



RAPPORT D'ACTIVITÉ

GRUPE DES ASSURANCES
DU CRÉDIT MUTUEL

2 0 1 7

SOMMAIRE

ENTRETIEN AVEC LE PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE	STRUCTURE DU GROUPE
> 4	> 6
CHIFFRES CLÉS	GESTION FINANCIÈRE
> 12	> 17
MARCHÉ DU PARTICULIER	MARCHÉ DES PROFESSIONNELS
> 20	> 22
SERVICES NUMÉRIQUES	LES ACM S'ENGAGENT
> 23	> 26

ENTRETIEN AVEC LE PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

Quel regard portez-vous sur l'année 2017 ?

2017 permet au métier assurance de notre groupe de récolter les fruits d'un projet de transformation et de développement cohérent, engagé depuis maintenant plus de deux ans.

Notre performance commerciale 2017 est remarquable. Le chiffre d'affaires, d'un montant de 10,2 milliards d'euros, traduit le niveau exceptionnel de notre activité en assurances de risques, en hausse de 5,2 %, et le rééquilibrage réussi en assurance-vie.

La progression des assurances de biens (+5,6 %) est plus de deux fois supérieure à celle du marché (+2,4 %). L'Automobile enregistre une forte croissance avec un chiffre d'affaires en hausse de 6,3 % en France et une part de marché qui augmente d'un point en seulement deux ans et demi.

Le chiffre d'affaires des assurances de personnes progresse pour sa part de 4,9 %. La Prévoyance a été particulièrement mise en avant en 2017, les conseillers disposant depuis le mois d'avril d'un nouvel outil d'aide à la vente et d'une gamme de produits renforcée.

Dans le contexte de taux durablement bas, la stratégie poursuivie en assurance-vie destinée à laisser une large place aux unités de compte (UC) et à limiter la collecte en euros s'est révélée fructueuse. La part d'UC dans la collecte brute, soit 25,9 %, a en effet doublé en 2017 pour se rapprocher fortement du marché (27,9 %). Cette diversification en UC est un moyen pour nos assurés de doper le rendement de leur assurance-vie dans le contexte de taux actuel.

Ces succès sont le fruit de l'investissement de l'ensemble de nos collaborateurs. Je remercie chacun d'entre eux pour leur dévouement à notre projet d'entreprise. Je tiens également à saluer la performance commerciale et l'engagement de nos réseaux Crédit Mutuel et CIC dans le déploiement de notre offre d'assurance.

Quels ont été vos principaux défis en 2017 et comment les avez-vous appréhendés ?

Les réseaux Crédit Mutuel et CIC n'ont jamais vendu autant d'assurance qu'en 2017. Le développement de l'assurance est plus que jamais une composante essentielle de la stratégie de notre groupe.

Ce développement assurance se veut rentable pour chacun des métiers proposés par les Assurances du Crédit Mutuel et s'inscrit dans un contexte de profonde mutation du marché. Un marché de l'assurance contraint par une inflation réglementaire et fiscale constante.

Sous l'influence du digital et des nouvelles technologies, le marché de l'assurance devra savoir se positionner face aux nouveaux usages, comportements et modes de consommation qui évoluent considérablement.

Toutes ces mutations peuvent bien sûr conduire à des zones de rupture pour certains métiers mais ouvrent surtout un nouveau champ des possibles.

Notre accompagnement de ces mutations du marché et des attentes de nos clients repose sur deux axes forts.

Le premier consiste en la poursuite des efforts d'intégration technologique, afin d'être un véritable « faiseur de simplicité » pour nos assurés. À titre d'exemple, je citerai tout d'abord l'e-déclaration, nouveauté 2017 qui séduit toujours davantage de clients en recherche d'immédiateté, de simplicité et d'autonomie. Nos assurés disposent désormais de la possibilité de déclarer en ligne leurs sinistres Auto et Habitation, en s'affranchissant des horaires d'ouverture des plateformes. Il leur est possible, lors de la déclaration de leur sinistre, de choisir le cas échéant leur date d'expertise et le garage de prise en charge de leur véhicule.



Pierre Reichert
Président du Directoire

« Nous adapter aux évolutions des comportements et des usages constitue un défi majeur placé au cœur de notre stratégie. »

Autre innovation majeure : permettre à nos assurés, en seulement trois photos et quelques clics, d'obtenir un devis assurance automobile.

Toutes ces innovations offrent de l'autonomie à nos assurés et permettent à nos équipes de gestion de mieux les accompagner sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Le second consiste à faire vivre les fondamentaux du métier assurance et à partager avec nos clients des signes visibles de mutualisation et d'appartenance à une communauté solidaire.

Le déploiement du dispositif exclusif de maintien de l'acceptation médicale en assurance des emprunteurs en constitue une parfaite illustration. Pour nos assurés amenés à réaliser un nouvel emprunt lié au changement de leur résidence principale, nous nous engageons à assurer leur prêt, sans aucune formalité médicale supplémentaire, quelle que soit l'évolution de leur état de santé. Nous ne voyons pas l'assurance des emprunteurs comme un simple modèle économique mais bien comme un vecteur de mutualisme et de solidarité. C'est avec cette conviction que nous abordons la nouvelle donne insuflée par la loi Consommation sur ce marché.

Il convient également de souligner la poursuite de notre développement à l'international, en Belgique tout particulièrement. La commercialisation des produits au sein du réseau Beobank depuis octobre 2017 s'annonce prometteuse. À fin février 2018, près de 3 800 contrats ont déjà été vendus par ce nouveau réseau.

Quels sont vos projets pour 2018 ?

Les défis et les projets 2017 restent d'actualité en 2018. Nous continuons de déployer un plan systématique, cohérent et industriel pour faciliter le quotidien de nos sociétaires clients. Parallèlement au lancement d'une nouvelle offre en assurance des emprunteurs, une nouvelle gamme de produits et de services adaptée et repensée est disponible en Santé depuis le printemps 2018. Elle est commercialisée via des outils d'aide à la vente, intuitifs et complets.

Une grande étape sera également franchie en 2018 à travers l'aboutissement du projet de rapprochement entre le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (GACM) et Nord Europe Assurances (NEA), entité assurance du groupe Crédit Mutuel Nord Europe. Ce nouvel ensemble devrait générer plus de 11 milliards d'euros de chiffre d'affaires annuel et dépasser les 130 milliards d'euros de total bilan.

Nous ne sommes qu'au début de notre projet de transformation. En collaboration avec les réseaux Crédit Mutuel et CIC, nous finaliserons en 2018 les ambitions que nous nous donnons pour le métier assurance dans le cadre du Plan Stratégique 2019-2023 du groupe Crédit Mutuel CM11 « ensemble#nouveau monde ».

Des projets ambitieux nous animent pour l'avenir et seront mis en œuvre avec l'ensemble des collaborateurs et des réseaux Crédit Mutuel et CIC.

La transformation digitale en est pour nous un moyen. L'objectif essentiel est de servir nos sociétaires clients, de le faire en affirmant nos valeurs mutualistes et en plaçant systématiquement nos assurés au cœur de nos préoccupations.

PROFIL

Les Assurances du Crédit Mutuel

Depuis 1971, les Assurances du Crédit Mutuel conçoivent, pilotent et contribuent au développement de l'activité assurance du groupe Crédit Mutuel.

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

Présentes sur les marchés de l'assurance de biens (12,9 millions de contrats), de personnes (13,2 millions) et d'assurance-vie (3,5 millions), les Assurances du Crédit Mutuel proposent des solutions à tous ceux qui désirent se protéger aujourd'hui et anticiper demain. Particuliers, professionnels, entreprises, associations, près de 11 millions d'assurés leur font confiance.

Fortes d'une solidité financière éprouvée (10 milliards d'euros de capitaux propres) et de 3 400 collaborateurs, les Assurances du Crédit Mutuel accompagnent leurs assurés et défendent leurs intérêts au quotidien, sur tout le territoire, principalement à travers les réseaux bancaires Crédit Mutuel et CIC.

Chiffres au 31 décembre 2017.



10,2

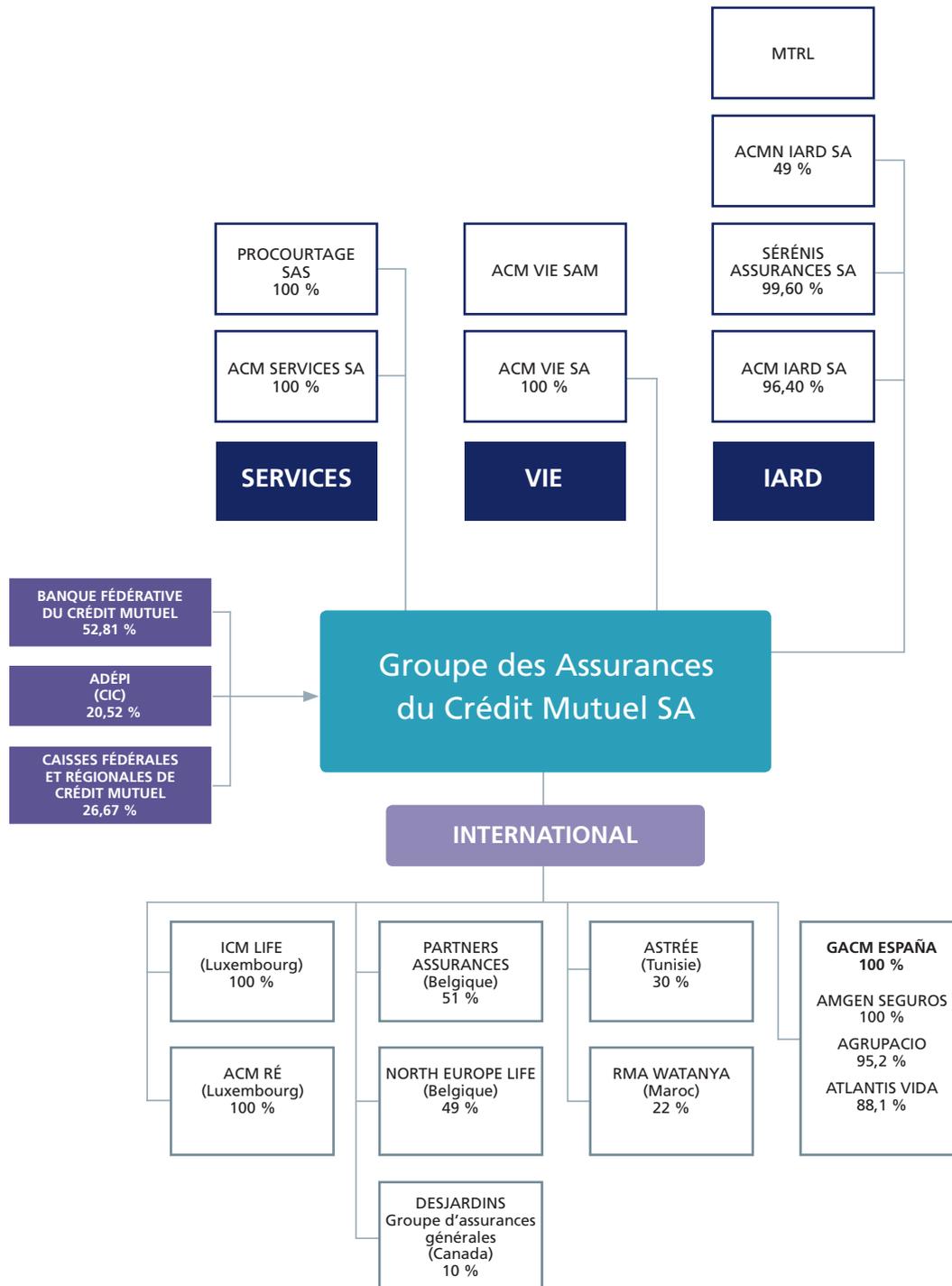
MILLIARDS D'EUROS
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

