

Rapport d'Activité — 2022

Assurances
Crédit  Mutuel





Être faiseur de simplicité & générateur de solidarité

Assurances
Crédit  Mutuel

Sommaire

ÉDITORIAL DE
PIERRE REICHERT

P4

PRÉSENTATION

P6

DISTRIBUTEURS

P8

ORGANISATION

P9

CHIFFRES CLÉS ET
RÉSULTATS

P12

GESTION
FINANCIÈRE

P20

ENTREPRISE
RESPONSABLE ET
INNOVANTE

P24

COLLABORATEURS
ENGAGÉS

P28

LE SENS D'UN
MÉTIER

P34

AU SERVICE
DE NOS ASSURÉS

P38

AU SERVICE DE
NOS RÉSEAUX

P44

VERS
L'INTERNATIONAL

P46



Éditorial de Pierre Reichert, Président du Directoire

La solidité des Assurances du Crédit Mutuel nous a permis de terminer l'année avec un chiffre d'affaires record de 13,4 milliards d'euros. Cette augmentation, de près de 10 %, a été portée principalement par la bonne performance de l'assurance vie, dont la collecte brute a atteint 7 milliards d'euros. Notre dynamique commerciale a permis d'augmenter nos portefeuilles de contrats sur l'ensemble de nos métiers, pour atteindre 13,2 millions d'assurés détenant 36,6 millions de contrats. Nous avons également renforcé notre ratio de solvabilité, qui s'élève à 231 % à fin 2022.

Cette solidité sur le long-terme nous permet de faire face à un contexte qui reste incertain, marqué par la poursuite de la guerre en Ukraine et le retour d'une forte inflation. Pour maintenir le pouvoir d'achat de nos clients, nous avons ainsi fait le choix de contenir les hausses tarifaires sous le niveau de l'inflation en 2022 et 2023. Toujours dans l'intérêt des clients, **nous leur avons octroyé une des meilleures rémunérations des fonds euros du marché, avec un taux moyen de 2,30 %, en hausse d'un point.** Pour les accompagner sur le long terme dans la valorisation

de leur épargne, nous disposons des réserves de rémunération parmi les plus élevées du marché. Notre stratégie s'inscrit dans la durée pour se positionner en tant que partenaire de confiance de nos assurés.

En 2022, les conséquences du changement climatique ont été plus flagrantes encore. **Notre charge de sinistres liés aux événements naturels a été multipliée par trois.** Face à ces événements qui deviennent de plus en plus fréquents, nous adaptons notre activité pour plus de réactivité, grâce à une mobilisation renforcée de nos collaborateurs et à des mesures de soutien pour les situations d'urgence. **Nous veillerons, en tant que filiale d'assurance d'un bancassureur mutualiste, à défendre l'assurabilité des territoires,** pour continuer de protéger la société sur le long terme.

Ce sont en effet nos valeurs mutualistes qui nous distinguent. Suite à l'adoption du statut d'entreprise à mission par Crédit Mutuel Alliance Fédérale, les Assurances du Crédit Mutuel ont renforcé leur démarche de construction d'une société plus juste et plus durable.

2022 a été une année dynamique, avec une activité et un résultat qui se sont maintenus à des niveaux élevés. Nous avons poursuivi nos objectifs de développement sur nos nouveaux marchés tout en consolidant nos initiatives mutualistes. Ces efforts se sont traduits par la confiance renouvelée de nos assurés.

Notre plus belle preuve de mutualisme : avoir été pionniers dans la suppression des formalités médicales de l'assurance des emprunteurs pour les prêts immobiliers. Ainsi, l'état de santé de nos clients fidèles n'est plus un frein à l'accès à la propriété. À fin 2022, ce sont 166 000 assurés qui ont bénéficié de la fin des formalités médicales. Notre dispositif conserve toute sa pertinence puisqu'il reste plus avantageux que les critères de la loi Lemoine pour les résidences principales.

Dans cette même démarche de responsabilité, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a également annoncé, début 2023, la création du dividende sociétal, à hauteur de 15% de son résultat net consolidé. **Les Assurances du Crédit Mutuel contribueront pleinement au financement de ces projets de transformation environnementale et solidaire.** Cette action renforcera notre rôle d'investisseur institutionnel engagé où nous sommes depuis longtemps attentifs à l'impact environnemental de nos portefeuilles d'actifs. Notre objectif : **aligner notre portefeuille d'investissements sur une trajectoire compatible avec l'Accord de Paris**, qui vise la neutralité carbone d'ici 2050.

La protection de nos assurés est notre cœur de métier. Leur accompagnement nécessite des offres couvrantes de grande qualité. L'année 2022 a été l'opportunité de le réaffirmer. **La gamme de produits des Assurances du Crédit Mutuel a été valorisée par cinq Labels d'Excellence** des Dossiers de l'Épargne. À la pertinence de nos offres, s'ajoute une qualité de service et d'accompagnement des assurés par nos réseaux distributeurs. C'est grâce à ce travail collectif que nous avons obtenu la 1^{ère} place du baromètre Opinion Way / L'Argus de l'Assurance, en matière d'image et d'attractivité des assureurs. **Cela conforte notre choix de continuer à développer des services qui font la différence.** Le digital a l'avantage de rendre l'assurance accessible à tout moment : plus de 50% des déclarations de sinistres sur nos principaux contrats en assurances de biens, au second semestre 2022, ont été faites via

l'e-déclaration, fonctionnalité très utilisée et très appréciée, que nous continuerons d'enrichir.

Si le marché des particuliers est au cœur de notre activité depuis 50 ans, notre ambition porte aussi sur les marchés des professionnels et des entreprises. En 2022, nous avons complété notre gamme sur ces marchés, notamment en déployant une nouvelle offre en santé collective. Nous avons également conclu de nouveaux partenariats et renforcé l'accompagnement de nos réseaux bancaires. **Avec nos réseaux distributeurs, nous avons ainsi constitué de solides fondations pour notre modèle de bancassurance du professionnel et de l'entreprise.**

Enfin, à l'international, nous renforçons notre modèle de bancassurance. En Belgique, nous poursuivons la sortie de nouveaux services et **nous affichons une nouvelle ambition : l'Allemagne.** Grâce à la création d'ACM Deutschland AG en 2023, nous visons un démarrage de nos activités outre-Rhin d'ici 2026.

En 2023, grâce à l'engagement des collaborateurs des Assurances du Crédit Mutuel et des réseaux bancaires de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, nous continuerons à agir au bénéfice de nos assurés, en poursuivant notre volonté d'être faiseur de simplicité et générateur de solidarité.



Présentation

Les Assurances du Crédit Mutuel



Assurés

13,2
millions



Contrats

36,6
millions



Chiffre d'affaires

13,4
milliards d'€



Collaborateurs

4 007

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

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

Présentes sur les marchés des assurances de biens, de personnes comme de l'assurance vie,

les Assurances du Crédit Mutuel proposent des solutions innovantes à tous ceux qui désirent se protéger et anticiper demain.

Des particuliers aux professionnels, des entreprises aux associations, ce sont plus de 13 millions d'assurés qui font aujourd'hui confiance aux Assurances du Crédit Mutuel, 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.

Chiffres au 31 décembre 2022

Les marchés de l'assurance

Les Assurances du Crédit Mutuel sont un acteur incontournable de l'assurance en France. En 2022, elles se positionnent comme le 6^{ème} bancassureur et le 11^{ème} assureur sur le marché.

Particuliers et familles, professionnels et entreprises, associations et organismes à but non lucratif, leurs solutions d'assurance répondent à l'ensemble des besoins.

Grâce à leur solidarité mutualiste et à leurs innovations digitales, les offres des Assurances du Crédit Mutuel se veulent protectrices, accessibles et simples pour bénéficier au plus grand nombre.

CLIENTS						
Particuliers		Professionnels		Entreprises		Associations
ASSURANCES DE BIENS		ASSURANCES DE PERSONNES			ASSURANCE VIE	
7 ^{ème} Assurance habitation	8 ^{ème} Assurance automobile	3 ^{ème} Assurance des emprunteurs	12 ^{ème} Assurance prévoyance	15 ^{ème} Assurance santé	5 ^{ème} Assurance vie	15 ^{ème} Épargne retraite

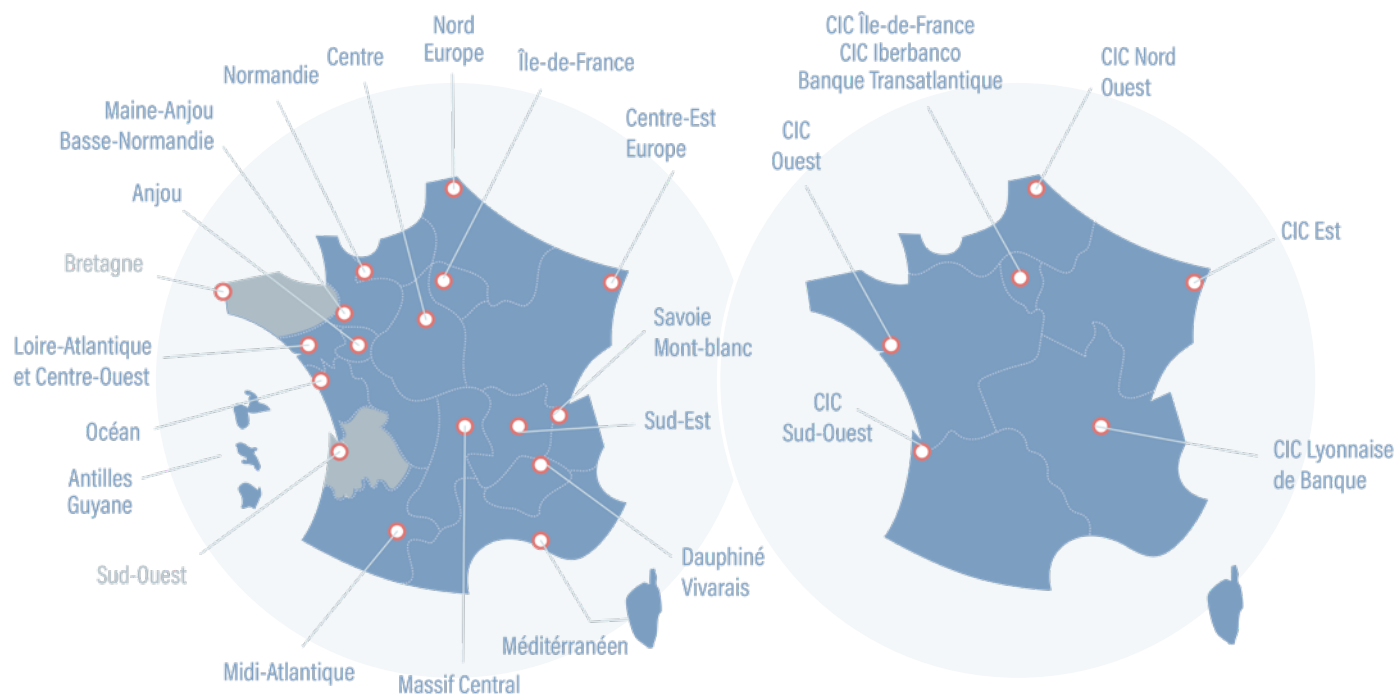
*Classements 2022 de L'Argus de l'Assurance par chiffre d'affaires et cotisations au 31/12/2021
(hors assurance vie et épargne retraite avec un classement par encours)*

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.

