

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Contribution aux résultats 2020 du Groupe BNP Paribas

### Résultats 2020 : BNP Paribas Cardif mobilisé auprès de ses partenaires et de ses assurés dans la crise Covid-19

Des résultats qui confirment la solidité de son business model et une forte dynamique commerciale

- Une bonne résilience de l'activité
- Une forte mobilisation face à la crise sanitaire
- Un développement dynamique en termes d'offres et de services pour les clients
- Plus d'une centaine de partenariats nouveaux ou renouvelés



« La crise sanitaire a naturellement renforcé le besoin de protection de nos assurés et de nos partenaires. Depuis le début de la crise, nous relevons ce défi en privilégiant une forte proximité et une dynamique d'adaptation continue pour proposer de nouvelles offres, de nouveaux services et de nouveaux parcours pour rendre l'assurance toujours plus accessible. C'est à dire plus compréhensible, plus inclusive et plus facile à utiliser », déclare Renaud Dumora, Directeur Général de BNP Paribas Cardif.

### Des résultats solides dans un contexte de crise sans précédent

Dans un environnement marqué par la crise sanitaire et économique, l'assureur BNP Paribas Cardif confirme la **résilience de son modèle**. Leader mondial des partenariats en bancassurance <sup>1</sup> et en assurance emprunteur <sup>2</sup>, BNP Paribas Cardif a pu s'appuyer sur sa stratégie de diversification et son expertise digitale pour traverser l'année 2020.

- Le **Résultat Net Avant Impôt (RNAI)** s'élève à **1,4 milliard d'euros**, enregistrant une baisse de 19,5%<sup>3</sup> sous l'effet de la crise sanitaire, en lien notamment avec une augmentation de la sinistralité et de moindres volumes d'activité malgré une bonne reprise de celle-ci en fin d'année. Pour rappel, l'année 2019 avait affiché un résultat record.
- Le **chiffre d'affaires** de l'activité assurance du Groupe BNP Paribas s'élève à **24,8 milliards d'euros**, en baisse de 16%<sup>4</sup> par rapport à 2019. En recul en Amérique latine, les activités de protection enregistrent de bonnes performances en France et en Asie, tandis que la collecte en épargne se poursuit avec près de 40% réalisés en unités de compte en 2020.

- A fin 2020, les **actifs gérés** de BNP Paribas Cardif atteignent **264 milliards d'euros**, soit +1,7% par rapport à 2019. En 2020, l'assureur a annoncé sa volonté d'accélérer le déploiement de sa **politique d'investissement responsable** en investissant 5 milliards d'euros supplémentaires dans des activités à impact positif, en matière environnementale et sociale, **à fin 2024**. En 2020, ces nouveaux investissements à impact positif se sont élevés à **1,2 milliard d'euros**. Par ailleurs, à fin 2020, l'assureur détenait 42,6 milliards d'euros d'unités de compte en France dont près d'un **quart de supports labellisés**<sup>5</sup> (10,5 milliards d'euros).

La **collecte en épargne** à l'échelle mondiale s'élève à **18 milliards d'euros** à fin 2020, en baisse de 20%<sup>4</sup>. Après un début d'année marquée par les conséquences des périodes de confinement et de la volatilité des marchés, l'activité épargne réalise **de bonnes performances sur le dernier trimestre**, particulièrement en unités de compte.

- Les **marchés domestiques** (France, Italie et Luxembourg) enregistrent une collecte de 14,7 milliards d'euros (-15%) dont 9,3 milliards d'euros en France où la **reprise de la dynamique commerciale est particulièrement sensible**.
- L'activité épargne des **marchés internationaux** (Asie, Amérique latine et Europe hors marchés domestiques) s'établit à **3,3 milliards d'euros** à fin 2020. En baisse de 36%<sup>4</sup>, elle a été pénalisée par la volatilité des marchés et la crise sanitaire, particulièrement en **Asie (2,4 milliards d'euros** de collecte à fin 2020) où Taiwan avait enregistré de bonnes performances en 2019.

En **protection**, le chiffre d'affaires s'établit à **6,7 milliards d'euros** avec une baisse limitée de 3%<sup>4</sup>.

