



ES- SEN- TIEL 2018

#Ensemble inventons
les nouvelles mutualités



CNP Assurances

Chiffres clés

38

MILLIONS
D'ASSURÉS
EN PRÉVOYANCE/
PROTECTION

5 171

COLLABORATEURS

14

MILLIONS
D'ASSURÉS
EN ÉPARGNE/
RETRAITE

310

MD€
D'ENCOURS
MOYEN

2

CONTINENTS :
EUROPE ET
AMÉRIQUE LATINE

190%

COUVERTURE
DU SCR GROUPE
(SOLVABILITÉ 2)



NOTRE MÉTIER, LA PROTECTION DES PERSONNES

Nous concevons des solutions de prévoyance et d'épargne innovantes et des services qui répondent aux nouveaux modes de vie. Nos solutions sont distribuées par de nombreux partenaires en France, en Europe et au Brésil. Elles s'adaptent au mode de distribution de chaque partenaire, du réseau physique au 100% online, et aux besoins des clients de chaque pays. Ce modèle ouvert rend possibles tous les écosystèmes et nous incite à réinventer la protection des personnes dans un monde qui bouge.

DEUX CONTINENTS, UNE AMBITION

Premier assureur de personnes en France, CNP Assurances a conquis l'Europe en mode partenarial, créé la surprise au Brésil en lançant la 1^{re} compagnie 100% online et entamé une transformation profonde pour devenir l'assureur digital et humain de référence en Europe et en Amérique latine.



