

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2024

Accélérer ensemble



**BNP PARIBAS
CARDIF**

L'assureur
d'un monde
qui change

36,4 Md€
+ 21 %/2023
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

1,6 Md€
+ 13 %/2023
DE RÉSULTAT NET
AVANT IMPÔT

287 Md€
+ 13 %/2023
D'ACTIFS GÉRÉS

+ 80
CAS D'USAGE D'IA
EN PRODUCTION
DANS LE MONDE ENTIER*

3 Md€
ALLOUÉS
À DES INVESTISSEMENTS
À IMPACT POSITIF EN 2024

+ 500
PARTENAIRES
DANS LE MONDE ENTIER

* À la fin 2024.

**Nous améliorons
constamment notre
proposition de valeur
afin d'offrir le plus haut
niveau de satisfaction
à nos assurés et
des performances
exceptionnelles
à nos partenaires.**

Pauline Leclerc-Glorieux
Directrice générale de BNP Paribas Cardif

**Accélérer ensemble,
pour toujours mieux
répondre aux
besoins de protection**

Chers partenaires,

Depuis 50 ans, nous nous efforçons de rendre l'assurance plus accessible. Nous considérons l'assurance comme un service essentiel afin d'offrir à vos clients la tranquillité d'esprit dont ils ont besoin pour mener à bien leurs projets de vie. Nous pensons que le meilleur moyen pour y parvenir est un modèle partenarial qui permet de développer ensemble des solutions qui répondent le mieux aux besoins des assurés s'intégrant parfaitement au parcours client et qui, en conséquence, favorisent vos propres priorités stratégiques en vous assurant des revenus supplémentaires et en fidélisant encore davantage vos clients.

Comme vous le lirez dans ce rapport d'activité, nous améliorons constamment notre proposition de valeur afin d'offrir le plus haut niveau de satisfaction à nos assurés et des



performances exceptionnelles à nos partenaires. En effet, un grand nombre de produits proposés par BNP Paribas Cardif dans de nombreux pays enregistrent un NPS (*Net Promoter Score*) supérieur à 50, un taux d'acceptation automatique des sinistres supérieur à 80 et un délai de mise sur le marché de quelques semaines seulement. Pour cela, nous nous appuyons sur plus de 80 cas d'usage d'intelligence artificielle (IA) et associons notre expertise en assurance avec la puissance de la data, du numérique et de l'IA. Nous utilisons des plateformes numériques compatibles avec le cloud et des APIs (*Application Programming Interface*) qui nous permettent de nous connecter rapidement et en toute sécurité à vos propres environnements informatiques. Nous élargissons constamment nos couvertures, nous réduisons la complexité des polices d'assurance et nous simplifions les parcours clients afin d'apporter aux assurés une plus grande valeur ajoutée. Ainsi, l'année dernière, nous avons introduit des couvertures innovantes pour les clients traités pour le VIH en France ainsi que pour les problèmes de santé mentale au Japon.

Tout cela est rendu possible grâce aux partenariats exceptionnels que nous avons construits ensemble au fil du temps, dont beaucoup s'étendent sur des années, voire des décennies. Nous estimons la confiance qui sous-tend nos relations, et nous nous efforcerons de rester à la hauteur de vos attentes.

Pour autant, les chiffres nous montrent qu'il y a encore du progrès à réaliser : en 2024, nous avons mené une enquête avec IPSOS dans 21 pays, auprès de plus de 21 000 personnes, afin de mieux comprendre leurs préoccupations à l'échelle mondiale. Cette

étude a révélé que 36 % d'entre elles ne se sentent pas suffisamment protégées contre les aléas de la vie tels que la perte de revenus ou d'emploi, les agressions, le vol ou la détérioration de leur véhicule.

En 2025, nous nous engageons à vos côtés, nos plus de 500 partenaires, à rendre l'assurance toujours plus accessible, au bénéfice de plus de 70 millions d'assurés répartis dans 30 pays.

* BNP Paribas Cardif & IPSOS, « Protect & project oneself », 2024.

Les promesses de BNP Paribas Cardif

envers ses partenaires distributeurs et leurs clients

**PLUS DE PERFORMANCE
& D'INNOVATION**

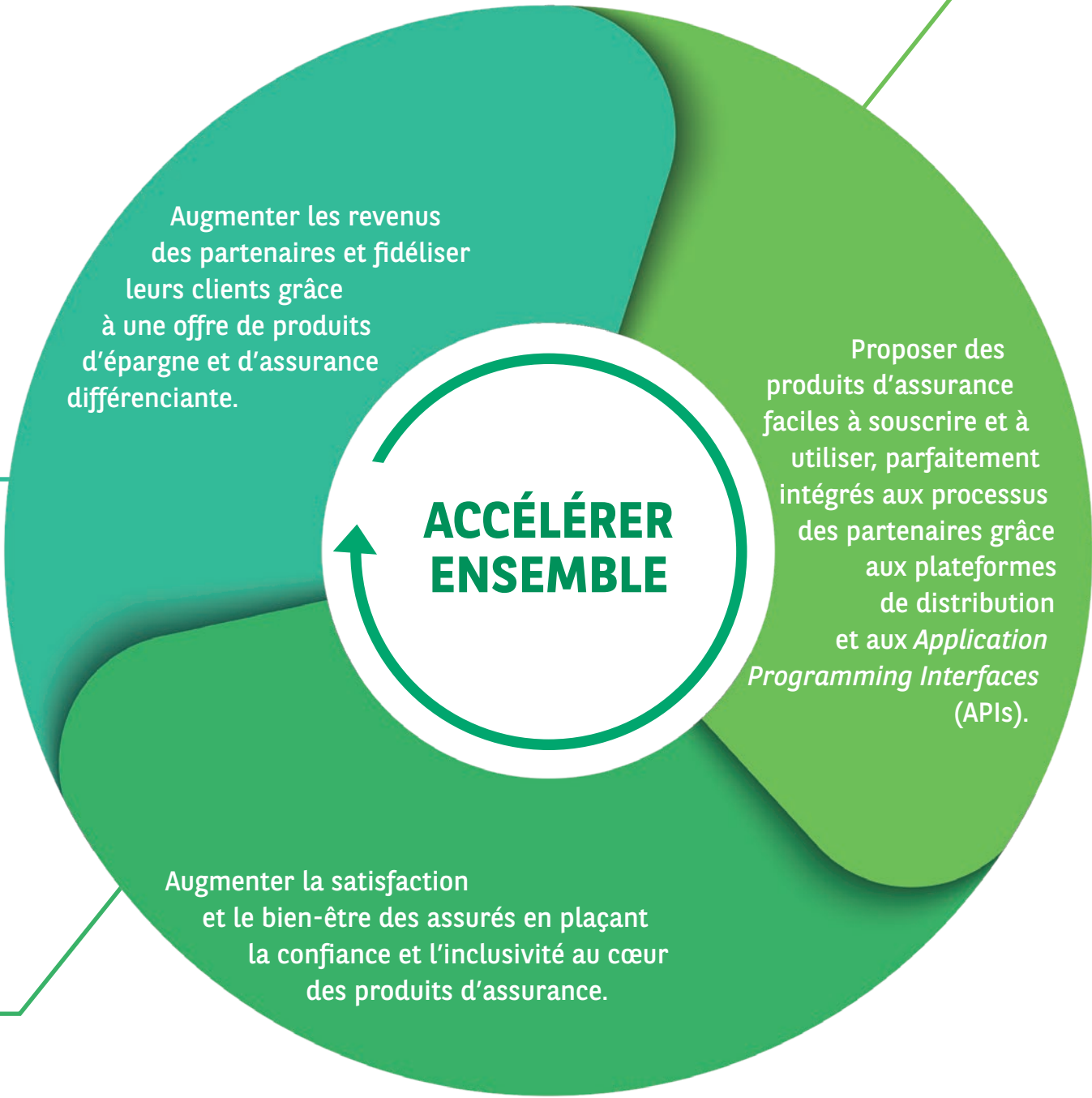
P. 04

**PLUS DE VALEUR
POUR LES CLIENTS**

P. 16

**PLUS D'INTÉGRATION POUR UNE
PLUS GRANDE FLUIDITÉ**

P. 10



BNP Paribas Cardif déploie en continu de nouvelles solutions innovantes afin d'anticiper les besoins, d'améliorer la satisfaction de ses assurés et d'accompagner la croissance de ses partenaires distributeurs.

