

INFORME
DE ACTIVIDAD
2021

ABRIMOS
NUEVOS CAPÍTULOS
EN UN MUNDO
EN EVOLUCIÓN



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Seguros
para un mundo
en evolución

EDITORIAL

Pauline Leclerc-Glorieux

Directora General de BNP Paribas Cardif

En BNP Paribas Cardif, hacemos los seguros más accesibles, permitiendo que todos nuestros clientes miren hacia el futuro con confianza y sigan adelante con sus planes. El contexto incierto en el que operamos aumenta la relevancia de nuestra misión. La encuesta de opinión realizada con Ipsos entre 21.000 personas identificó las crecientes preocupaciones relativas a la salud y la pérdida potencial de ingresos. Como aseguradora, tenemos la responsabilidad de responder a esta necesidad de una mayor protección. Para ello, estamos impulsando nuestra transformación, teniendo en cuenta las nuevas expectativas de nuestros clientes y socios distribuidores.

Integrar la revolución de las plataformas

Los comportamientos de los clientes de nuestros socios distribuidores están cambiando. En la actualidad, las plataformas digitales se han convertido en un punto de contacto inicial clave para el consumo de todo tipo de bienes y servicios. Esta revolución de las plataformas cambia el acceso a los productos de seguros. La mayoría de las veces, los clientes que las utilizan no quieren contratar un seguro sino satisfacer una necesidad más amplia. Nos estamos adaptando a esta nueva situación cambiando nuestra manera de ofrecer seguros para adaptarnos mejor a los recorridos digitales de los clientes de nuestros socios distribuidores. Estamos analizando junto con nuestros socios distribuidores la mejor forma de integrar los seguros en el recorrido de compras digitales de los clientes, ofreciéndoles un método de contratación sencillo y rápido para responder a su demanda de inmediatez.

Al mismo tiempo, participar en los canales virtuales va más allá de simplemente transponer nuestro modelo de colaboración al mundo digital. Estos cambios profundos repercuten en todos los aspectos de nuestra oferta, ya que las nuevas tendencias nos animan a ampliar nuestra propuesta de valor con servicios que complementan nuestros productos de seguros. En 2021, en respuesta a la demanda creciente de nuestros socios distribuidores, lanzamos nuevos ecosistemas de servicios para hacer frente a las distintas necesidades en áreas como la jubilación o el hogar. La tecnología, y más concretamente el análisis de datos, son también esenciales en

nuestra propuesta de valor. Nuestra experiencia en esta área, por ejemplo, es reconocida por los nuevos actores digitales, con los que hemos desarrollado interfaces personalizadas para prestar servicio a nuestros clientes.

Nuestra propuesta de valor se centra en el impacto positivo

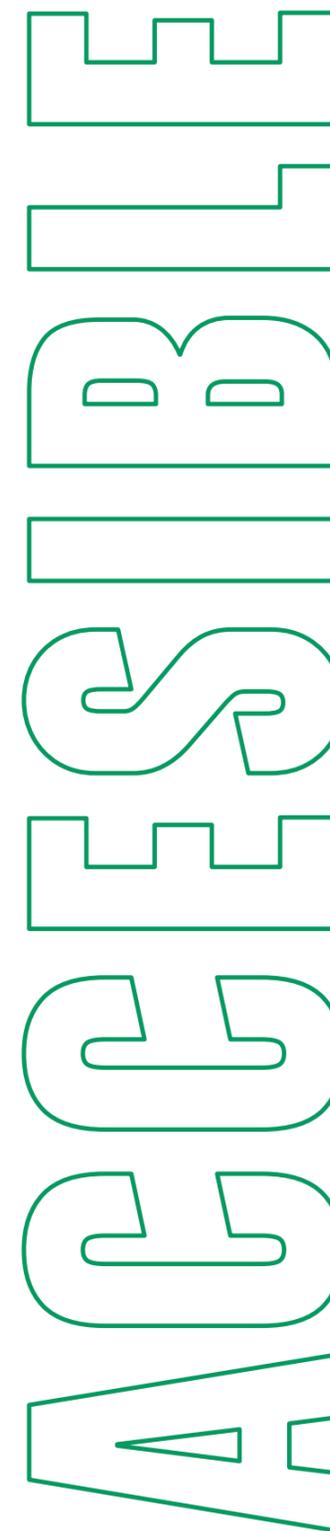
Nuestros clientes, especialmente las generaciones más jóvenes, cada vez tienen más en cuenta el impacto en sus decisiones de consumo. BNP Paribas Cardif cree firmemente que ser una empresa con un impacto positivo significa integrar el impacto positivo en la sociedad y en el medio ambiente en el corazón mismo de nuestro modelo de negocios. Este enfoque de impacto positivo se traduce en iniciativas como hacer que los seguros sean más inclusivos adaptando la cobertura y las tarifas a las situaciones de los miembros más vulnerables de la sociedad. Además, como inversor institucional, llevamos muchos años promoviendo una política de inversión que toma en consideración criterios ambientales, sociales y de gobernanza. En 2021, intensificamos nuestras acciones para luchar contra el cambio climático uniéndonos a la Alianza de Propietarios de Activos de Cero Emisiones Netas convocada por la ONU. Como aseguradora, también apoyamos la economía circular. En 2021, por ejemplo, hicimos que los seguros fueran más accesibles para los compradores de dispositivos reacondicionados para fomentar el consumo ecorresponsable.

Nuestros empleados encabezan esta transformación

Nuestro modelo de colaboración único nos sitúa en una posición inmejorable para participar en estas nuevas tendencias. Pero, sobre todo, nuestros 8.000 empleados son los que impulsan esta transformación, al trabajar con nuestros socios distribuidores y clientes para inventar nuevas maneras de hacer los seguros más accesibles, en particular gracias a nuestra experiencia en ciencia actuarial y analítica. Esta misión da sentido a nuestras acciones diarias, porque el 86% de nuestros empleados la suscriben. Inspirándonos en nuestro Espíritu Cardif, hemos adoptado juntos nuevas competencias y nuevas maneras de trabajar, mientras nos seguimos adaptando a un mundo en evolución para lograr esta misión.



En el marco de nuestra misión, hacemos los seguros más accesibles, permitiendo que todos nuestros clientes miren hacia el futuro con confianza y sigan adelante con sus planes.



EXPERTO

Nº1

mundial en asociaciones de bancaseguros

8.000 EMPLEADOS

33 PAÍSES

282.000 MILLONES DE EUROS EN ACTIVOS GESTIONADOS

UN **CENTENAR DE ALIANZAS FIRMADAS O RENOVADAS EN TODO EL MUNDO EN 2021**

EMPRENDEDOR

Nº1 mundial en seguros de crédito

32.600 MILLONES DE EUROS DE CIFRA DE NEGOCIOS

ÉTICO

500

socios comerciales con distintos perfiles:

bancos, entidades de crédito, fabricantes de automóviles, operadores de telecomunicaciones, distribuidores, consultoras de gestión patrimonial, etc.

1.400 millones de euros de resultado neto antes de impuestos

EMPÁTICO



ALEMANIA
Seguros de crédito ahora más fácil

BNP Paribas Cardif se ha asociado con la plataforma alemana de comparativa líder para distribuir seguros de crédito a través de un nuevo canal.

+ P.10

CHILE
Ecosistema doméstico para los clientes de Scotiabank

BNP Paribas Cardif ofrece un ecosistema completo de servicios domésticos en combinación con un seguro del hogar en Chile.

+ P.8



MUNDO
Respuesta a la creciente preocupación por el desempleo

Las inquietudes sobre el desempleo han aumentado. Por eso en todos nuestros mercados hemos desarrollado soluciones para apoyar a nuestros clientes y ayudarles a sobrellevar esta preocupación prioritaria.

+ P.20



MUNDO
1.500 millones de euros en inversiones con impacto positivo

Como parte de nuestro compromiso de dedicar una media de 1.000 millones de euros al año para finales de 2025 a inversiones de impacto positivo, respondimos rápidamente destinando 1.500 millones de euros en 2021.

+ P.29

JAPÓN
Tratamos el cáncer de manera distinta

BNP Paribas Cardif en Japón ha simplificado las condiciones para contratar seguros de crédito con cobertura del cáncer para ponerlo a disposición de los clientes con antecedentes de cáncer. Es la primera vez que dicha cobertura está disponible en Japón.

+ P.21



MUNDO
Desarrollo de una metodología de "Planificación Estratégica de la Fuerza Laboral"

En BNP Paribas Cardif, hemos desarrollado una metodología de "Planificación Estratégica de la Fuerza Laboral" para asegurarnos de que nuestras competencias se anticipan a nuestras necesidades.

+ P.30



ABRIMOS NUEVOS CAPÍTULOS PARA NUESTROS SOCIOS DISTRIBUIDORES

Aprovechar la plataformización

Nuestros socios distribuidores son la base de nuestro modelo de negocio. Nuestro objetivo es ser un motor de crecimiento para ellos, teniendo en cuenta la evolución en los comportamientos y expectativas de los clientes. Por eso apoyamos a nuestros socios distribuidores en su transformación, creando plataformas de servicios para ellos que complementan nuestras ofertas tradicionales. También replanteamos la manera de vender seguros ofreciendo interfaces personalizables plug & play adaptadas a las particularidades de los nuevos actores digitales.

BNP Paribas Cardif también facilita a sus socios distribuidores informes industrializados para proporcionarles opiniones y comentarios periódicos con el fin de mejorar la eficiencia comercial.