10,7

MILLIONS
D'ASSURÉS

29,6

MILLIONS DE
CONTRATS EN COURS

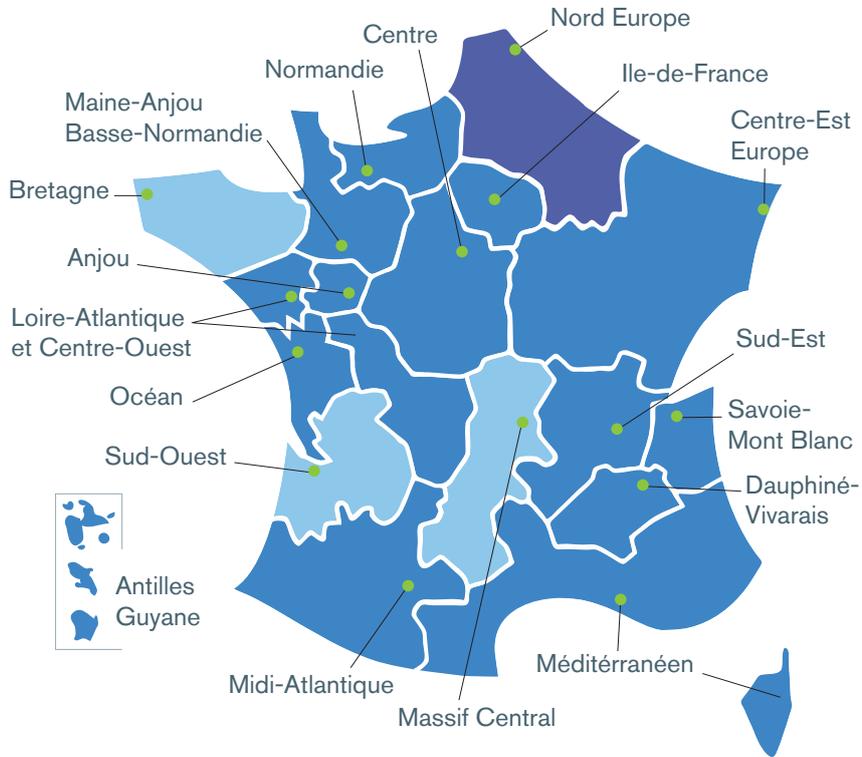


Au 31 décembre 2017.

Crédit Mutuel

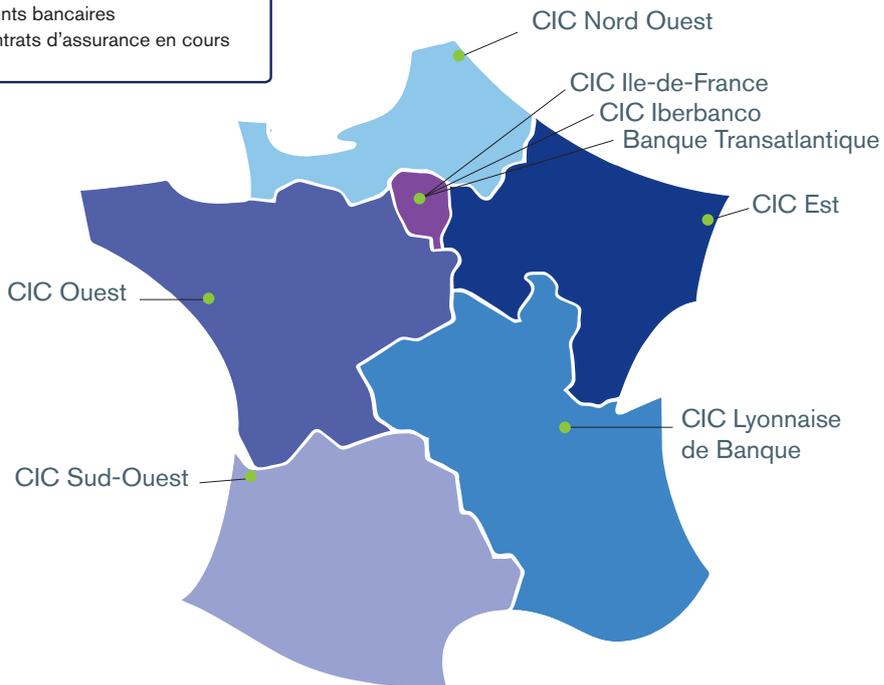
ACM ACMN SURAVENIR

9 293 033 clients bancaires (hors groupe Arkéa)
17 657 021 contrats d'assurance en cours (hors Suravenir)



CIC

5 237 507 clients bancaires
8 392 988 contrats d'assurance en cours



Partners Assurances, nouvel acteur de la bancassurance en Belgique

Après avoir consolidé leur développement en Espagne en 2016, les Assurances du Crédit Mutuel se sont concentrées en 2017 sur le renforcement de leur implantation sur le marché belge.

En juillet, l'offre Habitation et Automobile proposée par leur filiale Partners Assurances a été remaniée. Le but de cette refonte est de proposer des produits se distinguant sur le marché belge par leurs couvertures innovantes et plus larges que la moyenne (par exemple, en formule tiers étendue, la perte totale du véhicule est couverte en cas d'accident).

Depuis octobre, Partners Assurances propose ses produits aux 610 000 clients du réseau bancaire

Beobank - 243 points de vente, répartis sur tout le territoire - propriété du Crédit Mutuel Nord Europe (CMNE) et ambitionne ainsi de devenir un acteur majeur de la bancassurance en Belgique.

Au-delà de l'Espagne et de la Belgique les Assurances du Crédit Mutuel détiennent deux filiales au Luxembourg, ICM life (assurance-vie) et ACM Ré (réassurance) et sont présentes sous forme de participations financières au Maroc via RMA Watanya (22 % du capital), en Tunisie via Astrée (30 % du capital) et au Canada à travers les sociétés d'assurance non-vie du Groupe Desjardins (10 % du capital).

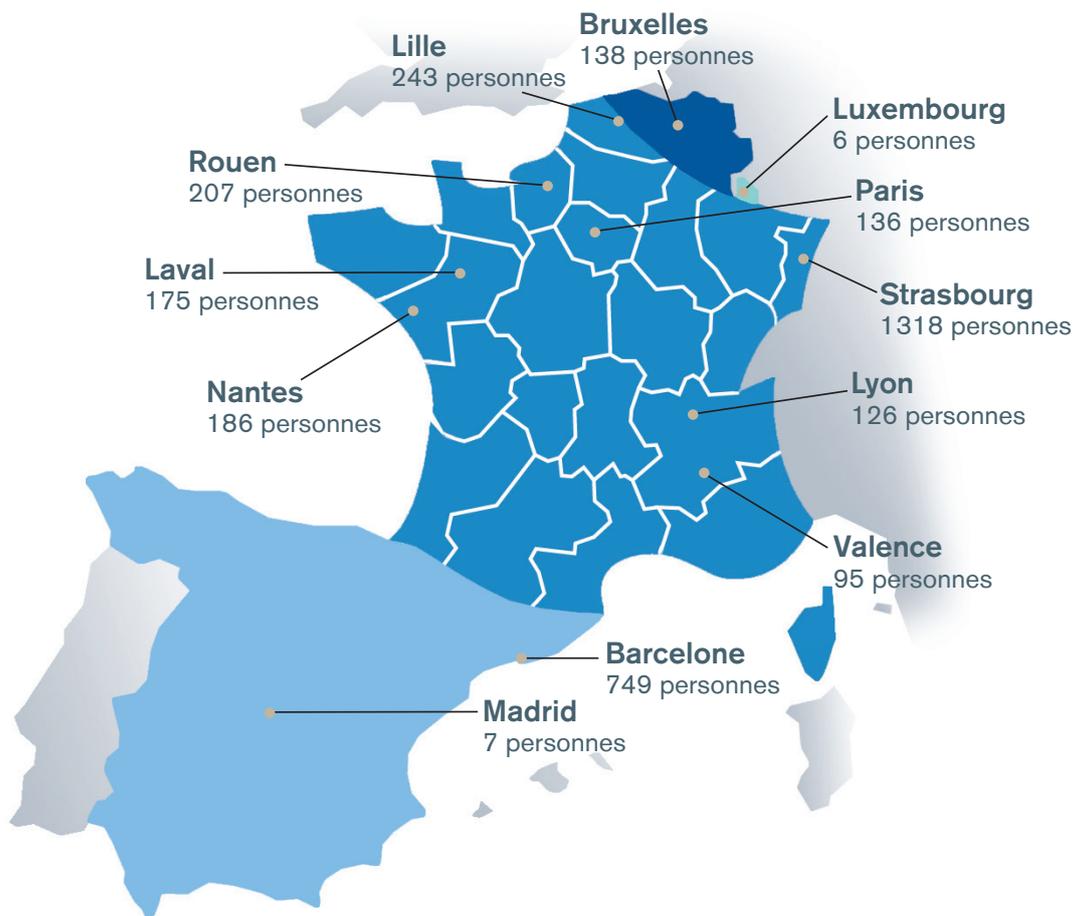


Une organisation transversale

Dans toutes leurs activités d'assurances, les Assurances du Crédit Mutuel sont organisées selon un principe de mutualisation des moyens par métier. Dotées d'outils performants, les équipes au service des réseaux distributeurs et des assurés apportent ainsi la compétence technique et la réactivité qu'impose la multiplicité des produits et des marques.

