

DOSSIER DE PRESSE

AMBITIONS 2025 CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES

14 SEPTEMBRE 2022

AGIR CHAQUE JOUR
DANS VOTRE
INTÉRÊT



ET CELUI DE LA
SOCIÉTÉ

ASSURANCES

SOMMAIRE

RAISON D'ÊTRE & PROJET GROUPE

Page 1

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES : LEADER EN FRANCE GRÂCE À LA FORCE DE SON MODÈLE DE BANCASSURANCE UNIVERSELLE

Page 2

POUR SUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DE NOS MÉTIERS EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

Page 3

Accélérer sur la protection des biens et des personnes
Développer de nouvelles solutions d'épargne responsables et accessibles

Page 4

Intensifier notre modèle de bancassureur universel pour les entreprises
Développer nos activités à l'international

Page 5

Devenir l'assureur digital de référence à horizon 2025

Page 6

DIVERSIFIER NOS OFFRES ET SERVICES POUR COUVRIR L'ENSEMBLE DES BESOINS DE NOS CLIENTS, EN PARTICULIER SUR LA SANTÉ ET LA RETRAITE

Page 7

Adopter une approche globale et servicielle en assurances santé
Mettre en place une offre complète pour les seniors et la retraite

Page 8

Crédit Agricole Santé et Territoires : création d'un nouveau métier, utile à la société et porteur d'opportunités de développement

Page 9

Placer les enjeux sociétaux et environnementaux au cœur de nos offres et de notre modèle

Page 10

TRAJECTOIRE FINANCIÈRE – OBJECTIFS 2025

Page 11

RAISON D'ÊTRE & PROJET GROUPE



RAISON D'ÊTRE :

« Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société »



PROJET DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE



Agir dans l'intérêt
de nos clients



La responsabilité humaine en
proximité à l'heure du digital



Agir dans l'intérêt
de la société



AMBITIONS 2025 :
PMT CRÉDIT AGRICOLE S.A.



ASSURANCES

PROJET D'ENTREPRISE ONE 2025

CRÉDIT AGRICOLE ASSURANCES : LEADER EN FRANCE GRÂCE À LA FORCE DE SON MODÈLE DE BANCASSURANCE UNIVERSELLE

Chiffres clés à fin 2021

UN ASSUREUR UNIVERSEL



UN ACTEUR DE PREMIER PLAN

1^{er} Assureur en France⁽⁴⁾

1^{er} Bancassureur en Europe⁽³⁾

Epargne/Retraite :

1^{er} Assurance de personnes en France⁽⁴⁾ **1^{er}** Assureur vie en France⁽⁵⁾

Prévoyance/Emprunteur/
Collectives :

1^{er} Assureur Prévoyance individuelle en France⁽⁵⁾ **2^e** Assureur emprunteur en France⁽⁴⁾

Dommages :

2^e Assureur habitation en France⁽⁵⁾ **1^{er}** Croissance en assurance Auto - MRH en France⁽⁶⁾

UN BUSINESS MODEL ROBUSTE

Encours vie :
323 MD€ d'encours
Taux d'UC : 26,8%

Portefeuille de
contrats dommage :
15,2 M€

Contribution aux résultats du Groupe :
7 MD€ PNB Groupe **1,4 MD€** Résultat net sous-jacent⁽⁷⁾

DES TAUX DE SATISFACTION CLIENTS ÉLEVÉS

90% en assurance vie
Taux de satisfaction des clients Crédit Agricole et LCL

93% en assurance non vie
Taux de satisfaction après sinistres dommages

(1) Chiffres retraités IFRS 5 sur la Médicale ; hors retraitement le chiffre d'affaires total s'élève à 37,0 MD€, Prévoyance-Emprunteur-Collective à 4,7 MD€ et Dommages à 5,1 MD€. (2) Filiales internationales (hors activité de CALIE en France) et activité de CACI à l'international. (3) Source interne, (chiffre d'affaires 2020). (4) L'Argus de l'assurance, classement 2021, (chiffre d'affaires 2020). (5) L'Argus de l'assurance, classement 2022 (chiffre d'affaires à fin 2021). (6) L'Argus de l'assurance, classement 2022 (nombre de contrats 2021). (7) Y compris transfert analytique de la garantie Switch à Crédit Agricole Assurances, calcul excluant le pôle AHM.