En capitalisant sur l'intelligence artificielle (IA), la data et d'autres leviers de performance,

BNP Paribas Cardif aide ses partenaires à optimiser leurs offres, à améliorer leurs processus de vente et à conquérir de nouveaux marchés.



Une expérience client plus rapide, optimisée et personnalisée grâce à des solutions d'IA développées en interne

BNP Paribas Cardif a développé des solutions exploitant la puissance de l'IA pour rationaliser les opérations, optimiser les processus et améliorer les parcours clients. L'intégration de l'IA dans les processus de gestion des sinistres permet de réduire les délais de plusieurs semaines à quelques minutes, preuve de l'engagement de BNP Paribas Cardif de toujours mieux servir les partenaires et leurs clients.

Révolutionner le traitement des documents pour accélérer la gestion des sinistres

Afin de simplifier la gestion des sinistres, BNP Paribas Cardif a développé et déployé *CardX*, une solution pour automatiser les tâches manuelles de traitement des documents tout en optimisant les coûts, la qualité et la rapidité du traitement. Puissant levier de la satisfaction client, *CardX* permet aux équipes de se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée. Lancée en 2021, elle s'appuie sur des technologies d'IA telles que la reconnaissance optique de caractères (*Optical Character Recognition, OCR*), la vision par ordinateur (*Computer Vision, CV*), le traitement du langage naturel (*Natural Language Processing, NLP*) et l'apprentissage automatique afin d'automatiser l'extraction et l'interprétation d'informations récupérées à partir d'un large éventail de types de documents.

Cette solution entièrement adaptable et évolutive a déjà traité plus d'un million de pages depuis son lancement au Brésil, en Colombie, en Espagne et en Pologne, et d'autres entités de BNP Paribas Cardif la mettront bientôt en service.

En conséquence, les clients reçoivent plus rapidement des réponses à leurs demandes, ce qui contribue à augmenter leur niveau de satisfaction. En intégrant des technologies IA de pointe et en assurant la scalabilité des services, *CardX* continue à fixer de nouveaux standards en matière d'automatisation des documents.

**AU BRÉSIL,
45 %
DES DEMANDES D'INDEMNISATION
SONT DÉSORMAIS TRAITÉES
AUTOMATIQUEMENT
ET LE NPS A ATTEINT 73**

Amélioration de la prise de décision et de la satisfaction client grâce à *Verbatim Analyzer*

Avec *Verbatim Analyzer*, comprendre les besoins et les difficultés des assurés n'a jamais été aussi simple. Ce prototype utilise l'IA générative pour automatiser l'analyse des commentaires des clients, tout en fournissant des informations précieuses et exploitables pour une prise de décision efficace. Grâce à cette solution, les équipes *Customer Advocacy* peuvent rapidement identifier les préoccupations des assurés et y apporter des réponses pertinentes qui correspondent à leurs besoins. À la clé, une plus grande satisfaction et une fidélisation à long terme.

EN PRATIQUE

BNP Paribas Cardif a récemment utilisé *Verbatim Analyzer* en interne dans le cadre du NPE *Smart Toolkit* afin d'évaluer l'engagement de ses propres employés. Les responsables RH ont ainsi pu identifier rapidement les motivations clés des collaborateurs interrogés qui sous-tendent leurs recommandations. Ils ont également pu réaliser une analyse automatique de plus de 4 400 verbatims dans plusieurs langues, en quelques clics. Cette fonction permet d'économiser beaucoup de temps, sachant que l'analyse manuelle d'un seul verbatim peut être un processus laborieux, en prenant environ trois minutes à chaque fois. Associée à des tableaux de bord exploitables, cette boîte à outils intelligente facilite la création de plans d'action ciblés pour stimuler *in fine* la motivation et l'engagement du personnel.

**1 100 000
DE PAGES TRAITÉES PAR CARDX**

Une tarification sur mesure pour une expérience personnalisée

Au Brésil, BNP Paribas Cardif a révolutionné la tarification de l'assurance pour son partenaire, BV bank, en mettant en place une tarification segmentée pour les produits d'assurance des emprunteurs (ADE), pilotée par l'IA. Cette approche prend en compte les besoins et les exigences de chaque segment de clientèle pour proposer une tarification personnalisée. Les clients bénéficient ainsi d'une tarification équitable et compétitive, adaptée à leurs besoins spécifiques. Le partenaire a quant à lui renforcé sa position sur le marché grâce à une politique de tarification optimisée qui lui a permis de développer ses activités d'assurance et de fidéliser ses clients. Ce modèle axé sur les données permet non seulement d'optimiser les revenus du partenaire (les revenus de BV bank ont connu une augmentation de 15 %), mais aussi de soutenir le contrôle des risques et la croissance durable.

Une tarification dynamique pour améliorer la compétitivité et la valeur pour le client

Sur le marché très concurrentiel de l'assurance automobile en ligne au Chili, BNP Paribas Cardif a mis en place une tarification dynamique, pilotée par l'IA, afin d'augmenter de 30 % les ventes mensuelles sur le périmètre couvert. Grâce à des techniques d'IA avancées, cette solution prend en compte les profils de risque des clients, leur sensibilité aux prix et les tendances du marché afin de générer des devis personnalisés en temps réel. Ceux-ci proposent une tarification optimale qui favorise la souscription des clients tout en respectant la proposition de valeur du partenaire. Cette initiative permet de stimuler les ventes en ligne, la compétitivité et la pénétration du marché, tout en renforçant la confiance des clients grâce à une tarification équitable axée sur la valeur.

**+ 15 %
D'AUGMENTATION
DES RECETTES DE BV BANK
AU BRÉSIL**

Proposer une assurance simple, inclusive et 100 % digitale

Nickel est une fintech française qui propose un service de compte courant simple, et ouvert à tous (plus de 4 millions de comptes ouverts en 10 ans), sans condition de revenus, de dépôts ou de patrimoine et sans autorisation de découvert. Pour toujours mieux répondre aux besoins de ses clients, Nickel recherchait une offre d'assurance multirisque habitation accessible, facile à comprendre et à souscrire, et qui apporte une véritable valeur ajoutée.

En seulement six mois, BNP Paribas Cardif a relevé ce défi en proposant une offre d'assurance multirisque habitation 100 % digitale, coassurée avec l'insurtech Lemonade. Cette solution s'aligne parfaitement avec l'identité de Nickel et les attentes de ses clients, incarnant une nouvelle vision de l'assurance.

Une offre sur mesure pour la clientèle de Nickel

L'assurance habitation développée par Lemonade et BNP Paribas Cardif offre une expérience fluide et intuitive, avec des tarifs attractifs à partir de 4 € par mois*, accessibles aux locataires et aux propriétaires. Grâce à un processus 100 % digitalisé, les clients peuvent souscrire en quelques minutes et gérer leur contrat à tout moment via l'application Nickel.

Un partenariat tripartite et agile, où chaque acteur apporte sa valeur ajoutée

Cette collaboration repose sur la complémentarité des expertises de chaque acteur.

Nickel, qui connaît parfaitement les attentes de ses clients et mise sur une approche digitale agile, Lemonade, leader de l'assurance en ligne, reconnu pour son expertise en data et ses solutions innovantes et BNP Paribas Cardif, fort de son savoir-faire en gestion de partenariats et en analyse des risques. En associant leurs savoir-faire, ces trois acteurs ont conçu une solution d'assurance simple, rapide et accessible, répondant parfaitement aux besoins des clients.