Por qué el seguro integrado es un punto de inflexión

En BNP Paribas Cardif, creemos que los ecosistemas de servicios diarios hacen que los seguros sean más completos y atractivos y aporten más valor al cliente. También crean nuevos puntos de contacto con sus clientes para nuestros socios distribuidores. Gracias a nuestra experiencia en tecnología, estamos creando plataformas que cumplen las expectativas de nuestros socios distribuidores y de sus clientes. Se trata de una nueva manera de ofrecer seguros proporcionando ecosistemas de servicios amplios junto con el producto contratado.



FRANCIA

#Ahorros

UNA PLATAFORMA PARA PREPARARSE PARA LA JUBILACIÓN

BNP Paribas ha lanzado una innovadora plataforma llamada MonDemain (MiMañana), que ofrece a las personas acceso a los productos y servicios que necesitan para preparar su jubilación. Esta solución gradual permite a los clientes anticipar mejor su futuro y hacer planes tras la jubilación. BNP Paribas Cardif, BNP Paribas Asset Management y la red de banca minorista de BNP Paribas en Francia (BCEF) han trabajado juntos para lograr una experiencia de cliente fluida gracias a recorridos digitales inmejorables y a la Interfaz de Programación de Aplicaciones (API). MonDemain, integrado en potentes aplicaciones tecnológicas, proporciona a los clientes una serie de módulos que les permiten analizar su situación y diseñar una solución de ahorro a largo plazo personalizada. Esta experiencia digital evoluciona después hacia el contacto humano con el acceso a un asesor bancario, combinando lo mejor de los conocimientos digitales, humanos y de jubilación.



CHILE

#Vivienda

Ecosistema doméstico para los clientes de Scotiabank

BNP Paribas Cardif ofrece un ecosistema completo de servicios domésticos en combinación con un seguro del hogar en Chile. Los clientes de Scotiabank pueden beneficiarse de esta plataforma digital en cuanto entran en vigor sus contratos de seguros del hogar. Los servicios incluyen cerrajería y cristalería de emergencia, así como telemedicina para mascotas y un servicio de asistencia técnica para solucionar los problemas de los aparatos domésticos. Gracias a esta innovación, proporcionamos valor desde el momento en que nuestros clientes contratan nuestros seguros del hogar.

EUROPA

#SolucionesMantenimiento

Una nueva joint venture con Volkswagen Financial Services para prestar servicio a las flotas de vehículos

Estamos orgullosos de apoyar la transformación de uno de nuestros socios distribuidores más importantes y antiguos. Nuestra colaboración con Volkswagen Financial Services adquiere una nueva dimensión con la creación de una joint venture para prestar servicio a las flotas de vehículos en Europa. Gracias a los conocimientos de Icare, proporcionamos soluciones de mantenimiento para garantizar la mejor experiencia a los clientes de nuestros socios distribuidores. Nuestro acuerdo internacional también ha sido renovado. Seguiremos ofreciendo soluciones de seguros en 16 países para los clientes que solicitan un préstamo para un automóvil, alquilan un vehículo o piden un préstamo personal.



EUROPA

#Movilidad

Icare lanza un nuevo ecosistema de servicios para la automoción

Icare, nuestro especialista en garantías ampliadas y mantenimiento para vehículos de motor, ha creado un ecosistema de servicios basado en un enfoque multicanal que cubre todo el recorrido del coche, desde la compra hasta la reventa. Su paquete de servicios digitales está diseñado para apoyar a socios distribuidores, conductores y concesionarios. En el caso de los socios distribuidores, la propuesta de valor se ha ampliado para permitir capacidades de contratación multicanal. Además, brinda oportunidades para generar puntos de contacto con los clientes. En el caso de los conductores, se ofrece una nueva

experiencia de garantía en Mobicar, una cuenta en línea para clientes web y aplicación que incluye documentación contractual, contratación en línea y seguimiento de siniestros. En el caso de los concesionarios, están disponibles nuevos servicios digitales para apoyarles en el día a día de su negocio de coches usados. Tienen acceso al índice de fiabilidad y a Mylcare, un nuevo portal de concesionarios. Con la aplicación Easicare, ayudamos a los concesionarios de coches usados a anticipar mejor los costes de reparación, preparar los vehículos y ajustar el precio al estado del vehículo.

BRASIL

**#ProteccionVidaDigital
#EfectosPersonales**

UN ECOSISTEMA DIGITAL INCLUIDO EN NUESTROS SEGUROS PARA LOS CLIENTES DE CARREFOUR Y ATACADAO

Desde la suplantación de identidad hasta las compras indebidamente, pasando por el phishing o los virus, la necesidad de las personas de proteger sus datos personales en Internet crece en la misma proporción y ritmo que el mundo virtual. Estos tipos de estafas se han generalizado todavía más durante la pandemia, lo que exige que los usuarios estén más alerta que nunca. Según un estudio de Serasa Experian, cada ocho segundos se produce un intento de fraude en Brasil. Para responder a estas necesidades de los clientes de Carrefour y Atacadão, que forma parte del grupo de distribución más grande de Brasil, BNP Paribas Cardif ha lanzado Protección de la Vida Digital y los Efectos Personales, el primer seguro en Brasil que indemniza al cliente en caso de robo de pertenencias, retirada de dinero/compra bajo coacción, así como pérdidas económicas derivadas del robo de datos en línea. Este nuevo producto también ofrece un ecosistema digital que incluye control virtual con alertas y orientación de un especialista en caso de fuga o uso indebido de datos personales, educando a los clientes para ayudarles a identificar y hacer frente con mayor eficacia a las situaciones de fraude. Estos servicios están disponibles para los clientes desde el primer día de su contrato de seguro y no solo se activan después de un siniestro. Su uso es ilimitado, 100% en línea y sin coste adicional.

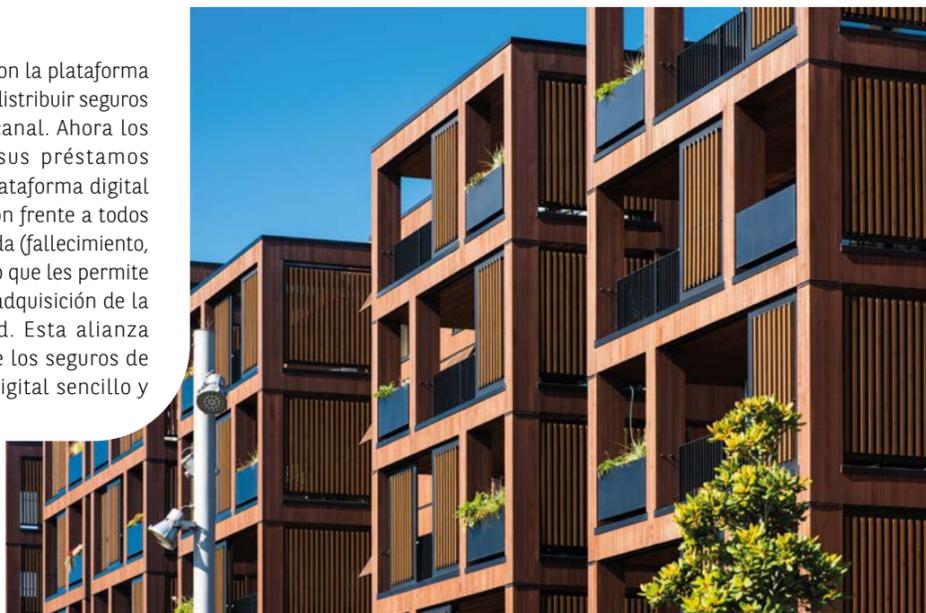
Integración de la plataformización en nuestro modelo de distribución

Tenemos que adaptar nuestro modelo de distribución a los cambios provocados por la omnipresencia de las plataformas digitales, que se han convertido en un punto de contacto inicial clave para el consumo de todo tipo de bienes y servicios. Esta nueva tendencia de mercado se denomina “plataformización” y está cambiando nuestra manera de ofrecer seguros porque tenemos que integrarnos más fluidamente en los recorridos digitales de los clientes de nuestros socios distribuidores. Para avanzar por este camino, ofrecemos interfaces plug & play personalizables que se adaptan a los requisitos de nuestros nuevos socios distribuidores digitales.

ALEMANIA

#PlataformaDigital Seguros de crédito ahora más fácil

BNP Paribas Cardif se ha asociado con la plataforma alemana de comparativa líder para distribuir seguros de crédito a través de un nuevo canal. Ahora los prestatarios pueden asegurar sus préstamos hipotecarios directamente en la plataforma digital Check24 y beneficiarse de protección frente a todos los riesgos más importantes de la vida (fallecimiento, discapacidad, cáncer, desempleo), lo que les permite seguir adelante con sus planes de adquisición de la propiedad con total tranquilidad. Esta alianza simplifica la contratación y uso de los seguros de crédito a través de un recorrido digital sencillo y rápido.



BRASIL

#Fintech

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE PROTECCIÓN ACCESIBLES PARA LOS CLIENTES DE NEON

Hemos firmado un contrato de colaboración exclusivo con Neon, una de las principales fintech de Brasil, para ayudarles a entrar en el mercado de seguros. Desarrollaremos un programa de protección completo, que irá mucho más allá de las coberturas de seguros, incluyendo un ecosistema complementario de servicios digitales. Estará disponible desde el primer día de la compra para los clientes de Neon. Además, es una oportunidad para consolidar los objetivos de las dos empresas, proporcionando a los clientes de Neon acceso a productos de seguros que les protegerán frente a eventos imprevistos y les permitirán mirar al futuro con confianza.