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-Vivarais (Valence), Méditerranéen (Marseille), Anjou (Angers), Massif Central (Clermont-Ferrand), Antilles-Guyane (Fort-de-France) et Nord Europe (Lille).



Autres réseaux principaux
de distribution en France :

BANQUE EUROPÉENNE
Crédit Mutuel

CCLS
LEASING SOLUTIONS

monabanq

Crédit Mutuel
Leasing



Réseaux de distribution à
l'international :

ATLANTIS



TARGO BANK

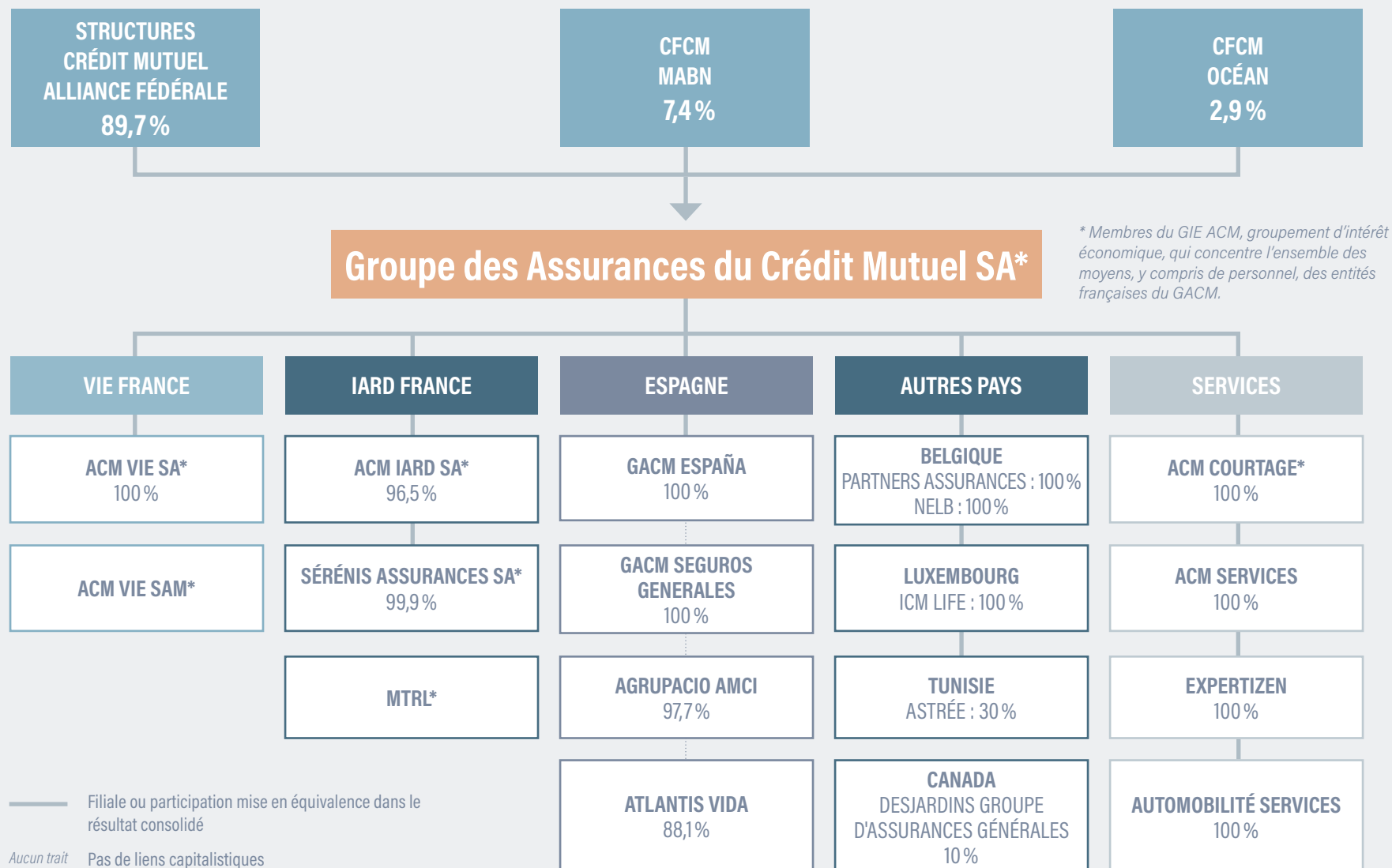


agrupació

beObank

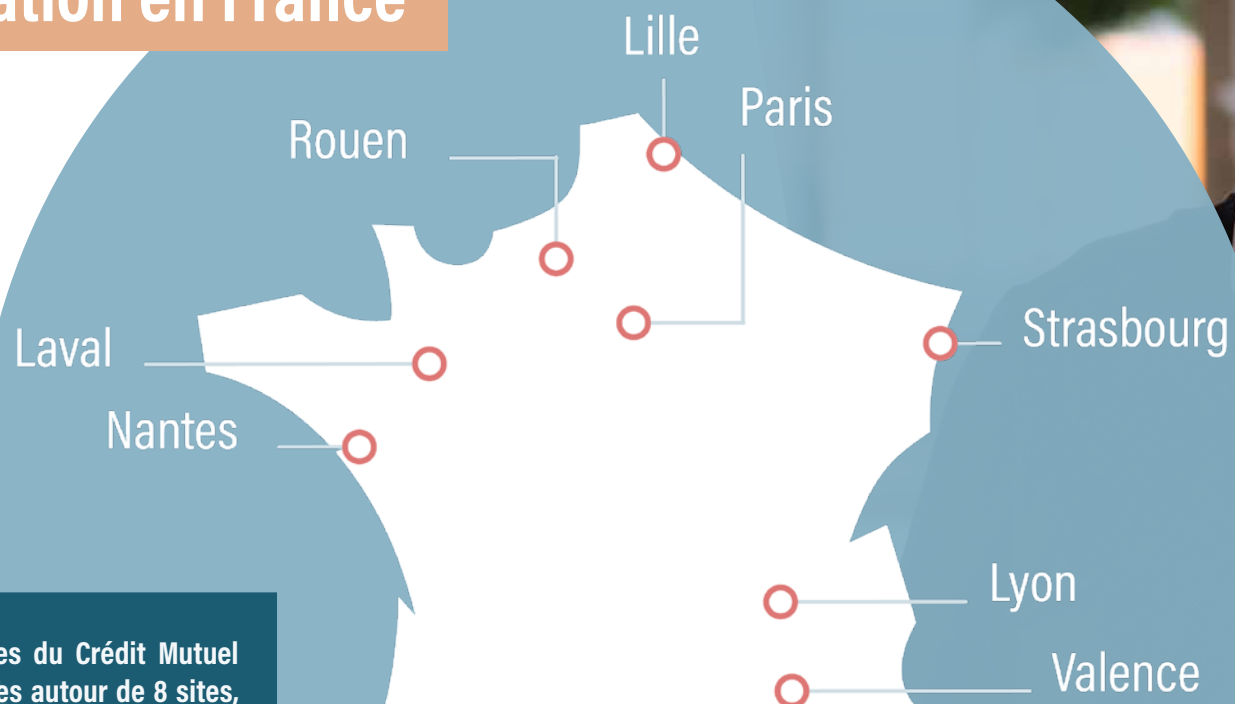


Organisation



Les Assurances du Crédit Mutuel associent ancrage local et rayonnement international.

Organisation en France



Les Assurances du Crédit Mutuel sont organisées autour de 8 sites, répartis sur le territoire, qui reflètent l'histoire et l'évolution du Groupe : le siège à Strasbourg, Paris, Lille, Rouen, Nantes, Laval, Lyon et Valence.

Cédric SCHURR

Chargé de conduite de projets,
à la direction organisation

Organisation à l'international

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

- Au Luxembourg, avec la société d'assurance vie ICM Life,
- En Belgique, avec la société d'assurance vie NELB et la compagnie d'assurance non-vie Partners Assurances,
- En Espagne, avec la société d'assurance non-vie GACM Seguros, la compagnie d'assurance mixte Agrupació et la société d'assurance vie Atlantis Vida*.

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

D'ici 2026, les Assurances du Crédit Mutuel ont aussi pour ambition de s'implanter sur le marché allemand.

Assurances
Crédit Mutuel
Grupo España

استري للتأمين
ASTREE ASSURANCES

Desjardins

ICM
Life

PARTNERS
ASSURANCES • VERZEKERINGEN

NELB
NORTH EUROPE LIFE BELGIUM

* En 2022, un accord a été signé avec AXA Espagne, sous réserve de l'obtention d'autorisations réglementaires, en vue de la cession des activités en Espagne.

