

Réavie 2022 : comment CNP Assurances ne cesse d'améliorer l'expérience client et repousse les limites de l'assurabilité

A l'occasion de la 32^{ème} édition du congrès Réavie 2022, CNP Assurances, acteur majeur de l'assurance Emprunteurs en France (près de 2,7 Md€ de chiffre d'affaires) et en Europe (près de 4 Md€ de chiffre d'affaires), a animé un atelier intitulé : « Faciliter toujours plus l'assurance emprunteur » ou comment les nouvelles technologies alliées à la capacité de mutualisation des risques du Groupe renforcent-elles son agilité au service de ses assurés.

Guillaume Kuch, responsable des activités Emprunteur France, Marie-Odile Risbec, responsable du service prestation et Wilfried Briand, responsable du service souscription et innovation, ont ainsi exposé les dernières avancées de CNP Assurances pour fluidifier l'expérience clients en assurance emprunteur et repousser les limites de l'assurabilité pour protéger le plus grand nombre de personnes.

En créant des produits et services à très haute valeur ajoutée, CNP Assurances place la qualité de service rendue et la satisfaction de ses assurés au cœur de son activité. Les équipes de CNP Assurances améliorent ainsi sans cesse leurs procédures et leurs modes de travail. Elles ont également de plus en plus recours à des modules d'automatisation et d'intelligence artificielle pour alléger certaines étapes du parcours clients et minimiser les délais de réponse.

Pour les fluidifier et les simplifier, CNP Assurances digitalise ses parcours clients : pionnier en matière de signature électronique, le Groupe a généralisé ce processus à la souscription de ses contrats, mis en place des espaces emprunteur et permis l'utilisation de l'outil CNP Net sur tous types de supports (PC, tablettes, téléphones portables).

Au moment de la demande de prestation, CNP Assurances a développé l'outil @dèle de déclaration de sinistres en ligne. Couplé à des outils d'automatisation, @dèle permet d'accélérer le traitement de ces demandes. En complément des outils digitaux, CNP Assurances fait évoluer sa relation client téléphonique pour accompagner au plus près ses assurés dans toutes les étapes de leur parcours.

CNP Assurances simplifie également ses processus, en allégeant et en simplifiant les pièces justificatives demandées, à la souscription du contrat et lors de la demande de prestations. Le Groupe a d'autre part revu ses conditions d'acceptation afin d'élargir l'assurabilité globale de la population en optimisant la mutualisation des risques entre assurés. Cela s'est notamment traduit par la suppression des surprimes pour les clients de La Banque Postale présentant des risques aggravés de santé <https://www.aeras-infos.fr/sites/aeras/accueil.html>.

Guillaume Kuch

Responsable des activités Emprunteur de CNP Assurances



« Grâce notamment à l'utilisation de l'intelligence artificielle, CNP Assurances est en mesure d'apporter une réponse immédiate à 80 % des demandes d'entrée dans l'assurance de crédit immobilier. Notre connaissance des clients et notre capacité d'évaluation des risques fondée sur une forte mutualisation nous permet par ailleurs de donner une réponse positive à plus de 99,6 % des demandes d'assurance, conformément à notre raison d'être de faciliter tous les parcours de vie. »

À propos de CNP Assurances

Acteur de référence sur le marché français de l'assurance de personnes, CNP Assurances est présent dans 19 pays en Europe, notamment en Italie, et en Amérique latine, avec une forte activité au Brésil, son 2^e marché. Assureur, coassureur et réassureur, CNP Assurances compte plus de 36 millions d'assurés en prévoyance/protection dans le monde et plus de 11 millions en épargne/retraite. Conformément à son modèle d'affaires, ses solutions sont distribuées par de multiples partenaires et s'adaptent à leur mode de distribution, physique ou digital, ainsi qu'aux besoins de protection et de facilitation des parcours de vie des clients de chaque pays.

CNP Assurances est filiale de La Banque Postale. La société affiche un résultat net de 1 552 M€ en 2021.

Contacts Presse

CNP Assurances

Florence de Montmarin 01 42 18 86 51

Tamara Bernard 01 42 18 86 19

Alexis Chaufrein 01 42 18 89 35

servicepresse@cnp.fr

Suivez-nous sur :