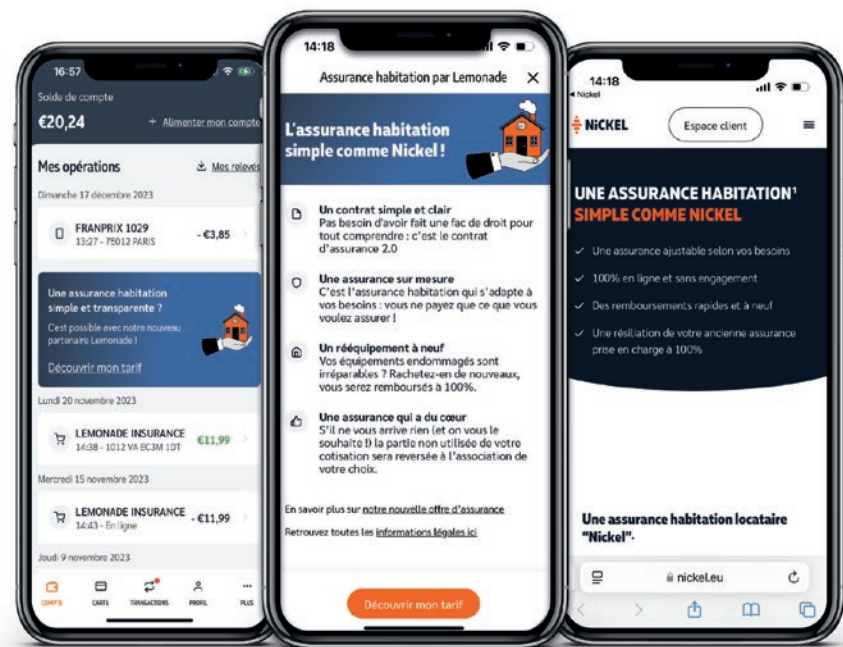
« BNP Paribas Cardif, fort de son savoir-faire en gestion de partenariats et en analyse des risques. »

Un modèle gagnant-gagnant au service de la croissance de Nickel

Nickel a bâti son succès sur un modèle résilient et une relation client unique. Chaque mois, la néobanque enregistre plus de 55 000 nouvelles souscriptions, dont 60 % grâce au bouche-à-oreille. Un niveau de confiance élevé dans le milieu bancaire. Ce partenariat renforce l'attractivité de Nickel et fidélise sa clientèle dans un marché très concurrentiel. Cette collaboration illustre également la capacité de BNP Paribas Cardif à anticiper les évolutions du marché et à accompagner des acteurs digitaux dans leur diversification.

Le succès de l'offre a été immédiat : trois mois seulement après son lancement, l'offre avait déjà dépassé ses objectifs commerciaux.

* Cotisation annuelle à partir de 59 € TTC : 1^{re} mensualité de 10,83 € incluant la taxe attentat de 6,50 € puis 11 mensualités de 4,33 €. Tarif pour un locataire occupant un logement de 25 m², avec un capital mobilier inférieur à 10 000 € et un capital objets de valeur inférieur à 5 000 €, franchise de 500 € et responsabilité civile limitée à 600 000 €.



Marie Degrand-Guillaud,
Directrice générale de Nickel

« Nos clients nous réclamaient une offre assurantielle depuis longtemps déjà. Mais il fallait trouver le bon partenaire pour proposer un service qui corresponde à notre identité et à notre vision. Cette collaboration tripartite avec BNP Paribas Cardif et Lemonade est une réussite pour Nickel et ses clients. Elle nous permet de proposer une assurance accessible et d'élargir notre offre tout en restant fidèles à notre ADN. L'innovation réside moins dans le produit lui-même que dans notre capacité à concevoir ensemble un parcours simple et une offre à la hauteur des attentes de nos clients et de la confiance qu'ils nous accordent. Réussir une telle prouesse en à peine six mois en dit long sur l'alignement de nos valeurs et la complémentarité de nos expertises. »



Marine Perraud,
Directrice Distribution digitale
chez BNP Paribas Cardif en France

« Chez BNP Paribas Cardif, nous croyons fermement que l'assurance doit être un service utile et inclusif. Ce projet est une belle illustration de notre capacité à unir nos forces avec des acteurs digitaux partageant notre volonté de simplifier et d'enrichir l'expérience client. Avec cette offre 100 % digitale, nous avons non seulement répondu aux attentes des clients de Nickel, mais aussi posé les bases d'une nouvelle manière de penser l'assurance. Notre réussite tient à notre capacité à construire ensemble une offre intégrée à l'univers Nickel, grâce à un processus itératif, une vision et des valeurs communes. Un vrai tour de force en termes de design et d'exécution. Cette initiative prouve qu'une assurance simple et bien pensée peut véritablement enrichir le quotidien de tous. »

Assurer un avantage concurrentiel aux partenaires grâce à une approche et une culture centrées sur la donnée

En investissant dans la data et l'IA et en contribuant à faire monter en compétences l'ensemble de ses équipes sur ces sujets clés, BNP Paribas Cardif aide ses partenaires à améliorer leur prise de décision, de manière à ce qu'elle soit plus rapide, sécurisée et intelligente. L'objectif est de permettre aux partenaires de se différencier grâce à un ensemble d'outils et d'expertises internes, tout en améliorant constamment les parcours de leurs clients.

FOCUS

150 experts (Chief Analytics Officers, Data Scientists, Analytics Managers, Actuaire) convertis au ML.

140 managers, top managers, talents et acteurs clés de l'écosystème IA de BNP Paribas Cardif ont été formés à l'Analytics Manager Academy, un programme d'excellence délivré par BNP Paribas Cardif et École polytechnique Executive Education*.

Une approche **Data-as-a-Service** (DaaS) qui embarque

49 partenaires.

Chez **Icare**, garanties panne mécanique, et contrats d'entretien, des techniques de traitement et de visualisation des données ont permis le suivi automatique très fin sur un périmètre de partenaires couvrant

71% des primes brutes, émises grâce à un tableau de bord dédié.

* À la fin 2024.



FRANCE

Distribuer une offre de prévoyance individuelle 100 % digitale et personnalisée

« Solution Prévoyance propose une démarche qui renforce l'expertise du conseiller. Grâce à un outil de diagnostic personnalisé, le conseiller est en mesure d'expliquer de façon précise les prestations sociales auxquelles son client pourrait prétendre et de proposer ainsi le contrat ajusté à sa situation et à ses besoins. Cette approche innovante a été plébiscitée par les conseillers du réseau de la Banque Commerciale En France (BCEF). »

Isabelle Satre,
Responsable Marketing prévoyance, chez BNP Paribas Cardif en France

Pour accompagner le développement commercial du réseau bancaire de BNP Paribas en France, BNP Paribas Cardif a lancé Solution Prévoyance conçue pour répondre aux attentes croissantes des clients en matière de protection et de simplicité des parcours. Grâce à un parcours entièrement digitalisé, cette solution facilite la compréhension de l'assurance et offre aux clients plus d'autonomie, avec des tarifs ajustés en temps réel selon le choix de couverture.

Solution Prévoyance garantit une couverture complète et évolutive, protégeant les assurés et leurs proches contre les imprévus de la vie tels que la perte d'emploi ou le décès. Sont proposés

aux clients à la fois un diagnostic personnalisé, une solution en adéquation avec leurs besoins et une offre de souscription. Cette démarche leur permet de mieux comprendre les couvertures pour ainsi souscrire les compléments qu'ils jugent nécessaires à leur situation spécifique.

Le parcours, 100 % digital, autonome et fluide, permet aux conseillers de finaliser rapidement la souscription, améliorant ainsi l'expérience tant pour le client que pour le conseiller. Quelques mois seulement après le lancement, Solution Prévoyance a déjà séduit plus de 30 000 clients, avec un taux de transformation de 30 %, dépassant largement les attentes initiales, et un NPS de 54 points.

FRANCE

Assurer et prolonger la durée de vie des appareils mobiles

Dans un marché ultra-compétitif, BNP Paribas Cardif continue d'innover avec une nouvelle offre d'assurance mobile, conçue pour aider ses partenaires à renforcer la fidélité de leurs clients et à prolonger la durée de vie de leurs appareils électroniques.

Des garanties innovantes et une gestion des sinistres automatisée

Plutôt que d'encourager le remplacement des appareils électroniques, cette offre vise à maximiser leur durabilité, répondant ainsi aux attentes croissantes en matière d'écoresponsabilité. En collaboration avec son partenaire Orange, BNP Paribas Cardif inclut deux nouvelles garanties : la « panne », et la « batterie » qui permet un remplacement gratuit dès que la capacité de la batterie tombe en dessous de 80 %. Ces deux garanties interviennent au-delà de la garantie commerciale et sont systématiquement incluses pour toute nouvelle souscription depuis février 2024.

Une gestion des sinistres rapide et intelligente

Grâce à l'intégration de l'intelligence artificielle, 4 sinistres sur 10 sont désormais acceptés automatiquement en quelques secondes, réduisant les délais et simplifiant les démarches. Le client peut néanmoins choisir de bénéficier d'une prise en charge par un gestionnaire de sinistres. Pour plus de sérénité, un téléphone mobile de remplacement est fourni en seulement vingt-quatre heures en cas de vol.

4 SINISTRES SUR 10 SONT APPROUVÉS EN QUELQUES SECONDES GRÂCE À L'IA

Un avantage concurrentiel pour les partenaires

Pour Orange, ces innovations permettent de renforcer la fidélité de leurs clients et consolident leur leadership en répondant aux attentes des consommateurs, toujours plus exigeants.