Chiffres clés et résultats

Des fondamentaux solides



Capitaux propres
consolidés

9,1 Md€



Total bilan
consolidé IFRS

135 Md€



Résultat
net IFRS

843 M€



Chiffre
d'affaires

13,4 Md€



Ratio de
solvabilité

231 %

Chiffres au 31 décembre 2022

Une activité 2022 dynamique

PROGRESSION NETTE DES PORTEFEUILLES

ASSURANCES DE PERSONNES



+3,7 %

Contrats emprunteurs



+1,4 %

Contrats santé & prévoyance

ASSURANCE VIE ET CAPITALISATION



+2,1 %

Contrats assurance vie et épargne retraite

ASSURANCES DE BIENS



+2,3 %

Contrats habitation



+0,5 %

Contrats automobile



+12,2 %

Contrats multirisque professionnelle

ÉVOLUTION GLOBALE DES PORTEFEUILLES



+2,8 %

de contrats d'assurances en 2022



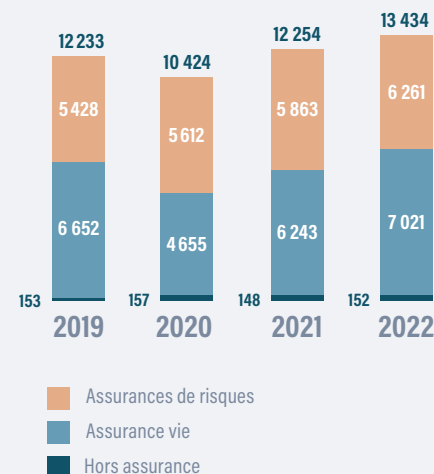
Les chiffres consolidés

Le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel SA consolide par intégration globale :

- les sociétés dont il détient plus de 50 % des droits de vote,
- ACM Vie SAM,
- la MTRL.

Il consolide par mise en équivalence les sociétés dont le pourcentage de contrôle est compris entre 20 % et 50 %.

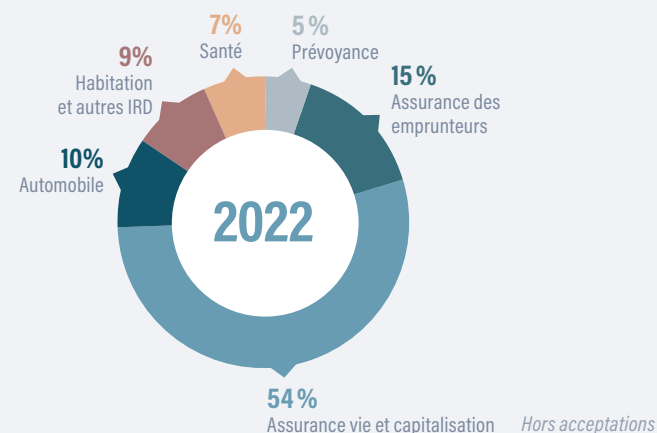
CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ (EN M€)



Le chiffre d'affaires assurance progresse de 9,7% par rapport à 2021, une forte hausse portée principalement par la croissance de la collecte brute en assurance vie (+12,5%) qui atteint 7 milliards d'euros.

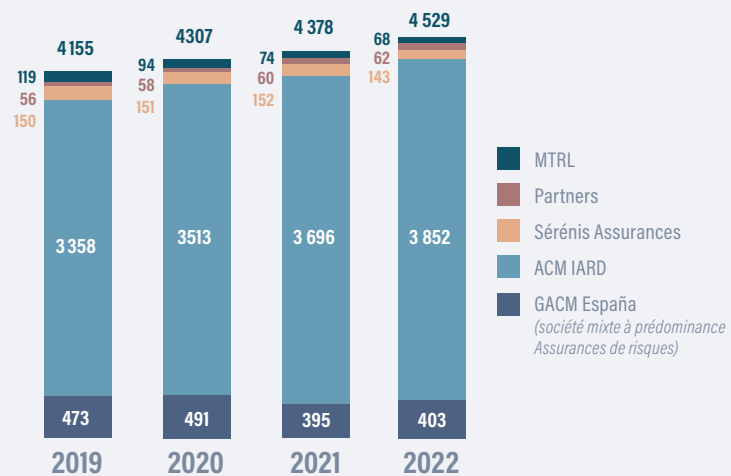
Le chiffre d'affaires réalisé par les sociétés d'assurance internationales s'élève à 607 millions d'euros, soit 4,6% du chiffre d'affaires assurance.

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE

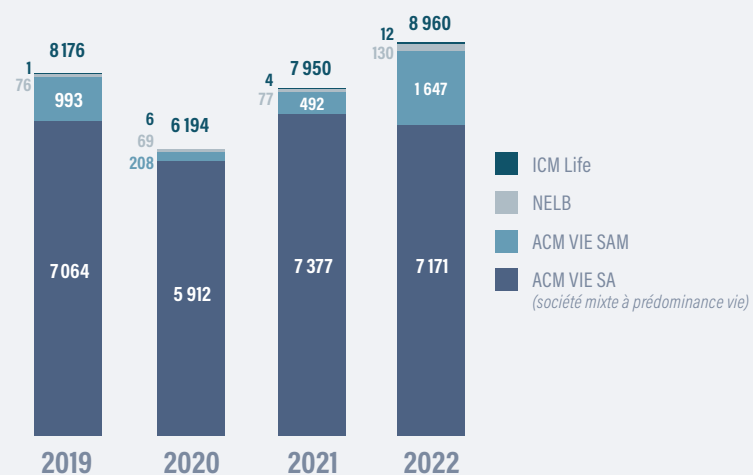


* Pour l'ensemble des chiffres du GACM, répartition par branche du chiffre d'affaires présentée proforma pour tenir compte de l'évolution de la répartition de certaines activités.

CHIFFRE D'AFFAIRES SOCIÉTÉS IARD (EN M€)

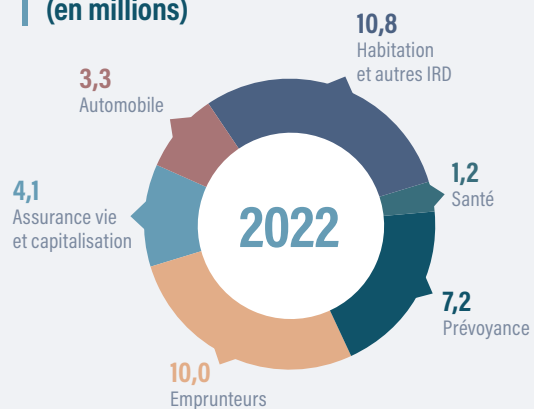


CHIFFRE D'AFFAIRES SOCIÉTÉS VIE (EN M€)



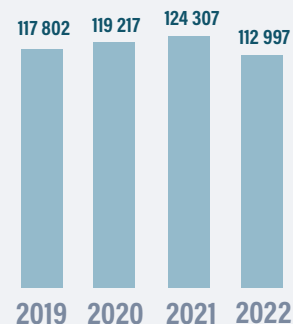
CHIFFRES CONSOLIDÉS GROUPE DES ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL

NOMBRE DE CONTRATS (en millions)

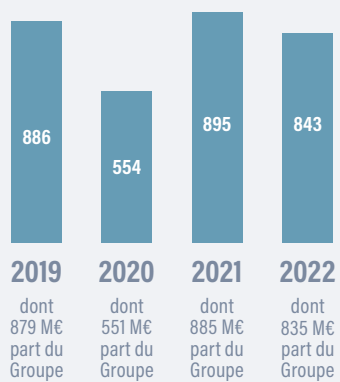


TOTAL :
36,6 millions
de contrats

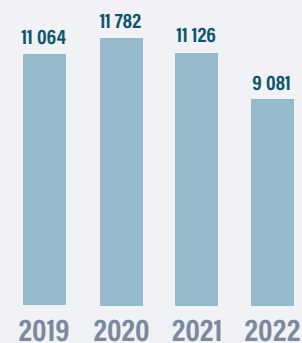
PASSIFS RELATIFS AUX CONTRATS (en M€)



RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ (en M€)



CAPITAUX PROPRES CONSOLIDÉS (en M€)

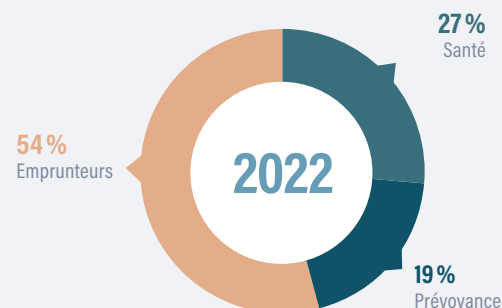


CHIFFRES PAR ACTIVITÉ *

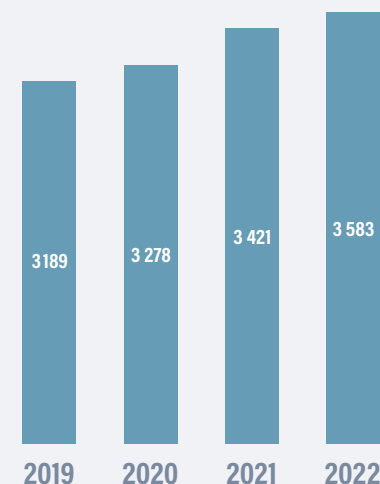


Activité Assurances de personnes

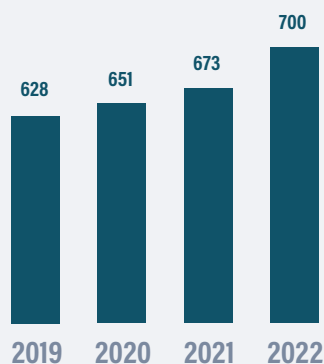
RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCES DE PERSONNES



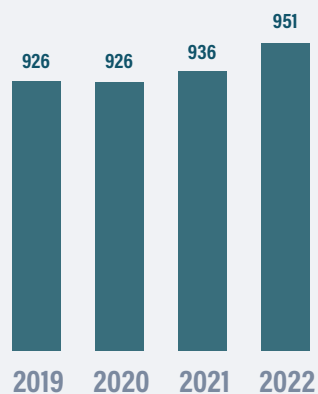
CHIFFRE D'AFFAIRES DES ASSURANCES DE PERSONNES (EN M€)



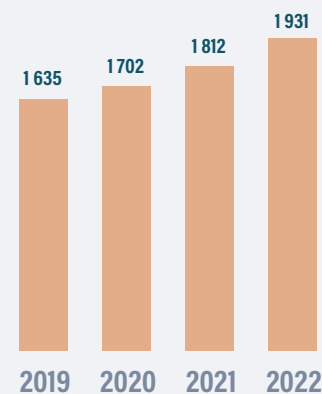
CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE PRÉVOYANCE (EN M€)



CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE SANTÉ (EN M€)



CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE EMPRUNTEURS (EN M€)



Le chiffre d'affaires des assurances de personnes enregistre une croissance de 4,7 % en 2022. Avec 53,9 %, l'assurance des emprunteurs représente plus de la moitié du chiffre d'affaires. La part des portefeuilles santé et prévoyance est de respectivement 26,6 % et 19,5 %.