4^e

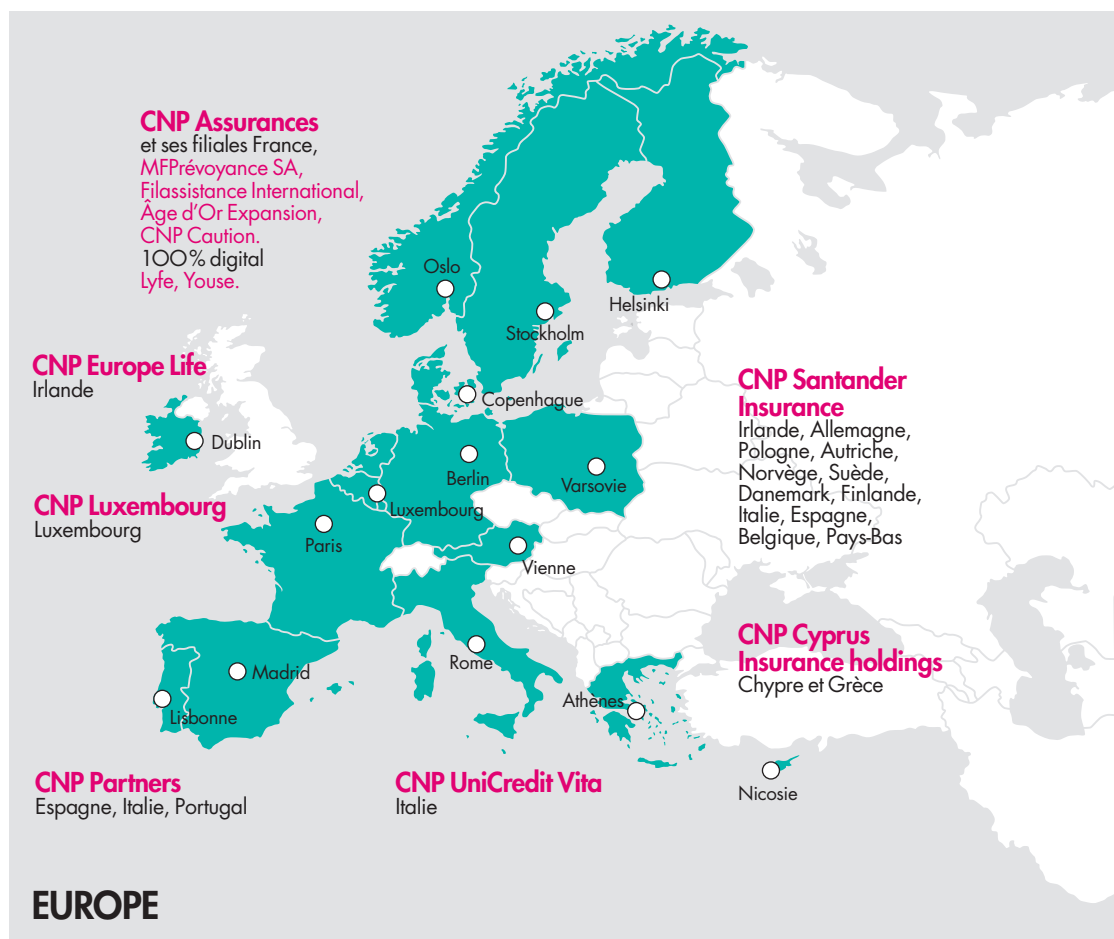
ASSUREUR
AU BRÉSIL

1^{re}

COMPAGNIE
D'ASSURANCES
100% DIGITALE,
YOUSE

1444

COLLABORATEURS



1^{er}

ASSUREUR
DE PERSONNES
EN FRANCE

4^e

ASSUREUR
DE PERSONNES
EN EUROPE

3 727

COLLABORATEURS

LE CLIENT AU CŒUR DE NOS SOLUTIONS

Proposer une solution adaptée à ses nouvelles attentes.



AVEC YOUSE, J'AI MON GARANT !

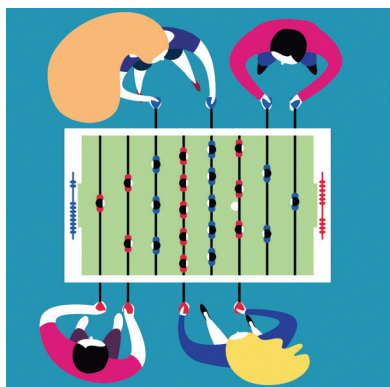
« Toutes ces choses que l'on peut comprendre en tant qu'individu, et que l'on a tendance à oublier comme assureur. »



Auto-entrepreneurs, travailleurs indépendants ou intermittents : les candidats qui ne cochent pas les cases traditionnelles, celle du statut « stable » en particulier, peinent souvent à décrocher le logement de leurs rêves. La solution s'appelle Youse. La nouvelle filiale online de CNP Assurances se porte garante du paiement des loyers auprès du propriétaire pour quelques dizaines d'euros par mois facturés au locataire. Redéfinir les bases de la confiance, c'est ça, être un assureur de son temps.

YOUSE
100%
ONLINE





3 000
COMMUNAUTÉS
CRÉÉES EN UN AN
AU BRÉSIL



UNE ASSURANCE AUTO ENTRE AMIS

Au Brésil, le contrat d'assurance collaboratif Youse Friends a conquis 3 000 communautés en un an. Basé sur une expérience client totalement digitale, il permet de récupérer jusqu'à 50% de sa prime si aucun membre de la communauté n'a eu de sinistre dans l'année. Une assurance automobile qui cultive la confiance en ligne et incite à la bonne conduite.

LE CLIENT AU CŒUR DE NOS INNOVATIONS

Au cœur de nos dispositifs et de toutes nos attentions.



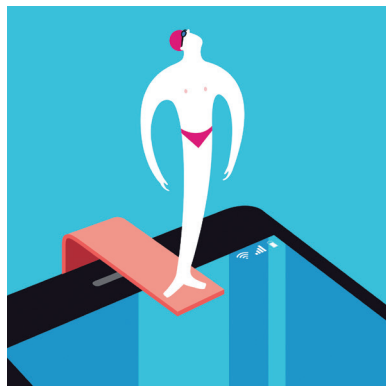
UN LIEN PRIVILÉGIÉ

Pour concevoir une solution, un outil ou un parcours adapté en tout point aux attentes des clients, CNP Assurances les écoute et les associe à ses projets. Ils sont 500 de toutes les générations à avoir rejoint la communauté You & Us pour co-créer, expérimenter et valider les solutions à venir. Lors de notre 1^{er} challenge d'innovation participative organisé sur le thème de la satisfaction client, ils ont voté pour leurs projets préférés, bien sûr.



