

DIE CRÉDIT MUTUEL-GRUPPE IM

Überblick

AUSGABE
2018

TREND
**DIE ERWEITERTE
KUNDENBEZIEHUNG**



**DAS
GENOSSENSCHAFTLICHE
MODELL**

**EIN LEBENDIGES UND
FRUCHTBARES ÖKOsystem**

**DER START UP-GEDANKE
WAS STECKT DAHINTER?**

INNOVATION IM BLICKFELD

KÜRZERE
WEGE
BESCHLEUNIGTE
ENTWICKLUNG
NEUE
MÖGLICHKEITEN
SO SCHAFFEN
WIR DIE BANK
VON MORGEN



DOPPELINTERVIEW
04 MIT DEM PRÄSIDENTEN UND DEM GENERALDIREKTOR

PROfil
08 DER MENSCH IM MITTELPUNKT UNSERER ORGANISATION
12 CREDIT MUTUEL-GRUPPE - KENNZAHLEN 2017

Tends
14 DIE ERWEITERTE KUNDENBEZIEHUNG
14 • Der Kunde im Zentrum unserer Entwicklung
16 • Die Bank von morgen, schon heute
18 • Immer näher am Kunden und dessen Herausforderungen

IDentität
20 DER START UP-GEDANKE HINTER DER MARKE
20 • Eine Bank, die ihren Kunden gehört: das ändert alles
22 • Unsere Werte sind das Programm für die Bank von morgen

MEHRwert
24 AUSWEITUNG UNSERES MULTISERVICE-ANSATZES
24 • Pluralismus in der Bank
28 • Integrierte Dienstleistungen mit hoher Wertschöpfung

ZUSAMMENarbeit
30 EIN LEBENDIGES UND FRUCHTBARES ÖKOLOGISCHES SYSTEM
30 • Unsere regionalen Verbände
32 • Unsere föderalen Kassen

MUSIK
34 DIE PLAYLIST DES CREDIT MUTUEL



DIE WELT VON MORGEN

NICOLAS THÉRY, Präsident des nationalen Dachverbands des Crédit Mutuel.
PASCAL DURAND, Generaldirektor

Welche wichtigen wirtschaftlichen und finanziellen Trends prägten das Bankwesen 2017 in Frankreich, Europa und der Welt 2017?

Nicolas Théry : Der vorherrschende Trend hat sich 2017 weiter fortgesetzt und verstärkt, d.h. der zunehmende Konkurrenzdruck im Bereich neuer Technologien, insbesondere das Auftreten neuer digital ausgerichteter Marktteilnehmer im Bereich Finanzdienstleistungen, die uns zu mehr Innovation und Reaktionsstärke zwingen. Hinzu kommt ein stärkeres Risikobewusstsein der Bürger in Bezug

auf ihre Daten und ihre elektronische Identität, das ein immer anspruchsvolleres Datenschutzniveau erfordert. **Wir stehen vor einer neuen Welt.** Einer Welt, in der die Grenzen zwischen Banken und Finanzen verschwimmen. Einer Welt, in der es keine Sicherheiten mehr gibt und in der Institutionen, die in der Vergangenheit verharren, vom Untergang bedroht sind. Und in der sich großartige Chancen für zukunftsorientierte Unternehmen wie den Crédit Mutuel bieten. Ich bin überzeugt, dass der Crédit Mutuel besser aufgestellt ist als andere, um diese Herausforderungen zu meistern.

Pascal Durand : Für mich sind zwei Punkte entscheidend. Zum einen das Niedrigzinsumfeld mit einem Übermaß an Liquidität und historisch niedrigen Risikoniveaus sowie einem äußerst hohen Volumen an Sichteinlagen. Zum anderen aufsichtsrechtliche Entwicklungen, die das bisherige Modell der Beziehung zwischen Bank und Kunde in Frage stellen könnten, und hier denke ich insbesondere an die neue Richtlinie in Bezug auf Zahlungsdienstleistungen.

Das Jahr 2017 war von zahlreichen Gerichtsentscheiden geprägt, die den Rechtsstreit zwischen der Geschäftsleitung von Crédit Mutuel Arkéa und dem Nationalverband des Crédit Mutuel beendeten. Wo stehen wir heute?

Nicolas Théry : Die Geschäftsführer von Crédit Mutuel Arkéa hatten versucht, über den Rechtsweg die Existenz der Crédit Mutuel-Gruppe als Ganzes in Frage zu stellen. Sie hielten an der Existenz zweier Unternehmen fest, die miteinander konkurrieren. Im Juni 2017 bestätigte die Wettbewerbsbehörde, dass der Crédit Mutuel „ein Unternehmen im Sinne des Wettbewerbsrechts“ sei. Anschließend fochten sie die Verwendung von „Crédit Mutuel“ als Marke an. Sowohl das Berufungsgericht in Paris als auch das Amt der Europäischen Union für geistiges Eigentum bestätigten die Realität der Marke Crédit Mutuel. Und schließlich bestätigte der Staatsrat 2018 durch die Anerkennung der Satzung des Dachverbands und die allgemeinen Entscheidungen über die Solidarität und die interne Revision die Stichhaltigkeit der Funktion und der Aufgaben des Dachverbandes, die bereits vom Gerichtshof der Europäischen Union anerkannt worden waren. Es wurde somit Recht gesprochen. Der Crédit Mutuel ist ein vereinter und diversifizierter Konzern, der in wettbewerbs- und aufsichtsrechtlicher Hinsicht eine Einheit bildet und über eine Marke verfügt, die nicht anfechtbar ist. Die EZB und die ACPR begrüßten außerdem die vor zwei Jahren durch den Dachverband unter der Leitung von Pascal Durand auf den Weg gebrachten Reformen. Mehr denn je müssen wir uns auf die Herausforderungen konzentrieren und die Bank für die Kundenbeziehung von morgen neu definieren.

Wie beurteilen Sie die Geschäftsergebnisse der Crédit Mutuel-Gruppe für das Jahr 2017?

Pascal Durand : Ohne die außerordentliche Körperschaftssteuer in Höhe von 337 Millionen hätte die Gruppe 2017 das beste Ergebnis ihrer Geschichte erzielt. Die 3,05 Milliarden bringen dennoch den Erfolg des Geschäftsmodells des Crédit Mutuel zum Ausdruck, der sich über sein Kerngeschäft hinaus diversifiziert hat. Ich bin stolz darauf, dass alle Verbände, die zum Crédit Mutuel gehören, zu dieser Leistung beigetragen haben. Dieses Ergebnis verstärkt unseren CET 1-Solvabilitätskoeffizienten, der Ende 2017 17,4% erreicht und damit weit über den gesetzlichen Anforderungen liegt. Dank dieses Sicherheitspolsters können wir den Herausforderungen von morgen gelassen entgegensehen, ohne jedoch in Lethargie zu verfallen.

„Die Ergebnisse des Crédit Mutuel belegen den Erfolg unseres Geschäftsmodells...“

Herausforderungen mit neuen Spielregeln, Geschäftsbereiche im permanenten Wandel, eine immer leistungsfähigere Technologie, die Digitalisierung aller Marktteilnehmer: Wie bereitet sich der Crédit Mutuel auf diesen Wandel vor?

Nicolas Théry : Zu unseren größten Vorteilen zählen **unsere Technologie und unsere Innovationsfähigkeit.** Technologie ist für uns kein Zwang sondern eine bewusste Entscheidung. Heute geht es darum, digitale Mittel einzusetzen, um die Entwicklung des genossenschaftlichen Kundenkreises in jeder Kasse und lokalen Niederlassung zu fördern. Es geht nicht darum, eine rein virtuelle Beziehung ohne menschliches Gesicht zu schaffen,



sondern, im Gegenteil, eine „erweiterte Beziehung“ zwischen den Kassen und lokalen Niederlassungen und ihren Kunden und Gesellschaftern zu schaffen.

Ich bin überzeugt, dass das Genossenschaftsmodell mit Hilfe der Technologie zu neuen Ufern aufbricht. Sie steht im Mittelpunkt unserer Strategie, die sich an drei Grundbegriffen ausrichtet:

- **Schutz des Einzelnen**, zum Beispiel durch eine lebenslange Krankenversicherung, die alle erhöhten Risiken abdeckt.
- **Schutz der digitalen Privatsphäre**. Besser als andere können wir uns verpflichten, unsere Kundendaten nicht zu vermarkten. Die Beratungspflicht muss stärker im digitalen Bereich umgesetzt werden.
- **Sicherheit von IT- und Finanzsystemen**. Dies muss ebenfalls Bestandteil der neuen genossenschaftlichen Verpflichtungen sein.

Aber die Technologie ist nicht unser einziger Pluspunkt. **Die Solidität des Crédit Mutuel, unsere Marken sowie unser genossenschaftliches Modell** sind ebenfalls wichtige Vorzüge, mit denen wir die Bank von morgen schaffen. Und wir machen uns nichts vor, unsere Zukunft hängt nicht von unseren Errungenschaften ab, sondern davon, wie wir diese zukunftsorientiert einsetzen. Es ist Zeit zum Handeln. **Die Welt von heute wartet nicht auf uns!**

„Die Welt wartet nicht auf uns.... Technologie, die Solidität des Crédit Mutuel, unsere Marken sowie unser genossenschaftliches Modell sind wichtige Vorzüge, mit denen wir die Bank von morgen schaffen.“

Wie entwickelt sich die Retailbank? Und spielt die lokale Kasse immer noch eine zentrale Rolle?

Pascal Durand : Im Retail Banking-Modell zeichnen sich zwei Trends ab, die folgende Ebenen betreffen: Die Beziehungsebene, die uns bekannt ist und die auf einer nachhaltigen Vertrauensbeziehung basiert. Die Transaktionsebene, in der Kunden permanent Angebote von Banken vergleichen und sich immer für das Beste entscheiden. Der Crédit Mutuel setzt eindeutig auf das Beziehungsschema, und in diesem kommt der lokalen Kasse eine entscheidende Rolle zu, denn Kundennähe ist ein entscheidender Vertrauensfaktor.

Es ist die Aufgabe der lokalen Kasse, unseren Slogan „Eine Bank, die ihren Kunden gehört, das ändert alles“ im Alltag zu beweisen und mit Leben zu füllen.

Kundenberater werden seit einigen Monaten von künstlicher Intelligenz begleitet. Besteht das Risiko, dass es künftig weniger Berater geben wird?

Nicolas Théry : Es besteht die Angst, dass ein allwissender Roboter die Mitarbeiter ersetzt, aber das ist keinesfalls unser Ziel. Mit Watson wollen wir dafür sorgen, dass unsere Berater ihren Kunden zur Verfügung stehen und zur Steigerung unseres Umsatzes beitragen. Unser vorrangiges Ziel ist die Entwicklung des Geschäfts und nicht die Einsparung von Kosten. Watson ist ein virtueller Assistent, der den Beratern Zeit sparen helfen und ihre Arbeit erleichtern soll. Er ist ein Serviceinstrument, das eine „erweiterte Beziehung“ zwischen dem Kunden und seinem Berater ermöglicht. Beim Crédit Mutuel wird die Technologie den Menschen nicht ersetzen, sondern sie wird in den Dienst des Menschen gestellt. Für uns zählen die Kunden und die Qualität unserer Dienstleistungen. Unser Wesen kommt in der absoluten Priorisierung der Kundenbeziehung zum Ausdruck. Ein offenes Ohr für die Belange der Kunden und ein globaler Ansatz, anstatt einfach nur Produkte zu verkaufen. Die Zukunft der Retailbank wird nicht von ihrem Vertriebsnetz abhängen (physisch oder phygital). Der wichtigste Erfolgsfaktor besteht darin, eine umfassende Vertrauensbeziehung mit unseren Kunden zu schaffen.

Wie würden Sie die Besonderheit des genossenschaftlichen Modells erklären?