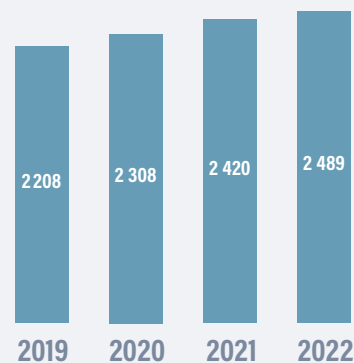
* Pour l'ensemble des chiffres du GACM, répartition par branche du chiffre d'affaires présentée proforma pour tenir compte de l'évolution de la répartition de certaines activités.

CHIFFRES PAR ACTIVITÉ



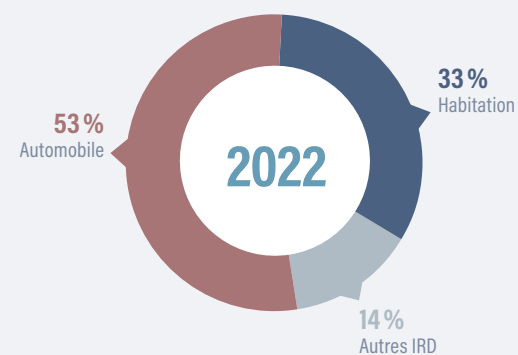
Activité Assurances de biens

CHIFFRE D'AFFAIRES DES ASSURANCES DE BIENS (EN M€)

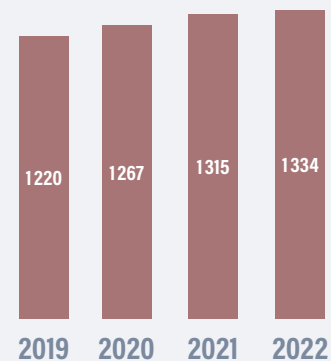


Le chiffre d'affaires des assurances de biens est en hausse de 2,9 % par rapport à 2021. Les assurances automobile et habitation, qui représentent ensemble plus de 86 % de l'activité, enregistrent respectivement une progression de leur chiffre d'affaires de 1,4 % et de 5,2 %. Le chiffre d'affaires des contrats multirisque professionnelle poursuit un développement soutenu (+13,9 %).

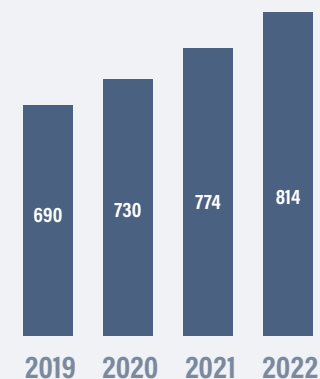
RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCES DE BIENS



CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE AUTOMOBILE (EN M€)



CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCE HABITATION (EN M€)





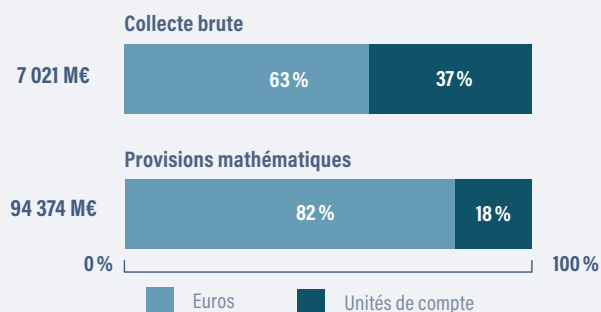
Activité

Assurance vie et retraite

LES TAUX DE RÉMUNÉRATION 2022

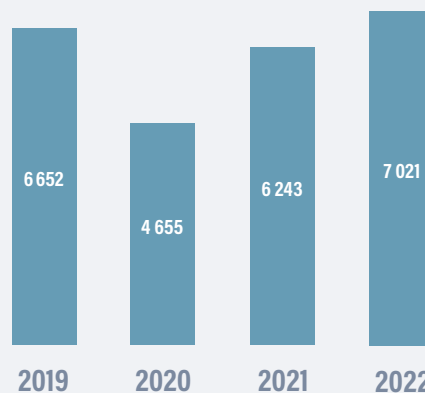
Après la hausse amorcée en 2021, le GACM continue à soutenir et accompagner ses assurés en augmentant de 1 point les taux servis en 2022, portant le taux moyen à 2,30 %. Cette augmentation est rendue possible par la solidité financière du Groupe.

RÉPARTITION DES SUPPORTS ASSURANCE VIE, CAPITALISATION ET RETRAITE

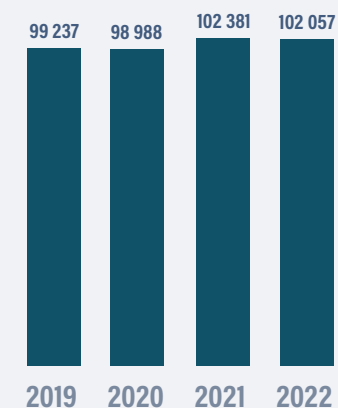


Les encours des sociétés du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (hors GACM España, dont les actifs et passifs sont reclassés en actifs et passifs destinés à être cédés, en application de la norme IFRS 5) représentent 102 milliards d'euros dont 94 milliards d'euros de provisions mathématiques. La collecte brute est en progression de 12,5 % et affiche une part en unités de compte de 37 %.

COLLECTE EN ASSURANCE VIE, CAPITALISATION ET RETRAITE (EN M€)



ÉVOLUTION DE L'ENCOURS (EN M€)



Gestion financière

Le contexte mondial

L'impact de l'inflation élevée sur le pouvoir d'achat, les politiques monétaires et la croissance ont été au centre des préoccupations de l'année 2022.

Les tensions sur les prix sont apparues fin 2021 avec la réouverture des économies, les problèmes d'approvisionnement liés à une demande forte et un marché de l'emploi tendu, notamment aux États-Unis. Elles se sont amplifiées avec le conflit en Ukraine déclaré fin février, les sanctions économiques envers la Russie ayant entraîné une très forte hausse des coûts de l'énergie (gaz et pétrole).

Face à cette reprise de l'inflation, les banques centrales ont été contraintes d'augmenter leurs taux directeurs de façon régulière et prononcée, à partir de mars aux États-Unis puis de juillet en Europe. Les taux de référence sont ainsi montés de 4,25 % cette année aux États-Unis et de 2,5 % en Europe, poussant également les taux longs à la hausse et pesant sur les perspectives de croissance, sans cesse revues en baisse. Les perspectives des États-Unis ont été impactées par des taux plus élevés et une devise forte, celles de l'Europe par une crise énergétique sans précédent et celles de la Chine par une politique sanitaire stricte malgré une politique monétaire toujours expansionniste.

Un tel contexte d'incertitudes monétaires, économiques et géopolitiques a entraîné une volatilité marquée sur l'ensemble des marchés financiers et des performances négatives sur la plupart des placements financiers, à l'exception des supports les plus sûrs comme les fonds en euros des contrats d'assurance-vie.

LE MARCHÉ OBLIGATAIRE

En 2022, le marché des taux a été marqué par un mouvement haussier très important, avec l'OAT (obligation assimilable au Trésor) 10 ans passant de +0,20 % à +3,12 %. Afin de juguler l'inflation, les banques centrales ont fortement remonté leurs taux directeurs (le taux de dépôt de la Banque Centrale Européenne passant de -0,50 % à +2 %) et sensiblement diminué l'injection de liquidités dans l'économie en réduisant leurs achats d'actifs. Par ailleurs, les craintes sur la croissance économique, engendrées par ces politiques monétaires restrictives dans un contexte géopolitique incertain, ont entraîné une volatilité très élevée sur le marché obligataire.



LES MARCHÉS ACTIONS

Les marchés actions ont été en baisse en 2022 mais relativement résilients (CAC40 : - 9,5 %) et très volatils. Ils ont fluctué au gré des anticipations de politique monétaire : baissiers quand les taux d'intérêt remontaient fortement, pénalisant la croissance future et les hauts multiples, et haussiers quand le pic d'inflation semblait proche, justifiant l'anticipation d'une pause dans le processus de hausse des taux, comme en août ou en fin d'année. Les performances ont été extrêmement disparates selon les régions et les expositions sectorielles des indices, les thématiques « rendement » (énergie +20 %) surperformant largement les thématiques « croissance » (technologie -27 %).

LE MARCHÉ IMMOBILIER

Le marché de l'investissement a connu une année en demi-teinte, avec 26 milliards d'euros échangés, volume quasiment stable par rapport à l'année précédente mais en baisse par rapport à la moyenne décennale de 27 milliards d'euros. Après un début d'année très actif, l'activité a donné des signes importants de ralentissement au cours du deuxième semestre, sous l'effet de l'attentisme des investisseurs face à la hausse des taux obligataires. Le secteur des bureaux n'a représenté que 56 % des volumes investis, contre les deux tiers habituellement. Le commerce a retrouvé un certain dynamisme et la logistique s'est maintenue à des niveaux élevés. Sous l'effet des incertitudes du 2^{ème} semestre, les taux de rendement exigés sur le bureau ont remonté, avec le taux prime QCA (quartier central des affaires de Paris) revenant au-dessus de 3 %.



La politique d'investissement des Assurances du Crédit Mutuel

Les actifs des sociétés vie et non-vie gérés par les Assurances du Crédit Mutuel au 31 décembre 2022 s'élèvent à 104,5 milliards d'euros (en valeur nette comptable), en hausse de 1,4 % par rapport à l'année 2021.