**POUR SUIVRE
LE DÉVELOPPEMENT
DE NOS MÉTIERS
EN FRANCE ET
À L'INTERNATIONAL**



**UTILITÉ SOCIALE & UNIVERSALITÉ :
ACCOMPAGNER
TOUS NOS CLIENTS
DANS TOUS NOS TERRITOIRES
VIA TOUS LES CANAUX**

ACCÉLÉRER SUR LA PROTECTION DES BIENS ET DES PERSONNES



AMBITIONS

- Accroître **l'équipement** de nos clients en assurances dommages, prévoyance et emprunteur.
- Renforcer l'activité **pros et agriculteurs**, en lien avec la réforme de l'assurance récoltes.
- Adapter nos offres **d'assurances mobilité** à l'évolution des usages, en synergie avec le pôle Services financiers Spécialisés (CACF/CALF).
- Développer **nos offres d'assurances** entrée de gamme (EKO MRH).

OBJECTIF

+2,5 millions de contrats dommages particuliers en France

DÉVELOPPER DE NOUVELLES SOLUTIONS D'ÉPARGNE RESPONSABLES ET ACCESSIBLES



AMBITIONS

- Diversifier **nos solutions d'épargne** conjuguant performance et protection du capital.
- Créer des offres engagées via la mise à disposition **d'Unités de Compte** et **de solutions d'investissement responsables**.

OBJECTIFS

> 345 M€ d'encours
épargne (vs 323 M€ en 2021)

dont **> 110 M€** d'encours UC

28 M€
d'encours labellisés*

* ISR, Greenfin, Finansol

INTENSIFIER NOTRE MODÈLE DE BANCASSUREUR UNIVERSEL POUR LES ENTREPRISES



AMBITIONS

- Accélérer le développement de **l'activité assurances dommages** des entreprises.
- Poursuivre le développement de **la santé/prévoyance** et de **la retraite collective**.

OBJECTIF

1,5 MDE de chiffre d'affaires entreprises

DÉVELOPPER NOS ACTIVITÉS À L'INTERNATIONAL



AMBITIONS

- Maximiser **les synergies** au sein du groupe Crédit Agricole et à l'international.
- Développer **des partenariats** hors du groupe Crédit Agricole en priorité en bancassurance en Europe.
- Explorer **des modèles de distributions** complémentaires (ex : B2C en digital).

OBJECTIF

25% du chiffre d'affaires total à l'international

DEVENIR L'ASSUREUR DIGITAL DE RÉFÉRENCE À HORIZON 2025



AMBITIONS

- **Faire vivre des expériences client omnicanales** attractives et efficaces, positionnant nos offres et services de manière intégrée au modèle relationnel des banques partenaires.
- **Enrichir la connaissance de nos clients**, la vision 360° de leurs besoins assurantiels.
- **Accélérer la digitalisation des parcours clients et l'usage de la data** pour personnaliser la relation et renforcer la pertinence des solutions proposées.
- **Rehausser l'excellence opérationnelle** en pilotant de bout en bout de la qualité de service rendue aux clients.

MOYENS

- **Capitalisation sur les partenariats** tels qu'Europ Assistance France, pour développer l'innovation dans la relation client et les services proposés.
- **Création d'une direction de la Transformation** Crédit Agricole Assurances (Marketing Client, Digital, Data, Innovation, Excellence Opérationnelle & IT) avec à terme **plus de 800 collaborateurs** pour accompagner les ambitions de l'ensemble des métiers Assurance, en lien étroit avec l'écosystème Groupe.