Pascal Durand : Genossenschaftlich handeln ist das Gegenteil von individualistisch handeln. Es bedeutet, eine langfristig ausgerichtete Beziehung mit seiner Gemeinschaft zu führen und zu verstehen, dass Solidarität keine Last sondern eine Chance ist. Beim Crédit Mutuel kommt diese Solidarität durch die Anerkennung der Marke in den Ergebnissen verschiedener Umfragen in Frankreich (bevorzugte Marke der Franzosen im Posternak-Barometer), aber auch in der internationalen Finanzwelt (beste französische Bankengruppe im Ranking von World Finance und Global Finance) zum Ausdruck.

Unser Erfolg ist das Ergebnis unseres Modells, in dem jede Einheit ihre Entwicklung eigenständig vorantreiben kann und gleichzeitig unter dem Schutz der Solidarität des Konzerns steht, die uns alle vereint.



**CRÉDIT MUTUEL
DIE KUNST DER
AUSZEICHNUNG**

**Bevorzugte Marke
der Franzosen im
Bankensektor**

(Barometer Posternak/Ifop
1. Quartal 2018)

**Nummer 1
im Bankensektor
beim Podium de
la Relation Client
zum 11. Mal**

(BearingPoint –
Kantar TNS)



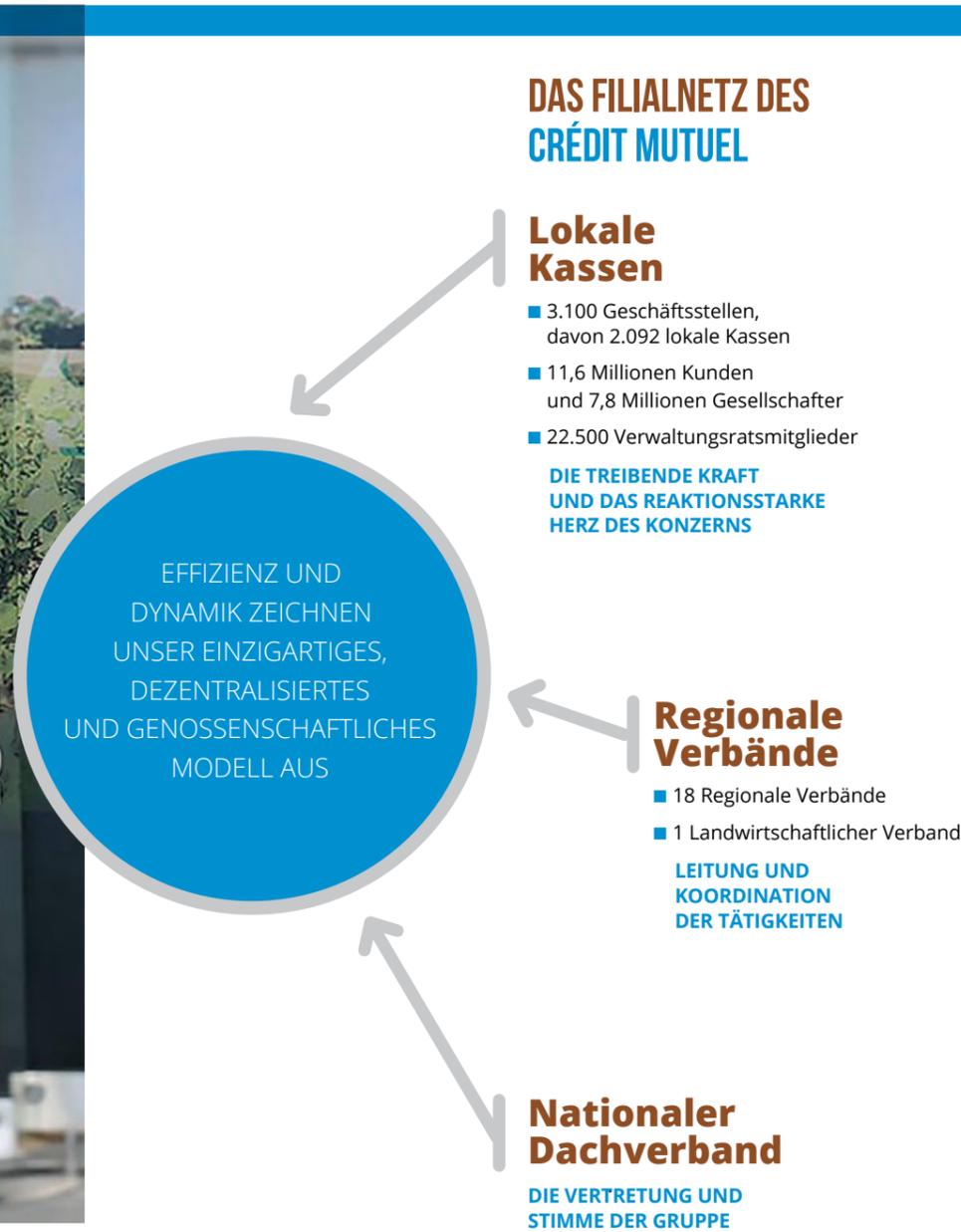
**An der Spitze
der französischen
Banken
„The World's Best Developed
Market Banks 2017“
zum vierten Mal**

(Global Finance)



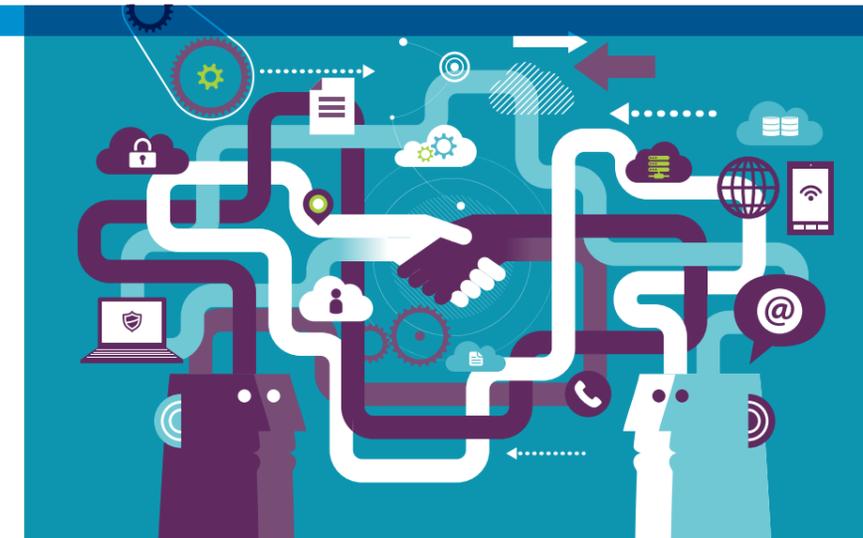
DIE LOKALEN KASSEN:

AKTIVE ENTSCHEIDUNGSORGANE AM PULS DER REGIONALEN HERAUSFORDERUNGEN



DER CRÉDIT MUTUEL IN KÜRZE

- Bei den Hauptversammlungen des Crédit Mutuel, die jährlich von jeder lokalen Kasse organisiert werden, sind alle Gesellschafter gleich stimmberechtigt: eine Person = eine Stimme. Dieses demokratische Prinzip ist das wichtigste Unterscheidungsmerkmal des Crédit Mutuel, das sein operatives Modell bestätigt.
- Die 2.092 lokalen Kassen bilden den Grundstein der Organisationsstruktur des Crédit Mutuel. Sie gelten als Kreditinstitute im Sinne des Bankenrechts, und ihre Tätigkeit ist von Energie und unternehmerischer Dynamik in allen Regionen geprägt.
- Die 18 regionalen Verbände decken das gesamte französische Staatsgebiet mit allen Regionen ab. Hinzu kommt der Verband des Crédit Mutuel Agricole et Rural (FCMAR), der sich auf nationaler Ebene um die Landwirtschaft kümmert und die Strategie des Konzerns auf regionaler Ebene umsetzt. Sie alle gehören dem Nationalen Dachverband des Crédit Mutuel (CNCM) an.
- Der Nationale Dachverband des Crédit Mutuel ist das zentrale Organ des Netzwerks. Seine Aufgabe besteht insbesondere darin, die kollektiven Interessen zu vertreten, die Marke „Crédit Mutuel“ zu schützen und zu fördern, die sein geschütztes Eigentum ist, sowie die aufsichtsrechtliche Einheit der Gruppe zu wahren. Die Zentrale Kasse, sein Finanzorgan, organisiert die finanzielle Solidarität des Crédit Mutuel.



CRÉDIT MUTUEL-GRUPPE

31,6 Millionen Kunden

GEMEINSAM VORANKOMMEN: UNSERE WICHTIGSTEN TOCHTERGESELLSCHAFTEN UND PARTNERSCHAFTEN

<p>VERSICHERUNGEN</p> <p>Assurances Crédit Mutuel</p> <p>NEA</p> <p>PARTNERS</p> <p>AMGEM</p> <p>SURAVENIR</p> <p>SURAVENIR ASSURANCES</p>	<p>BANK UND FINANZ</p> <p>BANQUE EUROPÉENNE Crédit Mutuel</p> <p>CIC</p> <p>CIC Iberbanco</p> <p>FORTUNED</p> <p>monabanq</p>	<p>TECHNOLOGIE</p> <p>EURO INNOVATOR</p> <p>lyf pay</p> <p>leetchi</p>	<p>IMMOBILIEN</p> <p>ARMORIQUE HABITAT</p> <p>ataraxia</p> <p>CM-CIC Immobilier</p> <p>Soderec</p>	<p>VERBRAUCHERKREDITE</p> <p>COFIDIS</p> <p>BANQUE CREDIT</p> <p>Financo</p>	<p>SPEZIALISIERTE GESCHÄFTSBEREICHE</p> <p>eps</p> <p>CM-CIC Factor</p> <p>FACTOFRANCE</p> <p>Homiris</p> <p>Crédit Mutuel Mobile</p> <p>LA FRANCAISE</p>	<p>INTERNATIONAL</p> <p>BMCE BANK</p> <p>BANQUE DE LUXEMBOURG</p> <p>BANQUE DU TUNISIE</p> <p>beObank</p> <p>TARGO BANK</p>
---	--	---	---	---	--	--

LOKALE EXZELLENZ MIT INTERNATIONALER AUSSTRAHLUNG

Die Crédit Mutuel-Gruppe ist vorrangig als kundennahe Bank in Frankreich bekannt, sie setzt ihre Fachkompetenz jedoch zunehmend auf internationaler Ebene ein. **Gestützt durch die Vitalität ihrer Organisationsstruktur und die Dynamik ihrer Ergebnisse** setzt die Gruppe ihre Entwicklung in Frankreich, Europa und der Welt fort, und strahlt die Werte aus, für die sie einsteht und die ihre Identität bestimmen, **für ein nachhaltiges Wachstum im Dienst der Wirtschaft.**





CRÉDIT MUTUEL-GRUPPE

31,6
Millionen Kunden

5 767
Geschäftsstellen

82 000
Mitarbeiter



EIN WICHTIGER AKTEUR
IM ALLFINANZGESCHÄFT IN FRANKREICH

17,0%
Marktanteil bei
Bankkrediten

15,5%
Marktanteil im
Einlagengeschäft



UNTERSTÜTZUNG DER ENTWICKLUNG
DER LOKALEN WIRTSCHAFT IN DEN REGIONEN

771,6
Mrd. €
Sparvolumen

374,2
Mrd. €
Einlagen

434,7
Mrd. €
Kreditvolumen



EIN LEISTUNGSFÄHIGES
VERSICHERUNGSANGEBOT

Über
15 Millionen
Versicherte

Über
40 Millionen
Verträge

Die Versicherungssparte trägt
33,4%
zum **Nettoergebnis**
der Gruppe bei



EINE ÄUSSERST SOLIDE
FINANZIELLE BILANZ

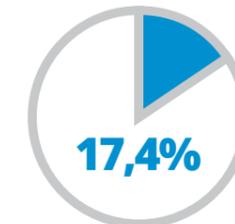
Nettobankertrag
17.748
Mio. €

Nettoergebnis
ohne Anteile
Konzernfremder
2.978
Mio. €

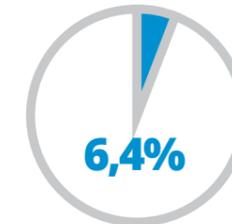
Eine starke
finanzielle Basis
52.370
Mio. €
Eigenkapital ohne Anteile
Konzernfremder



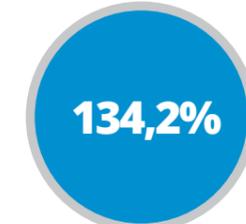
EINE DER FÜHRENDEN
FRANZÖSISCHEN BANKEN



Common Equity
Ration Tier One



Leverage Ratio



Liquidity
Coverage Ratio



EINE FINANZSTRUKTUR AUF
LES MEILLEURS STANDARDS EUROPÉENS

Investitionsmittel
Reservequote aus dem
Ergebnis 2017
96%

34.
Platz der Weltrangliste
Der Crédit Mutuel verbessert
sich um zwei Plätze



EIN VERTRAUENSWÜRDIGER
EMITTENT



STANDARD & POOR'S
mit stabilem Ausblick



Trends

DIE ERWEITERTE KUNDENBEZIEHUNG

Der digitale Wandel beschleunigt sich und verändert die Kundenbeziehung grundlegend. Neues Benutzerverhalten, neue Erwartungen, neue Reflexe... Das Ökosystem wandelt sich und die Crédit Mutuel-Gruppe hat sich schon seit langer Zeit darauf vorbereitet und ein breites Spektrum an technologischem Know-how entwickelt. Neue Kanäle für die Kundenbeziehungen, Einführung neuer Dienstleistungen, fortlaufende Unterstützung von Innovationen: viele Hebel, die der Konzern in Bewegung setzen kann, um die Beziehungen mit den Kunden zu vertiefen und ihnen bereits heute das Beste aus der Bank von morgen bereitzustellen....