Toutes les agences, quelle que soit leur implantation géographique, bénéficient des mêmes outils et du soutien technique des plateformes spécialisées. Cette organisation, étendue désormais à l'international, renforce l'expertise de tous les conseillers qui proposent les contrats des Assurances du Crédit Mutuel à leurs clients.



LES SITES DE GESTION

Au 31 décembre 2017, les effectifs des Assurances du Crédit Mutuel s'élèvent à 3 386 personnes, en progression de 3 % par rapport à 2016.

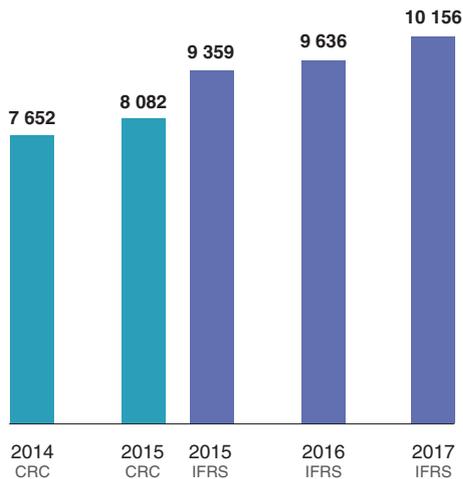
CHIFFRES CLÉS

Chiffres consolidés

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

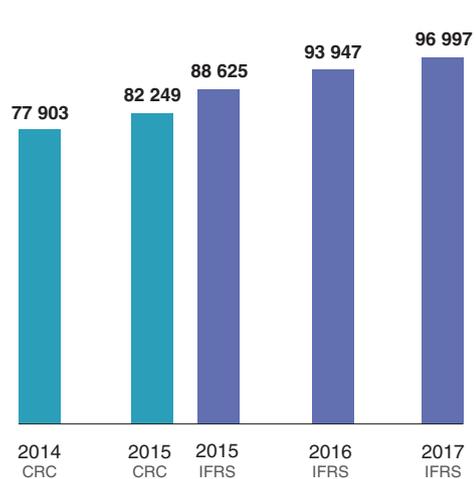
- les sociétés dont il détient plus de 50 % des droits de vote,
- les ACM Vie SAM,
- la MTRL.

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



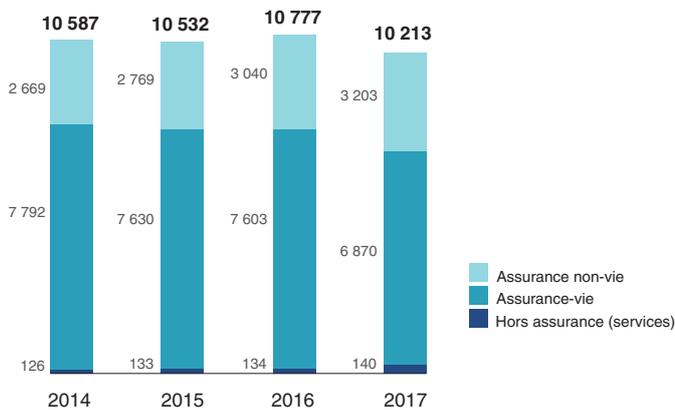
FONDS PROPRES CONSOLIDÉS

(norme CRC jusqu'en 2015 et norme IFRS depuis 2016, en millions d'euros)



PASSIFS RELATIFS AUX CONTRATS

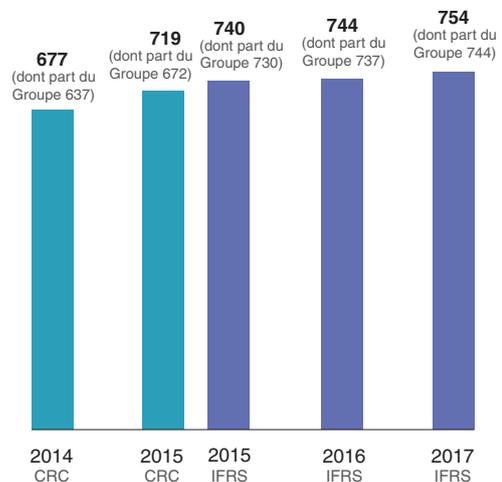
(norme CRC jusqu'en 2015 et norme IFRS depuis 2016, en millions d'euros)



CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

(en millions d'euros)

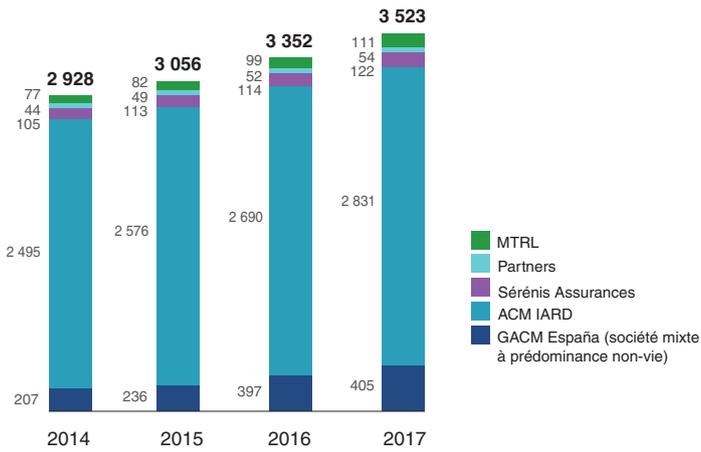
L'année 2017 se caractérise par une progression importante des branches d'assurances de risques (+5,2%). Le repli du chiffre d'affaires global s'explique par la stratégie en assurance-vie et capitalisation de réorientation de la collecte vers les unités de compte (UC) et de limitation de la collecte en euros.



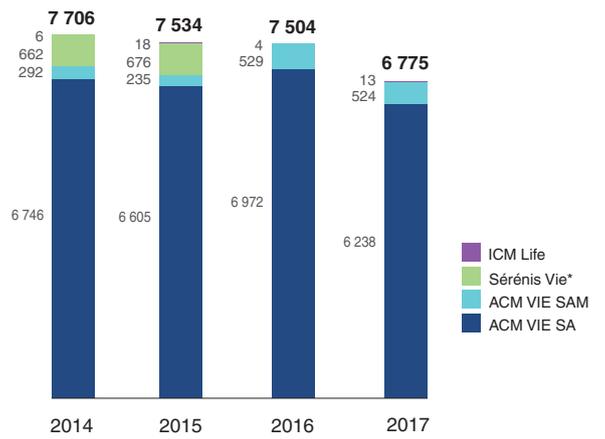
RÉSULTAT NET CONSOLIDÉ

(norme CRC jusqu'en 2015 et norme IFRS depuis 2016, en millions d'euros)

Le résultat du groupe des Assurances du Crédit Mutuel s'établit à 754 M€, en progression de 1,4 % par rapport à 2016 (744 M€). La conséquence de l'excellente performance commerciale et de la bonne tenue des résultats techniques, compensées par la contribution exceptionnelle d'impôt sur les sociétés qui s'élève à 135 millions d'euros.

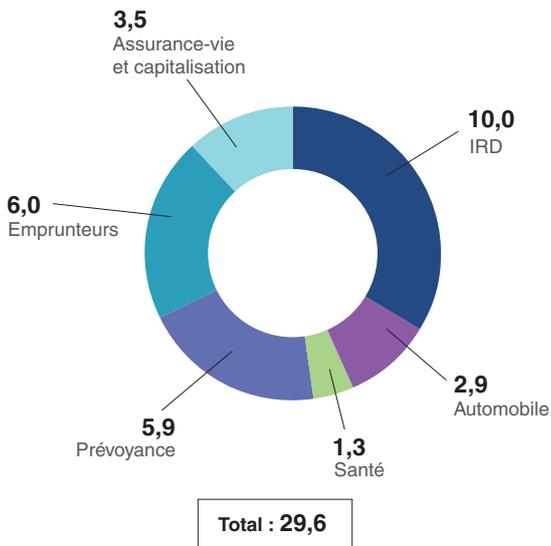


CHIFFRE D'AFFAIRES DES SOCIÉTÉS IARD
(en millions d'euros)

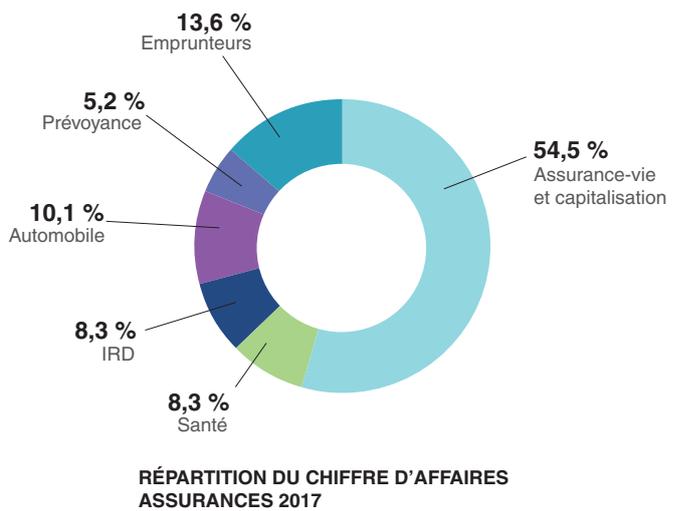


CHIFFRE D'AFFAIRES DES SOCIÉTÉS VIE
(en millions d'euros)

