

Communiqué de presse

Paris, le 9 septembre 2013

## Caci obtient le Label Responsabilité Sociale de la Relation Client

Caci, filiale assurance emprunteurs de Crédit Agricole Assurances, a obtenu le label Responsabilité Sociale de la relation client. Il récompense les bonnes pratiques des entreprises en matière de responsabilité sociale plus particulièrement, les politiques de ressources humaines en direction des populations directement concernées par la relation client.

Lancé en 2004 à l'initiative de Jean-Louis Borloo, le label Responsabilité Sociale de la Relation Client est décerné pour une période de trois ans. Il est attribué par un organisme indépendant : l'Association Française de la Relation Client (AFRC), à la suite d'un audit réalisé par l'AFNOR portant sur six thèmes : gouvernance, pratiques RH, relations et dialogue sociaux, engagement sociétal, pratiques commerciales et environnement.

Caci est la première entreprise du secteur des assurances à obtenir ce label. La qualité du dialogue et des relations sociales sont parmi les bonnes pratiques mises en avant dans les conclusions de l'audit. Pour Henri Le Bihan, directeur général de Caci, « *ce label concrétise les efforts engagés par tous pour améliorer nos processus de relation client.* »

L'obtention de ce label s'inscrit dans le cadre de FReD, la démarche de responsabilité sociale et environnementale déployée dans l'ensemble du groupe Crédit Agricole S.A. Il concrétise l'un des sept engagements de Crédit Agricole Assurances en matière de RSE : la valorisation de la gestion des ressources humaines.

### A propos de Caci

Caci (Crédit Agricole Creditor Insurance) est la filiale du groupe Crédit Agricole Assurances spécialisée en assurance des emprunteurs (ADE). Avec 964 millions d'euros de chiffre d'affaires et 27 partenaires dans 10 pays à fin 2012, elle est le 3e acteur de l'assurance des emprunteurs en France et le 4ème spécialiste européen sur le marché de l'assurance des emprunteurs.

### A propos du groupe Crédit Agricole Assurances

1er bancassureur en France, le groupe Crédit Agricole Assurances rassemble les activités d'assurance en France comme à l'international. Il réunit Predica pour l'assurance de personnes, Pacifica en assurance dommages, Caci pour l'assurance emprunteurs, les filiales à l'international, Caagis pour la gestion informatique et ses services ainsi que Spirica et LifeSide Patrimoine pour l'assurance vie patrimoniale.

Le groupe Crédit Agricole Assurances en chiffres (au 31/12/2012)

- 23,2 milliards d'euros de chiffre d'affaires
- 224,8 milliards d'euros d'encours gérés
- Près de 3 500 collaborateurs

[www.ca-assurances.com](http://www.ca-assurances.com)

### Contacts presse

**CREDIT AGRICOLE ASSURANCES**

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

Camille Langevin + 33 (0)1 57 72 73 36

[service.presse@ca-assurances.fr](mailto:service.presse@ca-assurances.fr)