DER KUNDE IM ZENTRUM ALLER UNSERER ENTWICKLUNGEN

**SCHULUNGSMASSNAHMEN:
der Schlüssel zum Erfolg**

- + 68.000 Mitarbeiter wurden 2017 geschult
- + 5% der Lohnsumme
- 2,3 Millionen Stunden Zeitaufwand für Schulungsmaßnahmen

Ein einzigartiger persönlicher Assistent



Der von Crédit Mutuel Arkéa ins Leben gerufenen Max stellt eine einfache, neutrale und effiziente Antwort auf die täglichen Bedürfnisse der Verbraucher dar.

Zum Angebot der innovativen Anwendung gehören: Bank- und Versicherungsdienstleistungen, persönliche und Concierge-Services sowie persönliche Beratung.

In einem von technologischem und gesellschaftlichem Umbruch geprägten Umfeld stehen unsere Kunden mit ihren Wünschen, neuen Gewohnheiten und Prioritäten mehr denn je im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns. Die konzernweit eingesetzte technologische Innovation bietet eine großartige Gelegenheit, noch mehr Kundennähe zu erreichen. Erleichterung des Kundenalltags, schnellere Interaktion zwischen Angebot und Bedarf, Verbesserung der Servicequalität: dies sind die vorrangigen Ziele des Crédit Mutuel.

ERLEICHTERUNGEN IM ALLTAG

Um das Leben ihrer Kunden einfacher zu gestalten, setzt die Crédit Mutuel-Gruppe auf eine **kontinuierliche und ambitionierte Innovationsdynamik**. Mobil- und Tele-Banking, Wohnraumüberwachung, elektronische und mobile Zahlungsdienste: Mit einem diversifizierten und maßgeschneiderten Angebot,

das höchsten Sicherheitsstandards gerecht wird, positioniert sich die Gruppe als echter Partner im Kundenalltag.

Unabhängig davon, welche Art der Kontaktaufnahme gewählt wurde – Geschäftsstelle, festes oder mobiles Internet per Smartphone oder Tablet, Telefon, verschlüsselte E-Mails, Zahlungsdienste, soziale Netzwerke – es gibt neue Funktionalitäten, die den Zugang zu einem breiten Produkt- und Serviceangebot erleichtern. Antragstellung auf Distanz, elektronische Vorgänge und Unterschriften, Kontoabfragen und Verträge: das gesamte Angebot der Gruppe soll es den Kunden ermöglichen, wertvolle Zeit zu sparen und **eine persönliche, effiziente und positive Beziehung mit ihrer Bank zu erleben**.

Eine technologisch
ausgerichtete Gruppe
100 %
Menschlich



Elementar, mein lieber Watson! Der virtuelle Assistent für Berater 2.0,

der sowohl E-Mails analysiert als auch als virtueller Assistent fungiert. WATSON unterstützt in erster Linie Berater, die weiterhin bevorzugte Gesprächspartner der Kunden sind.

Die neue „kognitive“ Lösung sorgt für mehr Reaktionsstärke und Relevanz bei den Antworten auf die an die Berater adressierten E-Mails. Letztere können sich damit auf die persönlichere Ebene der Kundenbeziehung konzentrieren, die auf Zuhören, Beratung und Effizienz basiert.



Digitalelement vôtre

DREI FRAGEN AN FRANTZ RUBLÉ,

Generaldirektor von Euro-Information innerhalb des Crédit Mutuel

Die Crédit Mutuel-Gruppe ist marktführend im digitalen Bereich. Was sind hier die entscheidenden Vorteile?

Frantz Rublé : Mit einem Informationssystem, das von allen 15 Verbänden des Crédit Mutuel genutzt wird, bereiten wir uns seit Jahren auf das digitale Zeitalter vor. Im Einklang mit den Prinzipien unserer Gründer haben wir innerhalb des Konzerns ein einziges IT-System für den Bank-, Versicherungs- und Dienstleistungsbereich entwickelt. Wir waren die ersten oder unter den ersten, die mit Bankkarten, Automaten, Minitel, Internet und mobilen Apps experimentierten... und heute auch mit künstlicher Intelligenz.



Wie wird die Kundenerfahrung in der Gruppe im digitalen Zeitalter neu definiert?

F.R. : In einer Welt im Wandel findet die Digitalisierung praktisch in allen gängigen Bankgeschäften statt. Mit 139 Millionen über Internet Banking getätigten Überweisungen in 2017 (+11% in einem Jahr) und 1,3 Mrd. Verbindungen (davon 56% über unsere mobilen Apps) steht der digitale Kontakt heute an erster Stelle.

Diese Entwicklung geht mit einer sehr starken Verhaftung unserer Kunden mit der direkten Beziehung zwischen ihnen und ihrem Berater einher. Um diese Erwartung zu erfüllen, setzen wir alles daran, damit der Kunde weiterhin im Mittelpunkt steht. Dazu gehört die Verbesserung der Interaktion auf Distanz zwischen dem Berater und seinem Kunden, und zwar in allen Bereichen. Unser Slogan „Technologie im Dienst des Menschen“ beschreibt genau dieses Merkmal, das uns auszeichnet.

Was sind die nächsten „digitalen“ Herausforderungen für den Crédit Mutuel?

F.R. : Die allgemeine Einführung der kognitiven Technologien in allen Geschäftsbereichen, damit die Mitarbeiter und Kunden vom Fortschritt dieser Lösungen profitieren können. Die erste Einführung bei 20.000 Beratern wurde positiv bewertet und unsere Cognitive Factory umfasst mittlerweile 75 Spezialisten.

Die verbreitete Nutzung der Optischen Zeichenerkennung (OCR), um den Kundenservice zu verbessern und die aufwändige Erfassung von Daten durch die Kundenberater zu vermeiden (Rückerstattungsanträge bei Krankenversicherungen, Kostenvoranschläge bei Kfz-Versicherungen mit 3 Fotos...).

Die Verbesserung der Tools des Kundenberaters durch die Nutzung von Big Data, um ihm die Möglichkeit zu geben, die Bedürfnisse der Kunden besser zu erkennen und zu antizipieren. Die Herausforderung besteht darin, im richtigen Moment über das richtige Kommunikationsmittel präsent zu sein.

Besonderer Schutz der Daten unserer Gesellschafter und Kunden. Unsere IT-Zentren verfügen über eine ISO 27001-Zertifizierung, und wir haben eine Sicherheitszentrale, die Sicherheitsvorfälle frühzeitig erkennt und entsprechend darauf reagiert.

Mit Informationen, Schulungsmaßnahmen und Begleitung dafür sorgen, dass die Neuerungen von unseren Kunden und Mitarbeitern angenommen und genutzt werden.

Online-Einkäufe noch sicherer

Die Crédit Mutuel-Gruppe testet seit 2017 eine neue Generation von Karten, deren dreistellige Prüfnummer (auf der Rückseite der Karte) durch einen kleinen Bildschirm ersetzt wird, der jede Stunde automatisch einen neuen Code anzeigt. Der Code, dessen Angabe systematisch bei allen Online-Transaktionen in Europa verlangt wird, wird nach einer Stunde ungültig und kann nicht mehr von möglichen Betrügern verwendet werden.

DIE BANK VON MORGEN, SCHON HEUTE

WIR DEMATERIALISIEREN DEN ALLTAG, UM UNSEREN KUNDEN DAS LEBEN ZU ERLEICHTERN

Mit praktischen und einfachen Mitteln wie der Karte Avance Santé, mit der Angestellte medizinische Kosten nicht mehr vorstrecken müssen, oder der Karte Monetico Resto, die den Umgang mit Essenschecks vereinfacht.

Innovationen in der Kundenerfahrung 9 Minuten für die Eröffnung eines Kontos bei Crédit Mutuel Arkéa

Dank der völligen Dematerialisierung kann der Kunde nun selbst, überall und jederzeit die Eröffnung eines Bankkontos beantragen. Neun Minuten reichen, um ein Konto auf Distanz zu eröffnen, eine Bankverbindung sowie eine virtuelle Bankkarte zu erhalten. Eine echte Zeitersparnis für den Kunden, aber auch für seinen Berater, der mehr Zeit für die Analyse und Bearbeitung der Projekte seiner Kunden aufwenden kann.

In einer Zeit der Nomadisierung ist die vollständige Dematerialisierung eine wichtige Etappe, die zur Vereinfachung der Interaktion mit dem Kunden beiträgt.



Treue in einer erweiterten Realität

Eine innovative Antwort auf unsere „Mobile First“-Strategie

Mit der erweiterten Realität ist der Crédit Mutuel CM11 in der Lage, seinen Kunden eine neue Erfahrung zu bieten, in der die MasterCard-Zahlkarten mit einem Treueprogramm verbunden werden: **Crédit Mutuel-Programm à la carte**. Diese als Spiel aufgebaute App kann kostenlos von den iOS- und Android-Stores heruntergeladen werden. Die Bankkarte wird damit zum unerlässlichen Tool, um eine erweiterte Realität zu erfahren: **praktische Informationen** über die Merkmale der verschiedenen Mastercard-Karten, Versicherungsgarantien, Assistenzdienste und andere von Crédit Mutuel angebotene Dienstleistungen; **Spiele**, bei denen man etwas gewinnen kann (Konzerte, Fußballspiele, Musikveranstaltungen, Brit Awards-Verleihung, Aufenthalte in Disneyland® Paris...); aber auch **Unterhaltung** mit Videos, die auf der neuen Technologie basieren.

Vous avez dit réalité augmentée ?

Die erweiterte Realität ist eine Technologie, die die Integration von virtuellen Elementen im 2D- oder 3D-Format in eine reale Umgebung ermöglicht.

UNSERE KUNDEN SIND MOBIL... WIR SIND AGIL!

In nur wenigen Jahren ist das Telefon zur Fernsteuerung unseres Alltags avanciert. Eine Zauberformel, die unseren Kunden und Gesellschaftern per Knopfdruck Zugang zu unserem reichhaltigen Produkt- und Dienstleistungsangebot geben soll. Gleichzeitig ermöglicht es den Zugang zu faszinierenden Funktionalitäten dank der Innovationen, die wir entwickeln oder an denen wir teilnehmen.

So ist es auch kein Zufall, dass das Smartphone das wichtigste Instrument unserer Kunden ist, um ihre Konten abzufragen und zu verwalten. **Unser „Mobile First“-Ansatz** reiht sich in diesen Trend ein und setzt auf Smartphones, um neue Anwendungen einzuführen, die die Kundenerfahrung noch reicher und harmonischer gestalten.