REINO UNIDO, EMEA, AMÉRICA LATINA

#Mascotas, #Digitalización

CARDIF PINNACLE FIRMA UN ACUERDO ESTRATÉGICO EN SEGUROS PARA MASCOTAS

Se espera un fuerte crecimiento del sector mundial de los seguros para mascotas. Nuestro especialista en seguros para mascotas Cardif Pinnacle ha respondido a esta oportunidad firmando una alianza estratégica de asistencia sanitaria para mascotas con IAB, experto en diseño de plataformas. Cardif Pinnacle se ha convertido en una compañía de seguros para mascotas líder, que ofrece soluciones a socios distribuidores y propietarios de mascotas centradas en la innovación y la escalabilidad. Esta alianza estratégica se produce después de las recientes adquisiciones de varias compañías estadounidenses de seguros para mascotas por parte de IAB, ampliando su plataforma mundial de seguros para mascotas. Con esta alianza estratégica, los dos socios se sitúan en una posición inmejorable para convertirse en líderes en el sector de la asistencia para mascotas en rápida expansión.

FRANCIA

#DigitalPlayer

Integración de AppleCare services en nuestra oferta de seguros

Hemos estado trabajando con nuestros socios Orange y Boulanger para integrar AppleCare Services en nuestra oferta de seguros y proteger los smartphones de los riesgos diarios. Juntos hemos puesto en marcha una alianza a largo plazo con Apple. Ahora sus clientes tienen acceso a protección y asistencia adicionales para su iPhone sin incremento de las tarifas. Por ejemplo, pueden beneficiarse de asistencia dedicada por un experto de Apple para cualquier cuestión sobre iOS, iCloud o aplicaciones disponibles en la tienda Apple. También pueden recibir una batería de sustitución si la batería de su teléfono empieza a fallar. Por último, si su teléfono tiene que ser reparado, en caso de siniestro, pueden seguir el recorrido de cliente inicial o ir a una tienda Apple y pedir a los expertos que reparen el teléfono con piezas Apple originales.

EUROPA

#DigitalMarketplace

Seguros para dispositivos reacondicionados

Los consumidores están cada vez más motivados para reducir el impacto ambiental de sus compras. Cuatro de cada cinco consumidores en Francia dicen que considerarían adquirir un dispositivo de segunda mano o conservar su propio dispositivo durante más tiempo. Nos hemos asociado con Back Market, el primer mercado para dispositivos reacondicionados, y la insurtech bolttech (antes i-surance) para lanzar una oferta de seguros ecorresponsables para smartphones, tabletas y ordenadores portátiles. Este producto cubre los dispositivos móviles reacondicionados contra los riesgos diarios como rotura, oxidación o robo. El seguro también cubre el daño accidental o el daño por negligencia. Al dar prioridad a las reparaciones, promovemos activamente la economía circular. Esta oferta está disponible en Francia, España, Alemania, Bélgica, Países Bajos e Italia. Esta nueva alianza está en consonancia con nuestra ambición de desarrollar interfaces plug & play personalizables y productos con un impacto positivo.



Medir la satisfacción de los clientes y socios distribuidores

Aprovechando nuestro profundo conocimiento de los seguros y tecnologías, ofrecemos a nuestros socios distribuidores informes automáticos y detallados para ayudarles a controlar sus ventas. Esto nos ayuda a mejorar nuestras ofertas y servicios y proporcionar más valor a nuestros clientes.

MUNDO

#CustomerAdvocacy

Informar periódicamente a nuestros socios distribuidores

Escuchar al cliente es esencial para adaptar continuamente los productos y mejorar los servicios. Los programas de defensa del cliente ayudan a crear a clientes fieles que nos recomendarán a otros.

Desde 2015, hemos introducido el Net Promoter Score (NPS) para nuestras empresas en todos los países donde estamos presentes para medir el nivel de satisfacción del cliente, y también realizamos encuestas NPS para nuestros socios distribuidores. Después estas puntuaciones se utilizan para orientar las iniciativas estratégicas teniendo en cuenta las expectativas de los clientes. Esto también permite diseñar ofertas de alto valor añadido con los socios distribuidores.

Por ejemplo, en Europa Central, a partir de la información de nuestros clientes, hemos aumentado continuamente el valor para el cliente reduciendo

las exclusiones, ampliando las coberturas y reduciendo los tiempos de espera que mejoraron nuestra puntuación NPS a 50+ en todos los siniestros.

En Taiwán, observamos que el 80% de los clientes nuevos necesitan ayuda para entender completamente las características del producto, por eso hemos diseñado una nueva solución digital para orientar su experiencia de integración. Desde su lanzamiento, este nuevo proceso ha sido valorado positivamente y utilizado por 1 de cada 3 clientes nuevos.

Recomendamos a los países que desarrollen independientemente su propio plan de defensa del cliente. En 2021, 29 países participaron en este proyecto. Las reuniones periódicas brindan la oportunidad de compartir mejores prácticas entre las organizaciones del país.



Chris Murphy,
Responsable de gestión de alianzas

“ En la encuesta de socios distribuidores de 2021, el 76% de ellos se mostraron satisfechos con nuestro programa. ”

JAPÓN

#MachineLearning

USO DE ANALYTICS PARA ENTENDER LOS COMENTARIOS DE LOS CLIENTES

En Japón, utilizamos Analytics para entender mejor los comentarios de los clientes sobre nuestro seguros de crédito. Obtenemos pistas que los análisis convencionales no permiten identificar. Se analizan cinco características para entender su impacto en NPS (Net Promoter Score), incluyendo la facilidad para entender el producto y la simplicidad en el proceso de aplicación. El objetivo es ayudar a nuestros socios distribuidores a mejorar las experiencias de los clientes y las comunicaciones gracias a estas pistas. Con este proyecto, mostramos a nuestros socios distribuidores que combinar la capacidad analítica del aprendizaje automático y nuestra experiencia en seguros puede crear un valor significativo para ellos y mejorar la satisfacción de sus clientes.



COLOMBIA

#DigitalMonitoring

Tener un control preciso del desempeño del negocio

En Colombia desarrollamos dos herramientas de respuesta a la web digitales para motivar, formar y mantener un control en línea de los KPI de bancaseguros para nuestros socios distribuidores a través de "Partners web" y para los equipos comerciales a través de "Advisors App".

"Partners web" fue creada para ofrecer a nuestros socios distribuidores una herramienta con la que pudieran controlar diariamente el desempeño del programa de bancaseguros; de este modo tienen un control preciso de las cifras de seguros y el desempeño del negocio y controlan los resultados de los principales productos bancarios. El informe de gestión contiene en una sola vista los resultados de las penetraciones por línea de negocio, productividad, primas, comisiones y movilización. También recopila todos los datos de desempeño comercial, y a través de la inteligencia artificial, expone la información necesaria sobre qué áreas, oficinas o asesores comerciales deben generar prioridad en los seguimientos de los equipos comerciales.

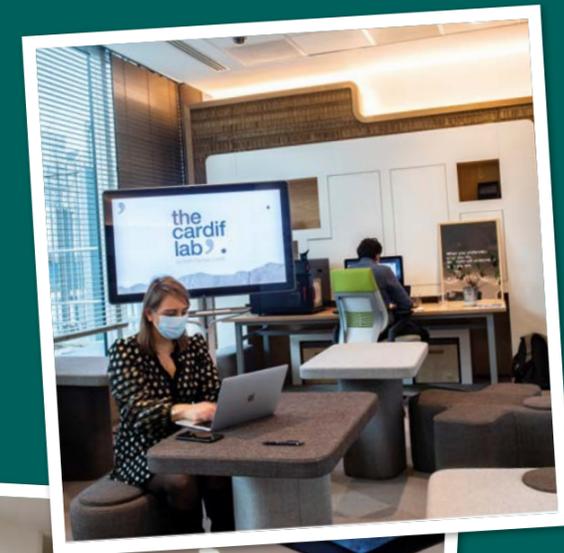
La segunda herramienta es Advisors App, destinada a los equipos comerciales. Permite acceder al desempeño de la actividad en línea en seguros, sesiones formativas, su posición en el ranking comercial, y seguimiento. Advisors App es totalmente personalizable por canal y posición de ventas según los objetivos comerciales y los planes de incentivos. La herramienta también incluye una amplia variedad de cursos que permitirán a los equipos comerciales formarse sobre la cartera de seguros, por ejemplo. A través de los modelos de propensión desarrollados por BNP Paribas Cardif en Colombia, el módulo de asesor virtual permite al vendedor conocer la mejor oferta de seguros para sus clientes a partir de algunas preguntas sencillas, teniendo en cuenta variables sociodemográficas. Este módulo también funciona como una ayuda a la comercialización ya que, gracias a su sencilla experiencia de usuario, permite al vendedor conocer las características esenciales de la póliza de seguros que puede ofrecer. Estas dos herramientas ya han sido implantadas entre nuestros socios distribuidores con indicadores de utilización muy positivos, generando más de 2,3 millones de interacciones en los dos últimos años.

MUNDO

#CardifLab'

UNA VISITA 100% INMERSIVA DEDICADA A NUESTROS SOCIOS DISTRIBUIDORES

En 2021, el Cardif Lab', que prueba las innovaciones y desarrolla prototipos de nuevos servicios, diseñó una experiencia 100% inmersiva de cómo puede ser el futuro en 2025. Más de 400 socios comerciales realizaron la visita en 2021 con un elevado nivel de satisfacción. La puntuación de Net Promoter Score (NPS) fue 74. Les permite descubrir nuestro potente ecosistema de innovación y encontrar valiosas oportunidades de creación conjunta. Nuestros socios distribuidores también tienen la oportunidad de conectar con nuestras redes de embajadores, expertos y start-ups de innovación y dialogar con nosotros sobre perspectivas inspiradoras acerca de las tendencias del futuro.