* Disparition de SERENIS Vie SA absorbée par ACM Vie SA au 1^{er} janvier 2016



NOMBRE DE CONTRATS EN COURS
(au 31/12/2017, en millions)



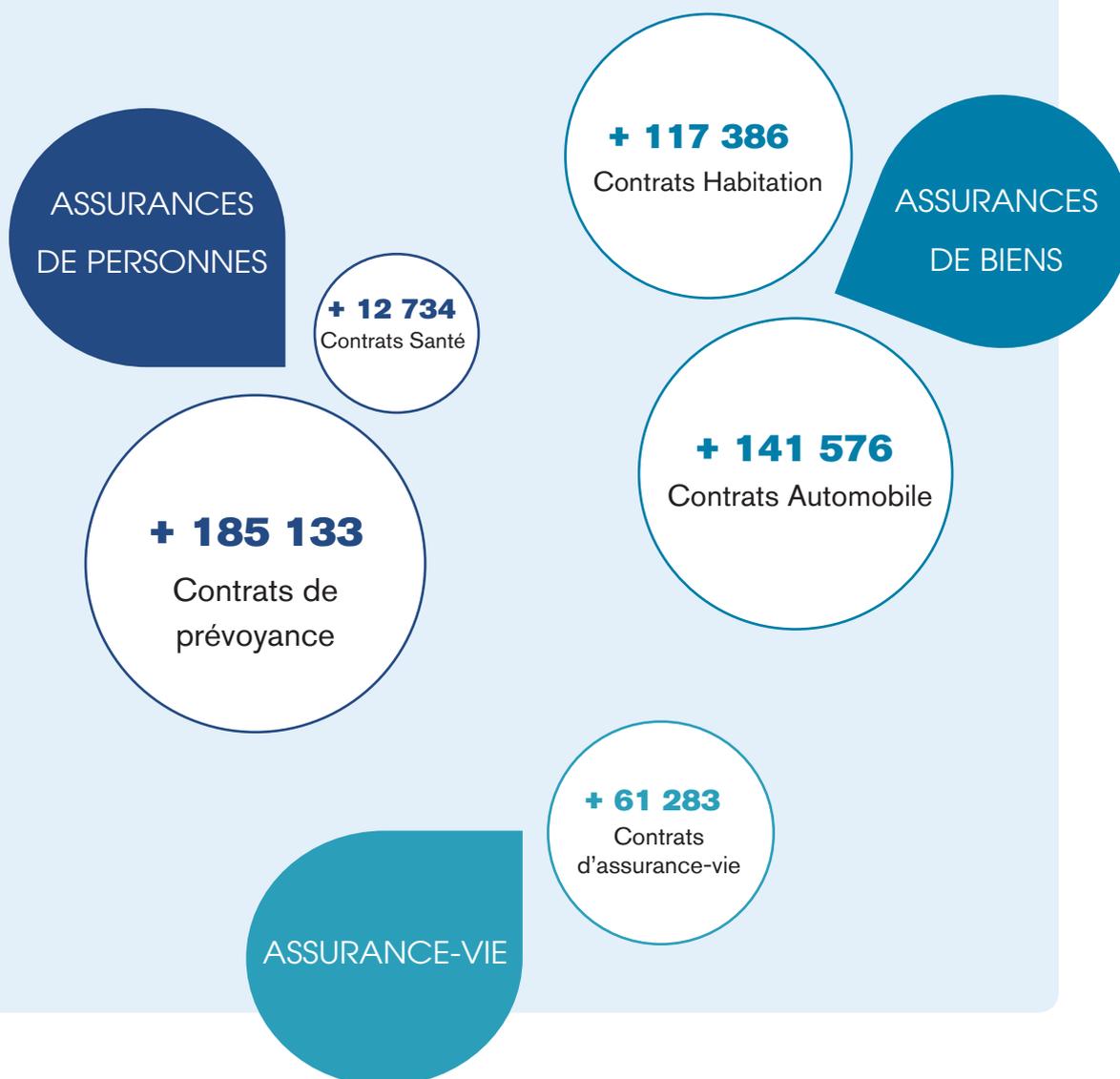
RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ASSURANCES 2017

Progression nette 2017 des portefeuilles

La production en assurances de biens et de personnes s'illustre par son dynamisme, avec des niveaux record de ventes en Automobile, Habitation et Prévoyance individuelle.

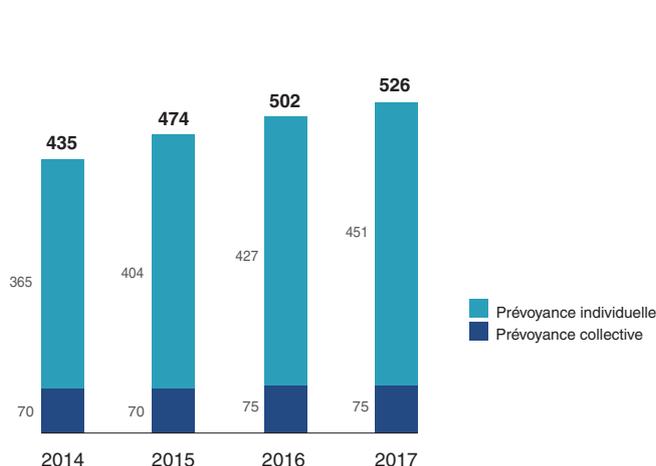
Cette dernière branche a été portée par le nouveau produit Assurance Accidents de la Vie lancé en avril 2017.

Les taux de résiliations demeurant par ailleurs bien orientés, les portefeuilles ont progressé sensiblement en 2017.

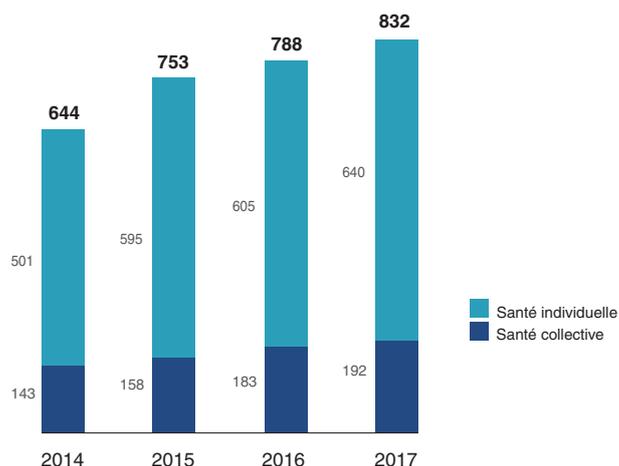


Chiffres d'activité du Groupe consolidé

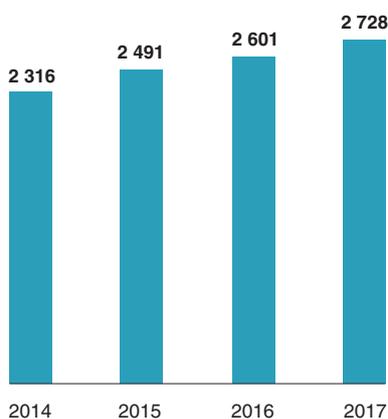
Regroupant les sociétés : ACM IARD SA, SÉRÉNIS ASSURANCES SA, MTRL, PARTNERS ASSURANCES, ACM Vie SA, ACM Vie SAM, ICM Life et GACM ESPAÑA.



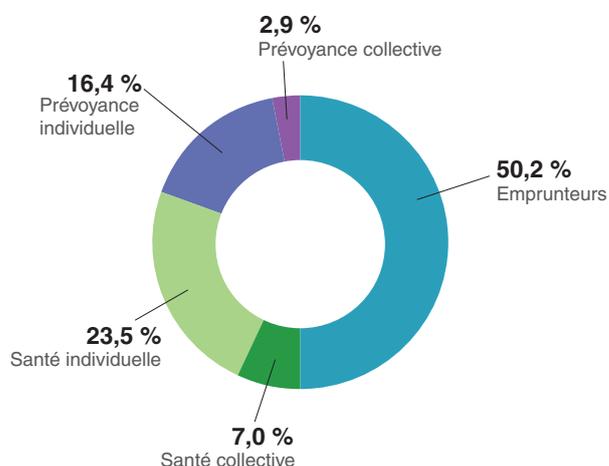
CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA PRÉVOYANCE
(en millions d'euros)



CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'ASSURANCE SANTÉ
(en millions d'euros)

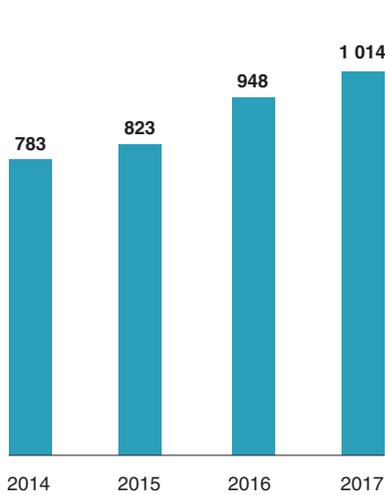


CHIFFRE D'AFFAIRES DES ASSURANCES DE PERSONNES
(en millions d'euros)

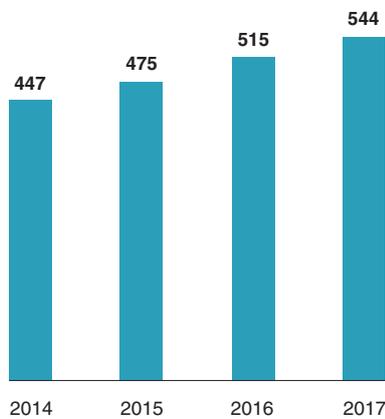


RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2017 DES ASSURANCES DE PERSONNES

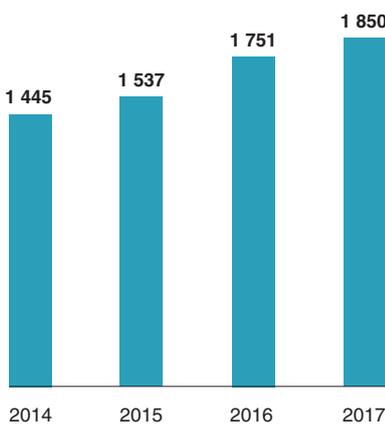
Le chiffre d'affaires des assurances de personnes affiche une progression de 4,9 %. L'assurance des emprunteurs reste le portefeuille majoritaire avec une part de 50,2 %. La Prévoyance représente 19,3 % du chiffre d'affaires et la Santé 30,5 %.



CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE
(en millions d'euros)

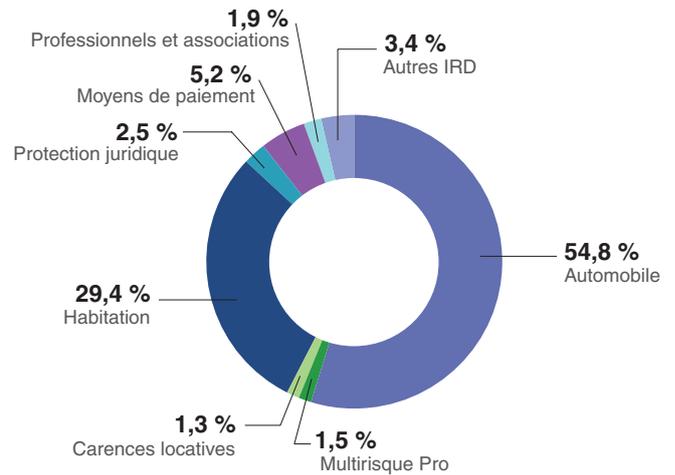


CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'ASSURANCE HABITATION
(en millions d'euros)

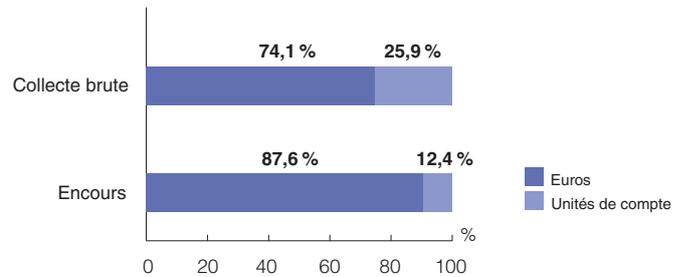


CHIFFRE D'AFFAIRES DES ASSURANCES DE BIENS
(en millions d'euros)

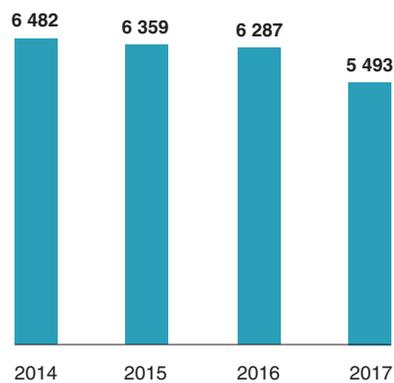
Le chiffre d'affaires des assurances de biens progresse de 5,6 %. L'assurance Automobile dépasse pour la première fois le milliard d'euros de chiffre d'affaires et enregistre une progression de 6,3 %, bien supérieure à celle du marché français (1,9 %, source FFA). L'Habitation réalise également une performance remarquable avec une hausse de 5,0 % (contre 2,4 % pour le marché, source FFA).



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2017 DES ASSURANCES DE BIENS



RÉPARTITION DES SOUTIENS ASSURANCE-VIE
(au 31/12/2017, en pourcentage)



COLLECTE EN ASSURANCE-VIE ET CAPITALISATION
(en millions d'euros)

En Assurance-vie, la collecte brute est en repli de 12,6 %. Le contexte de taux durablement bas a conduit le groupe à limiter dès 2016 la collecte en euros et à la réorienter vers davantage d'unités de comptes (UC) dont la part dans la collecte est désormais en ligne avec le marché à 25,9 %. L'encours progresse de 2,8 % pour s'établir à 82,0 milliards d'euros.

GESTION FINANCIÈRE DES ACM EN 2017

Le contexte mondial

2017 a été une année de croissance économique dans toutes les régions du monde (+3,7 %), notamment en Europe et en Asie. En France, ce dynamisme s'est reflété dans les résultats des entreprises, ainsi que dans la hausse du principal indice boursier (+9,3 % pour le CAC 40). En revanche, ce retour de la croissance ne s'est pas accompagné d'une reprise de l'inflation. Ainsi, les taux d'intérêt sont restés très bas, à 0,81 % en moyenne sur l'année 2017 pour l'emprunt d'État français à 10 ans.



Le marché obligataire

2017 a été marquée, contre toute attente, par la baisse des taux américains (-3 bp pour le taux américain 10 ans à 2,41 %) malgré la poursuite du resserrement monétaire engagé par la Réserve Fédérale des États-Unis (FED) : trois hausses des taux en 2017, cinq depuis la fin 2015. Si, au États-Unis, la croissance a été au rendez-vous (2,3 % en 2017), l'inflation totale n'a franchi les 2 % qu'à partir de septembre tandis que l'inflation sous-jacente reste ancrée à 1,7 %.

De même, en Europe, malgré la diminution du programme d'achats mensuels par la Banque Centrale Européenne (BCE) depuis avril 2017, les taux européens n'ont guère remonté. L'annonce en octobre par la BCE d'un report (probablement en 2019) de la hausse éventuelle de ses taux directeurs a entraîné un nouveau mouvement de baisse des taux, marquant ainsi un « retard de phase » (par rapport à la FED) de plus en plus important dans son cycle de resserrement monétaire. La faiblesse de l'inflation à 1,5 %, et l'inflation sous-jacente qui n'a franchi que temporairement le seuil des 1 % explique également la stagnation des taux européens à des niveaux historiquement bas.

Les marchés actions

Malgré les risques liés aux élections (France, Allemagne et Pays-Bas) et les crises (Catalogne, États-Unis et Corée du Nord, Brexit, etc.), les marchés financiers ont vécu une année pleine d'euphorie. C'est particulièrement vrai pour les marchés américains qui ont progressé tout au long de l'année (+ 25,08 % pour le Dow Jones, + 28,24 % pour le Nasdaq) pour atteindre des niveaux jamais vus. Le même mouvement de hausse est à signaler au Japon (+ 19,10 %) et dans une moindre mesure en Europe (+ 6,49 %). Les meilleures performances sont à mettre à l'actif des secteurs de la technologie, du luxe et de l'aéronautique.

Le marché immobilier

Le marché de l'investissement immobilier a atteint en 2017 un niveau comparable à celui de 2016. Les investisseurs se sont portés à 72 % sur le bureau, à 14 % sur le commerce, et également à 14 % sur la logistique et l'activité. Les produits de qualité sécurisés ont confirmé leur attractivité, si bien que les taux de rendement constatés sur les meilleurs immeubles de bureaux parisiens offerts à la vente sont proches de 3 %. L'appétit des investisseurs pour les VEFA en blanc constaté en 2016 s'est poursuivi en 2017.

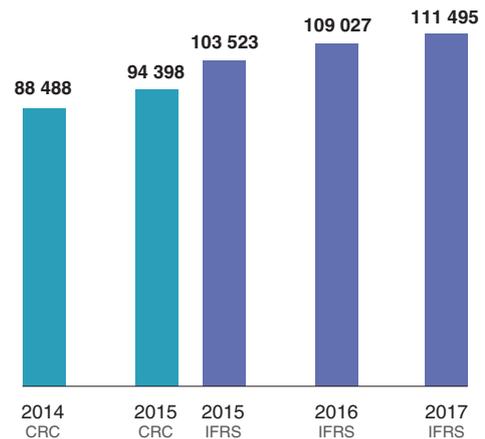
La politique d'investissement des Assurances du Crédit Mutuel

Les actifs des sociétés vie et non-vie gérés par les Assurances du Crédit Mutuel au 31 décembre 2017 s'élèvent à 85,8 milliards d'euros (en valeur nette comptable), en progression de 2,2 % par rapport à l'année 2016.

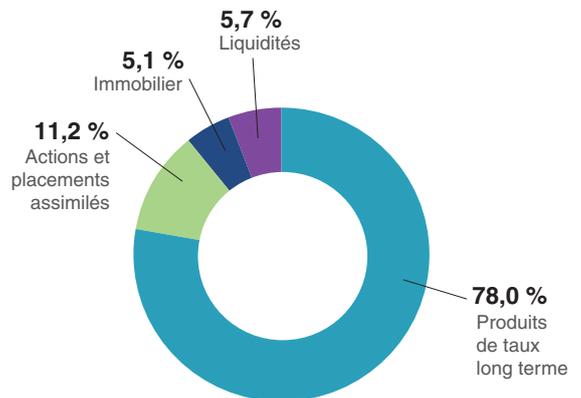
Près de 80 % des actifs gérés par les Assurances du Crédit Mutuel sont investis dans des produits obligataires de bonne qualité, qui assurent un rendement récurrent. Dans un contexte de faibles rendements des obligations d'État, 70 % des investissements obligataires de l'année ont été réalisés sur des émetteurs du secteur privé, notamment de l'industrie et de la banque/assurance. Les investissements aux travers de fonds dédiés au financement de l'économie (entreprises de taille moyenne, infrastructures, immobilier) se sont poursuivis.

