



L'assureur partenaire

Paris, le 11 janvier 2024

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### BNP Paribas Cardif et Orange mettent en place une solution d'acceptation automatique des sinistres basée sur l'intelligence artificielle

Cette solution, basée sur un score calculé par l'intelligence artificielle, permet d'accepter les sinistres, déclarés par les assurés pour leurs appareils mobiles (smartphone, tablettes, montres et accessoires) en quelques secondes et ainsi optimiser leur parcours pour améliorer l'expérience client.

BNP Paribas Cardif et Orange, partenaires depuis 2018 pour des offres d'assurance couvrant les appareils mobiles, annoncent aujourd'hui la mise en place d'une solution permettant d'automatiser l'acceptation des sinistres casse et oxydation. Les assurés déclarant un sinistre ont la possibilité, à partir d'un score calculé par l'intelligence artificielle (IA), d'obtenir une décision en quelques secondes. L'IA reproduit le processus de réponse de l'être humain grâce à un algorithme construit à partir des données déclarées par le client mais aussi celles relatives à son comportement passé.

S'ils le veulent, les assurés peuvent faire le choix de ne pas recourir à cette solution et d'être pris en charge par des gestionnaires de sinistre. Ce circuit de traitement servira aussi aux sinistres qui ne seraient pas acceptés automatiquement par l'IA.

Cette démarche s'inscrit dans les engagements de BNP Paribas Cardif qui place l'expérience client au cœur de sa stratégie, notamment au bénéfice de plus d'un million de clients d'Orange ayant souscrit aux assurances BNP Paribas Cardif pour protéger leur smartphone, leur tablette, leur montre et accessoires. La compagnie s'appuie sur la technologie et l'IA afin de répondre aux attentes des assurés et rendre l'assurance plus accessible, par exemple en permettant au client de bénéficier de démarches rapides au moment de la souscription du contrat et lors de la déclaration du sinistre.

Pour **Baptiste Auffret**, directeur des partenariats affinitaires de BNP Paribas Cardif, « Répondre à une demande en moins de cinq secondes c'est gagner en satisfaction client. La mise en place de cette solution d'acceptation automatique des sinistres marque une nouvelle étape dans notre partenariat avec Orange et notre ambition commune d'offrir la meilleure expérience client possible. BNP Paribas Cardif souhaite utiliser l'innovation autour de la technologie et l'intelligence artificielle pour maîtriser la sinistralité tout en répondant aux besoins et attentes des clients de son partenaire. Avec cette nouvelle solution nous avons accéléré le processus d'acceptation des sinistres en passant d'un délai moyen de deux heures à quelques secondes. »

Pour **Guillaume de Riberolles**, directeur des produits et services financiers chez Orange France : « Le téléphone mobile est devenu tellement essentiel dans notre quotidien que

*nous devons apporter à nos clients une solution immédiate en cas de sinistre. Après avoir proposé un échange en 24h de leur téléphone, nous avons travaillé avec notre partenaire BNP Paribas Cardif, pour accepter un sinistre en quelques secondes, grâce à l'intelligence artificielle. Pour Orange, cette innovation est au service de la satisfaction de nos clients afin d'apporter la meilleure expérience au moment d'un sinistre ».*

### A propos de BNP Paribas Cardif

BNP Paribas Cardif est un leader mondial en assurance emprunteur\* et propose à ses plus de 80 millions de clients assurés des produits et services qui leur permettent de réaliser leurs projets, tout en se prémunissant contre les aléas de la vie. BNP Paribas Cardif souhaite avoir un impact positif sur la société et rendre l'assurance plus accessible. L'entreprise, filiale de BNP Paribas, s'appuie sur un business model unique fondé sur le partenariat. L'assureur crée des offres pour plus de 500 partenaires distributeurs dans des secteurs variés (banques et institutions financières, acteurs de l'automobile, de la grande distribution, des télécommunications, fournisseurs d'énergie...) ainsi que pour des conseillers en gestion de patrimoine et courtiers qui en assurent la commercialisation auprès de leurs clients. Présent dans plus de 30 pays avec des positions fortes en Europe, Asie et Amérique latine, BNP Paribas Cardif est devenu un spécialiste mondial de l'assurance des personnes et un acteur majeur du financement de l'économie. Près de 8 000 collaborateurs dans le monde participent à la réalisation d'un chiffre d'affaires qui s'est élevé à 30,0 Md€ en 2022.

Retrouvez les actualités de BNP Paribas Cardif sur [LinkedIn](#), [X](#) ou sur [www.bnpparibascardif.com](http://www.bnpparibascardif.com)

\*Source : Finaccord – 2022

### Contacts presse BNP Paribas Cardif

Géraldine Duprey - +33 6 31 20 11 76 - [geraldine.duprey@bnpparibas.com](mailto:geraldine.duprey@bnpparibas.com)

Marine Ledda - +33 6 69 27 77 98 - [marine.ledda@bnpparibas.com](mailto:marine.ledda@bnpparibas.com)

Fanny Vidal - +33 6 50 89 88 48 - [fanny.1.vidal@bnpparibas.com](mailto:fanny.1.vidal@bnpparibas.com)

### A propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunication dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 43,5 milliards d'euros en 2022 et 137 000 salariés au 30 septembre 2023, dont 73 000 en France. Le Groupe servait 296 millions de clients au 30 septembre 2023, dont 251 millions de clients mobile et 25 millions de clients haut débit fixe. Le Groupe est présent dans 26 pays. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunication aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business. En février 2023, le Groupe a présenté son plan stratégique "Lead the Future", construit sur un nouveau modèle d'entreprise et guidé par la responsabilité et l'efficacité. "Lead the Future" capitalise sur l'excellence des réseaux afin de renforcer le leadership d'Orange dans la qualité de service.

Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN). X

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : [www.orange.com](http://www.orange.com), [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com) et l'app Orange News ou pour nous suivre sur Twitter : [@presseorange](https://twitter.com/presseorange).

*Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.*

### Contact presse Orange

Marion Brault - [marion.brault@orange.com](mailto:marion.brault@orange.com)