Eine Initiative, mit der die Position des Crédit Mutuel als **Vertreiber von technisch hoch ausgereiften Dienstleistungen noch verstärkt wird**.

LYF PAY Mobile Zahlung der neuesten Generation

Lyf Pay, das seit Mai 2017 für alle Smartphones zur Verfügung steht, ist eine innovative Applikation für mobile Zahlungen.

Die zusammen mit Händlern entwickelte Applikation für Verbraucher bietet zahlreiche Möglichkeiten: Zahlung in Geschäften, Online-Einkäufe, Zahlungen zwischen Personen oder auch Spenden an gemeinnützige Vereine. Durch die Integration von Zahlungen, Treuekarten oder auch Coupons stellt sie eine echte Nähe zu den Verbrauchern her, die sie täglich begleitet und ihnen Aktuelles von ihren Lieblingsgeschäften, Sonderangebote und Informationen über ihre Ausgaben übermittelt.

Für die bereits anerkannte Lösung, die mit BNP entwickelt wurde, gibt es immer mehr Verkaufsstellen und Dienstleistungen, die Lyf Pay akzeptieren. Die Applikation wird regelmäßig durch neue Funktionalitäten ergänzt, um der vielfachen Nutzung Rechnung zu tragen.



29
millionen
Privatkunden
und ebenso viele
Inspirationsquellen
für Innovationen.

AVANTOO DAS STREBEN NACH EXZELLENZ

Eine innovative Antwort auf unsere „Mobile First“-Strategie

Mit **Avantoo von Crédit Mutuel**, bietet der Konzern ein völlig neues Kombinationsangebot. Ein Paket, in dem ein Girokonto, eine Zahlkarte, leistungsfähige Telebanking-Dienstleistungen (Kontenabfrage über Internet (Apps), interne und externe Überweisungen, Vergabe von Bankverbindungen...), der Zugang zu einem eigenen Berater und ein Pauschal tariff für 50 GB mobiles Datenvolumen enthalten sind.

Das Angebot, das sukzessive um neue Dienstleistungen erweitert wird (darunter kontaktlose Zahlungen), trägt dem neuen Benutzerverhalten Rechnung und stellt das Smartphone an die erste Stelle, wenn es um Abfragen und die Verwaltung der Kundenkonten geht.

NUTZUNG NEUER SYNERGIEN

Mit ihrer über zehnjährigen Erfahrung in der Telefonie und der perfekten Beherrschung des Bankwesens im Alltag ist die Crédit Mutuel-Gruppe **der erste traditionelle Akteur im Bankensektor, der einen Mix aus „Bank und Telefondienstleistungen“** in Frankreich anbietet. In einem Markt, der sich in permanentem Wandel befindet, bekräftigt er sein Know-how und seine Positionierung als **„phygitale“ Bank**, die ein physisches Netzwerk und eine digitale Bank miteinander verbindet.

IMMER NÄHER AN DEN KUNDEN UND DEREN HERAUSFORDERUNGEN VOR ORT

DIE REGIONEN: KEIMZELLE NEUER IDEEN

Neben dem Gegenseitigkeitsprinzip und ihrer genossenschaftlichen Identität wird die Gruppe durch eine maximale Dezentralisierung ihres Filialnetzes gestärkt, die ihr die Möglichkeit gibt, ihr Potenzial auf regionaler Ebene voll auszuschöpfen. Das engmaschige Netz mit Kassen in Kundennähe, die spezialisierten Geschäftssparten sowie die kompetenten Mitarbeiter und gewählten Vertreter bilden die treibende Kraft, die ihre Entwicklung beflügelt.

97%
der Finanzierungs-
entscheidungen
werden lokal
getroffen

91%
der Kredite werden
in Frankreich
vergeben

PRÄSENT SEIN, DORT WO WIRTSCHAFT GELEBT WIRD

Mit Überzeugung und Elan begleitet die Crédit Mutuel-Gruppe alle Akteure, die das regionale Wirtschaftsleben bestimmen: Gewerbetreibende, Kleinstunternehmen und kleine und mittelständische Betriebe. Die Gruppe belegt damit **Rang 3 bei den KMU**, sie finanziert Projekte von fast 680.000 Kunden und verfügt über einen Marktanteil von 16 %.

Sie spielt außerdem eine wichtige Rolle bei den Unternehmensgründern und ist damit an der **Schaffung von Arbeitsplätzen** und der Entwicklung der regionalen Wirtschaft beteiligt. Die von der Gruppe eingegangenen Partnerschaften mit Hilfeeinrichtungen für Unternehmensgründungen (Initiative France, France Active, Adie) machen sie zum bevorzugten Ansprechpartner für alle Belange der Unternehmer.

*Wagemut bedeutet Initiativen
dort zu unterstützen,
wo sie entstehen.*

ACHILLÉE

Der Crédit Mutuel unterstützt biodynamischen Anbau im Elsass

Mit ihrer Erfahrung und der Unterstützung des Crédit Mutuel haben Jean und Pierre Dietrich ihren Familienbetrieb in ein modernes Weingut verwandelt, das mit ökologischen Techniken arbeitet und Bio-Weine produziert. Mit einem bioklimatischen Keller aus Stroh, der ein architektonisches Meisterwerk ist, einer biodynamischen Ernte und Weinbereitung stehen die jungen Winzer für eine andere Art der Weinherstellung und werden damit zum Vorbild für ihre Zukunft.



ALS PARTNER DER REALWIRTSCHAFT UND IHRER AKTEURE BEGLEITET DER CRÉDIT MUTUEL ALLE, DIE WERTE SCHAFFEN

Die Regionen: Keimzelle neuer Ideen

■ CUBE BY CRÉDIT MUTUEL NORD EUROPE



Der Crédit Mutuel Nord Europe hat **das Konzept der „Innovation Labs“ eingeführt**, in denen Fantasie, Kreativität und Realisierung zusammengeführt werden, um Antworten auf die Problemstellungen und Herausforderungen des Konzerns zu finden. 10 Labs mit über 60 Lab-Mitarbeitern haben hart daran gearbeitet, um völlig neue Lösungen zu entwerfen und umzusetzen: **eine App für die Rekrutierung neuer Mitarbeiter** wurde bereits eingeführt, weitere Innovationen befinden sich in der Entwicklungsphase....

■ DER CRÉDIT MUTUEL OcéAN UNTERSTÜTZT DEN FRANZÖSI- SCHEN ROBOTICS CUP



Der Crédit Mutuel Océan ist **Partner des französischen Robotics Cup**, der von der Vereinigung Planète Science organisiert wird.

Der letzte Cup wurde 2017 ausgetragen und war ein wichtiges Ereignis für Robotics-Fans und technische Hochschulen, die dort Gelegenheit hatten, ihre innovativen Projekte direkt den Arbeitgebern vorzustellen - ein wichtiger Beitrag zur Wirtschaftsförderung in den Regionen.

■ LA FRANÇAISE WIRD FÜR IHRE 100% DIGITALEN IMMOBI- LIENANLAGEGESELLSCHAFTEN (SCPI) FÜR RETAILKUNDEN AUSGEZEICHNET



Die neue Plattform MONIWAN möchte kollektive Immobilienanlagen Privatpersonen nahe bringen. Die von der Gruppe La Française, einer Tochtergesellschaft des Crédit Mutuel Nord Europe, gegründete Plattform setzt auf neue Zielgruppen und gibt jedem die Mittel an die Hand, um Anlagearten zu verstehen und Chancen zum Sparen zu nutzen. MONIWAN wurde Mitte November 2017 mit dem **Preis für das innovativste Projekt** anlässlich der 5. Ausgabe der Preisverleihung „Trophées de l'Asset Management“ ausgezeichnet.



7,8 Millionen Gesellschafter
Ebenso viele Stimmen, die über die Zukunft einer Bank der besonderen Art entscheiden.

Der sich vollziehende Wandel, insbesondere in technologischer Hinsicht, steht in keinster Weise im Gegensatz zu den menschlichen Werten, die der Crédit Mutuel vehement verteidigt und täglich mit Stolz als Teil seiner Identität bekräftigt. Wenn der Crédit Mutuel eine solide und unverwechselbare Marke für sich in Anspruch nehmen kann, so liegt dahinter der Startup-Gedanke, der Solidarität und Unternehmertum miteinander verbindet. Die Entschlossenheit, voranzukommen, sich anzupassen und gemeinsam neu zu erfinden, bringt mehr denn je seinen Mehrwert und seine Modernität zum Ausdruck.

EINE BANK, DIE IHREN KUNDEN GEHÖRT, DAS ÄNDERT ALLES

Nummer 1 im Bankensektor beim Podium de la Relation Client zum 11. Mal in 14 Jahren



Der Crédit Mutuel gewinnt den ersten Preis im Bankensektor beim Podium de la Relation Client BearingPoint - Kantar TNS1. Die zum 11. Mal in 14 Jahren erhaltene Auszeichnung bezeugt erneut das Vertrauen und die Treue, die den Crédit Mutuel mit seinen Kunden verbindet.

Das Thema der 14. Ausgabe von „(D)OS EZ L'INTIMITÉ - Jedes Individuum in seiner Einzigartigkeit anerkennen, seine Wünsche und Bedürfnisse wahrnehmen, ihm eine maßgeschneiderte Begleitung bieten und es mit unerwarteten Aufmerksamkeiten überraschen» findet im kundennahen Umfeld des Crédit Mutuel ein starkes Echo: die menschliche, kreative und digitale Bank par excellence. Der Crédit Mutuel möchte allen seinen Kunden und Gesellschaftern für diese erneute Auszeichnung danken.

1 „Von BearingPoint und Kantar TNS im November 2017 bei insgesamt 4.000 Kunden/Nutzern in Unternehmen/Verwaltungen durchgeführte Umfrage.“

DER GESELLSCHAFTER: EIN ZENTRALES GLIED IN DER ENTSCHEIDUNGS- UND HANDLUNGSKETTE

Beim Crédit Mutuel sind **Kooperation und Interaktivität** keine leeren Worthülsen. Sie sind konkreter Bestandteil eines Funktionsmodells für den Alltag, das den Gesellschafter in den Mittelpunkt jeder Entscheidung und jeder Handlung stellt. Sich für eine Bank wie den Crédit Mutuel zu entscheiden bedeutet in erster Linie, seinen Gründungsprinzipien Nähe, Solidarität und gesellschaftliche Verantwortung die Treue zu halten. Es bedeutet auch, seiner persönlichen Vision Raum zu geben und an einer kontrollierten Entwicklung im Dienste aller Kunden und Gesellschafter und vor allem **im Dienst der Gesellschaft teilzuhaben.**

SPOT Kundenzufriedenheit im Fokus

Dieses umfassende Tool soll die Kundenzufriedenheit messen und dem Kunden seine Stimme auf Ebene der lokalen Kassen zurückgeben. Es wurde von Critizr, einem Startup-Unternehmen der Region Nord, entwickelt.

Über die Zufriedenheitsumfragen hinaus, die beim Crédit Mutuel Nord Europe bereits durchgeführt werden und eine insgesamt hohe Zufriedenheit der Kunden und Gesellschafter aufzeigen, die über der Konkurrenz liegt, geht SPOT noch einen Schritt weiter und beurteilt fortlaufend die durchgehende Servicequalität.

UNTERNEHMENSDEMOKRATIE, DURCH ZAHLEN GESTÜTZT

Ende 2017 zählte der Crédit Mutuel **7,8 Millionen Gesellschafter** in über **2.100 lokalen Kassen**. Die lokalen Kassen werden von über **22.000 gewählten Vertretern** der Gesellschafter verwaltet. Als aktive Gesellschafter bezeugen sie ein starkes individuelles und kollektives Engagement und stellen damit den Unterschied und die Stichhaltigkeit ihres Modells heraus. In das lokale Leben eingebunden, verwalten die gewählten Vertreter, Mitarbeiter und Gesellschafter die lokalen Kassen und sichern deren Entwicklung.