La part des actifs de diversification a progressé et représente 16,3 % en 2017. Elle se répartit entre des placements actions et assimilés (11,2 %) et des placements immobiliers (5,1 %). Le portefeuille actions privilégie l'Europe, les secteurs de « croissance pérenne » (consommation, technologie), et les valeurs moyennes. La diversification internationale a aussi été renforcée cette année aux États-Unis et en Asie. Les placements en fonds non cotés (« capital investissement ») aux fortes espérances de rendement sur le long terme, ont également représenté une part croissante des investissements en actifs risqués en 2017.

Les placements immobiliers enfin ont été poursuivis en 2017 et représentent 4,4 milliards d'euros au 31 décembre 2017. Au cours de l'année, les investissements se sont principalement concrétisés sur des immeubles de bureaux en direct ou dans le cadre de club-deals, tandis que des participations ont été prises dans divers fonds immobiliers.



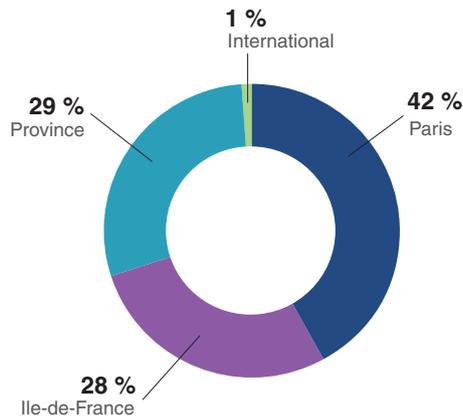
PLACEMENTS LIÉS AUX ACTIVITÉS D'ASSURANCE
(norme CRC jusqu'en 2015 et norme IFRS depuis 2016, en millions d'euros)



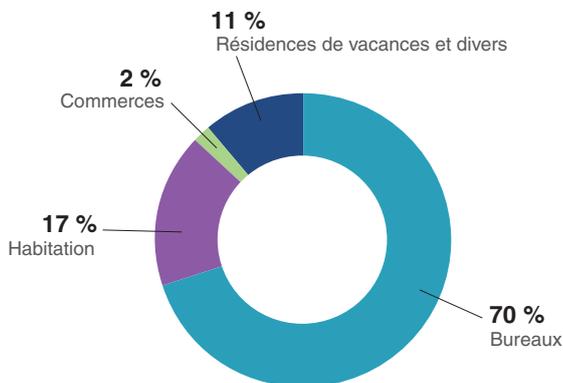
STRUCTURE DES ACTIFS
(sociétés vie et non-vie, au 31 décembre 2017)

Les taux de rémunération 2017

Dans un contexte de taux d'intérêt bas, le rendement global du portefeuille a été dilué à la fois par les investissements obligataires réalisés tout au long de l'année et par l'arrivée à terme d'obligations anciennes offrant des taux plus élevés que celui du portefeuille. Cette dilution n'impacte toutefois que modérément les taux de rémunération des contrats des Assurances du Crédit Mutuel, qui restent sur des niveaux proches de ceux de 2016.



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES ACTIFS IMMOBILIERS SUIVANT LA VALEUR D'EXPERTISE
(au 31 décembre 2017)



RÉPARTITION DES IMMEUBLES PAR NATURE PRINCIPALE D'AFFECTATION SUIVANT LA VALEUR D'EXPERTISE
(au 31 décembre 2017)



MARCHÉ DU PARTICULIER

En 2017, les Assurances du Crédit Mutuel ont poursuivi la refonte de leur offre pour l'adapter aux nouveaux usages des assurés ainsi qu'à l'évolution de la réglementation, notamment en assurance des emprunteurs. L'occasion de réaffirmer les valeurs de solidarité et de progrès qui animent le groupe.

Maintien de l'acceptation médicale : assurer tous les emprunteurs

Si le nouveau droit à la résiliation annuelle libéralise le marché de l'assurance des emprunteurs, il entraîne avec lui un véritable changement de paradigme. En effet, la fin de l'engagement de l'assuré sur toute la durée du prêt entérine l'atteinte au principe de mutualisation tarifaire, conçu à l'origine par les bancassureurs pour rendre accessible le crédit immobilier à tous leurs clients.

L'individualisation des primes qui en découle va certes profiter à certains emprunteurs (jeunes, cadres, non-fumeurs, etc.), mais va pénaliser surtout ceux présentant pour les assureurs un risque accru (travailleurs manuels, fumeurs, personnes âgées, etc.).

Même si elles déplorent cette évolution qui à terme pourrait priver de l'achat immobilier toute une partie de la population, notamment les plus fragiles, les Assurances du Crédit Mutuel l'ont anticipée et se sont déjà adaptées. Elles restent ainsi fidèles à leurs valeurs en proposant un dispositif unique, le maintien de l'acceptation médicale. Grâce à ce dispositif, lorsqu'un assuré est amené à réaliser un nouvel emprunt pour changer de résidence principale, les Assurances du Crédit Mutuel s'engagent à assurer son prêt*, sans aucune nouvelle formalité médicale, et ce, quel que soit son état de santé.

*Selon conditions figurant dans la notice d'information.

En refusant d'exclure certaines professions ou profils, en simplifiant les formalités médicales, en couvrant à tout moment le montant exact de l'emprunt, les Assurances du Crédit Mutuel réaffirment et mettent en œuvre leur vision solidaire de l'assurance des emprunteurs.

Assurance Accidents de la Vie : sécuriser le quotidien

Insuffisamment prévenus et largement répandus, les accidents de la vie courante (chutes, brûlures, etc.) sont un enjeu de santé publique majeur. 11 millions de personnes sont concernées chaque année, au premier rang desquelles les enfants. Dans la majorité des cas, les conséquences sont heureusement bénignes et légères ; mais elles peuvent aussi bouleverser la vie d'un individu et sa famille. Le contrat Assurance Accidents de la Vie répond aux deux situations. Simple arrêt de travail ou courte hospitalisation mais aussi invalidité et décès, ce contrat de prévoyance apporte à l'assuré et ses proches une solution clé en main pour la prise en charge des préjudices physiques, psychologiques, esthétiques et économiques. Grâce aux versements d'indemnités et/ou de rente, mais aussi à ses nombreuses prestations d'assistance qui facilitent le quotidien.



Packs UC : dynamiser l'épargne

Dans un contexte de taux bas, où les rendements des fonds en euros sont faibles, il faut continuer de proposer des solutions aux assurés désireux de dynamiser leur épargne. Les Packs UC, permettant de choisir la part fixe de l'épargne investie sur les marchés et /ou sécurisée sur le fonds en euros, ont donc été renforcés avec l'introduction du Pack Flex 50.

Si par définition un placement sur un support en unités de comptes (UC) peut générer une perte de capital pour l'assuré, tout est mis en œuvre pour limiter les risques. En premier lieu, il est orienté vers le Pack correspondant le mieux à son profil d'investisseur (âge, aversion au risque, patrimoine, connaissances financières). En second lieu, il a la certitude que la répartition fonds en euros/UC reste conforme à l'allocation de départ, un rééquilibrage étant effectué gratuitement chaque mois. En troisième lieu, il bénéficie d'un bonus de rémunération sur le fonds en euros en fonction de la part d'unités de compte détenue.

PNO : tranquilliser les propriétaires

Le contrat « Propriétaire non occupant » permet aux (co)propriétaires de se conformer à l'obligation d'assurance en responsabilité civile, de protéger l'appartement, maison ou immeuble mis en location,

mais aussi de sécuriser leur investissement. En effet, peut être souscrite dans cette offre, une garantie « Loyers impayés » pour se prémunir d'un locataire mauvais payeur. En outre, parce qu'un assureur ne peut se contenter d'être présent uniquement lors d'un sinistre, ce contrat facilite la vie quotidienne des propriétaires non occupant grâce à ses nombreuses prestations d'assistance incluses : dépannage gaz, plomberie ou serrurerie même hors sinistre, aide à la mise en location...

Assurance Véhicules Divers : anticiper la mobilité de demain

Les moyens de transports alternatifs – gyropode, gyroroue et autres trottinettes électriques – sont *stricto sensu* considérés comme des véhicules terrestres à moteur. Ce qui signifie qu'ils doivent être assurés au même titre qu'une voiture ou une moto. Les Assurances du Crédit Mutuel ont par conséquent développé une offre garantissant responsabilité civile et prise en charge des frais de justice en cas d'accident. Pour l'heure et en attendant une clarification de la réglementation, elle est adossée aux contrats d'assurance automobile et multirisques professionnels. Mais nul ne doute qu'elle sera amenée à se développer, la « micro mobilité urbaine » étant un phénomène grandissant.

MARCHÉ DES PROFESSIONNELS



Disposant d'une gamme complète de produits sur le marché des particuliers, les Assurances du Crédit Mutuel ont renforcé leur présence sur celui des professionnels. L'enjeu est d'apporter une solution simple et adaptée à chacun des acteurs - grandes et petites entreprises, travailleurs indépendants et salariés.

TNS Prévoyance : une offre remodelée

Médecins, avocats, commerçants, artisans, micro-entrepreneurs, les travailleurs indépendants sont près de 3 millions en France. Plus de la moitié ne bénéficie d'aucune protection complémentaire. Manque de temps, méconnaissance des risques encourus, montant des cotisations, les causes de cette moindre protection sont nombreuses. Les Assurances du Crédit Mutuel ont donc revu leur contrat TNS Prévoyance pour s'adapter pleinement aux exigences de cette population hétérogène dans ses activités, statuts et revenus, mais homogène dans ses besoins.

TNS Prévoyance offre la certitude d'être accompagné par un interlocuteur unique en matière de banque et d'assurance, un conseiller ancré dans le territoire et conscient de ses spécificités.

Maintien de revenus en cas d'arrêt de travail, remboursement des frais généraux de l'entreprise, une rente ou un capital pour les proches en cas de décès, la couverture est complète et de long terme. Les assurés déterminent eux-mêmes le montant de leur garantie et la cotisation est adaptée à leur situation personnelle et professionnelle.