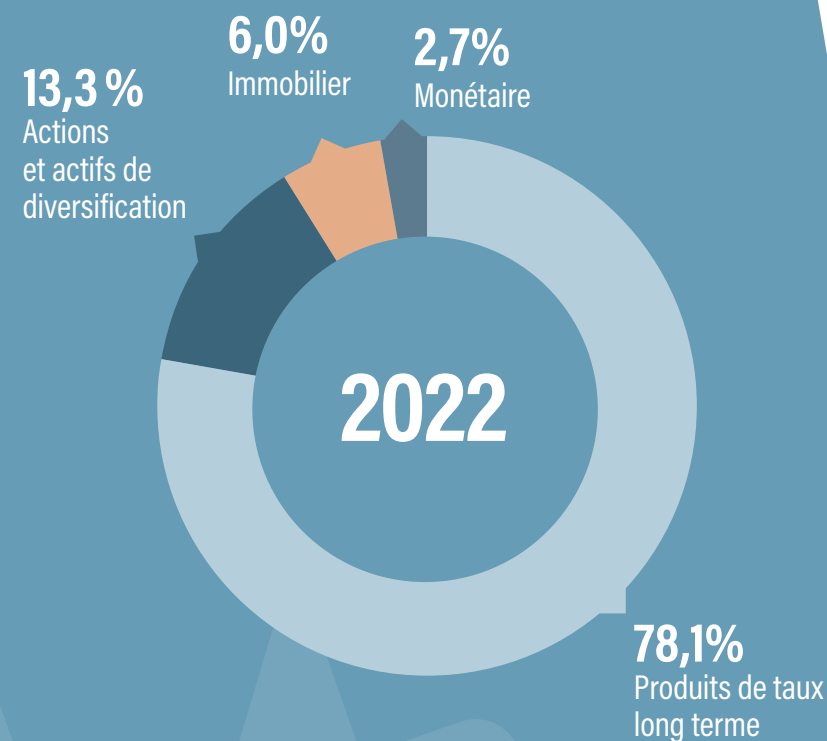
Les actifs gérés par le GACM sont constitués à 78,1 % de placements de taux, essentiellement obligataires, de très bonne qualité de crédit, détenus dans l'optique d'assurer un rendement récurrent. Les actifs les plus risqués ont été les plus pénalisés, à savoir la dette subordonnée et les secteurs les plus affectés par les pénuries et la remontée des taux. La hausse des taux a permis de réaliser des achats importants sur les obligations souveraines, le secteur public et les banques, dont les primes de risque ont été plus attractives que sur les obligations d'entreprises.

La part investie en actions cotées et en actifs de diversification, potentiellement plus rémunérateurs à moyen-long terme, est

toujours en croissance et s'élève à 13,3 % au 31 décembre 2022. La politique de gestion a été particulièrement tactique dans un contexte de marchés volatils en 2022. Des allègements ont été réalisés en mars afin de prendre en compte la durée du conflit en Ukraine, puis des réinvestissements ont été effectués dans des creux de marché, en particulier fin juin et fin septembre. Sur l'année, les achats ont privilégié les valeurs de rendement (banques et énergie), de luxe et de technologie (semi-conducteurs). Les États-Unis et les thématiques globales liées à la transition climatique ont été les principaux axes de diversification des investissements hors de l'Europe. Alors que les placements en gestion alternative aux perspectives de rendement les plus faibles ont été allégés dans un contexte de taux à l'achat attractifs sur l'obligataire, les investissements sur les fonds non cotés (private equity et infrastructure), aux fortes espérances de rendement sur le long terme, sont restés soutenus en 2022.

Structure des actifs des sociétés vie et non vie

en valeur nette comptable
(au 31 décembre 2022)





Les placements immobiliers représentent 6,3 milliards d'euros au 31 décembre 2022, soit 6 % des encours totaux. Des participations ont été prises en 2022 dans des fonds immobiliers ou des partenariats et ont permis un renforcement de l'exposition aux secteurs de l'habitation, de la logistique et de la santé, plus marginalement dans le commerce, le co-living ou des bureaux à restructurer.

La politique d'investissement des Assurances du Crédit Mutuel répond à une démarche de bonnes pratiques sociétales et environnementales. Celle-ci vise à promouvoir les meilleures pratiques en matière environnementale, sociale et de

gouvernance (ESG) ainsi qu'à tenir compte des risques associés à ces thématiques dans la valorisation du portefeuille d'actifs. Elle repose notamment sur plusieurs politiques sectorielles ambitieuses, dont celles sur les énergies fossiles (charbon, pétrole et gaz), le tabac et les armes non conventionnelles. Les Assurances du Crédit Mutuel poursuivent par ailleurs leur démarche d'engagement actionnarial pour inciter les entreprises dont elles sont actionnaires à adopter une démarche plus durable. L'objectif est d'aligner notre portefeuille d'investissements sur une trajectoire compatible avec l'Accord de Paris, qui vise la neutralité carbone d'ici 2050.



104,5 Md€

Actifs gérés par le
GACM à fin 2022



6,3 Md€

Placements
immobiliers à fin 2022



Net zéro

Objectif d'empreinte
carbone fixé par l'Accord
de Paris d'ici 2050

Entreprise responsable et innovante

Les engagements assurances pour une entreprise à mission

Dès 2020, Crédit Mutuel Alliance Fédérale est devenu le premier établissement bancaire à adopter le statut d'entreprise à mission. **En tant que filiale, les Assurances du Crédit Mutuel participent pleinement à ces missions et partagent une même raison d'être : « Ensemble, écouter et agir ».**

Cette démarche novatrice est l'affirmation d'un mutualisme moderne et innovant, qui s'articule autour de 15 engagements communs.

Mis en œuvre au sein des Assurances du Crédit Mutuel, ces axes d'action concourent à construire une société meilleure et plus juste : une société qui promeut la lutte contre les discriminations, le développement de l'alternance et l'égalité salariale entre les femmes et les hommes mais également le soutien à l'innovation.

Ces engagements soutiennent aussi un projet environnemental ambitieux, en visant notamment à réduire l'empreinte carbone de l'entreprise et à arrêter les financements des nouveaux projets dans le pétrole et le gaz. Ces engagements sont des preuves concrètes de mutualisme.



Magaly PEUKERT MOREAU

Responsable du développement

et de l'animation sur le marché

professionnel, à la direction du

développement

Deux engagements de l'entreprise à mission sont directement portés par les Assurances du Crédit Mutuel. Ils s'appuient sur la force de la mutualisation des risques et de la solidarité de la communauté d'assurés.

Parce que la santé ne doit pas être un frein à l'accès à la propriété, les Assurances du Crédit Mutuel ont pris un engagement fort : supprimer les formalités médicales de l'assurance du crédit immobilier pour les clients fidèles. Depuis novembre 2021, les clients fidèles au Crédit Mutuel ou au CIC, qui empruntent avant leurs 62 ans pour acquérir leur résidence principale, n'ont plus ni questionnaire, ni surprime, ni exclusion lié à leur état de santé, dans la limite de 500 000 € par emprunteur. Inédit sur le marché, ce dispositif solidaire va au-delà des obligations de la « loi Lemoine » qui a ensuite généralisé la suppression des formalités médicales à l'ensemble du marché.*

Parce que ceux qui s'engagent pour les autres doivent aussi être protégés, les Assurances du Crédit Mutuel offrent la garantie responsabilité civile aux dirigeants d'associations. Cette couverture peut bénéficier aux responsables des associations sans but

“
La suppression des formalités médicales, c'est l'égalité face à la santé. En mettant fin à une discrimination, notre dispositif facilite l'accès à la résidence principale pour le plus grand nombre !

lucratif, clientes du Crédit Mutuel ou du CIC, qu'elles soient sportives ou culturelles.*

Fidèles à leurs valeurs mutualistes, les Assurances du Crédit Mutuel sont fières de s'inscrire dans cette démarche où le mutualisme de la preuve contribue à la construction d'une société plus juste et plus durable.

166 000 bénéficiaires

de la suppression des formalités médicales sur la résidence principale,
en particulier grâce au dispositif solidaire des Assurances du Crédit Mutuel, appliqué au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
(de novembre 2021 à fin 2022)

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

Paul Dechoux

**Gestionnaire en assurance des
emprunteurs, à la direction des
assurances de personnes**

La finance durable par un investisseur institutionnel responsable

Les Assurances du Crédit Mutuel gèrent 104 milliards d'euros d'actifs en 2022 (en valeur nette comptable, hors unités de compte), ce qui les positionne comme un investisseur majeur en France. Grâce à une politique d'investissement exigeante et vigilante, elles participent à la lutte contre le changement climatique.

Cette démarche promeut les meilleures pratiques en matière environnementale, sociale et de gouvernance (ESG). Elle recouvre l'ensemble de la chaîne de l'investissement :

- Analyser les facteurs couvrant les pratiques ESG, pour ne pas financer les entreprises sans démarche responsable,
- Appliquer des politiques sectorielles restrictives, couvrant des activités à fort impact environnemental ou social, en particulier les énergies fossiles (charbon, pétrole et gaz), le tabac et les armes non conventionnelles. Cela se traduit notamment par **un désinvestissement du secteur du charbon d'ici 2030**,

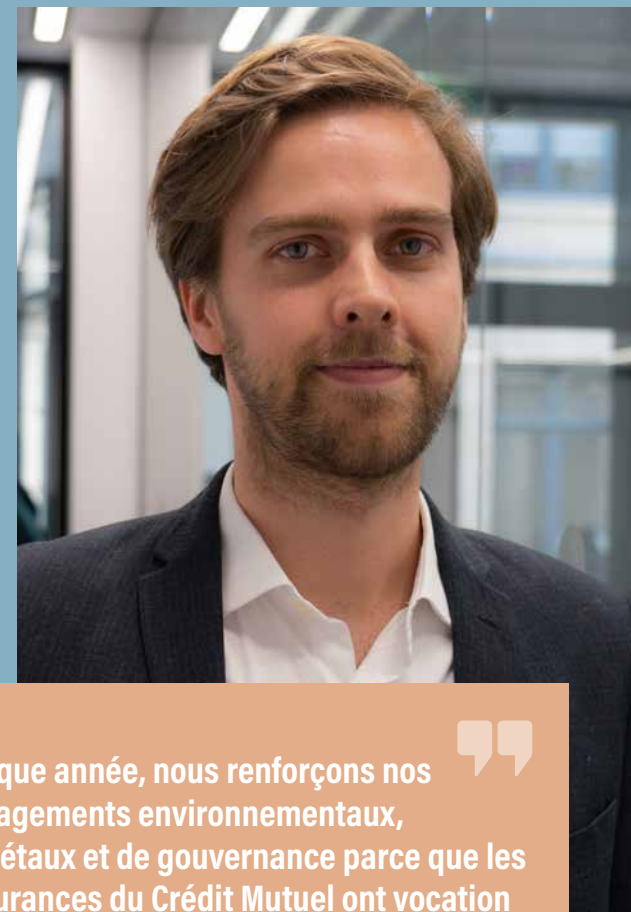
- Porter une voix engagée en tant qu'actionnaire, pour inciter les grandes entreprises à adopter une démarche plus durable, ce qui a abouti entre autres au dépôt de la **1^{ère} résolution climatique en France auprès de Total** en 2020.

Cette politique conduit à mieux prendre en compte les incidences des entreprises et le risque de durabilité mais aussi à soutenir concrètement les acteurs les plus engagés et les plus innovants.