UN CONTACT DIRECT ET CHOISI

En cas de sinistre, pouvoir faire sa déclaration immédiatement rassure le client. Mais en dehors des heures d'ouverture du service relation client ? Le *voicebot* prend le relais en langage naturel et guide l'assuré jusqu'au bout de la prise en charge. Objectif : répondre 24h/24 et 7j/7 et garder le contact humain pour le meilleur. Une question ? La plateforme de contact omnicanal de CNP Assurances oriente le client vers le bon interlocuteur (parmi 120 numéros de téléphone !) sans passer par le standard et permet d'avoir une réponse immédiate. Avantage de cette plateforme et autres outils digitaux déployés : le client n'est jamais abandonné face à l'interface et peut à tout moment décrocher du parcours digital pour entrer en contact avec un conseiller.





UN CLIENT UNIQUE ET CHOYÉ

L'amélioration de la relation client passe aussi par des innovations qui simplifient le travail des collaborateurs et stimulent leur réactivité à toutes les demandes. La dématérialisation des échanges avec les clients de La Banque Postale, par exemple, permet aux équipes de relation client de partager la vision des dossiers, historique et annotations compris. Quant aux chargés de clientèle de CNP Assurances, ils s'appuient sur un *chatbot*, agent conversationnel accessible depuis leur messagerie, pour visualiser d'un coup d'œil des informations éparpillées jusqu'ici à travers les services et les systèmes d'information de l'entreprise, et mieux gérer ou mieux conseiller.

500
CLIENTS
MEMBRES DE LA
COMMUNAUTÉ
YOU & US





LE CLIENT AU CŒUR DE NOS PARTENARIATS

Brique par brique, technique,
experte ou servicielle,
co-construisons l'écosystème idéal.



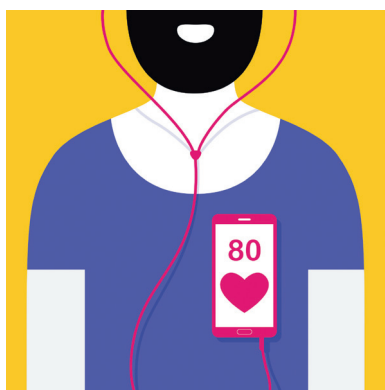
Animation

Le nerf de la conquête

En Italie, CNP Assurances et UniCredit ont renouvelé leur partenariat pour sept ans. Fort de 1 365 agences et points de vente UniCredit, le nouvel accord prévoit la création d'une structure d'animation commerciale au service d'une forte ambition de développement de l'épargne en unités de compte, de l'assurance emprunteur et de la prévoyance individuelle.



Prospection



30 M€ pour apprendre

L'acquisition de l'AssurTech iSalud, leader de la distribution digitale de solutions santé individuelle en Espagne et 1^{er} comparateur dans ce domaine, fait découvrir à CNP Partners, notre filiale espagnole, les outils digitaux à l'état de l'art en matière de prospection commerciale.



Concentration

15 Md€ sous gestion

La filiale Arial CNP Assurances, créée avec le groupe AG2R La Mondiale, concentre les expertises, les ressources et les outils des deux actionnaires en matière de retraite supplémentaire et de gestion des passifs sociaux. En 18 mois, elle est devenue n° 2 sur son marché et a décroché sa 1^{re} notation Standard & Poor's (A- stable).