Indemnités fin de carrière : une offre renforcée

Le principe de ce contrat reste identique : permettre aux entreprises d'anticiper les départs à la retraite de leurs salariés – synonyme de versement d'indemnités légales et obligatoires – en se constituant au fil de l'eau la provision nécessaire. Dans un contexte de taux bas et de faible rendement des fonds en euros, il était indispensable d'apporter une solution permettant de diversifier les investissements et de dynamiser l'épargne. C'est chose faite avec l'introduction des Packs UC dans l'offre Indemnités Fin de Carrière des Assurances du Crédit Mutuel. À l'instar de l'assurance-vie pour les particuliers, les Packs UC permettent aux entreprises de choisir la part investie sur les marchés et/ou sécurisée par les fonds en euros de l'assureur.

Santé collective : une offre appréciée

L'obligation pour les entreprises du secteur privé de proposer à leurs salariés un contrat collectif a permis aux Assurances du Crédit Mutuel de mettre en valeur leur savoir-faire en matière d'assurance santé.

Dans un marché en pleine mutation, elles proposent, tant du point de vue de l'entreprise que du salarié, une solution convaincante.

Les entreprises, de toutes les tailles, trouvent leur compte dans une offre dite « responsable » éligible aux avantages fiscaux et sociaux.

Les salariés bénéficient d'un socle de garanties qu'ils peuvent compléter à leur convenance tant en termes de garanties que de bénéficiaires. Tous profitent en exclusivité de la carte *Avance Santé*, qui permet de régler leurs dépenses de santé en France et en Europe sans avoir à en faire l'avance.

SERVICES NUMÉRIQUES

La technologie au service de l'humain

Les technologies digitales n'ont d'intérêt que si elles viennent faciliter la vie des assurés et des conseillers. C'est fort de cette conviction, portée par l'ensemble du groupe, que les Assurances du Crédit Mutuel ont poursuivi leur transformation numérique.

Pour les assurés, l'idée-force est de proposer des services simples et intuitifs en matière d'information et de conseil, de définition des besoins et de déclaration de sinistre. Des services incontournables, qui permettent non seulement aux Assurances du Crédit Mutuel d'affirmer leur identité d'entreprise innovante, mais surtout de répondre, avec un haut niveau de sécurité et de confidentialité, aux nouveaux usages.

Refonte de l'espace personnel : les assurances, c'est dans la poche

Le premier des services digitaux, c'est de mettre à disposition de l'assuré un espace personnel en ligne où il peut retrouver toutes les informations relatives à ses contrats. Garanties, cotisations, franchises, dossiers en cours, un clic suffit désormais pour voir d'un coup d'œil l'intégralité de sa couverture.

Plus complet, plus clair et plus ergonomique, l'espace personnel Assurances a également été doté de nouvelles fonctionnalités : demandes d'attestation et de carte verte, demande de remboursement de frais de santé et transmission de devis, ou encore visualisation de la valorisation des contrats d'assurance-vie. En outre, l'assuré accède à des informations et des messages de prévention pour éviter les mauvaises surprises et l'aider à anticiper. Enfin et surtout, en se connectant à son espace, l'assuré peut contacter directement son conseiller.

Déclarer un sinistre en quelques clics

Par définition, c'est au moment d'un sinistre qu'un assuré a vraiment besoin de son assureur. Il est par conséquent indispensable que ce moment clé de la relation client soit le moins contraignant possible. C'est pour cela que les Assurances du Crédit Mutuel ont mis au point l'e-déclaration de sinistre en ligne pour les particuliers assurés en Automobile et Habitation. Un service accessible, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, depuis l'espace personnel Assurances sur le site Internet et l'application mobile. En quelques minutes à peine, l'assuré renseigne les circonstances du sinistre en répondant aux questions posées et transmet les premiers justificatifs (constats, photos, factures). Puis, si nécessaire, un gestionnaire le rappelle pour lui demander des documents complémentaires. À tous moments, l'assuré peut suivre l'avancée de son dossier en ligne et obtenir les informations utiles à chaque étape de la gestion du sinistre (expertise, réparation, indemnisation). Déployée en mai 2017, l'e-déclaration a déjà prouvé qu'elle répondait à un véritable besoin puisqu'une déclaration sur cinq s'effectue désormais par ce canal. Elle fera l'objet d'autres développements courant 2018 pour toujours mieux accompagner l'assuré qui pourra directement contacter une entreprise ou un garage partenaires pour les réparations ou le prêt d'un véhicule de remplacement.



E-acceptation médicale : accélérateur de formalités

Dans cette même logique de simplification et d'accélération des démarches que doit effectuer un assuré, les Assurances du Crédit Mutuel ont lancé l'e-acceptation médicale en assurance des emprunteurs. Ainsi, dans le cadre de la souscription d'un contrat, l'assuré a la possibilité d'effectuer toutes ses formalités médicales en ligne, depuis son espace personnel. Déclaration de santé, questionnaire de santé, transmission de résultats d'analyses médicales, l'emprunteur complète son dossier et obtient immédiatement une réponse par SMS. Si ses déclarations le permettent, alors son adhésion est instantanément mise en place. En cas de refus ou d'ajournement, il est informé des démarches complémentaires à effectuer.

Trois photos pour un devis auto

Partant du constat que la réalisation d'un devis d'assurance automobile en ligne est longue et fastidieuse, les Assurances du Crédit Mutuel ont développé le devis trois photos. Cette solution permet d'obtenir immédiatement un devis personnalisé en photographiant seulement trois documents (certificat d'immatriculation, permis de conduire et relevé d'informations) avec son smartphone. Tarif, garanties, options, services d'assistance... un devis complet et compréhensible s'affiche en temps réel. Évidemment, si un document à photographier est manquant, il est possible d'aller au bout de la démarche en répondant à une ou deux questions seulement.

Cette innovation est disponible depuis la fin 2017, depuis les applications mobiles Crédit Mutuel et CIC. Accessible aux seuls clients bancarisés pour le moment, il sera ouvert à tous les prospects courant 2018.

Pour les conseillers, le fil conducteur a été de mettre en place des outils intégrés visant à les dégager des tâches chronophages et fastidieuses, à augmenter leur connaissance en matière de garanties et de besoins des clients, ainsi qu'à faciliter la prise de contact avec les prospects.

Un assistant virtuel pour plus de réactivité !

Quoi de pire pour un conseiller que de ne pas savoir répondre à un assuré ? C'est pour éviter ce genre de situation que les Assurances du Crédit Mutuel et Euro Information se sont associées à IBM pour déployer Watson, l'assistant virtuel en assurances habitation et automobile.

Détails des garanties, conditions de souscription d'un contrat, modalités de prise en charge, les conseillers peuvent, dès qu'ils en ressentent le besoin, poser en langage simple et naturel une question à l'assistant virtuel et obtenir instantanément une réponse précise.

Une question ? L'assistant virtuel a la réponse. Finies les recherches fastidieuses dans la base documentaire !

Un an après le lancement, la satisfaction est au rendez-vous. Trois quarts des requêtes obtiennent une réponse satisfaisante. Pour le dernier quart, souvent des cas complexes, les conseillers peuvent contacter par tchat ou téléphone les plateformes Gestel. Un résultat plus qu'encourageant en vue de l'extension du dispositif en assurances prévoyance et santé courant 2018.



Des transactions facilitées

Décès, accident, invalidité, maladie, hospitalisation, obsèques, dépendance... aborder les questions de prévoyance n'est pas vraiment une sinécure pour les conseillers. C'est pourtant essentiel. Pour les y aider, les Assurances du Crédit Mutuel ont développé Picaso - acronyme de Prévoyance individuelle, conseil, analyse et souscription. Un outil informatique qui permet de définir en quelques clics la couverture idéale.

Quelques questions sur sa situation familiale et professionnelle permettent de définir et prioriser les réels besoins d'un prospect en matière de prévoyance, à savoir « maintenir ses revenus », « préserver son cadre de vie », « protéger ses proches », « prévoir ses obsèques », « gérer son patrimoine » ou « financer son autonomie ». Pour chacun d'entre eux, Picaso fournit données, arguments et tarifs aux conseillers afin qu'ils puissent informer et convaincre leurs prospects.

Quelques mois après son lancement, Picaso est plébiscité par les réseaux qui y voient un moyen d'accroître leur connaissance et leur capacité de conseil, d'aborder plus facilement les questions de prévoyance et évidemment de faire souscrire des contrats. Une solution semblable, Peps - acronyme de Préconisation étude personnalisée santé - sera par conséquent déployée en assurance santé courant 2018.

En Assurance-vie, la montée en puissance des UC nécessite un suivi renforcé et une plus grande réactivité de la part des conseillers. C'est pour cette raison que les Assurances du Crédit Mutuel ont développé l'outil Multi-Formule. Auparavant, lorsqu'un assuré, détenteur d'un contrat d'assurance-vie multi-supports, souhaitait effectuer des versements sur différents fonds, le conseiller devait effectuer autant de transactions informatiques que de versements. L'outil Multi-Formule met fin à cette anomalie et permet au conseiller de dégager du temps et de se concentrer sur ses missions à valeur ajoutée.

LES ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL S'ENGAGENT



Les Assurances du Crédit Mutuel sont pleinement conscientes du rôle social et sociétal que doit jouer une entreprise. Au-delà des discours et des postures, c'est à travers leurs actions concrètes en faveur de la lutte contre le dérèglement climatique, de la prévention des risques, de l'égalité professionnelle et du bien-être des salariés qu'elles veulent incarner les valeurs de solidarité et de progrès dans une époque marquée par la défiance généralisée. Cette responsabilité, les Assurances du Crédit Mutuel l'exercent, au quotidien, envers leurs assurés, leurs salariés et la société.

Au service des assurés :

Les Assurances du Crédit Mutuel n'ont cessé et ne cesseront d'encourager les bonnes pratiques dans la lutte contre le dérèglement climatique et de contribuer à la cohésion sociale au travers de garanties favorisant les comportements et investissements verts et vertueux. Ainsi, en assurance automobile, les assurés effectuant peu de kilomètres chaque année (moins de 6 000 km) bénéficient d'une réduction tarifaire. Un avantage également accordé à ceux acceptant l'utilisation de pièces de réemploi lors des réparations de carrosserie ou d'ornement. De même, les assurés sont incités à utiliser leur vélo, les transports en communs ou le covoiturage pour se rendre au travail puisqu'ils ont la certitude d'être protégés sur leur trajet travail-domicile. Enfin, les propriétaires des voitures électriques bénéficient d'une tarification spécifique et de garanties élargies à la batterie et aux câbles de raccordement.