Plataformización, la siguiente etapa de la digitalización

Baptiste Auffret, Director de los seguros de afinidad de BNP Paribas Cardif France, explica por qué la alianza con Back Market, empresa líder dedicada al mercado de los dispositivos reacondicionados, ilustra la estrategia de la aseguradora de integrar el impacto y la plataformización como motores de crecimiento.

conocimientos, experiencia y tranquilidad que le brindamos. Por nuestra parte, interaccionar con una start-up centrada en los datos nativos digitales es un impulso para todos nuestros data scientists. Además, esta alianza nos permite integrar la revolución de las plataformas en nuestro modelo de distribución trabajando con nuevos actores digitales.

En primer lugar, ¿qué son los seguros de afinidad?

La actividad de seguros de afinidad es la venta de una garantía, asistencia o servicio complementario distribuido por un proveedor que no es una aseguradora, y que no representa el motivo principal de la compra del cliente. Por ejemplo, aseguramos los dispositivos móviles frente a los riesgos diarios de rotura, oxidación o robo. Orange y Boulanger son nuestros principales socios distribuidores en Francia.



QUÉ ME MOTIVA
Trabajar codo con codo con los socios distribuidores

¿Por qué BNP Paribas Cardif se ha asociado con Back Market?

Back Market es líder en el mercado tecnológico de dispositivos reacondicionados. Su trayectoria de crecimiento es excepcional, y además coincide con nuestros valores en torno a la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente está en el centro de nuestra propuesta de valor. En nuestro negocio de afinidad, en el que los clientes mantienen interacciones periódicas con su aseguradora, el nivel de ejecución debe ser el adecuado en todo momento, de lo contrario el cliente se irá. También compartimos la convicción sobre el impacto positivo que tenemos en la sociedad. Por ejemplo, trabajamos juntos para lanzar una oferta ecosostenible que fomenta activamente la economía circular dando prioridad a las reparaciones.



QUÉ ME HACE SENTIR ORGULLOSO
El rápido crecimiento de nuestro negocio de afinidad

¿De qué modo se complementan entre ellas Back Market y BNP Paribas Cardif?

BNP Paribas Cardif ofrece una combinación de estabilidad financiera y agilidad empresarial. Por ejemplo, lanzamos nuestra oferta con Back Market en seis países europeos en solo ocho meses. Una empresa como Back Market, que es nueva en el mercado de los seguros, también valora los



INNOVACIÓN DEL FUTURO
Plataformización, la siguiente etapa de la digitalización

¿Qué es lo más admirable de Back Market?

Encontrar una manera más sostenible de consumir tecnología es algo esencial en el mundo actual teniendo en cuenta la emergencia ecológica. Y lo más impresionante de Back Market es su lucha diaria por empoderar a las personas para que den prioridad a la economía circular y la reparación. Pero también su capacidad para demostrar que la rentabilidad económica no está reñida con un compromiso real con el medio ambiente: ¡la economía circular es un modelo de negocio que funciona!

¿Cómo contribuye esta alianza a hacer los seguros más accesibles?

Para Back Market, los seguros son una manera de generar confianza. Ven los seguros como una manera de reforzar la confianza de los consumidores en los productos reacondicionados y eliminar las barreras asociadas a este mercado. En BNP Paribas Cardif, estamos orgullosos de hacer los seguros más accesibles para los compradores de dispositivos reacondicionados.



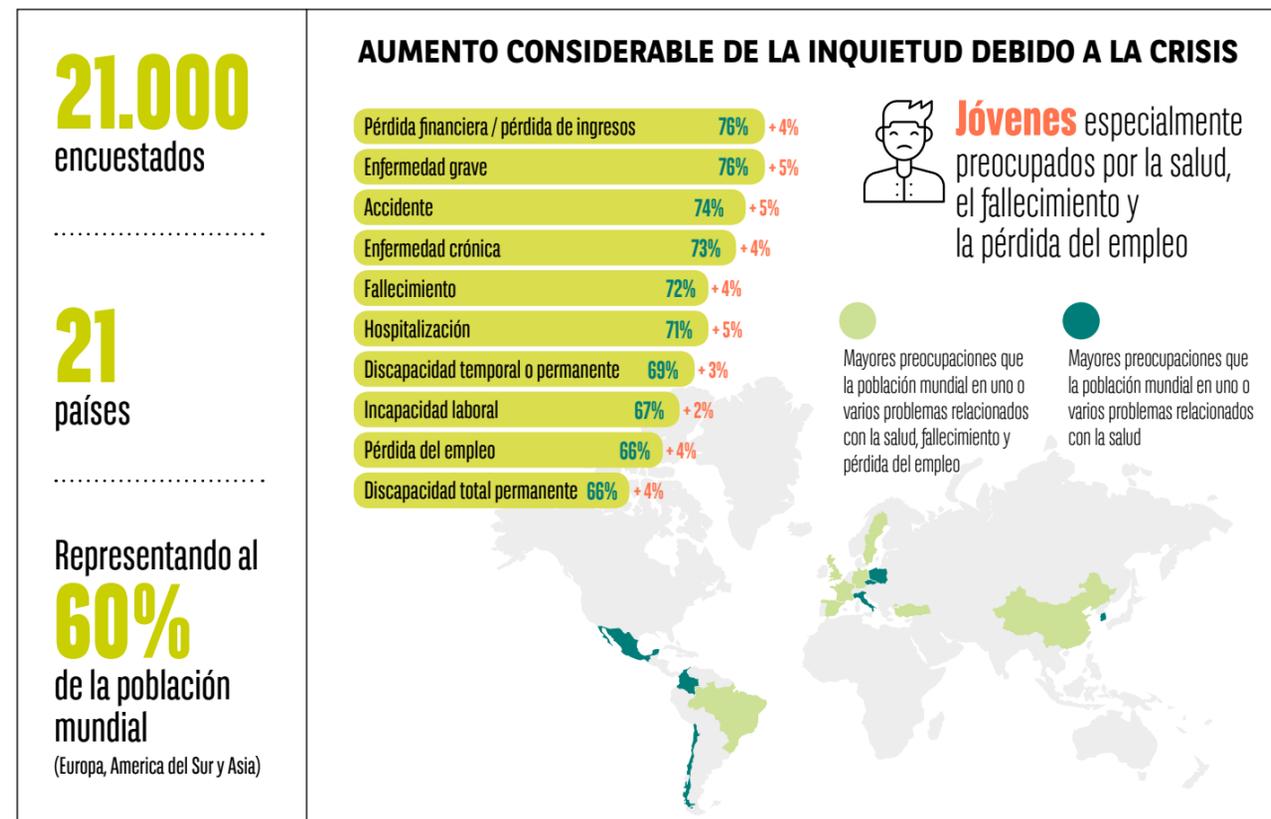
ABRIMOS NUEVOS CAPÍTULOS PARA NUESTROS CLIENTES

Reinventamos constantemente la protección y el ahorro

Como aseguradora, nuestro trabajo es proteger a las personas. BNP Paribas Cardif tiene un papel clave en el día a día de sus clientes. Nunca dejamos de avanzar para encontrar nuevas maneras de reforzar nuestra oferta de protección y ahorro y responder a las necesidades cambiantes de la sociedad, anticipándonos a menudo a las evoluciones para ir un paso por delante. Nuestra misión de hacer los seguros más accesibles guía nuestro trabajo diario y nuestras decisiones estratégicas, ayudando a las personas a protegerse mejor y mirar al futuro con confianza. Esto es lo que da sentido a nuestro negocio.

Protegerse y proyectarse en tiempos de crisis

En 2021, llevamos a cabo una amplia encuesta de opinión sobre el impacto de la crisis de Covid-19 en todo el mundo, en la que participaron 21.000 personas de 21 países en tres continentes (Europa, América del Sur y Asia). Los encuestados expresaron sus sentimientos crecientes de vulnerabilidad. El 76% de las personas encuestadas dijeron que estaban preocupadas por la salud, y el 76% por la posible pérdida de ingresos. En general, observamos una mayor necesidad de protección de los seguros, especialmente contra el desempleo, en comparación con nuestro estudio anterior en 2019.



IMPORTANTES REPERCUSIONES ECONÓMICAS

PÉRDIDA DE INGRESOS



CANCELACIÓN O APLAZAMIENTO DE LA COMPRA

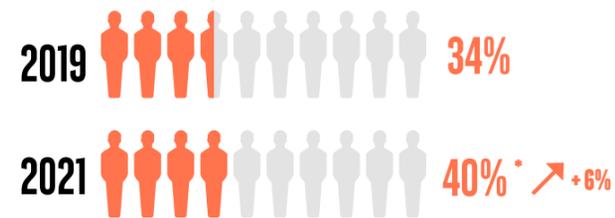


40% de los encuestados ha tenido dificultades para devolver un crédito frente al **35%** en 2019