Sur le plan climatique, **l'objectif des Assurances du Crédit Mutuel est clair : aligner notre portefeuille d'investissements sur une trajectoire compatible avec l'Accord de Paris, qui vise la neutralité carbone d'ici 2050.** À fin 2022, l'empreinte carbone du portefeuille est déjà en baisse de 37 %, surpassant l'objectif de 15 % fixé pour 2023 !

-37 %

C'est la réduction de l'empreinte carbone du portefeuille d'actions et d'obligations d'entreprises (de 2018 à 2022)



Chaque année, nous renforçons nos engagements environnementaux, sociétaux et de gouvernance parce que les Assurances du Crédit Mutuel ont vocation à participer au financement d'entreprises plus durables et plus responsables.

Léo ROYER

Analyste ESG, à la direction
financière

De TokTokDoc à Visible Patient, des partenaires santé innovants

Acteurs de la protection sociale en France, **les Assurances du Crédit Mutuel renforcent leur engagement dans la santé en s'associant sur la durée avec des acteurs innovants.**

Depuis plusieurs années, les Assurances du Crédit Mutuel concluent des partenariats afin que leurs assurés puissent accéder aux dernières évolutions médicales :

- **Le dispositif NeuroCoach** permet le dépistage des facteurs de risques d'accidents vasculaires cérébraux,
- **La technologie Visible Patient** met à disposition des patients et de leurs médecins un outil de modélisation 3D des organes, aidant la préparation des procédures chirurgicales,
- **Le service de téléconsultation médicale MédecinDirect et celui de soutien psychologique Stimulus**

facilitent l'accès aux soins sur l'ensemble du territoire.

En 2022, toujours soucieux d'accompagner les assurés dans l'accès aux soins, les Assurances du Crédit Mutuel ont pris une participation dans la startup française TokTokDoc.

Le projet de TokTokDoc : apporter la médecine de spécialité aux plus fragiles grâce à la télémédecine accompagnée. Avec son équipe d'infirmiers équipés d'outils médicaux connectés, TokTokDoc propose de faire évoluer l'organisation des soins en permettant à des personnes dépendantes, notamment en EHPAD, de bénéficier d'un suivi médical complet et régulier.

Les Assurances du Crédit Mutuel affirment ainsi leur volonté d'accompagner le déploiement de solutions innovantes pour répondre aux enjeux du système de santé.



Au-delà du remboursement des soins de santé, les Assurances du Crédit Mutuel apportent des services de prévention et d'accès aux soins, réellement utiles pour nos assurés.

Karolina LUDCZAK

**Juriste santé, à la direction
des assurances de personnes**



Des collaborateurs engagés

La mobilité interne, une source d'épanouissement personnel



J'ai commencé en tant qu'alternante à la gestion des sinistres des particuliers, avant de rejoindre une équipe en tant que salariée. Ayant toujours l'envie d'apprendre, j'ai ensuite choisi de me spécialiser sur les sinistres des professionnels. Et depuis 2019, ce sont mes compétences de management que je perfectionne. L'entreprise m'a fait confiance tout au long de ma carrière.

Sophie SCHILLINGER

Responsable d'équipe de gestion des sinistres professionnels, à la direction des indemnisations de biens

Partage des bonnes pratiques, rencontres professionnelles et meilleure connaissance de l'entreprise, les atouts de la démarche de mobilité interne sont nombreux tant pour les collaborateurs que pour l'employeur. Les Assurances du Crédit Mutuel s'engagent à accompagner les souhaits de mobilité pour permettre à chacun de leurs collaborateurs de développer ses compétences et de s'épanouir au travail.

Oser croire en son potentiel est essentiel pour devenir ambassadeur de ses propres qualités ! Un portail dédié à la mobilité interne a ainsi été mis à disposition des collaborateurs. Il donne les clés du processus, des conseils pratiques aux témoignages, et appuie l'accompagnement des chargés de ressources humaines.

93/100

Cette note à l'index égalité femmes-hommes, obtenue en 2022, valorise une démarche respectueuse de l'égalité professionnelle aux Assurances du Crédit Mutuel, en termes de rémunération, de promotion et d'avancement.

À la suite de mes études, j'ai rejoint le service protection juridique, à travers lequel j'accompagnais en direct les assurés. L'opportunité s'est ensuite présentée de découvrir une nouvelle activité tout en renouant avec mon domaine de spécialité : le droit des affaires. Au secrétariat général, je traite désormais les enjeux juridiques transverses. C'est une redécouverte de l'entreprise !



Margot KREMER

Juriste en droit des sociétés et
gouvernance, au sein du
secrétariat général

Après 10 ans en tant qu'actuaire en assurance des emprunteurs, j'ai souhaité faire le point sur mes aspirations. J'ai ainsi eu l'opportunité de passer de la tarification et des statistiques liées aux contrats emprunteurs à la gestion du risque et des provisions techniques sur tous types d'activités. Aujourd'hui, même si je fais toujours de l'actuariat, je le fais sur six branches d'assurance différentes !



Alexandre ARMBRUSTER

Responsable adjoint aux
provisions techniques, à la
direction comptes et
réassurances

L'ouverture d'une licence en alternance avec le CNAM

Dans le cadre de leur politique de développement de l'alternance, les Assurances du Crédit Mutuel ont co-construit une **licence professionnelle gestion et souscription assurance** avec le Conservatoire National des Arts et Métiers.

Inaugurée en 2021, cette licence réunit une vingtaine d'apprentis à Strasbourg et à Lille. Pour l'apprentissage réalisé en entreprise, les étudiants sont encadrés par des tuteurs gestionnaires expérimentés, spécialisés en souscription de contrats ou en sinistres. Parmi la première promotion, 80 % des alternants ont été embauchés en CDI.

Comme se plaisent à le rappeler les tuteurs, les apprentis sont considérés comme des collègues à part entière dans les services.

Les initiatives comme le DuoDay créent des passerelles entre personnes en situation de handicap et monde professionnel mais rappelle aussi que notre entreprise se veut bienveillante et inclusive.

Des initiatives concrètes en faveur du handicap

Engagé dans la lutte contre les discriminations, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a signé un accord en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proches aidants en 2021. **Cet accord garantit l'égalité des chances**, grâce à des mesures concrètes sur l'embauche, le maintien dans l'emploi et la gestion de carrière.

Lors de la journée DuoDay, des collaborateurs ont aussi pu faire découvrir leur métier à des personnes en situation de handicap.

En créant des binômes, cet  v nement favorise l'inclusion

et change le regard sur le handicap.

Enfin, un partenariat a été conclu avec un établissement d'aide par le travail à Strasbourg. Leur ont été confiés l'emballage et l'expédition du kit de bienvenue remis à chaque nouvel embauché. Preuve supplémentaire que l'inclusion est au cœur des projets de l'entreprise.

74 alternants

recrutés pour l'année 2022-2023

Stéphanie MEYER

Chargée de recrutement et de
gestion de carrières, à la
direction des ressources
humaines

De Strasbourg à Paris, de nouveaux environnements de travail

Aux Assurances du Crédit Mutuel, de nombreux collaborateurs ont déménagé ou même ré-éménagé dans de nouveaux bâtiments en 2022. Ces nouveaux environnements sont synonymes d'amélioration de la qualité de vie au travail.

Qu'il s'agisse du bâtiment rénové au cœur de Paris, du nouveau bâtiment de repli à Strasbourg ou auparavant du bâtiment neuf

à Lille, ces trois projets contribuent au bien vivre et travailler ensemble. Les espaces de travail sont variés : des espaces collectifs lumineux et modernes, des bureaux pour collaborer ou s'isoler, de nombreuses salles de réunion, avec bien sûr du mobilier ergonomique. Ils favorisent les synergies entre équipes et s'adaptent à la variété des tâches de chacun au cours de sa journée.



Extérieur du nouveau bâtiment de Strasbourg



Hall d'entrée de l'immeuble historique à Paris



Vue sur les bureaux de Lille



Salles de réunions à Paris



Cabines acoustiques à Strasbourg

Ces transformations sont aussi l'opportunité de rénover les bâtiments des Assurances du Crédit Mutuel avec des normes rigoureuses. **Les nouvelles performances environnementales et énergétiques contribuent à l'objectif de réduction de 30 % de l'empreinte carbone des activités d'exploitation d'ici 2023.**

Ces espaces de travail s'adaptent aussi au choix de 85 % des collaborateurs de bénéficier de deux jours de télétravail par semaine. Des bâtiments qui reflètent les engagements d'un employeur responsable !



Espace de travail collaboratif de Paris

Un collectif fort au sein des Assurances du Crédit Mutuel

En 2022, **82 % des collaborateurs se sont déclarés fiers de travailler aux Assurances du Crédit Mutuel** et 89 % ont une image positive de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Des résultats qui valorisent l'engagement de l'ensemble des équipes !

Cette bonne ambiance est aussi nourrie par des rendez-vous réguliers. Le principal : **les réunions du personnel sur chacun des huit sites des Assurances du Crédit Mutuel** en France. Chaque année, l'opportunité pour la direction de présenter les enjeux et la vision du métier d'assureur, d'exprimer sa reconnaissance à l'égard des collaborateurs et de répondre à leurs questions.

Les nouveaux salariés profitent également d'un parcours d'accueil dédié. Formation pour connaître le groupe et l'entreprise ou encore

rencontre avec le président du directoire : des moments pour s'imprégner de la culture d'entreprise, de son histoire et des valeurs mutualistes. Un kit de bienvenue, entièrement en matériaux écoresponsables et conditionné par un partenaire du secteur protégé, leur est également remis. Parce que la première impression est toujours importante !



Le sens d'un métier

10 questionnaires, 10 témoignages



Guillaume KEUER

Gestionnaire en santé,
au sein de la direction des
prestations aux personnes

Exercer le métier de gestionnaire assurance en prestations santé, c'est être en mesure d'écouter, de comprendre et surtout de répondre aux attentes de tous nos clients, qui ont choisi de nous faire confiance.

Nous accompagnons les assurés sinistrés tout au long du processus d'indemnisation. Parce que l'humain est placé au cœur de nos préoccupations, je suis fière d'exercer un métier en accord avec mes valeurs.

Océane DELCROIX

Gestionnaire en automobile et habitation,
au sein de la direction des indemnisations de biens



Camille RUDLOFF

**Juriste gestionnaire,
au sein de la direction
protection juridique**

Les enjeux de la protection juridique sont simples : accompagner, solutionner, mais surtout amener le droit à la portée de tous !