JAPON

Fournir une formation en ligne innovante aux équipes de vente des partenaires



Afin de contribuer à la formation des forces de vente de ses partenaires, BNP Paribas Cardif a développé un outil innovant, conçu pour renforcer les compétences des équipes commerciales de plus de 60 partenaires de distribution. Cette solution de formation entièrement en ligne permet à ces partenaires de mieux comprendre des produits d'assurance complexes tels que l'ADE par le biais des conférences interactives, de quiz et de jeux de rôle.

Grâce à son format dynamique et accessible et à la possibilité d'y intégrer les services d'IA, TutorBot révolutionne la formation des équipes de vente. Il permet aux utilisateurs d'accéder à du contenu à tout moment et en tout lieu. Grâce à son interface intuitive, l'outil permet aux apprenants de bénéficier d'un enseignement bilatéral avec le formateur, ce qui était auparavant difficile à mettre en place avec une approche de formation conventionnelle.

En intégrant des formations interactives telles que des quiz et des sujets de discussion, TutorBot aide les équipes de vente à répondre aux préoccupations des assurés, à gagner en confiance, à renforcer la connaissance des produits et à affiner les techniques de vente. 70 % des partenaires ayant testé cet outil sont satisfaits. Cela permet non seulement d'améliorer l'expérience des assurés, mais aussi d'augmenter les taux de conversion pour les partenaires.

Dans un marché très concurrentiel, cet outil témoigne de l'engagement de BNP Paribas Cardif à proposer de l'IA et des services numériques à ses partenaires et d'en faire un avantage clé son ADN partenarial. TutorBot reflète la volonté de BNP Paribas Cardif de proposer des solutions sur mesure à forte valeur ajoutée qui accompagnent la croissance et la réussite de ses partenaires.

Pour les assurés, cette innovation se traduit par une meilleure compréhension des solutions d'assurance et une aide efficace à la prise de décision tout au long du processus de souscription.

FOCUS

Renforcer les capacités d'exécution en assurance-vie au service des partenaires et de leurs clients

Avec l'acquisition de Neuflyze Vie, BNP Paribas Cardif et Neuflyze OBC, banque privée d'ABN AMRO, se sont associés en 2024 pour redéfinir les standards de l'assurance-vie haut de gamme en France. Ce partenariat stratégique permet à BNP Paribas Cardif d'enrichir sa palette de solutions grâce à l'expertise de Neuflyze Vie. Cette alliance garantit aux clients de BNP Paribas Cardif des produits d'assurance toujours plus adaptés à leurs besoins spécifiques, avec une promesse d'innovation et de personnalisation accrue dans le domaine de l'épargne.

BNP Paribas Cardif +

« Nous sommes un innovateur numérique clé pour nos partenaires. »



Hiroshi Chin,
Analytics Manager, chez BNP Paribas Cardif au Japon

« En 2024, nous avons adapté et testé notre TutorBot avec deux partenaires et 50 participants. Les résultats sont positifs, consolidant notre position d'innovateur numérique clé pour nos partenaires. Nous cherchons continuellement des moyens de renforcer leur compétitivité grâce à une bonne compréhension de leurs besoins. Tirer parti de l'IA pour la formation de leurs équipes commerciales est une bonne piste, dans un environnement mouvant, marqué par un fort renouvellement du personnel et l'introduction fréquente de nouveaux produits. Le format interactif et convivial de TutorBot a reçu une large adhésion, près de 80 % des participants jugeant l'outil à la fois utile et pratique. Forts de ce succès, nous nous préparons maintenant à d'autres développements et à l'extension des tests à d'autres partenaires. »

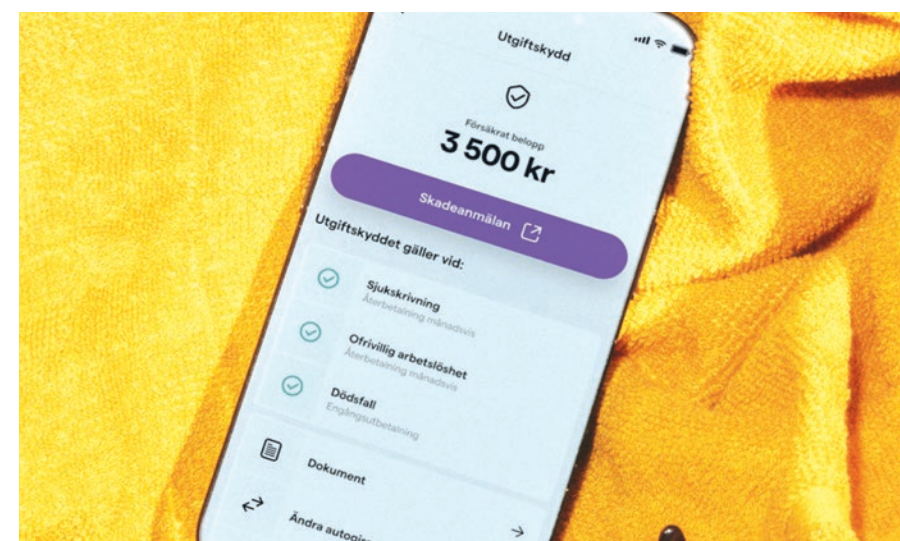
PLUS D'INTÉGRATION POUR UNE PLUS GRANDE FLUIDITÉ

BNP Paribas Cardif propose des **solutions parfaitement intégrées et alignées avec les écosystèmes de ses partenaires**, garantissant un parcours fluide de bout en bout, de la souscription à la gestion des sinistres, toujours dans le but d'offrir une expérience client optimale. Les processus simplifiés offrent aux assurés une plus grande tranquillité d'esprit.



PAYS NORDIQUES

Intégrer l'assurance de manière fluide pour une expérience bancaire totalement numérique



Gâce à son nouveau partenariat stratégique avec BNP Paribas Cardif, Northmill Bank est prête à fournir à ses clients, dès 2025, une assurance des emprunteurs entièrement intégrée, offrant une protection pour les prêts personnels, les crédits et la protection du budget en Suède et en Finlande. Cette approche 100 % numérique correspond parfaitement à la vision de la banque, d'améliorer l'aspect financier de la vie de ses clients en leur offrant une expérience bancaire simplifiée et personnalisée. Fondé sur l'agilité et l'innovation, ce partenariat utilise la plateforme et les solutions développées par BNP Paribas Cardif au sein de l'écosystème numérique de Northmill Bank, garantissant ainsi une tranquillité d'esprit à leur clientèle. Cette collaboration s'inscrit parfaitement dans la stratégie de croissance ambitieuse de Northmill Bank, qui est l'une des fintech à la croissance la plus rapide d'Europe.

Une protection complète pour assurer la stabilité financière

Cette solution d'assurance couvre les risques financiers critiques, notamment la perte d'emploi, la maladie, l'hospitalisation et le décès, garantissant aux clients une sécurité financière essentielle au moment où ils en ont le plus besoin.

Renforcer la fidélité des clients et réduire le risque de crédit

Pour Northmill Bank, ce partenariat va au-delà de la protection, il s'agit d'un levier stratégique pour développer l'engagement avec les clients et réduire le risque de crédit. En intégrant directement l'assurance à ses offres financières, Northmill Bank renforce son rôle de prêteur responsable en fournissant à ses clients des produits de sécurité solides et à forte valeur ajoutée.

Un partenariat à l'épreuve du temps pour accélérer la croissance

Cette collaboration met en évidence l'agilité et les capacités d'innovation des deux partenaires, qui sont des attributs essentiels pour les fintechs qui visent à changer le paysage bancaire. Northmill Bank reconnaît la proactivité commerciale de BNP Paribas Cardif, son expertise en matière d'ADE ainsi que sa capacité à lancer rapidement des produits sur le marché.

Les deux acteurs ont travaillé en étroite collaboration pour assurer un déploiement efficace et sans heurts en un temps record. La première gamme de produits a été lancée en janvier 2025, et d'autres sont déjà prévues.