OBJECTIFS

100%
des parcours clients digitalisés
aux meilleurs standards
pour les offres cœur

20%
des affaires nouvelles
en digital pour les assurances
dommages

**DIVERSIFIER
NOS OFFRES ET SERVICES
POUR COUVRIR
L'ENSEMBLE DES BESOINS
DE NOS CLIENTS,
EN PARTICULIER
SUR LA SANTÉ
ET LA RETRAITE**



**ACCOMPAGNER
LES TRANSITIONS
SOCIÉTALES ET
ENVIRONNEMENTALES**

ADOPTER UNE APPROCHE GLOBALE ET SERVICIELLE EN ASSURANCES SANTÉ



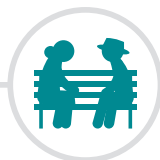
AMBITIONS

- Développer **une plateforme unique en santé individuelle et collective** permettant des parcours 100% digitalisés et un accès client à un écosystème de services et de soins.
- Proposer **une assurance santé sur tous les marchés** (Seniors, Pros & TNS, Entreprises) et les nouveaux territoires (étudiants, fonction publique...)

OBJECTIF

+40% de bénéficiaires santé

METTRE EN PLACE UNE OFFRE COMPLÈTE POUR LES SENIORS ET LA RETRAITE



AMBITIONS

- Créer **une compagnie d'assurances dédiée** à la retraite : **Crédit Agricole Assurances Retraite** (FRPS).
- Développer **l'offre de services « bien vieillir demain »** en s'appuyant sur les partenariats avec Nexecur et Europ Assistance France.

OBJECTIF

23 M€ d'encours retraite (versus 19 M€ à fin 2021)

CRÉDIT AGRICOLE SANTÉ ET TERRITOIRES : CRÉATION D'UN NOUVEAU MÉTIER, UTILE À LA SOCIÉTÉ ET PORTEUR D'OPPORTUNITÉS DE DÉVELOPPEMENT



AMBITION

Répondre aux enjeux de long terme de la société française.

- Un triple constat pour 2025/2030 :
 - un renforcement des déserts médicaux (forte baisse de la densité médicale d'ici 2030, en particulier en matière de généralistes) ;
 - un vieillissement de la population (+33% de plus de 75 ans entre 2020 et 2030) ;
 - une complexité croissante du système de santé.

OBJECTIF

Faciliter l'accès aux soins et au bien vieillir sur l'ensemble des territoires.

- Des initiatives identifiées :
 - création d'une plateforme de conseil, des services et de care management ;
 - mise en place d'une plateforme de services aux seniors et aux aidants ;
 - devenir acteur de la transformation et du développement de l'offre de soins (Centre de santé, hébergement des seniors, Ehpad, habitat inclusif...).

PLACER LES ENJEUX SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX AU CŒUR DE NOS OFFRES ET DE NOTRE MODÈLE



AMBITIONS

- Poursuivre **le développement de nos offres responsables**, dans le respect de nos engagements NZIA.
- Réduire **les émissions de carbone** de notre portefeuille d'investissement dans le respect de nos engagements NZAOA.
- Augmenter la capacité de production des installations **d'énergies renouvelables**
- Poursuivre nos investissements dans les nouvelles formes **d'énergie bas carbone**.
- Développer **nos offres d'entrée de gamme**, accessibles à tous (EKO).
- Accompagner **les agriculteurs** face aux transitions climatiques.

OBJECTIFS

-25%* de notre empreinte carbone

14 GW de capacité installée des EnR financées par
Crédit Agricole Assurances (vs 5,2 GW en 2020)

200 000 clients couverts par nos offres
entrée de gamme auto & MRH

1 agriculteur sur 4 accompagné
face aux aléas climatiques.

* En équivalent tonnes de CO2 par millions d'euros investis) de notre portefeuille d'investissement coté en actions et obligations corporate

TRAJECTOIRE FINANCIÈRE OBJECTIFS 2025



1,5 MDE
de chiffre d'affaires
entreprises



> 345 MDE
d'encours d'épargne



25%
du chiffre d'affaires total
à l'international



23 MDE
d'encours retraite

dont
110 MDE
d'encours UC



< 15%
CoEx (dont impact
IFRS17 de -15 points)



CONTACTS PRESSE :

Françoise Bololanik : + 33 (0)1 57 72 46 83 / 06 25 13 73 98

Nicolas Leviaux : + 33 (0)1 57 72 09 50 / 06 19 60 48 53

service.presse@ca-assurances.fr