DESEO DE UNA MAYOR PROTECCIÓN RESPECTO A 8 RIESGOS ESPECÍFICOS



Incluido el riesgo de desempleo

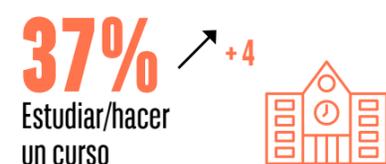


*40% de los encuestados quisiera estar mejor protegido contra el desempleo

PÉRDIDA DEL EMPLEO: RIESGO N°1 DE NO PODER PAGAR UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO

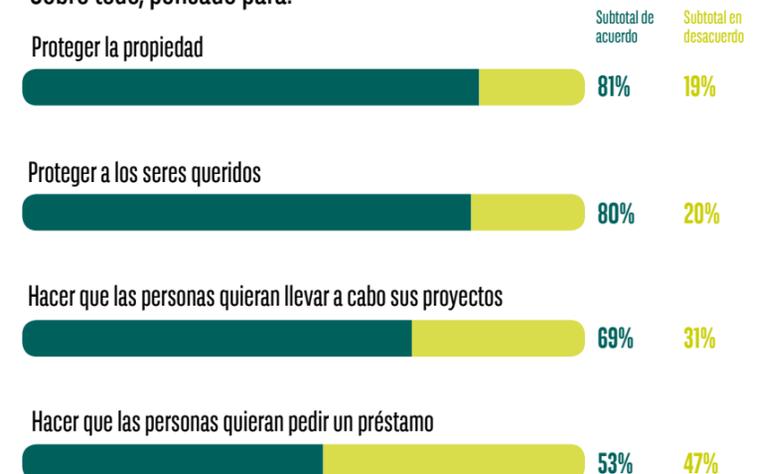


RECURSO AL CRÉDITO PARA PREPARAR EL FUTURO



SEGUROS DE CRÉDITO: UNA OFERTA CON SENTIDO

Sobre todo, pensado para:



Productos útiles, personalizados

Nuestro objetivo en BNP Paribas Cardif es crear productos que aporten valor a los clientes finales. Aprovechamos las investigaciones de mercado y nuestros conocimientos para garantizar que nuestros servicios respondan a las necesidades específicas. Ofrecemos productos de alto valor añadido que se ajustan a las necesidades de los clientes de mejor protección y a su deseo de dar sentido a sus ahorros ayudando a financiar la economía real.

MUNDO

#Desempleo

Respuesta a la creciente preocupación por el desempleo

La crisis de Covid-19 ha tenido un impacto concreto en la vida diaria y en la voluntad de las personas de hacer planes. Por eso en todos nuestros mercados hemos desarrollado soluciones para apoyar a nuestros clientes y ayudarles a sobrellevar esta preocupación prioritaria.

En Francia, nuestros seguros de crédito Cardif Libertés Emprunteur ha incluido la asistencia para ayudar a las personas a volver al trabajo, sin incrementar las tarifas. Los asegurados reciben una cantidad fija de 1.000 euros si pierden su trabajo debido a un despido por motivos económicos, un despido por faltas graves en el caso de personas con contrato fijo o debido al cierre del negocio en el caso de propietarios o directores ejecutivos de una empresa.

En América Latina, seguimos desarrollando nuestro ecosistema de inserción profesional asociado al seguro de desempleo. Esto abarca una serie de servicios interdependientes relacionados con el producto de seguros y disponibles para los asegurados en cualquier momento desde la contratación de la póliza a través de una plataforma digital. No es necesario que los clientes declaren un siniestro o esperen a que se produzca un siniestro para poder recibir los servicios. Por ejemplo, los clientes de Scotiabank que compran nuestra cobertura de seguro tienen acceso, a través de nuestra plataforma, a formación relevante para su trabajo de Coursera, la plataforma de aprendizaje en línea líder en América Latina.

En Japón, el nuevo seguro de desempleo lanzado a través de nuestro distribuidor Sumitomo Mitsui Trust Bank (SMTB) ha cosechado un gran éxito. Este producto se ajusta a la perfección a las expectativas de los clientes. Integramos una cobertura por desempleo en nuestra oferta de seguros de crédito sin pagar ninguna prima adicional. Se han vendido más de 20.000 contratos desde el lanzamiento de este producto en 2020.



FRANCIA

#SeguroProfesional

VELAMOS POR LAS PEQUEÑAS EMPRESAS

BNP Paribas tiene el compromiso de ser el banco y la aseguradora de preferencia para las pequeñas empresas. Cardif IARD ha desarrollado una gama de productos de seguros de bienes y accidentes diseñados específicamente para responder a las necesidades de estas empresas. Esta oferta proporciona garantías a la carta adaptadas a cada situación. Incluye garantías esenciales como responsabilidad, bienes y equipos, interrupción del negocio, parada de maquinaria y protección legal.

FRANCIA

#Ahorros

NUEVA OFERTA DE SEGUROS DE VIDA PARA INVERTIR EN MERCADOS PRIVADOS NO COTIZADOS

Con Euro Private Strategies, BNP Paribas Cardif ofrece una solución nueva y complementaria junto a su fondo general y productos vinculados a fondos de inversión. Este nuevo fondo general está pensado para los ahorradores particulares que buscan hacer inversiones a largo plazo y diversificar sus activos.

El fondo ofrece a la vez protección y la posibilidad de un rendimiento atractivo, gracias a las oportunidades en mercados privados franceses y europeos no cotizados. Al integrar los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza, proporciona financiación para la economía real, orientándose a actividades empresariales sostenibles y responsables y proyectos de infraestructura.

Este nuevo fondo general, accesible a través de los contratos de seguros de vida, es distribuido por AEP, la marca comercial B2B de BNP Paribas Cardif, así como contratos de la gama Cardif Elite propuestos por asesores de gestión patrimonial.

Haciendo los seguros más accesibles

MÁS INCLUSIVOS

¿Qué queremos decir con *más inclusivos*? Gracias a nuestra amplia experiencia en actuaría y analytics, y a los avances técnicos y médicos, ayudamos a las personas vulnerables de la sociedad a acceder a los seguros adecuados para ellas.

JAPÓN

#SaludIncluyente

Tratamos el cáncer de manera distinta

En Japón, las personas con antecedentes de cáncer no pueden optar a seguros de crédito con cobertura del cáncer, que permite pagar un préstamo hipotecario si el asegurado es diagnosticado de cáncer. BNP Paribas Cardif en Japón ha simplificado las condiciones para contratar seguros de crédito con cobertura del cáncer para ponerlo a disposición de los clientes con antecedentes de cáncer. Es la primera vez que dicha cobertura está disponible en Japón. Junto con nuestro socio comercial Hiroshima Bank, estamos ofreciendo un producto único que protegerá a las personas que cumplan ciertos criterios, cubriendo también las recidivas del cáncer. Ahora los clientes pueden comprar una vivienda y planificar su vida después del cáncer con mayor tranquilidad.



FRANCIA

#SaludIncluyente

FACILITAMOS EL ACCESO A LOS SEGUROS DE CRÉDITO

En 2021, como parte de nuestro contrato Atout Emprunteur distribuido por las sucursales bancarias de BNP Paribas, más del 99% de las solicitudes de seguros de crédito que recibimos fueron aceptadas y desembocaron en una propuesta de cobertura. Es más, el 94% de los solicitantes se beneficiaron de una prima estándar.

Como parte de nuestro compromiso de proteger a los miembros frágiles de la sociedad, nuestros dos contratos de seguros de crédito en Francia, Cardif Libertés Emprunteur y Atout Emprunteur, proporcionan cobertura y tarifas ajustadas a las personas que sufren ciertas patologías (como enfermedad de Parkinson, problemas psicológicos relacionados con un evento traumático, asma y paraplejia). También facilitamos los términos y condiciones para las personas que sufren obesidad en nuestro contrato Atout Emprunteur. Tenemos en cuenta los avances médicos y la mejora en las estrategias de tratamiento con los años para proponer unas coberturas de seguro y unas estructuras de tarifas mejor adaptadas a las situaciones reales de las personas para ayudarlas a materializar sus proyectos con total serenidad.

Más del **99%** de tasa de aceptación



FÁCIL DE CONTRATAR Y USAR

Nuestros clientes necesitan respuestas inmediatas y eficientes en cada etapa de su recorrido con BNP Paribas Cardif, y la tecnología nos ayuda a facilitar la contratación y el uso de nuestros productos de seguros.

FRANCIA
#Automatización



La automatización elimina el estrés al declarar siniestros de seguros de crédito

BNP Paribas Cardif France trabaja con su socio comercial Cbp para simplificar el proceso de declaración de siniestros de seguros de crédito obteniendo automáticamente los certificados de baja por incapacidad de las agencias estatales de seguros médicos. Los clientes solo tienen que activar el formulario de consentimiento en línea a través de la plataforma de servicios gubernamentales France Connect. Este servicio permite a los clientes de Cardif Libertés Emprunteur beneficiarse de este proceso simplificado para una experiencia más fluida al declarar los siniestros.



ITALIA
#ExperienciaCliente
PRESENTACIÓN DEL VÍDEO SELFIE PARA EL ACCESO

A principios de 2021, BNP Paribas Cardif en Italia puso en marcha una nueva plataforma digital posventa para sus clientes. MyCardif, que integra la automatización de diversos procesos, está diseñada para proporcionar la mejor experiencia de cliente cumpliendo con las normativas locales. Los clientes pueden iniciar sesión fácilmente en su cuenta personal en línea usando un video selfie para acceder a todos sus productos y firmar digitalmente operaciones de posventa.



COLOMBIA

#Digitalización

USO DE IA PARA GENERAR LA APROBACIÓN INMEDIATA DE SINIESTROS

Cuando declaran un siniestro, los clientes esperan naturalmente una respuesta inmediata. En Colombia, pusimos en marcha un proceso usando inteligencia artificial (IA) para activar la aprobación inmediata de más del 90% de los siniestros declarados según la cobertura por desempleo e incapacidad temporal. Además, una aplicación móvil de mensajería instantánea que notifica y hace un seguimiento de los siniestros junto con otros canales de comunicación nos ha permitido procesar el 80% de todos los siniestros en Colombia gracias a esta nueva tecnología.