BNP Paribas Cardif +

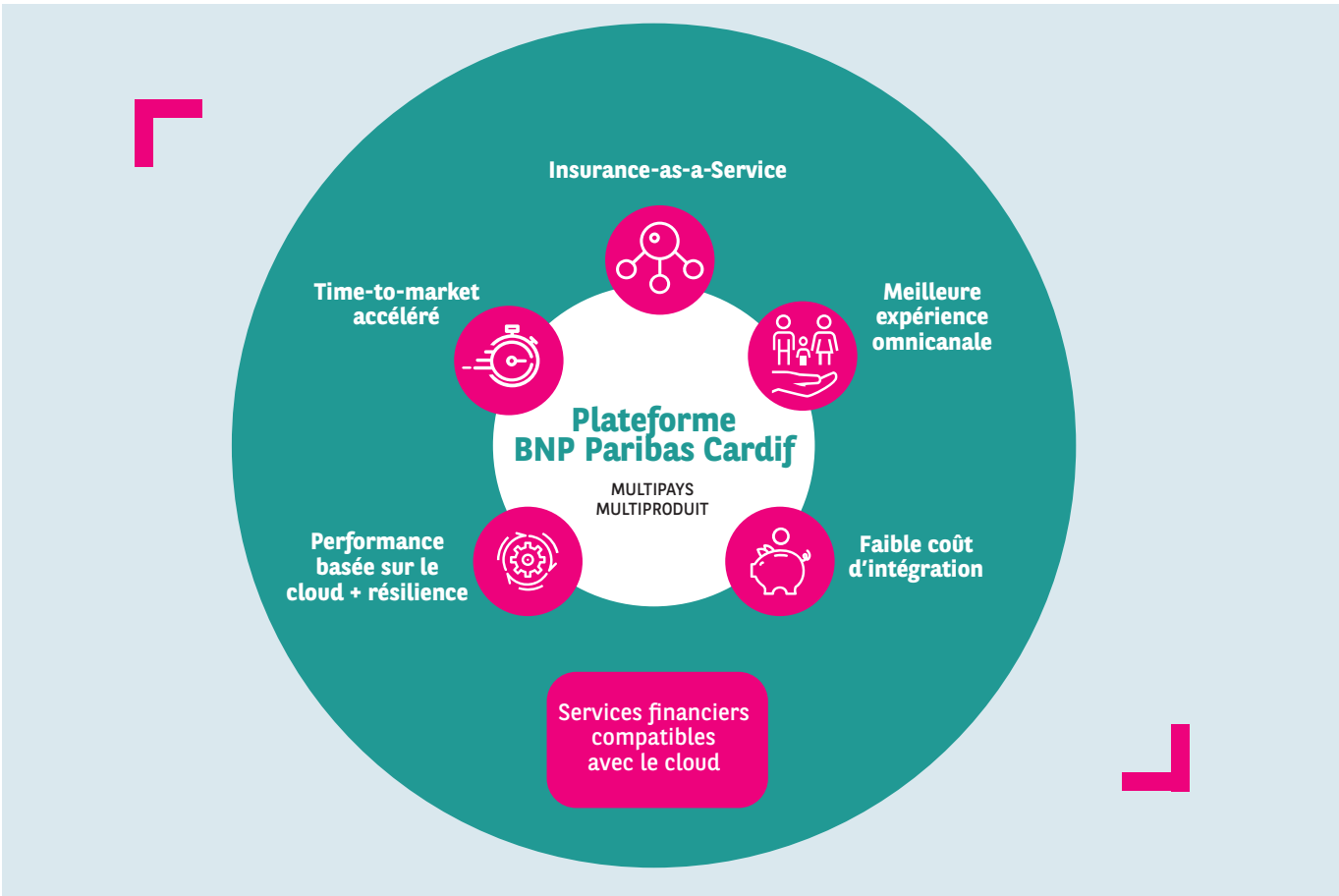
« Nos partenariats proactifs et réactifs nous permettent de développer des solutions pertinentes et innovantes. »



Åsa Blessner,
Directrice générale de BNP Paribas Cardif
dans les pays nordiques

« Pour une fintech de premier plan telle que Northmill Bank, l'intégration de produits d'assurance devait être fluide, intuitive et totalement alignée sur leur expérience client. C'est exactement ce qu'offre BNP Paribas Cardif. Ce qui nous a permis de nous distinguer, c'est notre capacité à agir en tant que partenaire à part entière. Notre proposition de valeur comprend une expertise approfondie, une grande variété d'expériences et de capacités ainsi qu'une compréhension approfondie des besoins de nos partenaires. Grâce à ses solutions techniques et à la conception de ses produits, Northmill Bank peut facilement offrir une protection en cas de besoin, ce qui renforce la fidélité des clients tout en garantissant leur stabilité financière. Nous comprenons que l'assurance n'est pas toujours une priorité de développement pour les fintechs, c'est pourquoi nous fournissons des solutions prêtes à intégrer qui accélèrent le temps de mise sur le marché. En écoutant attentivement et en nous adaptant aux besoins de nos partenaires, nous veillons à ce que nos solutions restent pertinentes et efficaces. Ce partenariat est plus qu'une simple assurance : il s'agit d'apporter une réelle valeur ajoutée, de permettre à Northmill Bank de se développer en toute confiance et de soutenir son innovation. »

Révolutionner la distribution numérique par le biais de plateformes



BNP Paribas Cardif accélère la transformation numérique de la distribution de l'assurance en Amérique latine avec sa nouvelle plateforme de distribution IDP. Conçue comme une solution évolutive, multipays et multiproduit, IDP rationalise de bout en bout le cycle de vie de l'assurance, en offrant une architecture entièrement modulaire qui s'intègre de manière fluide aux écosystèmes des partenaires.

Évolutivité, rapidité et efficacité pour les partenaires
IDP marque une évolution significative vers « le concept d'Insurance-as-a-Service », permettant aux partenaires de personnaliser et de configurer leurs offres bien plus rapidement qu'auparavant. Les délais traditionnels de mise sur le marché, autrefois de plusieurs mois, sont désormais réduits à quelques semaines, grâce aux modèles de configuration préconçus et aux schémas d'APIs industrialisés, capables de s'adapter de manière fluide à différents secteurs,

de la banque à l'automobile, en passant par le crédit à la consommation et le commerce de détail. Cette infrastructure de pointe améliore les capacités de distribution d'assurance en temps réel, couvrant toutes les étapes – prévente, vente et service après-vente, jusqu'à la gestion des sinistres –, dans un environnement numérique entièrement intégré. En éliminant la complexité, IDP accélère le déploiement des produits tout en réduisant considérablement les coûts opérationnels. Il s'agit d'une avancée technologique majeure, qui permet à des partenaires tels que la banque colombienne Tuya de se connecter sans effort grâce à une architecture *API-first* et à des microservices.

Une intégration fluide
IDP a déjà fait ses preuves. Au cours de la phase pilote en Colombie, son intégration aux systèmes informatiques locaux a été un succès, assurant une transition fluide pour les déploiements

futurs. Au-delà de l'agilité, IDP améliore le contrôle et la transparence. Des tableaux de bord intégrés fournissent aux partenaires des informations exploitables en temps réel sur les performances commerciales, le traitement des sinistres et la gestion du portefeuille. Ce niveau de supervision permet aux partenaires d'optimiser les parcours clients, d'augmenter les taux de fidélisation et de renforcer la conformité réglementaire sans complexité inutile.

Une solution numérique unique pour la distribution d'assurances
Après son lancement réussi en Colombie, IDP est maintenant prête à être développée rapidement dans toute la région, avec des déploiements prévus au Mexique, au Chili, au Brésil, en Colombie et au Pérou. La plateforme prendra en charge une large gamme de produits, notamment les produits d'ADE, d'assurance-vie, d'assurance santé, d'assurance dommages et d'assurance habitation.

BNP Paribas Cardif +

« Avec IDP, nous pouvons proposer des offres personnalisées à chaque partenaire et à chaque client beaucoup plus rapidement qu'auparavant ! »



Pierre-Henri Zoller,
Directeur général adjoint
de la zone Amérique latine chez BNP Paribas Cardif

« Dans un marché en constante évolution, la rapidité, la flexibilité et l'efficacité sont essentielles pour réussir. IDP change la donne dans le domaine de la distribution assurantielle. Nous avons construit une plateforme de haute performance et entièrement modulaire qui permet à nos partenaires d'effectuer une intégration fluide, de personnaliser leurs offres ainsi que de procéder à une mise à l'échelle efficace. La possibilité de lancer de nouveaux produits en quelques semaines au lieu de plusieurs mois représente un changement majeur dans l'industrie, offrant à nos partenaires l'agilité dont ils ont besoin pour rester compétitifs. En automatisant les processus clés, en réduisant la complexité opérationnelle et en fournissant des données en temps réel, IDP optimise à la fois l'efficacité de nos partenaires et l'expérience de leurs clients. D'ici à 2026, IDP sera au cœur de notre structure de distribution dans la zone Amérique latine, en offrant une connectivité sans faille, en accélérant l'adoption du numérique et en renforçant notre rôle de facilitateur numérique clé dans la région. »

Améliorer les parcours clients grâce à un UX design plus intelligent

BNP Paribas Cardif a renforcé sa collaboration avec Erste Bank en République tchèque et en Slovaquie avec deux avancées majeures en 2024. D'une part, l'expérience client a été considérablement améliorée grâce à une optimisation de l'expérience utilisateur (UX) dans l'application mobile de la banque. Cette interface intuitive et accessible permet désormais de mieux servir les clients, en facilitant la navigation et l'interaction avec les services d'assurance emprunteur.