Les plateformes de gestion sont un véritable relais de cette politique au service des assurés. Si leur premier objet est de tout mettre en œuvre pour accélérer les indemnisations et les réparations, elles apportent aussi des conseils pratiques et circonstanciés au moment du sinistre et sur les conséquences pécuniaires et psychologiques de l'événement subi par l'assuré qui peuvent parfois bouleverser sa vie. Malgré l'augmentation des portefeuilles et la permanence des événements climatiques, le nombre global d'appels aux plateformes restent stable.



ASSURANCES DE BIENS



ASSURANCE SANTÉ



PRÉVOYANCE ET EMPRUNTEURS



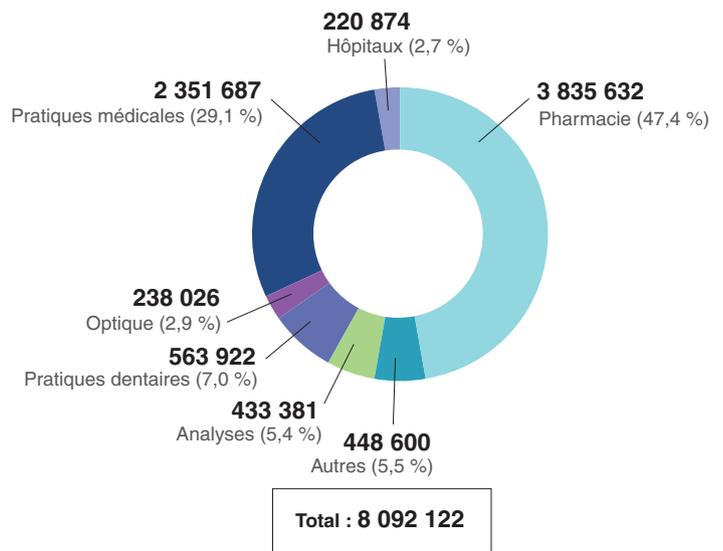
ASSURANCE-VIE

Les plateformes Constatel (au service des assurés) et Gestel (au service des réseaux) ont répondu à plus de quatre millions d'appels en 2017.

En assurances de personnes, l'accent est mis sur l'accès aux soins des plus fragiles. D'une part, les réseaux disposent de contrats de complémentaire santé, éligibles aux aides de l'État ; d'autre part, avec les garanties « Intégral », l'assuré bénéficie des partenariats noués avec des professionnels de l'optique et de la prothèse auditive en ayant la certitude de n'avoir aucun reste à charge.

En outre, depuis plus de dix ans, la carte *Avance Santé* est un véritable facilitateur d'accès aux soins, puisqu'elle permet de ne pas avancer les frais de santé et de ne régler que le reste à charge après remboursements.

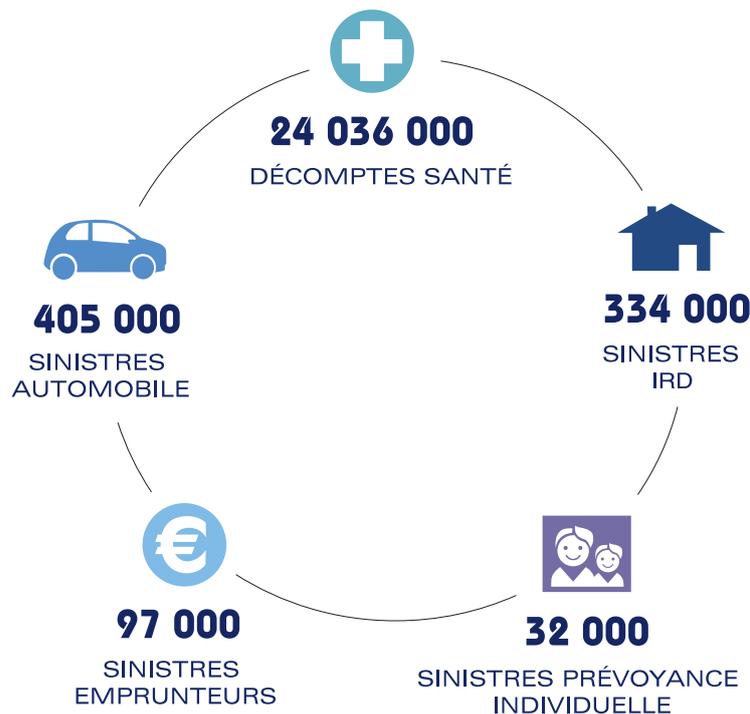
En assurance des emprunteurs, avec le maintien de l'acceptation médicale, les Assurances du Crédit Mutuel s'engagent à accompagner leurs assurés tout au long de leur parcours d'emprunteur quelle que soit l'évolution de leur état de santé.



NOMBRE D'UTILISATIONS DE LA CARTE AVANCE SANTÉ EN 2017

PRESTATIONS ET SINISTRES TRAITÉS

(en nombre, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017)



Au service des salariés :

Avant que la question de l'égalité homme-femme soit au centre de l'attention médiatique, les Assurances du Crédit Mutuel se sont engagées en faveur de l'égalité professionnelle, à travers la signature d'un accord entre la direction générale et les partenaires sociaux en janvier 2017. Celui-ci indique la marche à suivre d'ici à 2020 pour réduire au maximum les inégalités salariales entre hommes et femmes, favoriser l'égalité des chances dans l'accèsion aux postes d'encadrement et l'accès à la formation. Un plan ambitieux qui s'accompagne d'une sensibilisation des managers désormais épaulés par des outils statistiques leur permettant de prendre leur décision (augmentation, promotion, plan de formation) en pleine connaissance de cause.

Au nom du respect de l'environnement, les Assurances du Crédit Mutuel incitent fortement leurs salariés à privilégier les modes de transport doux et non polluants. Les cyclistes bénéficient d'une prise en charge d'une partie de leur abonnement à un système de location de vélo en libre-service et vingt tickets de transports en commun leur sont offerts chaque année. Les covoitureurs bénéficient de facilités de stationnement. Ceux qui privilégient le train à la voiture profitent gratuitement d'une navette réservée aux salariés pour le trajet gare-lieu de travail. Pour aider les salariés à adopter les bons gestes, un espace d'informations « Être éco-citoyen au travail » a été mis à leur disposition et le site Optimix permet de trouver facilement un covoitureur.

Par ailleurs, chaque salarié des Assurances du Crédit Mutuel bénéficie d'une assurance prévoyance et d'une complémentaire santé de premier plan, pour lui et sa famille. Les parents peuvent obtenir une indemnité financière couvrant une part non négligeable de leur frais de garde. Les salariés, qui font face à la perte d'autonomie d'un proche ou à des problèmes personnels, peuvent compter sur un soutien psychologique professionnel, gratuit et anonyme.

Par ailleurs, les collaborateurs strasbourgeois des Assurances du Crédit Mutuel accèdent sur demande à un certain nombre de services leur facilitant le quotidien. Ils peuvent adhérer à une AMAP pour obtenir, chaque semaine, un panier de légumes, bio et locaux ; ils ont accès à une médiathèque où ils peuvent emprunter livres, BD et films pour toute la famille ; ils bénéficient d'une salle de sport et d'un espace de restauration agréable et rénové sur leur lieu de travail.



Au service de la société :

Fidèles à leurs valeurs mutualistes, les Assurances du Crédit Mutuel mettent en œuvre leur responsabilité sociale et environnementale dans leur politique d'investissement, via une démarche dite « ESG » (Environnement, Social, Bonne Gouvernance). Celle-ci vise à privilégier notamment les investissements respectueux de l'environnement et de bonnes pratiques sociales.

Au-delà des investissements financiers, les Assurances du Crédit Mutuel défendent les bonnes pratiques du développement durable au quotidien. Ainsi, le tri et recyclage des déchets ont été optimisés, les locaux ont été rénovés pour réduire leur consommation énergétique, et l'usage du papier a été considérablement limité.

Parce que par essence les Assurances du Crédit Mutuel ont vocation à aider le plus grand nombre, elles délivrent un message fort de prévention des risques sanitaires et psychosociaux. À travers des opérations pérennes et ciblées, tel le stage de conduite, en partenariat avec l'Automobile Club Association, pour les jeunes conducteurs novices. Mais aussi, au-delà de leur communauté d'assurés, à travers des opérations plus larges et événementielles, comme le Forum Santé, qui s'est tenu fin 2017 à Obernai en Alsace, pendant lequel le grand public a pu écouter conseils et recommandations de professionnels de la santé et du bien-être.

Parallèlement, les Assurances du Crédit Mutuel ont noué des partenariats avec des acteurs de la santé reconnus. Grâce à Audika, spécialiste de l'appareillage auditif, les assurés ont la possibilité de suivre gratuitement un test d'audition dans leur caisse de Crédit Mutuel.

S'il faut prévenir, il faut aussi guérir. Ainsi, les Assurances du Crédit Mutuel mènent des actions de mécénat en faveur de Gustave Roussy, acteur majeur de la recherche contre le cancer, et plus particulièrement de la lutte contre le mélanome. Elles financent également l'association Optique Solidaire qui facilite l'accès aux soins ophtalmologiques et optiques pour les bénéficiaires de l'aide à la complémentaire santé (ACS).

Autant d'actions qui prouvent l'engagement des Assurances du Crédit Mutuel pour une entreprise plus humaine, une société plus juste et un environnement plus sain.



Assurances Crédit Mutuel



Groupe des Assurances du Crédit Mutuel
Siège social : 34 rue du Wacken - 67906 Strasbourg Cedex 9
Téléphone : 03 88 14 90 90 - <https://acm.fr>