Aprobación inmediata de más del **90%** de los siniestros aprobados

BÉLGICA

#ExperienciaCliente
Un nuevo recorrido digital para los clientes del banco Keytrade

Contratar seguros de crédito puede resultar complicado, especialmente debido a los requisitos médicos. En Bélgica, BNP Paribas Cardif se asoció con la insurtech Qover para rediseñar el recorrido virtual de los seguros de crédito de hipoteca usando una tecnología API abierta. Los clientes solo tienen que responder a algunas preguntas para recibir una tarifa personalizada, sin gestores ni intermediarios. El primer socio comercial en beneficiarse de este nuevo recorrido de contratación B2C es el banco en línea Keytrade Bank.

MÁS FÁCIL DE ENTENDER

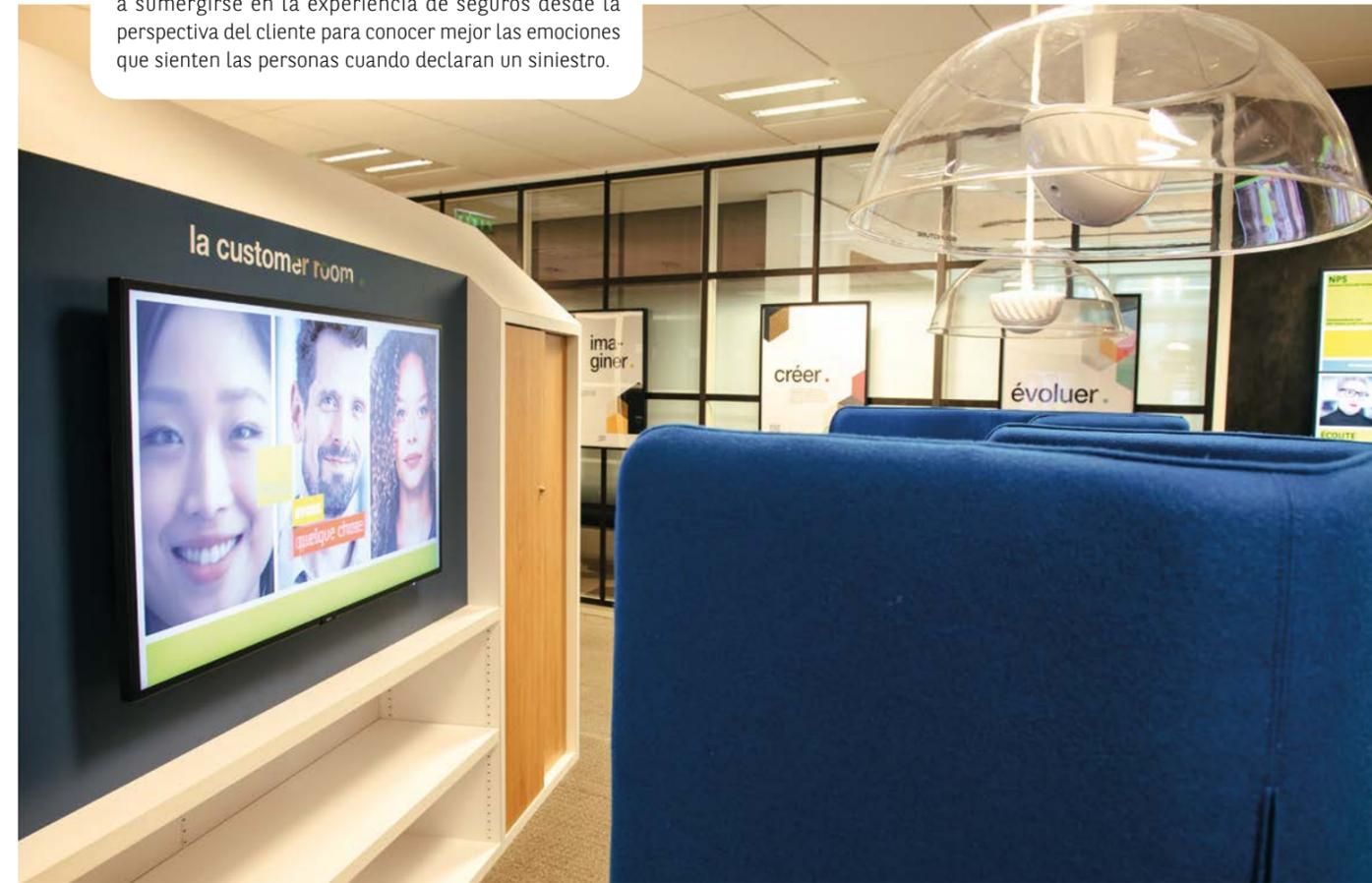
Hacer los seguros más accesibles es ante todo asegurarse de que las pólizas son más fáciles de leer y de entender para los clientes y nuestros socios distribuidores.

FRANCIA

#ExperienciaCliente

Dejar margen para la inmersión cliente

Una de las mejores maneras de entender las necesidades de los clientes es hablar con ellos cara a cara. En Francia, desarrollamos un innovador concepto llamado Customer Room en Station France, nuestro nuevo espacio colaborativo en Nanterre. Se invita a nuestros empleados a sumergirse en la experiencia de seguros desde la perspectiva del cliente para conocer mejor las emociones que sienten las personas cuando declaran un siniestro.



ITALIA

#ContratosComprensibles
ALIN EASY: INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA SIMPLIFICAR LOS CONTRATOS DE SEGUROS

En Italia, estamos introduciendo una herramienta de Inteligencia Artificial llamada Alin Easy para verificar que los contratos de seguros están escritos en lenguaje B1, fácil de entender para nuestros clientes. Hemos utilizado unos 900 documentos contractuales para crear un modelo, que ahora permite medir el grado de complejidad de un texto según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. Esta innovación se integrará en breve en nuestro proceso interno de aprobación de documentos.

“Transformar los datos en valor para los clientes y socios distribuidores”

Pablo Castano, Chief Analytics Officer de BNP Paribas Cardif en Brasil, explica por qué la analítica es una palanca fantástica para mejorar constantemente la experiencia del cliente en Brasil.



QUÉ ME MOTIVA
Utilizar la inteligencia artificial para generar eficiencias operativas



QUÉ ME HACE SENTIR ORGULLOSO
Dirigir a mi equipo de data scientists



INNOVACIÓN DEL FUTURO
Seguro integrado y análisis API

¿Cómo fue su propio viaje a Brasil?

Trabajé durante 11 años como actuario en BNP Paribas Cardif en mi país natal Colombia, utilizando mi formación como matemático para definir nuestra política de precios y controlar los riesgos. Esto me permitió ver las tendencias surgidas en torno a la ciencia y el análisis de los datos, y me empecé a interesar por escribir código y desarrollar mis habilidades en data visualización. Así que aprendí el lenguaje de programación Python y también técnicas de inteligencia artificial. Posteriormente me trasladé a São Paulo para ocupar mi actual puesto como Chief Analytics Officer en BNP Paribas Cardif en Brasil, donde dirijo un equipo de seis *data scientists*.

¿En qué consiste su función en el día a día?

Mi trabajo es traducir una necesidad comercial en una solución de inteligencia artificial. Así que la comunicación con nuestros equipos comerciales es esencial. Juntos, buscamos ejemplos de nuevos usos en los que podemos incorporar eficiencias operativas y mejorar nuestros servicios para los clientes. La inteligencia artificial va más allá de simplemente crear algoritmos, también hay que hacer que sean operativos, disponibles y al mismo tiempo fáciles de controlar e integrar en los sistemas informáticos. La gestión de proyectos es fundamental: estamos desarrollando soluciones técnicas y al mismo tiempo garantizando su ejecución a largo plazo.

¿Cuál es el logro del que se siente más orgulloso?

Estoy orgulloso de crear y aplicar algoritmos que mejoran nuestros servicios. Por ejemplo, agilizamos el pago de los siniestros en los seguros de crédito gracias a una solución interna, llamada CardX, que combina el procesamiento natural del lenguaje con el reconocimiento automático de documentos. La solución facilita el procesamiento integral de los

documentos enviados por los clientes. El documento es verificado al instante, permitiendo tomar una decisión inmediatamente. Esta solución se basa en la inteligencia artificial, en particular la plataforma de ciencia de datos Domino, que aprovecha la simplicidad de las Interfaces de Programación de Aplicaciones (API) para acelerar el procesamiento de los siniestros para los clientes.

¿Cómo contribuye la tecnología a hacer los seguros más accesibles?

Gracias a la tecnología, es más fácil contratar y utilizar los seguros. El uso de aplicaciones digitales por parte de los clientes de nuestros socios distribuidores se ha disparado. Tenemos que responder a las nuevas necesidades de nuestros clientes. Por ejemplo, en Brasil, las personas prefieren enviar notas de voz a través de una aplicación móvil de mensajería instantánea que escribir. Tenemos en cuenta esta nueva tendencia en nuestro proceso de gestión de siniestros.

¿Cuál es la próxima gran innovación digital?

Supongo que espera que le hable del metaverso, ¿no? Lo que me hace más ilusión es ver cómo se desarrollan los seguros integrados. Existen oportunidades reales en el mundo de los seguros para ofrecer servicios como un recorrido de cliente impecable dentro de las aplicaciones, como el metaverso, utilizando API. Esto abrirá la puerta a la analítica de datos, ya que podemos determinar cómo, cuándo y dónde acceden nuestros distintos clientes al ecosistema de servicios que ofrecemos. Entonces podemos responder mejor a sus necesidades.

¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?

El análisis de datos requiere una combinación de comprensión técnica y criterio comercial. La inteligencia artificial solo porque sí no tiene sentido. Nuestros análisis tienen que impulsar mejoras reales para los clientes y para nuestros socios distribuidores. También, como director, paso mucho tiempo desarrollando a mi equipo de *data scientists* y facilitando su integración. Algunos de ellos son nativos digitales, recién salidos de la escuela, con un entusiasmo y una energía increíbles, así que es importante brindarles el apoyo que necesitan. Me gusta mucho este aspecto.