En conséquence, le taux de pénétration de l'assurance des emprunteurs en ligne est passé de 27 % à 55 %.

D'autre part, BNP Paribas Cardif et Erste Bank ont lancé un nouveau produit d'assurance lié à une carte de crédit avec cyberprotection intégrée pour toute la famille, une première sur le marché. En couvrant des risques tels que le phishing (ou hameçonnage), la fraude en ligne et la non-livraison des achats, cette solution innovante répond à la demande croissante de sécurité numérique. Avec sa procédure d'indemnisation simplifiée et sa couverture étendue, ce produit a connu un succès immédiat et représente aujourd'hui 30 % de l'ensemble des polices vendues.

TAUX DE PÉNÉTRATION
DE **27 %** À **55 %**
GRÂCE À L'EXPERTISE UX

« Notre coopération avec BNP Paribas Cardif a été harmonieuse et enrichissante. Grâce à leurs idées novatrices et à leurs solutions efficaces, nous avons pu améliorer encore davantage l'expérience client chez Erste Bank. Ce partenariat a créé de nouvelles manières de mettre les besoins de nos clients au premier plan de tout ce que nous faisons. »



Daniela Peskova,
Membre du conseil d'administration
Responsable de la banque
de détail chez Erste Bank
en République tchèque

Capitaliser sur l'assurance paramétrique : couvrir des catastrophes dues aux tremblements de terre

Avec son modèle d'assurance paramétrique innovant, BNP Paribas Cardif est pionnier en matière d'assurance tremblement de terre au Chili. Cette solution, entièrement automatisée, rationalise le processus d'indemnisation et établit une nouvelle référence en matière de protection des catastrophes. Contrairement aux polices d'assurance conventionnelles qui nécessitent une longue évaluation des pertes, cette couverture est déclenchée par des seuils d'intensité sismique prédéfinis, ce qui garantit une indemnisation immédiate lorsqu'un tremblement de terre atteint ou dépasse les critères convenus. Cette avancée rend l'assurance plus accessible et plus fiable pour des millions de ménages au Chili.



Un modèle basé sur les données pour une protection sans faille

La demande est déclenchée en temps réel à partir de données sismologiques. Par exemple, si un tremblement de terre dépasse un seuil de magnitude 7 dans un rayon de 100 kilomètres autour de la propriété assurée, le processus d'indemnisation peut être activé automatiquement, éliminant ainsi la nécessité de présenter une demande. Le paiement précalculé est basé sur l'intensité du tremblement de terre sur le lieu du bien assuré, ce qui garantit une expérience fluide et sans imprévus pour les assurés.

Au-delà des avantages pour les clients, l'automatisation réduit considérablement les coûts opérationnels pour les partenaires de distribution et les assureurs. En éliminant le traitement manuel des demandes d'indemnisation, cette approche améliore l'efficacité, minimise les risques de fraude et accélère les paiements. Elle garantit également la prévisibilité et la transparence, et renforce ainsi la confiance des clients, dans la mesure où les assurés savent exactement dans quelles conditions ils ont droit à une indemnisation.

Rendre l'assurance plus accessible et plus inclusive

Plus d'un million de maisons non assurées au Chili ne répondent pas aux exigences traditionnelles en matière d'assurance. L'assurance paramétrique de BNP Paribas Cardif comble cette lacune en matière de protection, offrant un filet de sécurité financière essentiel aux communautés vulnérables. Avec une prime mensuelle peu élevée et des paiements instantanés, la solution élimine la complexité de l'assurance traditionnelle, rendant la protection contre les tremblements de terre accessible à un public plus large.

« Chez BNP Paribas Cardif au Chili, nous cherchons non seulement à rendre l'assurance plus accessible, mais également à lui donner davantage de valeur. Le Chili étant l'un des pays du monde les plus soumis aux risques sismiques, l'équipe Produits a créé cette initiative, dont l'objectif est de fournir des solutions rapides et fluides à nos clients au moment où ils ont le plus besoin de nous. »

María Nieves Martínez,
Assistance Manager chez BNP Paribas Cardif au Chili

Propulser l'assurance en ligne en capitalisant sur le cloud et les APIs

BNP Paribas Cardif au Brésil redessine le paysage de l'assurance en ligne grâce au déploiement du cloud et à des APIs de nouvelle génération. Conçues pour répondre à la demande croissante de transactions en ligne fluides, évolutives et hautement sécurisées, ces solutions *cloud-native* révolutionnent la manière dont l'assurance est intégrée dans les écosystèmes numériques des partenaires de toute la région.

Stimuler la croissance des partenaires et l'expansion numérique

Grâce au système d'activation en ligne, qui garantit une protection immédiate du client, BNP Paribas Cardif répond aux attentes des partenaires en matière de parcours de vente intégré et fluide. L'utilisation d'APIs améliore l'engagement en ligne, permet d'éviter les interruptions de vente et augmente les taux de conversion grâce à l'activation instantanée des polices d'assurance. En outre, les clients bénéficient d'une expérience d'achat fluide de bout en bout, tandis que la gestion avancée des risques renforce la détection des fraudes et la sécurité des échanges de données.

Trois partenaires utilisent actuellement ces APIs, qui leur ont permis de traiter les ventes auprès d'environ 1 million de clients uniques au cours des 12 derniers mois.

Haute performance et intégration fluide

Lancées en l'espace de huit mois seulement, les nouvelles APIs ont déjà surperformé l'ensemble des versions précédentes combinées. Offrant un taux de disponibilité supérieur à 99,5 %, ces APIs prennent en charge les transactions automatisées, la surveillance en temps réel et les systèmes d'alerte avancés. Leur capacité à ajuster la consommation de ressources de façon dynamique garantit rentabilité et évolutivité, ce qui permet d'effectuer plus d'un million de transactions par mois sans que le système ne soit sous pression. D'ici à la fin de 2025, BNP Paribas Cardif au Brésil prévoit que 40 % de toutes les transactions seront ainsi traitées en ligne, marquant une étape importante pour l'avenir de la distribution d'assurances.



99,5 %

C'EST LE TAUX DE
DISPONIBILITÉ
DES NOUVELLES APIs

+ 1 MILLION

DE TRANSACTIONS PAR
MOIS SANS QUE LE SYSTÈME
NE SOIT SOUS PRESSION

BNP Paribas Cardif +

« Les APIs *cloud-native* transforment la manière dont nous fournissons nos solutions d'assurance – plus rapide, plus sécurisée et parfaitement évolutive. »



Alberto Yamaguchi,
Chef de projet, chez BNP Paribas Cardif
au Brésil

« La transformation numérique n'est pas seulement une question d'innovation, il s'agit de fournir une valeur commerciale tangible. En passant à des APIs cloud-native, nous avons construit un écosystème d'assurance de haute performance et entièrement intégré qui améliore à la fois vitesse et sécurité. Nos partenaires peuvent désormais activer les polices d'assurance instantanément, passer à l'échelle sans difficulté et offrir des expériences plus fluides à leurs clients. La transition du traitement par lot aux transactions liées aux APIs en temps réel réduit les tâches et nous permet de poursuivre notre objectif de croissance des ventes numériques. Avec trois partenaires déjà embarqués, et d'autres à venir, nous visons à offrir 30 produits d'ici à la fin de 2025. »

PLUS DE VALEUR POUR LES CLIENTS

Fidèle à sa mission de rendre l'assurance plus accessible, BNP Paribas Cardif s'engage à **rendre ses solutions toujours plus inclusives et faciles à souscrire et à utiliser.**

Moins de complexité, davantage d'impact positif, avec des produits qui s'adaptent aux besoins réels des individus et qui permettent à chacun d'être mieux protégé.



PORTUGAL & AMÉRIQUE LATINE

Offrir plus de valeur dès la souscription grâce aux écosystèmes de services numériques

Passant d'un modèle d'assurance traditionnel, basé sur la protection, à un modèle axé sur la prévention et la responsabilisation des clients, BNP Paribas Cardif a déployé un écosystème innovant de développement professionnel et personnel au Portugal. Cet écosystème est disponible immédiatement pour les détenteurs de la carte Black+ de BNP Paribas Personal Finance, et leur donne accès, sans frais supplémentaires, à une série de services numériques soigneusement sélectionnés pour améliorer leur employabilité et leur développement personnel.