- Le chiffre d'affaires des **marchés domestiques** s'élève à **2,3 milliards d'euros** (-2%). En France, l'activité progresse de 4% à **1,6 milliard d'euros**, soutenue par les bonnes performances de Cardif Libertés Emprunteur<sup>6</sup> et les effets de la stratégie de diversification. Le développement des activités autres que l'assurance emprunteur se poursuit en effet avec Cardif IARD en assurance dommages et le partenariat avec Orange en protection individuelle (assurance des appareils mobiles contre les risques de casse et de vol).
- Sur les **marchés internationaux**, les primes émises en protection représentent **4,4 milliards d'euros** soit une baisse de 4%<sup>4</sup>, limitée grâce au développement de l'assurance emprunteur au Japon. L'**Asie** enregistre ainsi un chiffre d'affaires d'**1 milliard d'euros**, en hausse de 10%<sup>4</sup>. Le chiffre d'affaires de l'**Amérique latine** s'élève à **1,2 milliard d'euros** en baisse de 12%<sup>4</sup> malgré le bon démarrage du partenariat avec Scotiabank. Le confinement prolongé, la fermeture de points de vente et le ralentissement économique ont pesé sur l'activité du Chili (-27%<sup>4</sup> vs. 2019), du Brésil (-7%<sup>4</sup> vs. 2019) et de l'Argentine (-7%<sup>4</sup>). **Les pays d'Europe** (hors marchés domestiques) **et les marchés émergents** enregistrent une baisse de 4%<sup>4</sup> par rapport à 2019 avec un chiffre d'affaires de **2,2 milliards d'euros**. L'activité a été fortement pénalisée en Espagne (-24% par rapport à 2019) mais a bénéficié néanmoins de la progression de l'offre développée pour protéger les animaux domestiques des clients de Sainsbury's Bank au Royaume-Uni.

## Une forte mobilisation face à la crise sanitaire

BNP Paribas Cardif s'est mobilisé pour accompagner ses clients et ses partenaires. La continuité de l'activité de l'entreprise a été possible grâce à une **organisation rapide et agile** qui s'est appuyée sur le **déploiement massif du travail à distance dans le monde** et notamment en France où 98% des collaborateurs ont pu en bénéficier pendant la crise sanitaire.

BNP Paribas Cardif a mobilisé **160 millions d'euros** afin d'accompagner ses assurés :

- **Face à une situation sanitaire inédite**, BNP Paribas Cardif a assoupli les **conditions de paiements** liées à l'hospitalisation suite à la Covid-19 (Italie, Japon) et a augmenté la durée **du maintien de la**



**L'assureur  
d'un monde  
qui change**

**couverture** pour les assurés en cas d'impayés (France, Belgique, Italie, Royaume-Uni). L'assureur a également supprimé de ses contrats **l'exclusion pandémie pour les particuliers** qui perdurait dans quelques pays où il opère, afin de prendre en charge des sinistres supplémentaires.

- Pour **faciliter le quotidien des assurés**, BNP Paribas Cardif a mis en place de **nouveaux services**, comme en France, où les détenteurs d'un contrat de complémentaire santé BNP Paribas ont pu bénéficier d'un service de téléconsultation, accessible sans frais supplémentaire. L'assureur a également **allégé les démarches** dans de nombreux pays en réduisant le nombre de justificatifs afin d'accélérer le règlement des sinistres. BNP Paribas Cardif a aussi **simplifié le processus médical associé à l'assurance emprunteur** pour permettre à ses assurés de poursuivre leurs projets.

Pour soutenir ses partenaires dans la réponse apportée aux clients pour leurs nouveaux besoins, BNP Paribas Cardif a proposé de **nouvelles garanties** devenues particulièrement importantes face à la crise :

- Afin d'apporter une valeur supplémentaire à ses offres, l'assureur a lancé une **offre décès et santé** en Amérique latine pour les clients de son partenaire Scotiabank. Entièrement digitale, cette offre s'est accompagnée d'un écosystème de services. L'assureur a également fait bénéficier ses assurés, en Amérique latine, d'une **plateforme « employabilité »** qui prévoit notamment l'accès à plus de 1500 cours en ligne dans de nombreux secteurs d'avenir (l'analyse des données, l'intelligence artificielle ou encore le développement web...), pour renforcer leurs compétences et faire face à un marché du travail en plein bouleversement. Une démarche volontariste de la part de l'assureur pour renforcer l'accompagnement des assurés au quotidien.
- De la même manière, en Asie, l'assureur a intégré une **garantie chômage** dans l'assurance emprunteur commercialisée par Sumitomo Mitsui Trust Bank au Japon, pays jusqu'alors habitué à une situation de quasi plein-emploi. Dans plusieurs pays européens (Allemagne, Italie, Espagne, République tchèque, Pologne...), BNP Paribas Cardif a élaboré une couverture perte d'emploi élargie pour son partenaire Volkswagen Financial Services qui l'a intégrée dans tous les financements des véhicules neufs ou d'occasion de ses clients depuis fin avril 2020, afin de leur offrir une véritable tranquillité d'esprit. **80 000 contrats** ont déjà été conclus en Allemagne à fin janvier 2021.
- En **Italie**, avec son partenaire BNL, BNP Paribas Cardif a intégré gratuitement **deux garanties supplémentaires dans son contrat santé UNICA**. Ces garanties ont été étendues aux personnes testées positives au virus et hospitalisées ou tenues d'observer une quarantaine à domicile. De nouveaux services ont également été proposés, notamment un chatbot pour fournir aux assurés des indications géolocalisées telles que les numéros d'urgence et l'emplacement d'unités médicales locales, ainsi que des conseils et des précisions sur leurs garanties.