Sie sagten Unternehmensdemokratie?
Über 2.000 Hauptversammlungen in den lokalen Kassen 2017
43% Frauenanteil in den Verwaltungsräten

Das partizipative Modell

DREI FRAGEN AN **DANIEL LEROYER**,
Präsident des Verbands Maine-Anjou, Basse-Normandie

Worin besteht die Relevanz des vom Crédit Mutuel entwickelten partizipativen Modells?



Daniel Leroyer : *Unser Modell hat sich stets als krisenfest erwiesen und bereits schwere Krisen schadlos überstanden. Es geht hier nicht nur um einen Status, sondern um eine gemeinsame Vision des wirtschaftlichen und gemeinschaftlichen Lebens. Der Notat-Senard-Bericht, der im März 2018 der Regierung vorgelegt wurde, stellt diesen Zweck deutlich heraus. Er weist darauf hin, dass die wirtschaftliche Entwicklung der Unternehmen Sinn machen muss. In dieser Hinsicht ist unser Modell zukunftsweisend. Es wurde von Friedrich Wilhelm Raiffeisen inspiriert, dessen 200. Geburtstag wir dieses Jahr feiern und der sich bereits für den sozialen Fortschritt einer breiteren Bevölkerungsgruppe einsetzte.*

Welche gesellschaftlichen Werte verkörpert es?

D.L. : *An erster Stelle würde ich hier die aktive Solidarität nennen, die das wirtschaftliche Ergebnis mit dem sozialen Zweck verbindet. Danach die Verantwortung, die mit der Frage nach der Sinnhaftigkeit einhergeht. Und schließlich, aber genauso wichtig, die Subsidiarität, die sich in einer echten menschlichen und physischen Nähe zeigt. Sie führt dazu, dass Dinge nicht unnötig aufgebläht werden, wenn sie in kleinerem Rahmen die gleiche Effizienz erzielen. Entscheidungen werden bevorzugt vor Ort getroffen. Der Crédit Mutuel ist eine der wenigen Banken, die nach diesem Grundsatz funktionieren. 97 % der Finanzierungsentscheidungen werden lokal getroffen. Dieses Prinzip ist über 200 Jahre alt und macht die Stärke unseres Modells aus.*

Wie werden die für den Konzern so wertvollen „kurzen Entscheidungswege“ kultiviert?

D.L. : *Die kurzen Entscheidungswege müssen von der Unternehmensspitze ausgehen, damit sie genügend Gewicht erhalten und von allen umgesetzt werden können. Unsere territoriale Verankerung und unsere Stärke machen uns zu einem festen Bestandteil der regionalen Wirtschaft, der nicht wegzudenken ist. Wir betrachten uns als Bank für die Regionen und wollen die Projekte aller unserer Gesellschafter und Kunden vor Ort begleiten: Eine Bank also, aber mehr als das. Die Crédit Mutuel ist in erster Linie ein zuverlässiger Partner, der die Bevölkerung unterstützt und der schnelle und geeignete Lösungen für alle Lebenslagen bereitstellt.*

IDentität

DER START UP-GEDANKE HINTER DER MARKE

Beim Credit Mutuel macht die Entwicklung der Wirtschaft nur dann Sinn, wenn möglichst viele daran teilhaben. Daher ist es für unseren Konzern wichtig, die Schwächsten zu begleiten und ein solidarisches Finanzsystem zu entwickeln, kulturelle Projekte zu fördern und den ökologischen Fußabdruck zu verringern. Durch ihre Entwicklung in der Nähe von Menschen und Regionen bringt die Bank täglich aufs Neue ihr von gegenseitiger Hilfe und Solidarität getragenes Engagement Ausdruck.

UNSERE WERTE SIND DAS PROGRAMM FÜR DIE BANK VON MORGEN

We Positive Invest Heute investieren, um die Zukunft zu schützen

Nach Osmia investiert We Positive Invest, der gesellschaftliche Innovationsfonds von Crédit Mutuel Arkéa, in Algo Paint.

Das Startup-Unternehmen entwickelt eine natürliche Farbpalette auf der Grundlage von Algen und stellt sich damit den ökologischen Herausforderungen und den Anforderungen privater und gewerblicher Verbraucher.



EIN FORTLAUFENDES SOZIALES UND ZIVILES ENGAGEMENT

Als engagierter Wirtschaftsteilnehmer auf lokaler und nationaler Ebene achtet der Crédit Mutuel auf den Erhalt und die Stärkung des sozialen Gefüges, das Frauen und Männer vereint, die unsere Wirtschaft und Gesellschaft ausmachen.

Vor diesem Hintergrund ist die Wiedereingliederung der Schwächsten in die Gesellschaft ein vorrangiges Ziel unseres Engagements. Und da Eingliederung in erster Linie über Beschäftigung erfolgt, arbeitet die Gruppe eng mit den Hilfsorganisationen in den Regionen zusammen.

Ihr Angebot an Mikrokrediten für Privatpersonen und Gewerbe ermöglicht die Schaffung gemeinsamer Initiativen für die Begleitung von Menschen in Schwierigkeiten, die ein Projekt umsetzen möchten.



Le Crédit Mutuel und HelloAsso: wir teilen die gleichen Werte

Zur Begleitung des digitalen Wandels in den Vereinen kann HelloAsso – Marktführer in Frankreich bei der Sammlung von Geldern zugunsten von Vereinen – auf die Unterstützung des Crédit Mutuel zählen. Zahlreiche Verbände der Gruppe (insbesondere CM MABN und CM Océan) haben gemeinsam über 6 Millionen Euro in die Gesellschaft eingebracht, um deren Entwicklung zu fördern. Diese Partnerschaft basiert in erster Linie auf gemeinsamen Werten: regionale Nähe, Menschlichkeit und Teilnahme.

**Sozialverant-
wortliche
Investments:**
11 Milliarden in 2017
23%

SOLIDARITÄT IN ALLEN LEBENSLAGEN

Unsere territoriale Verankerung und Nähe zur Bevölkerung und ihren Bedürfnissen ist entscheidend, wenn es um Solidarität geht. Ob Vereine oder Stiftungen, der Crédit Mutuel hat in allen regionalen Verbänden eine solidarische Infrastruktur entwickelt, die auf die lokalen Bedürfnisse zugeschnitten ist: Mit Arkensol, Créavenir, Crédit Mutuel Solidaire zeigt der Konzern seine auf Freiwilligkeit basierende Solidarität mit Lösungen, die die **menschliche und finanzielle Dimension miteinander verbinden**.

**Gewerbliche
Mikrokredite
+ 18%**
bearbeitete Anträge 2017

So ist es nur natürlich, dass sich diese Werte auch in den Produkten und Dienstleistungen widerspiegeln. Mit seinen Lösungen für solidarisches Sparen, die insbesondere von CM-CIC Asset Management (Crédit Mutuel CM11), Federal Finance (Crédit Mutuel Arkéa) und La Française AM (Crédit Mutuel Nord Europe) vertrieben werden, unterstützt der Crédit Mutuel **bürgerliche und solidarische Initiativen** sozialer und ökologischer Natur. Auch das bedeutet die Bank von morgen neu erfinden und konkrete Antworten auf die Bedürfnisse der Bürger anbieten.



FCM
FONDATION DU CREDIT MUTUEL
SOUS L'EGIDE DE LA FONDATION DE FRANCE

Eine Stiftung für aktive Solidarität

In der 2009 unter der Schirmherrschaft der Fondation de France gegründeten Stiftung des Crédit Mutuel sind verschiedene Aspekte des Mäzenatentums des Crédit Mutuel auf nationaler Ebene zusammengefasst:

- Unterstützung des genossenschaftlichen Netzwerks für Kredite und Sparen, um die finanzielle Unabhängigkeit der Bevölkerung in den Schwellenländern über das Centre International du Crédit Mutuel (CICM) zu unterstützen;
- Förderung von Lesen und der französischen Sprache in allen Aspekten über das Lesezentrum;
- Unterstützung von Forschungsarbeiten in den Bereichen Kooperation, Sozialwirtschaft und europäischer Aufbau.
- Unterstützung von gemeinschaftlichen Integrationsprojekten.

Sich gegenseitig helfen: die schönste Art zu handeln

UMWELT

Umweltschutz für alle

Ökokredite für die Finanzierung von Umweltprojekten, Darlehen für die Renovierung von Wohnraum, Ausrüstung mit Fotovoltaik-Anlagen, technische Anlagen für die Methangaserzeugung... das Angebot des Crédit Mutuel ist ebenso nachhaltig wie vielseitig.



ARBEITSPLÄTZE

Initiativen für Beschäftigung, Hilfe zur Selbsthilfe

Créavenir ist ein Verein, der 1992 von Crédit Mutuel MABN gegründet wurde. Der Verein hat folgende Ziele: Kampf gegen Ausgrenzung, Hilfe zum Neustart und Unterstützung bei der Jobsuche. Diese Art von solidarischem Engagement ist heute auch in anderen Verbänden des Crédit Mutuel zu finden und an die jeweiligen Bedürfnisse angepasst.



JUNGE MENSCHEN

Solidarische Projekte des Nachwuchses unterstützen

Junge Menschen unter 26 Jahren, die sich für andere einsetzen. Feuerwehrmänner, Schiedsrichter, Clubanimateure, Präsidenten oder Kassenwarte eines Vereins, Freiwillige im Zivildienst oder bei Festivals, die der Crédit Mutuel unterstützt. Der Crédit Mutuel belohnt ihr Engagement.



BEHINDERUNG

Begleitung von Kindern mit Behinderung

Auf Initiative des Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie fand vom 5. Dezember 2017 bis 31. Januar 2018 die erste Ausgabe des Solidaritätswettbewerbs „Défi Solidaire“ statt. Zur Unterstützung von Kindern mit Behinderung wurden ca. 240.000 € gesammelt und behinderten Kindern zur Verfügung gestellt. Das Geld dient der Anschaffung von Material (Tablets mit Stimmerkennung, Rollstühle) oder von Begleithunden.



GELDMITTEL

Hilfe bei finanziellen Schwierigkeiten

In der Region Nord hat die Caisse Solidaire des CMNE Mikrokredite eingeführt, um unmittelbare Hilfe in Notsituationen zu leisten, zur Förderung von Mobilität, Unterstützung bei Ausbildung und Wohnen...



SENIOREN

Sanfte Genesung für ältere Menschen

Der Crédit Mutuel Océan unterstützt mit Hilfe von vorübergehenden Unterbringungsstrukturen in Partnerschaft mit dem Klinikonzern 3H und dem Wohnungsspezialisten Escaliers Ouest ältere Menschen, die während ihrer Genesung vorübergehend Unterstützung vor der Rückkehr nach Hause brauchen.



MEDIZIN

Die Stärke einer guten Begleitung

Durch die Schaffung oder Übernahme von Altersheimen möchte die Stiftung Fondation Cémavie Menschen helfen, die aufgrund einer Behinderung oder ihres Alters geschwächt sind. Die Stiftung wurde 2007 als gemeinnützige Einrichtung anerkannt und wird völlig unabhängig vom Bank- und Vertriebsgeschäft des Crédit Mutuel Loire-Atlantique und Centre-Ouest verwaltet.



SOLIDARITÄT

Arbeit für alle

Seit September 2016 ist der Crédit Mutuel Ile-de-France Partner des Vereins „Nos Quartiers ont des Talents“, der junge Hochschulabgänger aus den sozialen Brennpunkten der Städte begleitet und sie bei der Suche nach einem Arbeitsplatz unterstützt. 15 Paten gibt es bereits beim Crédit Mutuel Ile-de-France, die sich jeweils für ein Patenkind engagieren.



Eine Bank, die den Anspruch auf Kundennähe erhebt, muss heute mehr denn je Leistungen erbringen, die über das Angebot einer traditionellen Bank hinausgehen. Das Allfinanzgeschäft bleibt zwar das Kerngeschäft des Crédit Mutuel, aber es wird seit einigen Jahren zunehmend durch neue Kompetenzen und spezialisierte Tätigkeiten ergänzt. Telefonie, Fernüberwachung, Immobilien, Kfz-Leasing... es gibt so viele Möglichkeiten, auf die Anforderungen seiner Kunden einzugehen und jede Möglichkeit zu nutzen, diese zufrieden zu stellen. Als zunehmend pluralistische Bank verkörpert der Crédit Mutuel diese Entwicklung in seinem Streben nach Qualität in der Kundenbeziehung und seinem erweiterten Serviceniveau.