ABRIMOS NUEVOS CAPÍTULOS PARA LA SOCIEDAD Y NUESTROS EMPLEADOS

Dar sentido a nuestras acciones

Como aseguradora, somos responsables de tener un impacto positivo en la sociedad. Con nuestros 500 socios distribuidores, ayudamos a los clientes a construir un mundo más inclusivo y sostenible. Para lograrlo, contamos con las competencias y las metodologías sólidas de nuestros empleados. Por eso nuestra prioridad es ampliar y mejorar continuamente los conocimientos y la experiencia de nuestros empleados para responder a los retos del mañana.

Impacto positivo en la sociedad y el planeta

La necesidad de reforzar las acciones para proteger la biodiversidad, luchar contra el calentamiento global y reducir las desigualdades se hizo más evidente que nunca en 2021. Como inversor a largo plazo, creemos que debemos adoptar la visión de un impacto positivo en la sociedad y el planeta en nuestra manera de gestionar los ahorros que nos confían los clientes.

MUNDO

#Clima

Intensificar la lucha contra el calentamiento global

En 2021, avanzamos en nuestro compromiso de ayudar a frenar el cambio climático uniéndonos a la Alianza de Propietarios de Activos de Cero Emisiones Netas (NZAOA) y a la iniciativa de inversores Climate Action 100+.

La alianza NZAOA agrupa a aseguradoras y fondos de pensión internacionales, que se comprometen a efectuar la transición de sus carteras de inversión hacia las cero emisiones netas de gases de efecto invernadero (GEI) en 2050. La iniciativa Climate Action 100+, por su parte, busca colaborar con otras empresas para reforzar la responsabilidad de los consejos, fijar objetivos de GEI en consonancia con el Acuerdo de París y mejorar la transparencia de las empresas siguiendo las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Declaraciones Financieras relacionadas con el Clima (TCFD).



Estamos muy orgullosos de sumarnos a estas dos iniciativas, que reflejan nuestros compromisos y ofrecen una poderosa palanca para impulsar la transición energética. Como inversores a largo plazo, tenemos que acelerar nuestras acciones para luchar contra el cambio climático y perseguir nuestra estrategia de inversión responsable.



Pauline Leclerc-Glorieux,
Directora General de BNP Paribas Cardif



MUNDO

#InversionesResponsables 1.500 Millones de euros en inversiones con impacto positivo

Como parte de nuestro compromiso de dedicar una media de 1.000 millones de euros al año para finales de 2025 a inversiones de impacto positivo, respondimos rápidamente destinando 1.500 millones de euros en 2021. De este modo, damos sentido a las inversiones de los ahorradores y les permitimos que apoyen proyectos con una variedad de enfoques temáticos.

¿A qué se destinan las inversiones?

Las inversiones abarcan aspectos ambientales como la transición energética y la protección de los ecosistemas terrestres y acuáticos; aspectos sociales como las desigualdades (acceso a la vivienda y brecha digital), diversidad (diversidad social y apoyo a las mujeres), y empleo, además de inversiones multitemáticas que tienen repercusiones ambientales y sociales.

En 2021, seguimos desempeñando un papel activo en el desarrollo de bonos verdes que permiten financiar proyectos con un alto valor ambiental.

Por ejemplo, hemos invertido en un bono verde emitido por Energías de Portugal. Apoyará proyectos vinculados con el diseño, construcción, instalación y mantenimiento de proyectos de producción de energía renovable, como granjas eólicas terrestres y marinas y plantas de energía solar.



ATENCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

Al igual que el calentamiento global, la pérdida de biodiversidad es un problema grave que abordamos como aseguradora. Como parte de nuestro fondo general en BNP Paribas Cardif, destinamos parte de nuestras inversiones a proyectos que contribuyen a preservar los ecosistemas y las especies naturales. Hemos invertido en varios bonos verdes y en fondos de impacto que financian proyectos relacionados con la recuperación de zonas deforestadas o la lucha contra los residuos plásticos y la basura marina. Estamos convencidos de que todos tenemos un papel que desempeñar en la preservación del capital natural de nuestro planeta.



FRANCIA

#Vivienda UNA ESTRATEGIA INMOBILIARIA RESPONSABLE PARA AYUDAR A REDUCIR LAS DESIGUALDADES

BNP Paribas Cardif ha aumentado sus inversiones en fondos con un importante impacto social. La diversificación de sus inversiones permite a la aseguradora tener un impacto concreto en problemas sociales fundamentales. En 2021, por ejemplo, BNP Paribas Cardif firmó un acuerdo con la asociación Habitat et Humanisme Ile-de-France, asignando 32 unidades de su cartera inmobiliaria en París durante seis años. Las unidades se destinan de manera temporal a familias necesitadas hasta que encuentran soluciones de vivienda a largo plazo.



Tenemos la responsabilidad de gestionar los activos de los asegurados dando un sentido real a sus inversiones. Para ello, invertimos en proyectos muy tangibles como la vivienda intermedia, que permite a las personas encontrar una vivienda a precios asequibles.



Nathalie Robin,
Directora de Patrimonio de BNP Paribas Cardif

Subiendo el listón con nuevas competencias y nuevas formas de trabajo

Cuando se trata de transformación digital o empresarial, hay una verdad inapelable: solo las personas la hacen posible. Como empleador en un mercado muy competitivo, es imprescindible fomentar la diversidad y ofrecer un entorno en el que las personas puedan crecer, trabajar con flexibilidad y sentirse motivadas. En BNP Paribas Cardif, estamos buscando nuevas soluciones para adaptar nuestras formas de trabajo, acelerar el desarrollo de las personas con oportunidades de aprendizaje permanente y empoderar a nuestros empleados para que se conviertan en los mejores embajadores de nuestra marca.



MUNDO

#FutureOfWork Desarrollo de una metodología de “planificación estratégica de la fuerza laboral”

Ir un paso por delante del próximo reto es un objetivo estratégico para los directores, sea cual sea el sector. Si puede anticipar las funciones y capacidades que serán necesarias para ejecutar los proyectos, será más fácil acelerar el desarrollo de los empleados hacia nuevas competencias y reubicar a aquellos cuyo trabajo podría cambiar por completo. En BNP Paribas Cardif, hemos desarrollado una metodología de “Planificación Estratégica de la Fuerza Laboral” para asegurarnos de que nuestras competencias se anticipan a nuestras necesidades. Estamos convirtiendo nuestro análisis de las funciones y competencias en planes de acción individuales y colectivos, con reciclaje y mejora de cualificaciones cuando sea necesario. En lugar de empezar de cero con sus análisis, los equipos de otros países pueden beneficiarse de esta metodología inmediatamente.

250

funciones revisadas y 50 nuevas funciones identificadas solo en Francia



MUNDO

#NewWaysofWorking Aprovechar el momento para fomentar el trabajo híbrido

Nuestros equipos se han adaptado rápidamente al teletrabajo y a todos los cambios impuestos por la pandemia. Desde el principio, apoyamos a nuestros empleados. Les facilitamos el teletrabajo y fomentamos su bienestar. Como empresa de aprendizaje, nos basamos en las experiencias que funcionaron a escala local para implantarlas en otros lugares. Al mismo tiempo, pensamos en cómo sería la empresa del futuro, una vez terminada la pandemia. En esto consiste nuestro enfoque del Smart Working. Contemplamos cuatro dimensiones del Smart Working: teletrabajo, espacios de trabajo, herramientas digitales y cuidado de los empleados. Queremos ofrecer a todos los empleados una experiencia laboral que se apoye en la colaboración y la eficiencia, además de un grado de autonomía que facilite una relación de trabajo basada en la confianza y el respeto de la vida personal y profesional de todos, en consonancia con nuestro Espíritu Cardif.

MUNDO

#TeamsFeedback La encuesta Stay Connected aprueba el Smart Working

Evaluamos periódicamente el nivel de satisfacción de nuestros empleados. En 2021, llevamos a cabo dos encuestas Stay Connected para recabar la opinión de nuestros empleados en todo el mundo, con el objetivo de adaptar nuestra estrategia de recursos humanos para 2022. Este año, hemos introducido una nueva pregunta relacionada con el Smart Working, y el 83% de los encuestados confirmaron que contaban con las condiciones adecuadas para desempeñar su trabajo con eficacia. En los resultados generales de nuestra última edición de Stay Connected, el bienestar, el liderazgo y el compromiso permanecieron en los mismos altos niveles que en 2020 (por encima del 80%). El 86% de los empleados apoya la misión de la empresa de hacer los seguros más accesibles.

El **90%** de los empleados están orgullosos de trabajar en BNP Paribas Cardif



“ Combinando el desempeño financiero con un impacto positivo ”



Vito Cavaliere trabajó en Francia durante casi 14 años, antes de volver a su Italia natal a finales de 2020 para incorporarse al equipo de BNP Paribas Cardif Gestión de Activos como Responsable de Acciones y Bonos. Actualmente lidera la implementación progresiva de la estrategia de Inversión Socialmente Responsable (ISR) de la empresa en los fondos generales italianos, que ascendieron a 25.200 millones de euros en activos en 2021.

¿Podría describir su trabajo?