RETRAITE

L'union des offres et des expertises

Aider les 400 000 fonctionnaires affiliés à bien vivre leur retraite et prendre soin de leur santé, c'est l'enjeu de l'union de Préfon, n° 1 de la complémentaire retraite de la fonction publique, et CNP Assurances. La plateforme digitale et téléphonique Préfon Lyfe donne accès aux produits et services des deux partenaires qui accompagnent les retraités au quotidien.



TNS et PME

Une question de confiance

L'accord de distribution conclu par Malakoff Médéric et CNP Assurances conjugue deux atouts. Il s'appuie sur le réseau des 220 conseillers Amétis de CNP Assurances, implantés sur tout le territoire et ancrés dans leur région, pour proposer aux TNS et aux dirigeants de PME une approche globale de protection couvrant la personne et le patrimoine. De quoi simplifier l'assurance et capitaliser la confiance.

Patrimoine



Oscar de l'innovation

Gestion de Fortune a distingué Flexi G, offre lancée début 2018 par CNP Patrimoine. Elle permet à ses partenaires (banques privées, CGPI, *family offices* et sociétés de gestion) de proposer à leurs clients une gestion dynamique de la poche UC tout en bénéficiant de la protection de leur capital. BPE est le premier à avoir lancé cette option.

100 % EN LIGNE

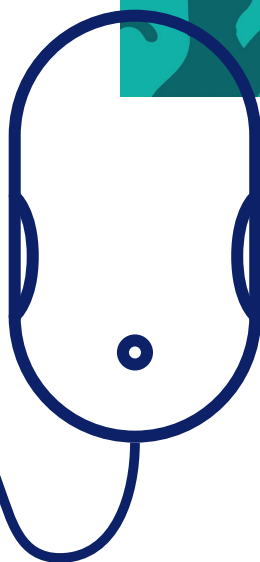
et en personne

EasyVie, le contrat d'assurance vie lancé début 2018 par EasyBourse, le courtier en ligne de La Banque Postale, et CNP Assurances, conjugue la simplicité digitale et la valeur humaine. Dématérialisé de la souscription au rachat total, modulable dans sa gestion, il est accessible dès 1 000 € de versement initial, pour un prix attractif et avec l'accompagnement des conseillers EasyBourse 6j/7.

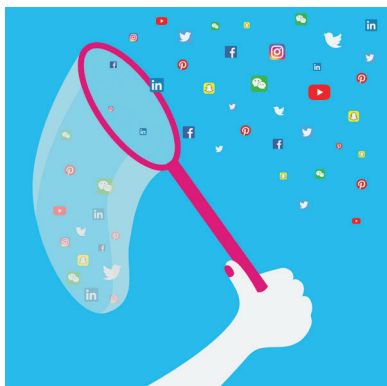
SELF CARE

Co-construit avec les clients

En cas d'accident, le site conversationnel @dèle permet d'activer les garanties d'une assurance emprunteur en quelques clics et avec l'aide d'experts si nécessaire. Né de l'expérience utilisateur et créé en mode collaboratif avec des assurés, il a conquis instantanément les 3 000 premiers utilisateurs. Inauguré par La Banque Postale, et adopté dans la foulée par d'autres partenaires : Crédit immobilier de France, Boursorama Banque et ING Direct.



PERSON- NALI- SATION



Solutions d'e-marketing avancées

La prise de participation dans l'AssurTech Azimut, courtier d'assurance digital spécialisé dans la protection, permet à CNP Assurances de faire partager à ses partenaires distributeurs la capacité unique de la start-up à combiner le digital, la valorisation des *data* et l'expertise humaine de ses plateformes commerciales.



RÉSEAUX

La dynamique de l'offre

Le partenariat historique avec le Groupe BPCE saisit toutes les opportunités de marché. La production soutenue de crédits aux particuliers booste l'assurance emprunteur collective à travers tous les réseaux de BPCE – Caisses d'Epargne, Banques Populaires et Crédit Foncier –, +18% de chiffre d'affaires en 2017, et 36 nouvelles unités de comptes (UC) dédiées au réseau des Caisses d'Epargne hissent le taux d'UC à 32,65% de la collecte 2017.