PLURALISMUS IN DER BANK

Weil nicht alle unsere Kunden - Privatpersonen, Handwerker und Gewerbebetriebe, Unternehmen, Landwirte und Vereine - die gleichen Anforderungen und Prioritäten haben, hat sich der Crédit Mutuel über die Standards des traditionellen Allfinanzgeschäfts hinweggesetzt und ein zunehmend diversifiziertes und digitales Dienstleistungsangebot entwickelt.

Als Konzern mit zahlreichen Marken und Dienstleistungen arbeiten seine Referenzunternehmen wie Crédit Mutuel, CIC, Fortuneo, ACM, Suravenir, Targobank oder auch Cofidis und Financo an immer neuen Innovationen, um allen Kunden leistungsfähige, zuverlässige und leicht verständliche Produkte anbieten zu können.

ALLFINANZGESCHÄFT: UNSER ERSTES STANDBEIN

Finanzierung und Versicherung: zwei Geschäftsbereiche, deren Komplementarität die Gruppe bereits vor 45 Jahren erkannte und daraus das Allfinanzkonzept entwickelte.

Mit über 31 Millionen Kunden finanziert und begleitet sie die Anforderungen und Projekte der ganzen Familie, aber auch der Gewerbebetriebe und Unternehmen. Sie ist einer der **großen Kreditgeber für Wohnimmobilien** und eine der wichtigsten **Partnerbanken für soziales Wohneigentum**.



Die Versicherungsgruppe Assurances du Crédit Mutuel (GACM), Suravenir, Suravenir Assurances und die Gruppe Nord Europe Assurances (NEA) tragen 30% zum Nettoergebnis der Gruppe bei und betreuen 14 Millionen Versicherte.



Standpunkt... Kundenbeziehung

DREI FRAGEN AN **SÉBASTIEN BAUDELET**,
Direktor für Marketing und Kommunikation beim
Crédit Mutuel Océan

Sind die Erwartungen der Kunden heute wirklich so anders?



Sébastien Baudalet : Die Erwartungen unserer Kunden und Gesellschafter haben sich nicht wirklich geändert. Sie wollen gehört und berücksichtigt werden. Das rechtfertigt unsere Strategie, die den Berater in den Mittelpunkt der Beziehung stellt. Die Verbraucher sind ebenfalls gut informiert und erwarten kompetente Antworten. Das ist der Grund, warum wir so massiv in die Weiterbildung unserer Mitarbeiter investieren. Und schließlich sind neue Standards für die Nutzung der Bankbeziehung entstanden: Unsere Kunden und Gesellschafter möchten sich jederzeit und überall mit ihrer Bank in Verbindung setzen und selbständig Transaktionen durchführen.

Ist Kundennähe immer noch der zentrale Faktor in der Kundenbeziehung zwischen dem CM und seinen Kunden?

S.B. : Die Nähe ist mehr denn je der Schlüsselfaktor und das Alleinstellungsmerkmal für die Kundenbeziehung, die der Crédit Mutuel mit seinen Kunden und Gesellschaftern pflegt. Dabei geht es in erster Linie um die physische Nähe durch unser dichtes Netz an lokalen Kassen sowie um die lokale Verankerung unserer gewählten Verwaltungsratsmitglieder. Die Beziehung muss darüber hinaus durch leistungsfähige digitale Tools ergänzt werden, die dem Kunden eine flüssige Kommunikation und vereinfachte Kontakte mit dem Kundenberater ermöglichen. Ich denke aber, dass Nähe nicht nur einfach eine Frage der Entfernung ist! Unsere Herausforderung ist ambitioniert: ein kombiniertes Angebot für unsere Kunden und Gesellschafter mit dem Besten aus der physischen und digitalen Beziehung.

Inwiefern ist das Multiservice-Angebot ein Garant für Qualität und Kundenzufriedenheit?

S.B. : Für uns ist es wichtig, dass der Crédit Mutuel den Bürgern in den Regionen von Nutzen ist. Daher bieten wir ein diversifiziertes Angebot, das die Anforderungen tatsächlich erfüllt. Wir möchten als Dienstleister des Vertrauens gelten und der bevorzugte Gesprächspartner für alle Belange vom täglichen Bankgeschäft über Wohnimmobilien bis hin zum Aufbau und der Entwicklung von Vermögen sein.

Kurz gesagt, wir sind viel mehr als nur eine Bank. Wir sind ein dynamisches, innovatives und vernetztes Serviceunternehmen, das in allen Regionen präsent ist.



Versicherung:
2. Standbein
der Gruppe

EIN UMFASSENDES NETZ AN ZUSÄTZLICHEN KOMPETENZEN

Innovation bedeutet für den Crédit Mutuel, **allen Kunden das Leben zu erleichtern**, indem wir ihnen in der Geschäftsstelle und auf Distanz ein umfassendes Angebot an Produkten und Dienstleistungen zur Verfügung stellen. Ein einziger Zugang zu einem breiten Spektrum an Möglichkeiten: Da findet jeder eine Lösung für sein Problem, ganz einfach und ohne Zeitverlust.



INTEGRIERTE DIENSTLEISTUNGEN MIT HOHER WERTSCHÖPFUNG

Exzellenz dort zu zeigen, wo man es nicht unbedingt erwartet, auch das ist eine Stärke des Crédit Mutuel, einer Bank, die immer in Bewegung ist und mit den Erwartungen ihrer 31 Millionen Kunden in ihrer gesamten Vielfalt verbunden bleibt. Neue Lösungen konzipieren, innovative Ideen unterstützen, neues Terrain erkunden: die Bank der neuen Generation wird für und mit den Kunden des Crédit Mutuel geschaffen.

KFZ

Crédit Mutuel Auto: wir kümmern uns um alles!

Die Ausgaben für das Auto sind für die Franzosen immer noch ein hoher Kostenfaktor. Mit diesem Exklusivangebot **kümmert sich der Crédit Mutuel um alles** für seine Kunden: Kauf, Finanzierung, Versicherung und Wartung. Dieses umfassende und maßgeschneiderte Angebot ist ein echtes Rundum-Sorglos-Paket.



TELEFONIE

Das Vertrauen von über 1,6 Millionen Kunden



Über seine Marken - Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile, NRJ Mobile und Soon, Auchan Telecom und Cdiscount Mobile - ist der „full MVNO“-Betreiber (Betreiber des virtuellen Mobilfunknetzes) des Konzerns der einzige, der die Angebote im **Telefonbereich** mit **Bankprodukten und Dienstleistungen kombiniert**. Er ist mit 2G/3G/4G an die drei größten Netzbetreiber angebunden: Orange, SFR und Bouygues Telecom. Egal für welche Anforderungen und für welches Budget, wir haben eine schnelle und unkomplizierte Lösung parat.

UNTERNEHMENSGRÜNDUNG

Förderung von Talenten

Der 1997 von BGE* ins Leben gerufene Talentwettbewerb zeigt Unternehmertum in seiner geografischen, sozialen, wirtschaftlichen und menschlichen Vielfalt. Er bestätigt vor allem, dass das langfristige Überleben von Unternehmen in erster Linie von der **Qualität der Begleitung des Unternehmers abhängt**.

Fast 1.500 Unternehmen haben an der Ausgabe von 2017 teilgenommen, und 8 davon wurden mit einem nationalen Preis ausgezeichnet. Als Unterstützer des Preises für Kunsthandwerk konnte der Crédit Mutuel der jungen Modeschöpferin Alice Balas, die das Konzept der „Perfecto“-Jacke neu definierte, 8.000 € überreichen.

Der Nationale Dachverband des Crédit Mutuel belohnte damit eine junge, leidenschaftliche, faszinierende und energiegeladene Unternehmensgründerin, die sich für ihre Kunst und ihr Unternehmen engagiert.

* Boutique de Gestion pour Entreprendre, nationales Fördernetzwerk für Unternehmer.

IMMOBILIEN

Zugang zu Immobilieneigentum

Bei CM-CIC Immobilier ist **das gesamte Know-how im Bereich Immobilien** innerhalb einer einzigen Einheit gebündelt. Die Einheit kann damit Synergien nutzen und profitiert von der Dynamik gemeinsamer Tätigkeiten: Vertrieb, Marketing, Maklertätigkeit, Projektmanagement, Raumplanung und Immobilienverwaltung. Mit seinen **190 Mitarbeitern** verzeichnete das Immobilienzentrum 2017 10.153 Reservierungen von Wohneinheiten und 1.065 Reservierungen von Baugrundstücken.

FERNÜBERWACHUNG

Nr. 1 in Frankreich, das überzeugt



Die Tochtergesellschaft EPS ist die **Nr. 1 in der Fernüberwachung in Frankreich** mit 31% Marktanteil. Neben Sicherheit, dem Kerngeschäft von EPS, zu dem ein Komplettangebot für die Vernetzung von Wohnraum gehört, bietet die Gruppe neue Haustechnik-Dienstleistungen zum Einsatz gegen Risiken im Haus (Rauchmelder, Wassermelder....).

NACHHALTIGE ENTWICKLUNG

Methanganlagen: der Crédit Mutuel begleitet die Landwirtschaft von morgen

Der Crédit Mutuel Sud-Est hat seit 2011 bereits 10 Methanganlagenprojekte finanziert. Damit soll eine Diversifizierung in der Landwirtschaft erreicht werden, die den Landwirten zahlreiche Vorteile bringt: neue Geschäftsfelder, stabiles Zusatzeinkommen und verbesserte Düngung.

VEREINE

Hilfe bei der Entwicklung neuer Formen der Solidarität



Als Partner von mehr als **512.000 Vereinen und gemeinnützigen Einrichtungen** verwaltete die Gruppe 2017 ca. 21,8 Milliarden Spareinlagen und 3,5 Milliarden Kredite.

Über ihr Informationsportal [associa@thèque](mailto:associa@theque) entwickelt die Gruppe Dienstleistungen für Vereine, spezielle Bankprodukte und eine kontinuierliche Präsenz bei den Familien sowie den lokalen, regionalen und nationalen Vereinsverbänden: Damit bleiben wir **unserem Engagement treu**. www.associatheque.fr

FACTORING

Die Verwaltung von Unternehmen vereinfachen

Die Crédit Mutuel-Gruppe begleitet Unternehmen auch bei der Verwaltung und der Finanzierung ihrer Kundenposten. Mit CM-CIC Factor und Facto France hält die Gruppe heute **25 % des Marktanteils im Factoring**.

Integration von Dienstleistungen

DREI FRAGEN AN NATHALIE DELPLACE,

Leiterin für Vertriebsentwicklung beim Crédit Mutuel Nord Europe

Inwiefern ist die Integration von Angeboten und Dienstleistungen wichtig für den Crédit Mutuel Nord Europe?



Nathalie Delplace : *Der Wandel von Gewohnheiten, Tätigkeiten, neue Lebensstile und die Technologie haben für einen Umbruch gesorgt, und wir müssen heute schnellere, gezieltere und hochwertigere Lösungen für die neuen Anforderungen unserer Kunden bereitstellen. Der Einsatz mehrerer Kanäle ist daher essentiell für eine durchgängig positive Kundenerfahrung, unabhängig vom Profil des Kunden. Die Besonderheit des Vertriebs über mehrere Kanäle besteht darin, qualitativ hochwertige Dienstleistungen in der Nähe der Kunden bereitzustellen, egal wo sie sind und wie sie diese nutzen wollen. Die Integration des Angebots ist daher von entscheidender Bedeutung. Der Crédit Mutuel möchte als vertrauenswürdiger Partner im Hinblick auf Dienstleistungen und Sicherheit gelten.*

Wie gehen Sie hier vor? Nach welcher Strategie?