Écouter, informer, conseiller et soutenir constituent les missions au cœur de notre métier à la protection juridique. Notre ambition est de rendre le droit accessible et de simplifier le quotidien de nos assurés.



Juliette CAZIN-BOURGUIGNON

**Gestionnaire en épargne retraite,
au sein de la direction des assurances
de personnes**

La retraite est au cœur des préoccupations de nos clients. Les accompagner dans cette démarche et proposer des investissements toujours plus socialement responsables est une double fierté.



Thomas CAZAUX

**Juriste gestionnaire
assurance, au sein de la
direction protection juridique**



Mon métier consiste à accompagner et à conseiller les réseaux bancaires dans la commercialisation et la gestion des assurances de biens. Ce soutien donne un vrai sens à mes actions au quotidien et contribue à mon épanouissement professionnel.

Nous exerçons notre métier dans une logique de partage et de proximité. Chaque jour, nous nous efforçons d'être réactifs et dynamiques, en mettant en avant des produits innovants qui s'adapteront aux besoins de nos clients.

Nous concrétisons une promesse faite lors de la souscription du contrat, en apportant une réponse concrète et un accompagnement financier aux clients faisant face à un sinistre.

Julie ICHTER

Gestionnaire en assurance-vie, au sein de la direction des assurances de personnes



Julien STEINMETZ

Gestionnaire en IARD, au sein de la direction des assurances de biens



Mbele DOUDY

Gestionnaire en prévoyance et en emprunteurs, au sein de la direction des prestations aux personnes



Betty DUBOIS

Gestionnaire en IARD, au sein de
la direction des assurances de biens

Mon métier est d'accompagner les agences bancaires, qui sont aussi les interlocutrices des assurés, pour leur apporter conseil et soutien, avec simplicité et surtout toujours avec le sourire.



Cédric CAROLI

Gestionnaire en épargne retraite, au sein
de la direction des assurances de personnes

La préparation d'une retraite complémentaire est un enjeu majeur pour les actifs. Les conseils que nous pouvons apporter aux agences bancaires dans l'optimisation des placements de long-terme sont des enjeux tant importants que valorisants de notre activité.

Au service de nos assurés

Cinq labels d'excellence pour mieux servir les clients

Assurances de biens et de personnes, assurance-vie et épargne-retraite, pour les particuliers comme pour les professionnels et entreprises, la gamme de produits des Assurances du Crédit Mutuel compte désormais cinq Labels d'Excellence.

Parmi les milliers de contrats d'assurances disponibles sur le marché, les Dossiers de l'Épargne identifient ceux qui présentent les garanties les plus couvrantes et les tarifs les plus compétitifs, ceux qui intègrent des services digitaux réellement utiles et des prestations d'assistance qualitatives.

En obtenant ces cinq récompenses en 2021 et 2022, **les Assurances du Crédit Mutuel confirment leur capacité à proposer des garanties essentielles, à un excellent rapport-qualité prix, toujours accessibles au plus grand nombre.**

Preuve supplémentaire de cette haute qualité de service : en 2021, **plus de 90 % des assurés se déclarent satisfaits suite à la gestion de leur sinistre.** Parce que l'assurance, ce sont aussi des gestionnaires qui apportent une réponse bienveillante et personnalisée à chaque assuré.



ASSURANCE AUTO
CRÉDIT MUTUEL



ASSURANCE HABITATION
CRÉDIT MUTUEL



**ASSURANCE ACCIDENTS
DE LA VIE**
CRÉDIT MUTUEL



**PER ASSURANCE
RETRAITE ENTREPRISE**
CRÉDIT MUTUEL



**PLAN ASSURANCE VIE -
PRIVILÈGE**
CRÉDIT MUTUEL

L'e-déclaration, une innovation toujours plus convaincante

Pour ses cinq années d'existence, l'e-déclaration s'offre une belle récompense ! **Plus de la moitié des sinistres a été déclarée par un canal digital**, via un smartphone, un ordinateur ou une tablette. Avec des taux supérieurs à 50 % au second semestre 2022, ce e-service a convaincu les clients disposant d'un accès à la banque à distance Crédit Mutuel ou CIC, en assurances de biens, pour les sinistres automobile et habitation.

Comment expliquer ce succès ? Embarquée sur les sites internet et les applications bancaires, **l'e-déclaration propose un parcours simple, intuitif et accessible à n'importe quel moment**. Les gestionnaires des

Assurances du Crédit Mutuel apportent ensuite une réponse personnalisée à chacun des clients. Cette fonctionnalité digitale apporte une grande satisfaction, puisque la note attribuée par les clients est de 4,5 sur 5.

L'e-déclaration participe de la gamme de e-services la plus complète du marché.

Ces services en ligne incluent, selon les contrats, le devis et la souscription, la consultation des garanties, la déclaration et le suivi des sinistres, la déclaration et la prolongation des arrêts de travail ou encore la demande de remboursement des soins. Ces outils facilitent la vie des assurés, en mettant la technologie au service de l'humain.

Tout au long de l'année, notamment face à l'augmentation des événements naturels, nos assurés peuvent compter sur une e-déclaration toujours fiable et intuitive.

> 50 %

C'est le taux moyen de déclaration effectuée par voie digitale pour les sinistres en assurances de biens (au second semestre 2022).

Elsa HATTSTATT

Chargée d'étude projet et innovation, à la direction des indemnisations de biens

Face aux événements climatiques, toujours répondre présent

Accompagner les assurés face à la multiplication des événements climatiques est un défi qui a, de nouveau, été relevé en 2022. Tempêtes, grêles, incendies, inondations... Les équipes de gestion de sinistres des Assurances du Crédit Mutuel ont été renforcées pour pouvoir traiter des appels et des e-déclarations en hausse constante.

Face aux épisodes de grêle de grande ampleur, des inspecteurs salariés se sont rendus sur le terrain et des plateformes de débosselage ont permis de réparer plus rapidement les véhicules. Face aux incendies en forêt pendant l'été, un numéro spécial a été créé pour accélérer les procédures. Des acomptes ont également pu être versés à des clients au titre de mesures d'urgence.

Lors d'événements exceptionnels, les équipes se mobilisent pleinement pour soutenir les assurés victimes.

470 millions €

C'est le montant des sinistres liés aux événements climatiques en 2022, un quasi triplement en un an

Par mail comme par téléphone par les gestionnaires, sur le terrain par les inspecteurs, notre objectif est de rassurer et de protéger nos assurés dans les moments de besoin.

La réparation de fuite, une nouveauté à succès

Rendre la recherche et la réparation de fuite d'eau plus simple et plus rapide, c'est possible ! C'est en effet l'objectif du service créé pour accompagner les assurés après un dégât des eaux. Un seul interlocuteur est à la manœuvre pour coordonner les actions et les contacts entre l'assuré, le conseiller et les prestataires externes.

Cette innovation a attiré l'attention de L'Argus de l'Assurance, puisque les Assurances du Crédit Mutuel ont été nommées pour « l'Argus d'Or » et sont arrivées deuxième. Une belle récompense qui arrive au premier anniversaire de cette nouvelle solution.

Lara FRITZ

Gestionnaire assurance

spécialisé en automobile

et habitation, à la direction

des indemnisations de biens

L'accompagnement des particuliers dans la valorisation de leur patrimoine

Incontournables dans la gestion à long terme du capital, l'assurance-vie et l'épargne retraite connaissent une transition majeure depuis quelques années. Les supports en unités de compte (UC), notamment mis en avant pour leur potentiel de performance, sont devenus complémentaires des fonds en euros, connus pour leur stabilité et leur protection du capital.

Face à cette transition, les Assurances du Crédit Mutuel développent des offres toujours plus accessibles, innovantes et solides, adaptées au profil de risque de chaque client :

- **Accessibilité** : en plus de la gestion libre, les récents services de gestion déléguée ont été pensés pour accompagner les assurés au plus près de leurs besoins. Ils se déclinent sous la forme des Packs UC, de la Gestion Pilotée et du Mandat d'Arbitrage.
- **Innovation** : la gamme multiplie les nouveautés pour mieux répondre aux enjeux sociétaux. Le contrat PER Assurance Retraite invite à préparer activement sa retraite. Au sein de l'offre financière des Packs UC, le Pack UC Environnement 50 oriente une partie du capital vers la protection de l'environnement. Au total, plus de 80 fonds durables, promouvant des caractéristiques environnementales et sociales ou intégrant un objectif d'investissement durable, sont désormais proposés aux assurés.

- **Solidité** : grâce à une gestion prudente de ses actifs, les Assurances du Crédit Mutuel peuvent mobiliser leurs réserves pour soutenir les assurés face à un contexte économique mouvant. En 2022, le GACM a ainsi augmenté les taux servis sur le fonds euros de 1 point, portant le taux moyen à 2,30 %, parmi les meilleures rémunérations du marché.

Les Assurances du Crédit Mutuel accompagnent leurs assurés par une gamme qui s'adaptent à chaque étape de leur vie.

Avec nos offres innovantes et de plus en plus responsables, l'assurance-vie et l'épargne retraite permettent à nos assurés de donner du sens à leur épargne.

1 milliard d'euros
collectés sur le PER Assurance Retraite
(de son lancement à fin 2022)

Michael TOCCI

**Gestionnaire assurance
spécialisé en assurance-vie
et épargne retraite, à la
direction des assurances
de personnes**

La santé collective, une étape clé pour la protection sociale

À destination des professionnels et des entreprises, une nouvelle offre de santé collective a été déployée au sein des réseaux du Crédit Mutuel, du CIC et de la BECM en 2022.

Cette nouvelle offre s'adapte au plus près des besoins des clients.

Grâce à sa modularité, les entreprises peuvent répondre à leurs contraintes, en fonction de leurs obligations conventionnelles, comme à leurs attentes, en faisant évoluer le niveau des garanties.

La gestion du contrat en ligne facilite aussi l'autonomie des assurés.

Un espace personnel permet aux salariés de l'entreprise cliente de consulter leur contrat, de souscrire des options, d'accéder aux différents

services ou encore de suivre leurs remboursements.

Comme pour la santé individuelle, les adhérents des contrats collectifs ont accès aux services innovants, dont la carte Avance Santé et la téléconsultation médicale MédecinDirect.