La plateforme fournit aux clients les outils essentiels pour les aider à rester compétitifs sur le marché du travail, tout en soutenant leur bien-être financier et émotionnel. Les services comprennent des cours en ligne via Coursera, un leader de la formation en ligne, des conseils juridiques sur les questions de travail et de fiscalité, des outils d'amélioration des C.V., des comparaisons salariales et des offres d'emploi. Accessible à tout moment et en tout lieu, la plateforme intègre de manière fluide les événements de la vie des clients sans qu'ils aient à déposer une demande d'indemnisation. Cette initiative redéfinit l'expérience de l'assurance centrée sur le client en apportant une valeur ajoutée au-delà de la couverture traditionnelle.

Renforcer la fidélité des clients

Pour les partenaires, ces écosystèmes de services étendus renforcent la fidélité des clients, réduisent les taux d'annulation et améliorent le positionnement des marques en tant que leaders dans la fourniture de solutions d'assurance innovantes. Avec plus de 80 types de services

différents disponibles dans le monde entier, la plateforme répond aux besoins évolutifs des clients, qu'il s'agisse de services d'emploi, de santé ou de mobilité.

Cette initiative met également en évidence l'évolutivité de la plateforme de BNP Paribas Cardif. Les premiers indicateurs montrent des taux de conversion et d'utilisation prometteurs, ce qui ouvre la voie à une expansion plus large et à une pénétration accrue des marchés européens.

Répondre à l'évolution des besoins des clients en Amérique latine

Cette initiative portugaise, qui n'a pas encore été industrialisée, capitalise sur un succès précédent en Amérique latine, actif depuis 2019. Ces écosystèmes répondent à la demande croissante de services axés sur la valeur, offrant des avantages tangibles aux clients. Aujourd'hui, plus de 5,6 millions de clients bénéficient de ces écosystèmes en Amérique latine, avec un taux de recommandation net NPS de 87,9. Ce modèle permet non seulement d'accroître la valeur perçue de l'assurance, mais aussi d'améliorer le taux de rétention des clients, la fidélité à la marque et la rentabilité globale.

Transformer le paysage de l'assurance

En intégrant ces écosystèmes, BNP Paribas Cardif établit une nouvelle norme sectorielle en matière d'assurance inclusive et proactive. L'expansion de cette stratégie au Portugal réaffirme l'engagement de BNP Paribas Cardif à fournir des solutions d'assurance significatives, innovantes et avant-gardistes qui répondent aux besoins et aux exigences locales.



BNP Paribas Cardif

« Nous redéfinissons le rôle de l'assurance dans la vie des gens. »



Daniela Del Pilar Gómez Espinosa,

Responsable de l'équipe Écosystèmes et Engagement, chez BNP Paribas Cardif au Portugal

« Notre nouvel écosystème de développement professionnel et personnel transforme la vie de nos clients. Cette initiative garantit que les prestations d'assurance commencent dès le premier jour et offrent une valeur immédiate, qu'il s'agisse d'offres d'emploi, d'outils d'amélioration des C.V. ou d'un soutien financier. Les clients considèrent cela comme une extension fluide de leur couverture, non seulement comme une protection contre l'adversité, mais aussi comme une plateforme de développement personnel indépendante de demande d'indemnisation. En créant de nouveaux points de contact positifs, ces écosystèmes modifient la perception de l'assurance et élargissent la proposition de valeur de nos partenaires. Avec l'expertise de BNP Paribas Cardif et le partenariat de BNP Paribas Personal Finance, nous avons créé un modèle proactif, centré sur le client, qui redéfinit le rôle de l'assurance dans la vie des gens. Les retours positifs que nous avons reçus démontrent le besoin de solutions d'assurance centrées sur le client, qui misent davantage sur l'autonomisation que sur la réaction à un sinistre. »

Réinventer l'assurance pour enrichir l'expérience client au quotidien



Dans le cadre de sa mission visant à rendre l'assurance plus accessible, BNP Paribas Cardif poursuit son engagement à allier simplicité, transparence et profitabilité tout en apportant davantage de valeur à ses assurés. L'objectif est de repenser la conception des produits en s'appuyant sur l'analyse des retours clients et des données, afin d'adapter et d'améliorer continuellement les offres de produits.

Dans plusieurs pays européens, notamment l'Allemagne ou l'Espagne, BNP Paribas Cardif a mis en place une communication claire et proactive à destination des clients de ses partenaires. Cette approche vise à faciliter la compréhension des offres et à maintenir un lien constant tout au long du contrat. Par exemple, en Italie, des vidéos personnalisées permettent aux clients de mieux comprendre les garanties qu'ils ont choisies.

Pour simplifier les parcours clients, en particulier en matière de gestion des sinistres, l'intelligence artificielle est désormais utilisée pour réduire les délais de traitement et améliorer l'efficacité opérationnelle. Parmi les développements récents, un modèle de *scoring* pour les sinistres chômeurs

a été déployé en Espagne à la fin de l'année 2024.

Afin de proposer des solutions d'assurance toujours plus adaptées aux besoins des clients de ses partenaires, BNP Paribas Cardif continue de faire évoluer ses couvertures en réduisant au maximum les exclusions, garantissant ainsi une protection plus large et plus inclusive pour un plus grand nombre d'assurés. En complément des avancées réalisées en France sur les règles de souscription pour le VIH et les maladies inflammatoires chroniques intestinales, certaines exclusions ont été supprimées en Slovaquie, notamment celles liées aux maladies mentales et aux problèmes de dos.

Partout en Europe, ces initiatives portent leurs fruits. Elles se traduisent par une expérience client enrichie, une meilleure perception de la valeur des produits et un renforcement de la confiance des assurés et des partenaires. Grâce à une communication proactive, davantage de sinistres ont été déclarés ; le taux d'acceptation moyen des sinistres dépasse désormais 80 % en Italie, au Portugal et en Espagne. Les délais de réponse ont été réduits et le NPS des sinistres acceptés atteint 77 en Espagne, 75 en Italie et 59 en Allemagne en 2024.

BNP Paribas Cardif +

« Replacer l'humain au cœur de la conception des produits, pour des clients plus satisfaits. »



Marc Weibel,
Directeur général adjoint de la zone EMEA,
chez BNP Paribas Cardif

« Transformer l'assurance, c'est repenser la manière dont nous créons et proposons nos produits. Nous plaçons l'expérience client au centre, en simplifiant les démarches, en élargissant les garanties et en établissant une communication proactive avec les assurés. C'est une démarche que nous avons amorcée il y a près de quinze ans et qui est au cœur de notre ADN d'assureur. Cette transformation s'accélère aujourd'hui et se structure pour mieux répondre aux défis sociétaux et aux contextes réglementaires. Pour nos partenaires, c'est l'assurance de pouvoir pérenniser leurs positions de marché et de protéger durablement leur marque. »

Inclure la couverture de la santé mentale dans l'assurance hypothécaire

BNP Paribas Cardif au Japon a introduit une nouvelle couverture « santé mentale » dans son produit d'assurance des emprunteurs élargissant la protection à des pathologies telles que la démence et la dépression. Cette initiative vise à répondre à des besoins financiers et sociétaux essentiels, en particulier pour les jeunes générations et les clients en âge de travailler, qui sont exposés à des risques plus élevés de dépression et de démence précoce. Cet avantage concurrentiel permet au partenaire d'attirer de nouveaux segments, tout en favorisant un positionnement de marque responsable et tourné vers l'avenir. Ce produit, lancé pour les clients de Daishi Hokuetsu Bank, permet aux clients diagnostiqués de démence de recevoir une indemnité fixe d'un million de yens ; aux personnes hospitalisées pour dépression de recevoir une indemnité fixe de 100 000 yens ; et aux personnes dans l'incapacité de travailler (y compris en cas d'hospitalisation) en raison d'une dépression de bénéficier d'une prise en charge des remboursements mensuels de leur prêt pendant une période pouvant aller jusqu'à six mois. Daishi Hokuetsu Bank est la première banque japonaise à offrir ce type de couverture qui renforce la protection existante et couvre déjà les maladies graves comme le cancer ou les blessures graves, tout en apportant à ses clients une plus grande tranquillité d'esprit.