N.D. : *Unser Ziel besteht in einer gesellschaftlichen und ökologischen Strategie, die den Anforderungen aller gerecht wird. Im Immobilienbereich zum Beispiel passen wir unser Angebot an das Profil der Kunden an. Einem Erstkäufer beispielsweise bieten wir für den Kauf seines Erstwohnsitzes an, ihn bei der Wahl des Objekts und der Finanzierung unter Berücksichtigung seiner Kreditaufnahmekapazität zu begleiten. Bei neuen Produkten und Dienstleistungen arbeiten wir mit Tests, und wenn Nachfrage für ein Produkt oder eine Dienstleistung besteht, bringen wir es heraus. Wir testen zahlreiche Lösungen, die den Bedürfnissen der Gesellschaft gerecht werden sollen.*

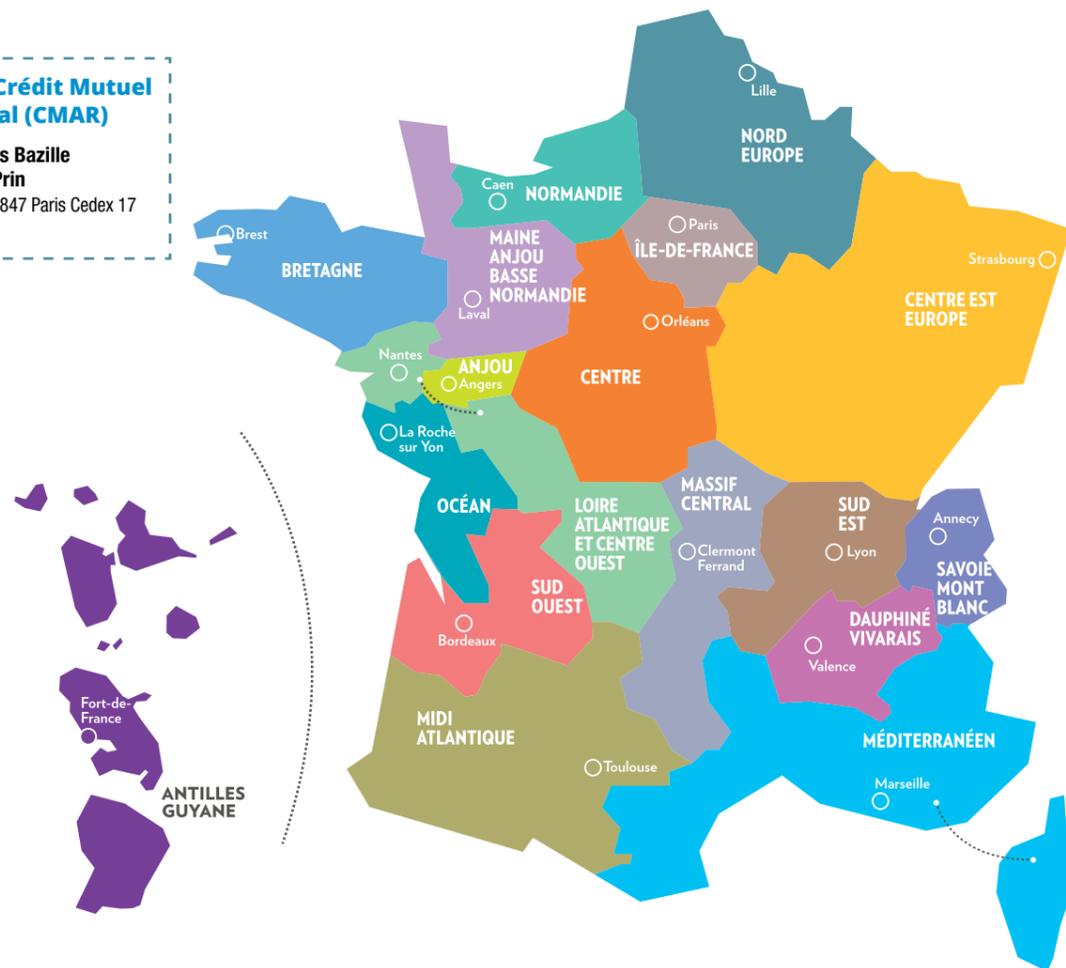
Wie reagieren die Kunden auf diese Ausweitung des traditionellen Bank- und Versicherungsgeschäfts?

N.D. : *Wenn uns unsere Kunden heute immer noch als eine der besten Banken betrachten und die Beziehung mit uns schätzen, dann liegt das daran, dass wir auf ihre Bedürfnisse eingehen, ohne unsere Identität aufzugeben. Sie vertrauen uns und den neuen Lösungen. Beim Crédit Mutuel Nord Europe befragen wir unterschiedliche Kundensegmente nach ihrer Meinung. Das ist ein innovativer Ansatz und das Feedback ist positiv. Die Kunden sind nicht überrascht, sondern erfreut.*

REGIONALE VERBÄNDE, ECHTE ENTSCHEIDUNGSORGANE

Jeder regionale Verband ist ein strategisches und Kontrollorgan, das den Crédit Mutuel in seiner Region repräsentiert. Diese Entscheidungsorgane, die sich dort befinden, wo die regionalen Herausforderungen sind, unterstehen Verwaltungsräten, die von den lokalen Kassen gewählt werden. Sie alle gehören dem Nationalen Dachverband des Crédit Mutuel (CNCM) an. Die insgesamt 18 regionalen Verbände decken das gesamte französische Staatsgebiet ab. Hinzu kommt der Verband des Crédit Mutuel Agricole et Rural (CMAR), der die Landwirtschaft betreut.

Fédération du Crédit Mutuel Agricole et Rural (CMAR)
 Präsident: Jean-Louis Bazille
 Direktor: Sébastien Prin
 88-90, rue Cardinet – 75847 Paris Cedex 17
 Tel.: 01 44 01 10 10



ANJOU

49 Maine-et-Loire

Präsident: Philippe Tuffreau
Generaldirektorin: Isabelle Pitto
 1, place Molière - B.P. 648
 49006 Angers Cedex 01
 Tel.: 02 41 23 24 25
 www.cmanjou.fr

ANTILLES-GUYANE

97-1 Guadeloupe, 97-2 Martinique,
 97-3 Guyane, 97-4 Saint-Martin

Präsident: Alex Weimert
Generaldirektorin: Éric Petigand
 Rue du Prof. Raymond Garcin CS20920
 97200 Fort-de-France - Martinique
 Tel.: 08 20 31 58 00
 www.cmag.creditmutuel.fr

BRETAGNE

22 Côtes-d'Armor, 29 Finistère,
 35 Ille-et-Vilaine, 56 Morbihan

Präsident: Jean-Pierre Denis
Generaldirektorin: Philippe Rouxel
 29808 Brest Cedex 9
 Tel.: 02 98 00 22 22
 www.cmb.fr

CENTRE

18 Cher, 28 Eure-et-Loir et
 cantons limitrophes, 36 Indre, 37 Indre-et-Loire,
 41 Loir-et-Cher, 45 Loiret

Präsident: Damien Lievens
Generaldirektorin: Isabelle Ogée
 Place de l'Europe
 105, rue du Faubourg Madeleine
 45920 Orléans Cedex 9
 Tel.: 02 38 77 60 00
 www.cmc.creditmutuel.fr

CENTRE EST EUROPE

10 Aube, 21 Côte-d'Or, 25 Doubs,
 39 Jura, 54 Meurthe-et-Moselle,
 55 Meuse, 57 Moselle, 58 Nièvre,
 52 Haute-Marne, 67 Bas-Rhin, 68 Haut-Rhin,
 70 Haute-Saône, 71 Saône-et-Loire nord, 88 Vosges,
 89 Yonne, 90 Territoire-de-Belfort

Präsident: Nicolas Théry
Generaldirektorin: Daniel Baal
 4, rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen
 67913 Strasbourg Cedex 9
 Tel.: 03 88 14 88 14
 www.cmcee.creditmutuel.fr

DAUPHINÉ-VIVARAIS

07 Ardèche, 26 Drôme,
 38 Isère arrondissement de Grenoble

Präsident: Michel Vieux
Generaldirektorin: Didier Griot*
 (Christophe Plantaz)
 130-132, av. Victor Hugo B.P. 924
 26009 Valence Cedex
 Tel.: 04 75 75 50 50 - Fax : 04 75 40 83 37
 www.cmdv.creditmutuel.fr

ÎLE-DE-FRANCE

75 Paris, 77 Seine-et-Marne, 78 Yvelines,
 91 Essonne, 92 Hauts-de-Seine, 93 Seine-Saint-Denis,
 94 Val-de-Marne, 95 Val-d'Oise

Präsident: Jean-Louis Girodot
Generaldirektorin: Raphael Rebert
 18, rue de la Rochefoucauld - 75439 Paris Cedex 09
 Tel.: 01 55 31 70 70
 www.cmidf.creditmutuel.fr

LOIRE-ATLANTIQUE ET CENTRE-OUEST

19 Corrèze, 23 Creuse, 44 Loire-Atlantique,
 79 Deux-Sèvres nord, 86 Vienne, 87 Haute-Vienne

Präsident: Alain Têtedoie
Generaldirektorin: Christine Zanetti
 10, rue Rieux - 44000 Nantes
 Tel.: 02 40 68 12 12
 www.cmlaco.creditmutuel.fr

MAINE-ANJOU, BASSE-NORMANDIE

49 Maine-et-Loire nord, 50 Manche,
 53 Mayenne, 61 Orne, 72 Sarthe

Präsident: Jean-Marc Busnel
Generaldirektorin: Jean-Loïc Gaudin
 43, boulevard Volney - 53083 Laval Cedex 9
 Tel.: 02 43 66 21 21
 www.cmmabn.creditmutuel.fr

MASSIF CENTRAL

03 Allier, 12 Aveyron, 15 Cantal, 63 Puy-de-Dôme

Präsident: Frédéric Ranchon
 61, rue Blatin B.P. 443 -
 63012 Clermont-Ferrand Cedex 1
 Tel.: 04 73 43 77 77
 www.cmmc.fr

MEDITERRANÉEN

04 Alpes-de-Haute-Provence,
 05 Hautes-Alpes, 06 Alpes-Maritimes,
 11 Aude, 13 Bouches-du-Rhône, 2A Corse-du-Sud,
 2B Haute-Corse, 30 Gard, 34 Hérault, 48 Lozère,
 66 Pyrénées-Orientales, 83 Var, 84 Vaucluse,
 Principauté de Monaco

Präsident: Lucien Miara
Generaldirektorin: Christian Marcot**
 (Maurice Zirnelt)
 494, avenue du Prado - B.P. 115
 13267 Marseille Cedex 08
 Tel.: 04 91 23 70 70
 www.cmm.creditmutuel.fr

MIDI-ATLANTIQUE

09 Ariège, 31 Haute-Garonne,
 32 Gers, 40 Landes, 46 Lot,
 47 Lot-et-Garonne, 64 Pyrénées Atlantiques,
 65 Hautes-Pyrénées, 81 Tarn, 82 Tarn-et-Garonne

Präsident: Gérard Bontoux
Generaldirektorin: Sylvain Besançon
 10, rue de la Tuilerie - B.P. 58 - 31132 Balma Cedex
 Tel.: 05 61 61 46 46
 www.cmma.creditmutuel.fr

NORD EUROPE

02 Aisne, 08 Ardennes, 51 Marne, 59 Nord,
 60 Oise, 62 Pas-de-Calais, 80 Somme

Präsident: André Halipré
Generaldirektorin: Éric Charpentier
 4, place Richebé - B.P. 1009
 59011 Lille Cedex
 Tel.: 03 20 78 38 38
 www.cmne.fr

NORMANDIE

14 Calvados, 27 Eure, 76 Seine-Maritime

Präsident: Hervé Brochard
Generaldirektorin: Luc Chambaud
 17, rue du 11 Novembre
 14052 Caen Cedex 4
 Tel.: 02 31 30 58 00
 www.cmnormandie.creditmutuel.fr

Océan

17 Charente-Maritime, 79 Deux-Sèvres sud,
 85 Vendée

Präsident: André Lorieu
Generaldirektorin: Luc Cortot
 34, rue Léandre-Merlet B.P. 17
 85001 La Roche-sur-Yon Cedex 27
 Tel.: 02 51 47 53 00
 www.cmocean.fr

SAVOIE-MONT BLANC

73 Savoie, 74 Haute-Savoie

Präsident: Daniel Rocipon
Generaldirektorin: Mireille Haby
 99, avenue de Genève
 B.P. 56 - 74054 Annecy Cedex
 Tel.: 04 50 88 36 00
 www.cmsmb.creditmutuel.fr

SUD-EST

01 Ain, 38 Isère nord, 42 Loire, 43 Haute-Loire,
 69 Rhône, 71 Saône-et-Loire sud

Präsident: Gérard Comorèche
Generaldirektorin: Jean-Luc Robischung
 8-10, rue Rhin-et-Danube
 C.P. 111 - 69266 Lyon Cedex 09
 Tel.: 04 72 20 65 65
 www.cmse.creditmutuel.fr

SUD-OUEST

16 Charente, 24 Dordogne, 33 Gironde

Präsident: Christian Touzalin
Generaldirektorin: Jean-Marc Jay
 Rue Antoine Becquere
 33600 Pessac
 Tel.: 05 57 26 63 63
 www.cmso.com

*Didier Griot nimmt sein Recht auf Ruhestand in Anspruch und wird zum 1. Juli 2018 durch Christophe Plantaz ersetzt.