En 2020, BNP Paribas Cardif s'est également engagé pour soutenir la reprise économique. L'assureur a investi **100 millions d'euros** dans le **programme « Assureurs – Caisse des Dépôts Relance Durable France »** consacré notamment aux PME-ETI du secteur du tourisme, de la restauration et des loisirs, ainsi que le domaine de la recherche et de la santé. L'assureur a également participé au fonds de solidarité mis en place par les pouvoirs publics pour venir en aide aux TPE et aux PME, à hauteur de **16 millions d'euros**.

En tant qu'investisseur de long terme, BNP Paribas Cardif a poursuivi ses investissements visant à soutenir les entreprises et le financement de l'économie. Suite aux recommandations du rapport Tibi, il s'est notamment engagé, aux côtés d'autres investisseurs institutionnels, en faveur du **financement des entreprises technologiques**.



**L'assureur  
d'un monde  
qui change**

## BNP Paribas Cardif poursuit son développement fondé sur sa maturité digitale et sa diversification

Cet accompagnement des assurés et des partenaires, ainsi que cette résilience face à la crise, ont été possibles grâce à **des fondamentaux solides**. Ils sont également le fruit du **plan stratégique 2020, Cardif Forward**, basé sur la **diversification** (en termes de géographies, distribution et produits) et la **digitalisation**.

En effet, **l'automatisation** a permis à l'assureur d'être prêt lors de la survenue de la crise de la Covid-19 :

- Les **parcours digitalisés** en matière d'assurance emprunteur **en France** ont permis à près de **412 000 clients de BNP Paribas** (depuis 2017) de procéder aux formalités médicales en ligne. Ce dispositif permet à plus de 80% des clients d'obtenir un accord d'assurance immédiat en ligne. En moins de 10 minutes, l'utilisateur complète un questionnaire médical personnalisé qui lui permet de souscrire à l'assurance emprunteur.
- Des actions similaires ont été menées dans **plusieurs pays dans le monde** : aux **Pays-Bas**, une plateforme digitale facilite la souscription de l'assurance emprunteur distribuée par les courtiers. Au **Chili**, pendant le confinement, la digitalisation des sinistres est vite devenue une nécessité pour maintenir la continuité de service à l'égard des assurés. Les équipes se sont mobilisées pour que les clients puissent déclarer leur sinistre en ligne, suivre l'avancée de leur demande et recevoir rapidement leur indemnisation. **250 000 sinistres ont ainsi pu être traités en 2020**, au Chili, dans ce contexte inédit. Ce projet a permis d'améliorer l'expérience client sur le long terme.
- Le développement de **callbots** a également permis d'automatiser le traitement des questions les plus fréquentes des assurés. En **Russie**, un callbot est, par exemple, en mesure de traiter plus de 50% des appels téléphoniques en apportant un premier niveau d'information sur les garanties du contrat. D'autres initiatives ont été mises en place, comme en **Corée** où le chatbot DDoBaghi permet d'offrir des réponses rapides aux partenaires grâce à l'intelligence artificielle, 24h/24. Au **Brésil**, un chatbot permet d'accélérer le traitement des dossiers et la demande d'information sur les contrats. Plus de 18 700 clients ont pu bénéficier de ce service en 2020 dans le cadre de leur contrat d'assurance emprunteur et plus de 31 000 demandes ont été enregistrées depuis le lancement du chatbot en 2018.
- Cette automatisation a été rendue possible par la création d'un **Data Lab** dès 2015, centre d'expertise autour duquel BNP Paribas Cardif s'est réorganisé pour offrir des services plus efficaces et rapides, grâce à la donnée, afin de **rendre l'assurance plus accessible**. A fin 2020, **une quinzaine de pays** dans lesquels opère BNP Paribas Cardif utilisaient cette plateforme et **une trentaine de modèles étaient en production**. Les projets utilisant les outils développés par le Data Lab vont s'intensifier. Le traitement automatique des documents sera notamment déployé à l'international afin d'accélérer le traitement des sinistres dans plusieurs pays.