Proposer une assurance des emprunteurs toujours plus solidaire et inclusive

Avec la garantie aide à la famille et ses deux volets, *présence parentale* et *proche aidant*, du contrat Cardif Libertés Emprunteur*, BNP Paribas Cardif répond aux attentes des familles confrontées à des événements de vie difficiles et contribue ainsi à rendre l'assurance plus accessible. Avec ses deux nouvelles couvertures, BNP Paribas Cardif va au-delà de la réglementation en vigueur. Cette garantie différenciante sur le marché répond aux évolutions sociétales en apportant une réponse tangible à 9,3 millions de proches aidants en France. Elle offre une couverture renforcée incluant la prise en charge temporaire des échéances de crédit jusqu'à 2500 euros par mois, sans franchise ni carence. Le volet *présence parentale* protège les parents contraints de s'occuper d'un enfant gravement malade. Le volet

proche aidant soutient les familles face à la perte d'autonomie d'un proche. En parallèle, BNP Paribas Cardif franchit une étape majeure en faveur de l'inclusion des personnes vivant avec le VIH en France. Depuis le 1^{er} décembre 2024, les contrats d'assurance des emprunteurs sont désormais accessibles sans surprime ni exclusion aux personnes traitées contre le VIH et dont la charge virale est indétectable au moment de la souscription. Cette avancée concerne 9 patients sur 10, offrant une solution pour les emprunts allant jusqu'à 1 million d'euros.

* Contrat commercialisé en France par les courtiers, les conseillers en gestion de patrimoine et sur <http://www.cardif.fr>

Simplifier l'accès à la propriété en offrant une plus grande tranquillité d'esprit

BNP Paribas Cardif a étendu son produit innovant Suretyship à la Belgique en 2024, après le succès rencontré par celui-ci aux Pays-Bas. Suretyship est une garantie financière qui offre une tranquillité d'esprit supplémentaire aux acheteurs et aux vendeurs. Grâce à celle-ci, les acheteurs n'ont pas à garantir personnellement 10 % de la valeur du bien avec leurs propres fonds, ce qui préserve leur liquidité, tandis que les vendeurs bénéficient d'une protection financière qui leur assure une compensation en cas d'annulation de la vente du bien. Cette solution, totalement intégrée au processus de crédit immobilier, offre une expérience de souscription fluide et entièrement numérique, gérée par les courtiers. À ce jour, BNP Paribas Cardif est le seul prestataire en Belgique à proposer une alternative au dépôt de garantie chez le notaire, ce qui confère à ses partenaires courtiers un avantage concurrentiel sur un marché immobilier encombré. Cette offre innovante révolutionne les transactions immobilières en garantissant aux vendeurs une indemnité égale à 10 % du prix d'achat en cas d'annulation du transfert de propriété par l'acheteur. En optant pour cette alternative, les acheteurs peuvent éviter d'immobiliser des fonds importants à titre de dépôt, ce qui rend le processus d'achat d'un logement plus accessible et moins contraignant.

« Chez BNP Paribas Cardif, nous avons à cœur de rendre l'assurance des emprunteurs plus accessible afin de permettre à nos assurés de réaliser leur projet de vie. Face à l'importance des besoins en protection de la part des individus et au constat du manque d'accès à certains soins ou dispositifs médicaux, je suis fière d'avoir la capacité de faire bouger les lignes en tenant notamment compte des avancées thérapeutiques. »

Sigrid Motillon,
Chargée d'études sur les risques médicaux,
chez BNP Paribas Cardif en France

FOCUS

Transformation en Pologne

BNP Paribas Cardif en Pologne a redéfini l'assurance des emprunteurs en lançant des produits de protection optimisés, conçus pour mieux répondre aux attentes des clients, tout en allant au-delà des nouvelles exigences réglementaires. Le produit ADE actualisé couvre désormais 14 pathologies graves supplémentaires, dont la maladie de Parkinson et la maladie d'Alzheimer, ce qui élargit considérablement l'étendue de la protection. Le traitement des demandes d'indemnisation a été simplifié, avec moins d'exclusions, et rationalisé pour une gestion plus rapide des demandes, garantissant ainsi une expérience sans faille pour les assurés. En outre, la couverture de l'hospitalisation a été étendue aux établissements de réadaptation et de santé mentale, ce qui permet de répondre à un éventail plus large de besoins des clients. Afin d'améliorer encore la transparence et la compréhension, toutes les communications ont été réécrites dans un langage certifié et simplifié afin d'en faciliter la compréhension pour les clients. Cette approche centrée sur le client a déjà produit des résultats significatifs en termes de valeur pour le client.

Comité Exécutif



Pauline Leclerc-Glorieux
Directrice générale



Fabrice Bagne
Dirigeant effectif,
Directeur général
adjoint, France,
Italie et Luxembourg



Stanislas Chevalet
Directeur
général adjoint,
Transformation &
développement



Éric Marchandise
Directeur général
adjoint, Finance



Michael Nguyen
Directeur général
adjoint, Efficacité,
Technologie,
Opérations



Chrystelle Renaud
Directrice générale
adjointe et
Secrétaire générale



Vivien Berbigier
Directeur
de la Proposition
de valeur



Charlotte Chevalier
Directrice de
la zone EMEA
(Europe, Moyen-
Orient, Afrique)



Alessandro Deodato
Directeur
de l'Italie



Nathalie Doré
Directrice Impact
et innovation



Christian Gibot
Directeur de
l'Actuariat financier,
du capital et de
la modélisation



Anne du Manoir
Directrice
des Ressources
Humaines



Christophe Moreau
Directeur
de la Conformité



See See Ooi
Directrice
de la zone Asie



Christelle Paillès
Directrice de
la Communication



**Murielle Puron
Chambord**
Directrice Sponsor
Projet Stratégique



Muriel Thibaud
Directrice
des Risques



Francisco Valenzuela
Directeur de la zone
Amérique latine

Europe



Fabrice Bagne
France, Italie
et Luxembourg



Åsa Blessner
Pays nordiques
(Danemark,
Norvège, Suède)



Christophe De Longueville
Belgique
et Pays-Bas



Jean-Christophe Darbes
Algérie



Alessandro Deodato
Italie



Alexandre Draznieks
Luxembourg



François Gazel-Anthoine
Ibérie (Espagne
et Portugal)



Márk István Kiss
Hongrie



Zdenek Jaros
Europe centrale
(Autriche, Bulgarie,
République tchèque,
Hongrie, Roumanie
et Slovaquie)



Grzegorz Jurczyk
Pologne



Cemal Kışmır
Turquie



Mario Kostov
Bulgarie
et Roumanie



Nicolas Poeltl
Allemagne



Oleg Romanenko
Ukraine



Florian Wally
Autriche

Filiales



Baptiste Auffret
Karapass



Cyril Petit
Icare



Hélène Thillier
Cardif IARD - France

Asie



Sean T. Chua
BNP Paribas Cardif
Assurances Risques Divers
Taiwan (Chine)



Laura Huang
BNP Paribas Cardif
Assurance Vie Taiwan
(Chine)



Alfred Na
BNP Paribas Cardif
TCB Life Insurance Co., Ltd
(TCBL)
Taiwan (Chine)



Nozomu Nakamura
Japon



Jonathan Oh
Corée du Sud



Yongting Yang
Chine

Amérique latine



Olivier Calandreau
Mexique



Edgar Gómez
Pérou et Colombie



Emmanuel Pelège
Brésil



Sebastián Valle
Chili

Nous remercions l'ensemble des équipes et des partenaires qui ont contribué à ce rapport. Rédigé et publié par BNP Paribas Cardif. Conception, création, rédaction et réalisation : Direction de la communication de BNP Paribas Cardif **WAT** - agencewat.com

Crédits photo : Yves Durand, Michael Fuchs Fotografie, Patricia J. Garcinuno, Getty Images/assistantua/d3sign/ John Elk/kyonntra/Maskot/Mayte Torres/Oscar Wong/ Priscila Zambotto, IGREC, Franck Juery, Ric Rowan/ Ascent Xmedia GmbH, Martina Santimone, Attila Ozse, Lopke van de Reijt, Georg Wilke.

382 983 922 RCS Paris.

Société Anonyme au capital de 149 959 051,20 euros.

Numéro ADEME : FR200182_01XHWE

Version accessible en ligne par IPEDIS.

Le label FSC® de ce papier assure l'utilisation responsable des ressources forestières de la planète.



**BNP PARIBAS
CARDIF**

L'assureur d'un monde qui change

Siège social
1, boulevard
Haussmann
75009 Paris
France

Bureaux
8, rue du Port
92728 Nanterre
Cedex
France