** Christian Marcot nimmt sein Recht auf Ruhestand in Anspruch und wird Ende Juni 2018 durch Maurice Zirnelt ersetzt.

FÖDERALE KASSEN, DIE FINANZINSTRUMENTE DER VERBÄNDE

Zur Rationalisierung von Mitteln und Kosten haben sich einige Verbände im Rahmen von technischen, finanziellen und IT-Partnerschaften zu gemeinsamen föderalen Kassen zusammengeschlossen. Zum 1. Januar 2018 gab es sechs solcher Kassen. Die Caisse Interfédérale Arkéa fasst die Aktivitäten der Regionen Bretagne, Sud-Ouest et Massif Central zusammen. Die Föderale Kasse des Crédit Mutuel (CFCM) vereint 11 nationale Gruppierungen (Anjou, Centre, Centre Est Europe, Dauphiné-Vivarais, Ile-de-France, Loire-Atlantique und Centre-Ouest, Méditerranéen, Midi-Atlantique, Normandie, Savoie-Mont Blanc und Sud-Est).

Föderale Kasse des Crédit Mutuel
Antille-Guyane
152.245 Kunden - 30 Geschäftsstellen
Kredite: 1.606 Mio. €
Spareinlagen: 1.686 Mio. €
Nettobankertrag: 86 Mio. €
Nettoergebnis: 21 Mio. €
Eigenkapital: 381 Mio. €

Föderale Kasse des Crédit Mutuel
Maine-Anjou, Basse-Normandie
663.122 Kunden - 169 Geschäftsstellen
Kredite: 10.121 Mio. €
Spareinlagen: 13.778 Mio. €
Nettobankertrag: 370 Mio. €
Nettoergebnis: 139 Mio. €
Eigenkapital: 2.457 Mio. €

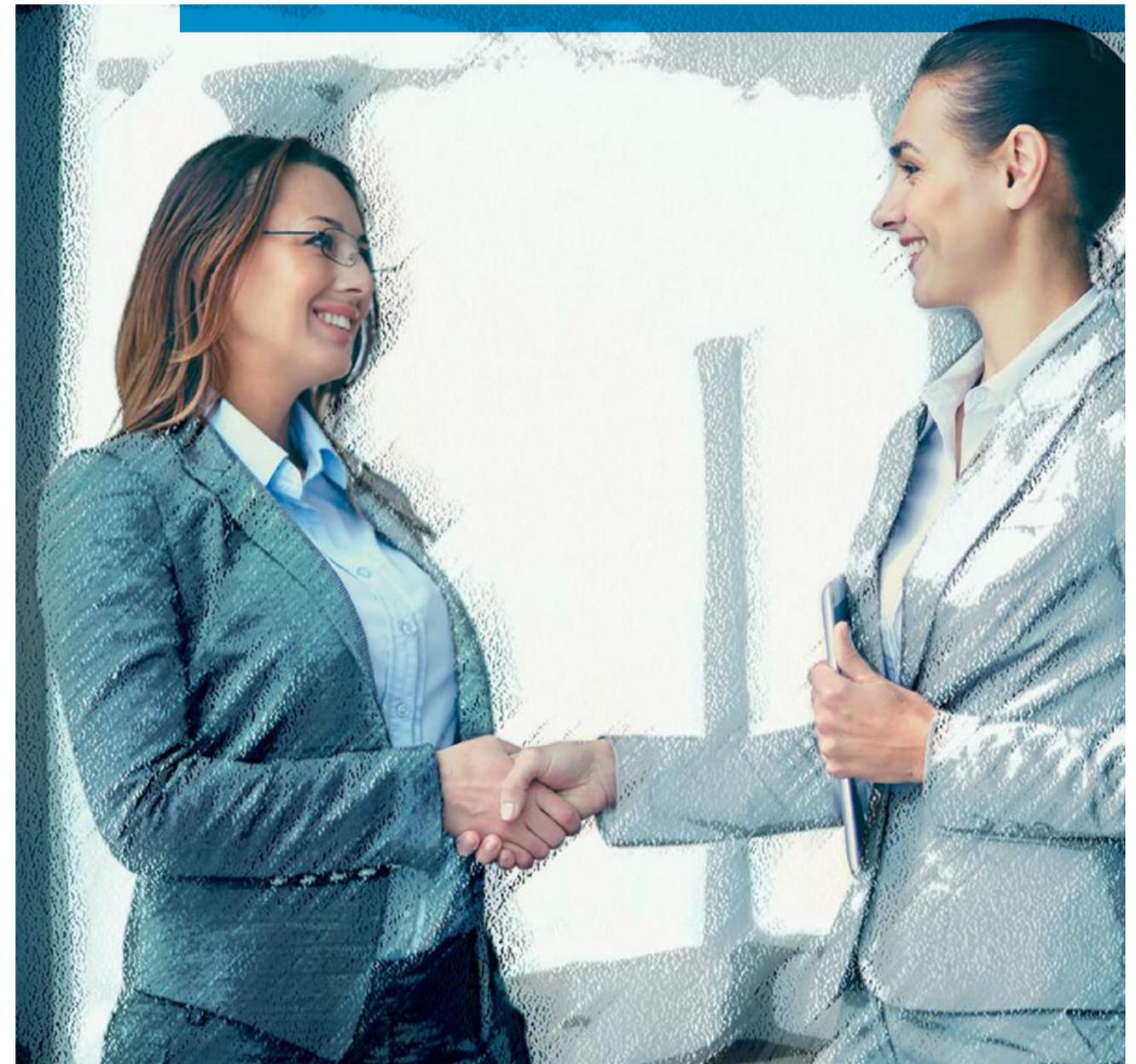
Föderale Kasse des Crédit Mutuel
Arkéa
4,2 Millionen de Kunden - 485 Geschäftsstellen
Kredite: 50.483 Mio. €
Spareinlagen: 107.906 Mio. €
Nettobankertrag: 2.090 Mio. €
Nettoergebnis: 428 Mio. €
Eigenkapital: 6.452 Mio. €

Föderale Kasse des Crédit Mutuel
Nord Europe
1,6 Millionen de Kunden - 376 Geschäftsstellen
Kredite: 16.126 Mio. €
Spareinlagen: 82.868 Mio. €
Nettobankertrag: 1.070 Mio. €
Nettoergebnis: 277 Mio. €
Eigenkapital: 3.168 Mio. €

Föderale Kasse des
Crédit Mutuel
24,3 Millionen de Kunden - 4.527 Geschäftsstellen
Kredite: 344.942 Mio. €
Spareinlagen: 561.263 Mio. €
Nettobankertrag: 14.009 Mio. €
Nettoergebnis: 2.427 Mio. €
Eigenkapital: 40.990 Mio. €

Föderale Kasse des Crédit Mutuel
Océan
610.589 Kunden - 180 Geschäftsstellen
Kredite: 11.717 Mio. €
Spareinlagen: 14.216 Mio. €
Nettobankertrag: 337 Mio. €
Nettoergebnis: 111 Mio. €
Eigenkapital: 1.454 Mio. €

Beim crédit mutuel arbeiten angestellte und gewählte vertreter
HAND IN HAND,
um gemeinsam die zukunft zu gestalten



MUSIK VERLEIHT UNSEREN WERTEN DURCH GEMEINSAMKEIT UND BEGEISTERUNG AUSDRUCK

NICOLAS THÉRY, Präsident des nationalen Dachverbands Crédit Mutuel.

„Bereits seit 15 Jahren unterstützt der Crédit Mutuel Musik in all ihren Formen. Partnerschaften, Förderung, Sponsoring... Unsere Bindung zur Musik und den Werten, die sie verkörpert, prägt unsere Organisation heute auf allen Ebenen, d.h. lokal, regional und national.“

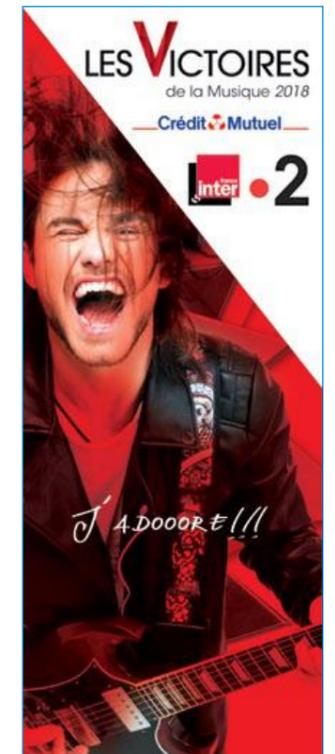
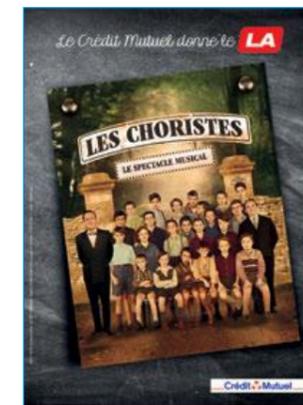
Warum ein solches Engagement? Ganz einfach, weil wir beim Crédit Mutuel glauben, dass Musik Beziehungen schafft. Den Ton angeben heißt, Impulse geben, die den Unterschied machen und Dinge möglich werden lassen. Wir sind Katalysatoren, Förderer und Begleiter zahlreicher Veranstaltungen, die wir unterstützen.

Von Preisverleihungen und Festivals wie den NRJ Music Awards, Prodiges, Francofolies und Vieilles Charrues, bis hin zu städtischen Musikschulen: Wenn wir auch nicht selbst Musik machen, so sind wir doch ein Referenzpartner in der Musik. Ein leidenschaftlicher, treuer und innovativer Partner.

Seit langem arbeitet der Crédit Mutuel an der Umsetzung seines Wunsches, Musiker und Musikliebhaber zusammenzubringen. Überall in Frankreich, in den Konservatorien, durch Patenschaften, Partnerschaften, live oder im Radio... der Crédit Mutuel ist innovativ, schafft und verbindet Energien, schenkt Aufmerksamkeit und fördert Talente und individuelle Projekte: in der Musik vereinen sich viele Werte, die das Engagement der Gruppe auf diesem Gebiet rechtfertigen.



Der Crédit Mutuel als engagierter Akteur in der Musik an der Seite des Zénith in Straßburg zu seinem 10. Jahrestag.



Seine Musicale



Um DIE Musik zusammen zu erleben,
entdecken Sie die Playlist des Crédit Mutuel
DIE PLAYLIST DES CREDIT MUTUEL



ALLES ÜBER DIE CREDIT MUTUEL-GRUPPE:
www.creditmutuel.com



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.

Bildnachweis Crédit Mutuel - Getty - Fotolia - Shutterstock - Emmanuel Robert Espalieu.