Santé, prévoyance, retraite, les Assurances du Crédit Mutuel disposent de l'ensemble des solutions pour s'imposer comme un acteur majeur de la protection sociale individuelle et collective.

La force de cette nouvelle offre de santé collective est de proposer des couvertures quasi sur mesure, nous permettant de nous adapter à chaque client professionnel ou entreprise.

Elsa MARCIANO

Chargée d'études en développement santé, à la direction des assurances de personnes

320 secteurs d'activité

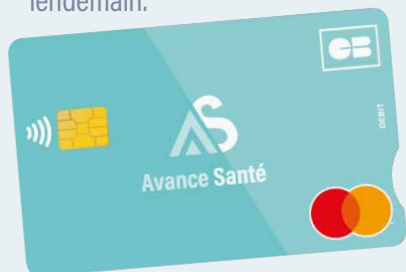
Cette offre de santé se décline en fonction de chaque convention collective pour couvrir de nombreux secteurs.



La carte Avance Santé, une exclusivité toujours plus solidaire

De l'invention du modèle de bancassurance à la suppression des formalités médicales, les Assurances du Crédit Mutuel ont toujours été pionniers dans l'innovation et la solidarité. **Depuis 2005, la carte Avance Santé dispense les assurés de faire l'avance des frais de santé.**

Son objectif : rendre les soins accessibles à tous, en réduisant l'impact sur leur budget. Cette carte de paiement permet à l'assuré de régler directement ses soins mais de n'être débité qu'après avoir reçu les remboursements de la Sécurité sociale et de la complémentaire santé. La carte Avance Santé simplifie aussi la vie des professionnels de santé, avec une garantie de paiement dès le lendemain.



Cette exclusivité est accessible gratuitement aux assurés santé des Assurances du Crédit Mutuel dès 16 ans.

Et en 2022, la carte Avance Santé a changé de design ! En plus de gagner en modernité, elle est devenue plus écoresponsable puisqu'elle est fabriquée à 85,5 % en matières recyclées. Plus inclusive, elle est aussi munie d'une encoche qui facilite son utilisation pour les personnes malvoyantes.

Parce que la santé ne doit jamais grever le budget, la carte Avance Santé est la garantie d'un accès simple et immédiat aux soins.

1 million

d'assurés équipés d'une
carte Avance Santé
(à fin 2022)

La carte Avance Santé est une
preuve concrète de mutualisme : elle
évite aux assurés de différer leurs soins
de santé pour des raisons budgétaires.

Vanessa LOULOU

Gestionnaire de santé, à la direction
des assurances de personnes

Au service de nos réseaux

Le défi de la résiliation infra-annuelle en assurance des emprunteurs

Depuis 2022, les assurés particuliers ont la possibilité de résilier à tout moment leur contrat d'assurance des emprunteurs lié à un prêt immobilier.

Cette nouveauté de la « loi Lemoine » implique aussi que la banque donne suite à la demande dans un délai maximum de 10 jours ouvrés. Dans une démarche d'efficacité collective, les Assurances du Crédit Mutuel interviennent désormais en soutien des réseaux bancaires pour prendre en charge ces demandes de résiliation.

Cet accompagnement commercial a nécessité la création d'une équipe spécialisée.

En plus de les épauler dans le processus de résiliation, les Assurances du Crédit Mutuel reviennent aussi vers les assurés avec des arguments sur les nombreux bénéfices de leur assurance des emprunteurs, notamment la couverture particulièrement protectrice face à tous types de risques.

Sans oublier un avantage solidaire : le dispositif de suppression des formalités médicales, qui va au-delà des obligations légales pour le financement des résidences principales.* **C'est ainsi une opportunité pour mieux expliquer aux assurés le fonctionnement et les avantages de leur assurance.**

500 000 €

C'est le montant maximum assuré sans aucune formalité médicale pour chaque client fidèle de Crédit Mutuel Alliance Fédérale achetant sa résidence principale avant 62 ans.

* 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.

Mon challenge au quotidien : convaincre nos clients de continuer à nous faire confiance, afin de bénéficier de nos garanties protectrices et de notre dispositif sans formalité médicale.

Laurent ROSIN

**Gestionnaire assurance spécialisé
en emprunteurs, à la direction des
assurances de personnes**

Le renforcement des assurances des professionnels et des entreprises

Si le marché du particulier est le cœur de l'activité des Assurances du Crédit Mutuel depuis 50 ans, son ambition porte aussi sur les marchés des professionnels et des entreprises !

Depuis 2019, les Assurances du Crédit Mutuel ont renouvelé et complété l'intégralité de leur gamme d'offres d'assurance sur ces marchés. La stratégie : répondre à l'ensemble des besoins de protection. En assurances de biens, sont proposées des assurances multirisques, une assurance pour les flottes automobile et une couverture pour les associations. En assurances de personnes, les employeurs peuvent souscrire des offres de santé, de prévoyance et de retraite collectives.

Pour compléter cette gamme, deux partenariats ont aussi été noués en 2022. Le premier avec Verlingue pour proposer des solutions en co-courtage spécifiquement aux grandes entreprises. Le second avec Allianz pour

équiper davantage d'entreprises et d'acteurs du monde agricole.

Afin d'accompagner les conseillers du Crédit Mutuel et du CIC sur ces nouveaux marchés, de nombreux technico-commerciaux sont aussi recrutés. Leur rôle : apporter aux réseaux bancaires une spécialisation dans la commercialisation des offres à destination des professionnels et des entreprises et les soutenir activement dans les affaires complexes.

La pertinence et la modularité des offres, en plus de l'expertise de l'assureur : des atouts des Assurances du Crédit Mutuel pour protéger les professionnels et les entreprises.

80 spécialistes

des marchés professionnels et entreprises,
qui épauleront les réseaux à fin 2023

Un partenariat dédié aux entreprises et au monde agricole

En janvier 2023, les Assurances du Crédit Mutuel et Allianz France ont finalisé un partenariat de co-assurance en dommages. Cette mutualisation des risques améliorera l'assurabilité des entreprises et des acteurs du monde agricole, particulièrement exposés aux nouveaux risques comme les aléas climatiques. Crédit Mutuel Alliance Fédérale affirme ainsi sa vocation de proposer un accompagnement complet à de nouveaux clients.

Le modèle de bancassurance est particulièrement pertinent pour protéger professionnels et entreprises, en alliant la proximité des agences bancaires à l'expertise de notre métier d'assureur.

Valérie KUBICKI

Chargée de développement

sur le marché des

professionnels, à la direction

du développement

Vers l'international

En Belgique, des assurances multicanales grâce aux e-services

Le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel est également présent en Belgique, à travers ses deux filiales Partners et NELB.

Grâce à une direction exécutive commune, ces deux filiales développent leurs synergies et leur efficacité collective. Elles participent ainsi au développement de la bancassurance en Belgique.

Partners propose essentiellement des assurances automobile et habitation mais aussi de prévoyance. En 2022, un nouveau contrat couvrant les accidents de la vie privée a également été déployé. NELB propose quant à elle des contrats d'assurance-vie et des contrats d'assurance des emprunteurs. Une nouvelle gamme de contrats d'épargne retraite, pour les travailleurs indépendants et professions libérales, a aussi été mise sur le marché.

Leur modèle de distribution omnicanale se renforce grâce aux nombreux projets menés. Les assurés peuvent désormais accéder aux offres via le réseau d'agences de Partners et Beobank, les plateformes téléphoniques mais aussi les services en ligne. Ces e-services sont d'ailleurs en plein développement ! Pour Partners, les clients ont désormais accès à la souscription en ligne, la signature électronique mais aussi à l'e-déclaration et l'e-suivi des sinistres automobile et habitation. Pour NELB, les assurés ont accès à un nouvel espace assurance sur internet et via leur application Beobank.

188 salariés
chez Partners et NELB (à fin 2022)

Au Luxembourg, un nouveau contrat d'assurance-vie

Voisin de la France et de la Belgique, le Luxembourg dispose aussi d'une filiale des Assurances du Crédit Mutuel : ICM Life. Spécialisée en assurance-vie, elle intervient en particulier sur le segment de l'épargne patrimoniale. En 2022, un nouveau contrat Multiassur Patrimoine a été déployé à destination des réseaux patrimoniaux et de banque privée de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

NELB et Partners participent au développement de la bancassurance et portent les valeurs du Groupe, auprès des particuliers et des professionnels, jusqu'en Belgique.

Antoine GOUJARD

Analyste au sein

de la direction organisation

et amélioration continue de

Partners et NELB

L'Allemagne, la nouvelle ambition des Assurances du Crédit Mutuel*

D'ici 2026, les Assurances du Crédit Mutuel ont pour ambition de s'implanter sur le marché allemand.

L'Allemagne est déjà le 2ème marché de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans le domaine bancaire. L'année 2023 sera marquée par la création d'ACM Deutschland AG, la holding des futures sociétés d'assurance vie et non vie. Une première étape dans ce développement de l'activité d'assurance en Allemagne !

Les produits d'assurance seront destinés, dans un premier temps, aux particuliers. La gamme sera essentiellement centrée sur les assurances de personnes. Assurance des emprunteurs,

assurance-vie et épargne retraite, assurance prévoyance et accident, assurance des cartes : de nombreux marchés sont envisagés.

La distribution intégrera une dimension multicanale. Les clients pourront ainsi accéder à l'assurance des emprunteurs tant via des agences physiques qu'à travers des canaux numériques. À l'image des e-services proposés sur le marché français, les innovations digitales seront aussi mises au service des clients allemands.

Les Assurances du Crédit Mutuel ont pour objectif un développement rapide afin de renforcer la présence de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en Allemagne.

2026

Année cible du déploiement de l'activité en Allemagne

**Sous réserve de l'obtention des agréments de l'autorité de contrôle allemande*

Ce projet majeur de développement mobilise de nombreux collaborateurs, notamment nos services transverses, pour se lancer de l'autre côté du Rhin !

Anne-Lise BESOSTRI

Juriste en droit des sociétés et gouvernance, au sein du secrétariat général



Remerciements et crédits photos

Merci à tous les collaborateurs des Assurances du Crédit Mutuel pour leur participation aux photos illustrant ce rapport.

Photographie page 4 : ©Vanessa Vercel

Photographies de Paris pages 31 et 32 (hall et salle de réunion) : ©Hervé Abbadie

Autre source : Adobe stock pour toutes les photographies hors collaborateurs, illustrations vectorielles et pictogrammes.



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