Como aseguradora, creemos que nuestra función como inversor institucional conlleva responsabilidades. Mi trabajo es gestionar los ahorros que nos confían los asegurados a largo plazo con el objetivo de combinar el desempeño financiero con un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. La Inversión Socialmente Responsable (ISR) es una prioridad natural para BNP Paribas Cardif en Italia, porque está en consonancia con nuestro objetivo de proteger los activos invertidos por nuestros clientes y promoviendo al tiempo la transición hacia un mundo más sostenible. Estoy convencido de que estas decisiones de inversión refuerzan la resiliencia de nuestra cartera a corto, medio y largo plazo.

¿Cuáles son sus objetivos en el día a día?

En estrecha colaboración con nuestros colegas de gestión de activos en Francia y Luxemburgo, trabajamos siguiendo un enfoque de tres pilares. En primer lugar, aplicamos distintos filtros a las inversiones que hacemos a través de nuestros fondos generales: un filtro ASG (Ambiental, Social y Gobernanza), un filtro de transición de carbono y filtros sectoriales (como carbón térmico) aplicado a nuestro universo de inversión. Todos los activos directamente invertidos en nuestros fondos generales se evalúan mediante criterios extra financieros. Damos prioridad a las empresas que utilizan mejores prácticas y están comprometidas

con la protección del medio ambiente y las personas. En segundo lugar, intensificamos nuestros compromisos para frenar el cambio climático, en consonancia con el compromiso de BNP Paribas Cardif, que también se sumó a iniciativas internacionales como la Alianza de Propietarios de Activos de Cero Emisiones Netas convocada por la ONU. Finalmente, desarrollamos continuamente inversiones con un impacto social y ambiental positivo cuantificable, al tiempo que generamos un rendimiento financiero para nuestros clientes.

¿De qué se siente más orgulloso?

Como parte de nuestra estrategia ISR en Italia, en los últimos años hemos mejorado la cobertura ASG de nuestras inversiones. Actualmente, cerca del 93% de los activos de nuestro fondo general se evalúa según criterios ASG. También hemos mejorado nuestros indicadores para analizar y controlar nuestras inversiones en términos de cambio climático. También estoy orgulloso del impulso de nuestras inversiones con impacto positivo. De hecho, hemos invertido en bonos verdes que permiten financiar proyectos con un alto valor ambiental. Además, hemos invertido en bonos sociales como el “Covid-19 Social Response Bond” emitido por Cassa Depositi e Prestiti. Con este bono social, contribuimos a financiar a pequeñas y medianas empresas italianas, que se enfrentan a problemas de liquidez, así como a empresas que fomentan el acceso a equipos médicos y medicinas.

¿Cuál es la respuesta de los clientes, empleados y partes interesadas?

Hemos aumentado el número de informes sobre nuestra estrategia de inversión ISR, en particular con la publicación de nuestro primer informe sobre RSC (Responsabilidad Social Corporativa) en 2021, y organizamos sesiones de concienciación y formación sobre sostenibilidad para nuestros empleados. La respuesta ha superado de lejos nuestras expectativas. La cantidad de información es muy apreciada por nuestros socios distribuidores y por nuestros equipos que están realmente interesados en entender cómo contribuimos a un mundo más sostenible. Esto genera orgullo a nivel interno y da sentido a

nuestras acciones. Como aseguradora, tenemos la responsabilidad de allanar el camino y mirar más allá del desempeño financiero para tener un impacto positivo en la sociedad.

¿Qué le motiva?

Las cosas están cambiando muy rápido y el mundo es más complejo que nunca. Si queremos tener un impacto positivo, simplemente no podemos trabajar solos. El trabajo en equipo es algo que me gusta porque es importante analizar los escenarios desde otras perspectivas. Soy optimista por naturaleza, me reconfortan los crecientes niveles de concienciación respecto a estos temas de impacto ambiental y social. Debemos actuar ahora para construir un mundo más sostenible. También confío en la tecnología, que forma parte de la solución. Naturalmente, la tecnología por sí sola no basta, son las personas las que propician el cambio, y espero que podamos encontrar la combinación adecuada.

¿Cuál es la siguiente innovación?

Creo que las mediciones de las inversiones con impacto serán clave: nos beneficiaremos del uso creciente de datos y analytics para cuantificar y analizar mejor el impacto de nuestras inversiones para alcanzar los retos sociales y ambientales.

¿Están aumentando las inversiones ASG?

Desde luego. La toma de conciencia ha cambiado radicalmente en la última década. Las políticas gubernamentales son cada vez más exigentes: Francia está liderando el cambio en Europa. La normativa está evolucionando continuamente y contribuirá a acelerar esta transición, gracias a la introducción del Reglamento sobre la Divulgación de Información relativa a la Sostenibilidad (SFDR) a escala europea, que aumenta la transparencia obligando a divulgar información sobre sostenibilidad. Estoy realmente orgulloso de trabajar en BNP Paribas Cardif, porque estamos tomando la iniciativa en inversiones sostenibles. Nuestros clientes piden cada vez más detalles sobre el impacto de sus inversiones. Y, en BNP Paribas Cardif, seguiremos intensificando nuestro compromiso.



QUÉ ME MOTIVA
El trabajo en equipo es una fuente de progreso



QUÉ ME HACE SENTIR ORGULLOSO
Nuestro compromiso de impulsar nuestras inversiones con impacto positivo



INNOVACIÓN DEL FUTURO
Aumentar la identificación del impacto de las inversiones



PAULINE LECLERC-GLORIEUX
Directora General

COMITÉ EJECUTIVO



FABRICE BAGNE
Director General Adjunto,
Responsable de Francia y Luxemburgo



STANISLAS CHEVALET
Director General Adjunto, Responsable
de la Dirección de Transformación y
Desarrollo



OLIVIER HÉREL
Director General Adjunto, Responsable
de Gestión de Activos



JEAN-BERTRAND LAROCHE
Director General Adjunto, Responsable
de la Dirección de Mercados
Internacionales



VINCENT SUSSFELD
Director General Adjunto, Financiero,
Actuarial, Capital



VIVIEN BERBIGIER
Responsable de EMEA
(Europa, Oriente Medio y África)



PAULINE DE CHATILLON
Responsable de Conformidad



CHARLOTTE CHEVALIER
Directora de Propuesta de Valor



ALESSANDRO DEODATO
Responsable de Italia



NATHALIE DORÉ
Directora Impacto e Innovación



ANNE DU MANOIR
Directora de Recursos Humanos



CARINE LAURU
Directora de Comunicación



ERIC MARCHANDISE
Director de Finanzas



MICHAEL NGUYEN
Director de Eficiencia, Tecnologías y
Operaciones



SEE SEE OOI
Responsable de Asia



MURIELLE PURON CHAMBORD
Responsable de Gestión de Riesgos



SANDRA STELLA
Directora de Actuarial financiero,
Capital y Modelización



FRANCISCO VALENZUELA
Responsable de América Latina

AMÉRICA LATINA



GUSTAVO CICINELLI
Argentina



SHEYNNA HAKIM ROSSIGNOL
Brasil



SEBASTIAN VALLE
Chile



JORGE HERNANDEZ
Colombia



NICOLE REICH
México
(Presidente)



FRANCOIS GAZEL-ANTHOINE
México
(Director General)



EDGAR GÓMEZ
Perú

EUROPA



SÉBASTIEN SANCHEZ
Argelia



FLORIAN WALLY
Austria



CHRISTOPHE DE LONGUEVILLE
Bélgica y los Países Bajos



MARIO KOSTOV
Bulgaria y Rumanía



ZDENEK JAROS
Europa central



FABRICE BAGNE
Director General Adjunto,
Francia y Luxemburgo



HÉLÈNE THILLIER
Cardif IARD - Francia



NICOLAS PÖRTL
Alemania



MÁRK ISTVÁN KISS
Hungria



TANNEGUY REROLLE
Iberia (España y Portugal)



CYRIL PETIT
Icare



ALESSANDRO DEODATO
Italia



CHRISTIAN GIBOT
Luxemburgo



JACQUES FAVEYROL
Países nórdicos (Dinamarca,
Finlandia, Noruega, Suecia)



GRZEGORZ JURCZYK
Polonia



KONSTANTIN KOZLOV
Rusia



CEMAL KISMIR
Turquía



ANDREW WIGG
Reino Unido



OLEG ROMANENKO
Ucrania

ASIA



YONGTING YANG
China



JONATHAN OH
BNP Paribas Cardif
Life Insurance
Corea



OLIVIER CALANDEAU
BNP Paribas Cardif
General Insurance
Corea



NOZOMU NAKAMURA
Japón



KRISTIE HUANG
Taiwán



ABRIMOS **NUEVOS** CAPÍTULOS PARA NUESTROS **SOCIOS** DISTRIBUIDORES

6



ABRIMOS **NUEVOS CAPÍTULOS** PARA NUESTROS **CLIENTES**

16



ABRIMOS **NUEVOS** CAPÍTULOS PARA LA **SOCIEDAD Y NUESTROS** **EMPLEADOS**

26

Un agradecimiento a todos los empleados y a los socios distribuidores que han contribuido a la elaboración de este informe.

Escrito y publicado por el Departamento de Comunicación de BNP Paribas Cardif.

Diseño, creación, contenido y producción: bear**ideas**

Créditos fotográficos: Yves Durand, Sébastien Leban, Caroline Le Roux Moreau, Massimo Miolli, Fabio Nunes, GettyImages*, Unsplash*.

Registro Mercantil de París RCS París 382 983 922 Sociedad Anónima con un capital de 149.959.051,20 euros.

Versión accesible electrónicamente por 



**BNP PARIBAS
CARDIF**

Seguros para un mundo en evolución

DOMICILIO SOCIAL OFICINAS
1, boulevard 8, rue du Port
Haussmann 92728 Nanterre
75009 Paris Cedex
France France