Affinitaire



Europe

En mode 3.0

Le partenariat avec Santander Consumer Finance, engagé sur l'assurance emprunteur des crédits à la consommation, s'enrichit d'un nouveau segment, la prévoyance individuelle, et de techniques de prospection digitales innovantes.

La valorisation des données clients permet de mieux cibler les offres. Le potentiel est énorme, la base de Santander Consumer Finance réunit plus de 10 millions de clients actifs dans les dix pays d'Europe où nous opérons.



Les nouvelles mutualités

Une couverture modulable conçue au plus près des attentes, des services innovants comme le *coaching* bien-être personnalisé, des services sur mesure comme l'accompagnement « post menace et agression » ou la téléconsultation médicale, un parcours 100% digital et intuitif : c'est la solution complémentaire santé et prévoyance construite pour les agents de quatre ministères (Éducation nationale, Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, Culture et Sports).

ENSEMBLE POUR UNE SOCIÉTÉ DURABLE

Digital et humain, solide et solidaire, engagé avec toutes nos parties prenantes.

Sans exclusive

< 0,2 %

DE REFUS
EN ASSURANCE
EMPRUNTEUR

**Solidaire de
l'économie locale**

600 M€

INVESTIS DANS
LES TPE-PME-ETI

au Top 50 mondial des acteurs
du capital-investissement

Responsable

275 Md€

D'ACTIFS GÉRÉS

en intégrant des critères
environnementaux,
sociaux et de gouvernance (ESG)

187 300

CONTRATS
D'ASSURANCE

intégrant une unité de compte
en investissement
socialement responsable

Engagé pour le climat

5 Md€

DE NOUVEAUX
INVESTISSEMENTS
D'ICI À 2021

En faveur de la transition
énergétique et écologique

Plongez dans lyfe.fr

La plateforme de services santé et bien-être qui simplifie la vie des salariés.

Retrouvez-nous sur cnp.fr

Accédez à votre espace client et téléchargez nos publications : rapport annuel, bilan RSE, document de référence...

Adoptez cespetiteschoses.fr

Des gestes simples pour vivre bien, longtemps.

Découvrez [Youse.fr](https://youse.fr)

Le 1^{er} service de garantie locative 100% digital.

Suivez-nous



@CNP_Assurances



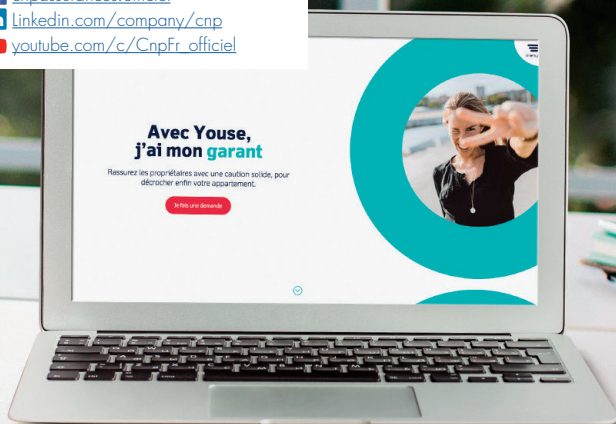
cnpassurances.official



linkedin.com/company/cnp



youtube.com/c/CnpFr_officiel



Juin 2018 – CNP Assurances – Direction du marketing stratégique, de la communication et du mécénat.

Conception et réalisation :  havas **Paris** – Illustrations : Wood, agent Virginie

Crédits photos : Getty Images / Westend61, Gary Burchell, Tom Werner,

Nikada, JFCreatives, Hinterhaus Productions, David Lees

Fabrication : Relais graphique. Papier issu de forêts gérées durablement (FSC)

Réf. : CNP/2018/Br 2018/K

