

Crédit Mutuel

- Résultat des Trophées Qualité / Banques de réseaux -

Satisfaction agences bancaires	 89,9%	 82,5%	 82,5%
Satisfaction service client à distance	 86,4%	 82,6%	 82%
Satisfaction conseiller banque au quotidien	 87,5%	 86,9%	 83,5%
Satisfaction conseiller projet	 85,6%	 79,9 %	 79,8%
Satisfaction site internet	 89,9%	 87,2%	 86,1%
Satisfaction application mobile	 89,4%	 89%	 86,9%

Une banque qui appartient à ses clients, ça change tout*

NOTATION= A+

VALEURS = ENGAGEE-LOCALE-COOPERATIVE

**SOLIDARITE- PROXIMITE-
RESPONSABILITE- ECO-CITOYENNTE**

1947-création historique

62 MILLIARDS DE FONDS PROPRES

***RESULTAT**= 4,3milliards

***RATIO
COMMON
EQUITY= 20%**

5 000 points de vente-8 millions adhérents-35 millions de clients

MODELE = SOCIETAIRE

GOUVERNANCE= ETHIQUE-RSE

STRATEGIE = 1/LOCAL.

2/INNOVATION-TECHNOLOGIE(application)

3/AUTONOMISATION CLIENT

4/ ROLE CONSEILLER CLIENT

ENVIRONNEMENT

17 POINTS DD -ONU

PARTENARIAT =

MUSIQUE-le A
JEUNES
ASSOCIATIONS

CLIENTS = PARTICULIERS-PROFESSIONNELS-ASSOCIATION

**PRODUITS = COMPTES-ASSURANCES-IMMOBILIER
VOITURE-TELEPHONE-VACANCES**