Grâce à la **diversification et la digitalisation**, BNP Paribas Cardif a pu poursuivre son développement en 2020 et maintenir une **activité commerciale très active**. En effet, l'assureur a signé ou renouvelé **plus d'une centaine de partenariats en 2020**, un nombre qui témoigne d'une **dynamique commerciale soutenue**. En **Amérique latine**, il a notamment signé un nouveau partenariat avec **Brasilseg**, un spécialiste de la bancassurance au Brésil et avec **Financiera Oh**, filiale de l'acteur de la grande distribution Inretail, au Pérou. La compagnie a également renouvelé son accord avec **Grupo Aval** en Colombie. En Asie, les partenariats avec **HNB** à Taiwan et **Citibank** en Corée ont été reconduits.

En France, fin 2020, BNP Paribas Cardif a élargi son partenariat avec **Welcom'**, spécialiste en téléphonie mobile multi-opérateur : BNP Paribas Cardif assurait les téléphones mobiles des clients de Welcom' contre le vol et la casse depuis 2019. Désormais, l'assureur protège également leurs appareils nomades (ordinateurs portables, tablettes...). Par ailleurs, déjà partenaire de la **Matmut** en matière d'assurance dommages avec Cardif IARD, BNP Paribas Cardif a étendu son partenariat à l'épargne en 2020. En effet, un contrat d'assurance vie (Complice Vie), conçu avec AEP<sup>7</sup>, est distribué depuis juillet 2020 par Matmut Patrimoine. Sa généralisation à l'ensemble du réseau Matmut est prévue au 1<sup>er</sup> juin de cette année. Ce partenariat en épargne continuera de se développer courant 2021 avec le lancement d'un PER individuel (Complice Retraite) pour une cible patrimoniale avant l'été, puis pour le grand public en 2022. Un contrat d'assurance vie luxembourgeois développé par Cardif Lux Vie (Complice Vie Premium) est également prévu pour le réseau Matmut Patrimoine.

Retrouvez le [rapport d'activité](#) et [l'infographie des chiffres clés 2020](#) de BNP Paribas Cardif sur [bnpparibascardif.com](http://bnpparibascardif.com)

### A propos de BNP Paribas Cardif

Leader mondial des partenariats en bancassurance<sup>1</sup> et en assurance emprunteur<sup>2</sup>, BNP Paribas Cardif joue un rôle clé dans la vie quotidienne de ses clients assurés en leur proposant des produits et services qui leur permettent de réaliser leurs projets, tout en se prémunissant contre les aléas de la vie. Acteur engagé, BNP Paribas Cardif souhaite avoir un impact positif sur la société et rendre l'assurance plus accessible. Dans un monde profondément modifié par l'émergence de nouveaux usages et modes de vie, l'entreprise, filiale de BNP Paribas, s'appuie sur un business model unique fondé sur le partenariat. Elle co-crée ses offres avec 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 qu'avec des Conseillers en Gestion de Patrimoine et courtiers qui en assurent la commercialisation auprès de leurs clients. Présent dans 33 pays avec des positions fortes dans trois zones (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 24,8 Md€ en 2020.

Retrouvez les actualités de BNP Paribas Cardif sur [@bnpp\\_cardif](#)

### Contacts presse

Valérie Oberlin – 07 60 13 49 12 – [valerie.oberlin@bnpparibas.com](mailto:valerie.oberlin@bnpparibas.com)  
Marion Saraf – 06 80 93 40 40 – [marion.saraf@bnpparibas.com](mailto:marion.saraf@bnpparibas.com)  
Laure Berkovits – 06 99 31 36 92 – [laure.berkovits@bnpparibas.com](mailto:laure.berkovits@bnpparibas.com)  
Sophie Le Blévec – 06 65 88 38 39 – [sophie.s.leblevec@bnpparibas.com](mailto:sophie.s.leblevec@bnpparibas.com)

---

<sup>1</sup> Source : Finaccord - 2018

<sup>2</sup> Source : Finaccord - 2020

<sup>3</sup> A périmètre et taux de change historiques

<sup>4</sup> A taux de change constant

<sup>5</sup> Des organismes indépendants, répartis dans plusieurs pays européens, attribuent des labels de l'investissement responsable et révisent régulièrement leur attribution

<sup>6</sup> Contrat d'assurance emprunteur de BNP Paribas Cardif commercialisé par les conseillers en gestion de patrimoine

<sup>7</sup> AEP est une marque commerciale de BNP Paribas Cardif et un acteur majeur du marché de l'assurance vie haut de gamme



L'assureur  
d'un monde  
qui change