contrat sur le long terme.

**Isabelle RIVOALEN**

Responsable de la gestion des risques produits, au sein de la direction financière.



**Notre pôle accompagne nos collègues du métier dans les montages juridiques liés à la distribution et aux partenariats, en conciliant les besoins opérationnels et les contraintes réglementaires.**

**François CLAPIES**

Juriste partenariats, distribution et digitalisation, au sein du secrétariat général.



**Mon métier consiste à piloter des projets majeurs pour les systèmes d'information, en veillant à leur alignement avec la satisfaction client et l'efficacité de l'entreprise.**

**Stéphanie SCHWOOB**

Chargée de projets sur les impacts des systèmes d'information, au sein de la direction du développement et de la transformation.



**Notre objectif est d'allier rigueur et vision de long-terme, afin d'optimiser la performance financière tout en maîtrisant les risques. Chaque décision doit créer de la valeur dans un environnement en constante évolution.**

**Shihsan WANG**

Gérante d'actifs sur les produits de taux, au sein de la direction financière.



**Grâce à une gestion rigoureuse des projets liés aux outils internes, nous facilitons le travail des chargés de sinistres au quotidien, permettant ainsi d'offrir un accompagnement fiable et adapté aux assurés en cas de sinistre santé ou prévoyance.**

**Tommy HEYD**

Chargé de projets, au sein de la direction des prestations aux personnes.





**Notre rôle est de garantir, en cas d'insatisfaction des assurés, une juste application du contrat et des dispositions légales mais également une communication claire et transparente, afin de maintenir une relation de confiance durable.**

**Virginie BEYER**

Juriste en relations consommateurs, au sein du secrétariat général.



**La réassurance, c'est le transfert d'une partie de nos risques à nos réassureurs. Nous souscrivons des couvertures adaptées et veillons ainsi à la solidité financière de l'entreprise, en prenant en compte la diversité des risques et des aléas auxquels nos clients font face.**

**Adrien WOEHL**

Responsable d'équipe réassurance, au sein de la direction comptes et réassurances.



**Trouver des solutions d'assurance claires et performantes pour nos clients est au cœur de notre métier. À travers la gestion de projets et l'analyse de données statistiques, nous optimisons chaque étape du processus d'indemnisation pour garantir une efficacité maximale.**

**Sureya KULAHCI**

Chargée de projets en pilotage et études statistiques, au sein de la direction des indemnisations des biens et personnes.



**En facilitant les liens entre les équipes opérationnelles et informatiques, nous améliorons nos prestations d'assurance liées à un sinistre pour rendre les processus plus efficaces et toujours mieux prendre en compte les besoins des clients et de nos équipes.**

**Renaud WELFERINGER**

Responsable de l'amélioration continue des prestations prévoyance et emprunteurs, au sein de la direction des prestations aux personnes.



# La découverte du rôle de chargé de sinistres

Après un sinistre, chaque chargé de sinistres vise à offrir aux assurés protection et sécurité. Découvrez comment ces professionnels engagés contribuent à répondre aux besoins spécifiques des clients, en alliant expertise technique et accompagnement humain. Qu'il s'agisse d'habitation ou automobile, de santé, prévoyance ou emprunteurs ou encore d'assurance vie et retraite, leur mission est de proposer une solution d'indemnisation adaptée, rapide et complète.

Les solutions d'assurance prévoyance et emprunteurs sont adaptées pour offrir une protection fiable aux assurés, avec un accompagnement réactif et engagé face aux imprévus de la vie.

## Delphine MENDY

Chargée de sinistres avancée en prestations individuelles prévoyance et emprunteurs, au sein de la direction des prestations aux personnes.



À travers l'épargne retraite, nous offrons aux clients une sécurité financière durable, en activant un complément de revenus à la retraite, sous forme de rente et/ou de capital.

## Jean-Luc DELFORGE

Conseiller assurances confirmé en épargne retraite, au sein de la direction assurance-vie, épargne retraite et épargne salariale.

P38



Je m'efforce de répondre rapidement et efficacement aux besoins des assurés, en assurant une prise en charge optimale de leurs sinistres automobile ou habitation, afin de leur offrir une tranquillité d'esprit à chaque étape du processus.

## Sarah BARANGER

Chargée de sinistres en automobile et IRD, au sein de la direction des indemnisations des biens.





**J'interviens en cas d'incapacité, d'invalidité ou de perte d'emploi de l'assuré, afin de lui verser les droits liés à son contrat d'assurance prévoyance ou emprunteurs, et l'accompagne dans cette épreuve de la vie.**

**Albane BOULLAY**

Chargée de sinistres experte en prestations individuelles prévoyance et emprunteurs, au sein de la direction des prestations aux personnes.



**J'encadre des conseillers assurances qui répondent aux interrogations des conseillers bancaires du Crédit Mutuel et du CIC, sur les contrats automobiles des professionnels, afin d'apporter un accompagnement des réseaux et une protection maximale des assurés.**

**Ludovic LAHOREAU**

Responsable des produits automobile des professionnels, au sein de la direction assurances de biens.



**Ma principale mission est de répondre aux besoins de nos assurés en leur apportant les conseils adaptés et en remboursant leurs soins et équipements de santé, selon les garanties du contrat, pour leur bien-être à long terme.**

**Louis BINDI**

Chargé de sinistres en prestations santé, au sein de la direction des prestations aux personnes.



**En accompagnement des réseaux bancaires, j'interviens pour la souscription de risques sur mesure ou de risques atypiques en automobile afin de garantir à nos clients une couverture optimale.**

**Caroline DELLA CHIARA**

Coordnatrice du service technique en production automobile, au sein de la direction assurances de biens.





**Groupe des Assurances du Crédit Mutuel**  
Siège social : 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen - 67906 Strasbourg Cedex 9

