



**BNP PARIBAS
CARDIF**

I servizi assicurativi a portata di un click



▶ LA PROTAGONISTA

BNP Paribas Cardif è il polo assicurativo del Gruppo BNP Paribas e, dal 1989, opera in Italia sviluppando e distribuendo soluzioni assicurative dedicate al risparmio e alla protezione. La compagnia è attualmente presente in 30 Paesi, tra Europa, Asia e America Latina.

Il suo modello di business si basa su un approccio collaborativo: prodotti e servizi assicurativi vengono sviluppati in co-creazione con distributori multisettore, che ne assicurano la diffusione presso i clienti finali. L'offerta si avvale di un ampio network di partner, tra cui banche, società di credito al consumo, consulenti finanziari, broker, aziende del settore automotive, grande distribuzione e utilities.

▶ L'ATTENZIONE ALL'ACCESSIBILITÀ E ALLE ESIGENZE DEL CLIENTE

L'area personale MyCardif accoglie clienti provenienti da tutti i partner della Compagnia che arrivano da esperienze di acquisto e relazione con i partner eterogenee. Per questo BNP Paribas Cardif ha posto molta attenzione al cliente e all'accessibilità, in modo da rendere l'esperienza il più semplice possibile. Al momento della registrazione su MyCardif, dunque, il cliente può scegliere se identificarsi in modalità self, eventualmente ricevendo un supporto vocale o di un operatore, oppure utilizzare la propria identità digitale SPID.

IDENTIKIT

Nome

BNP Paribas Cardif

Mercato

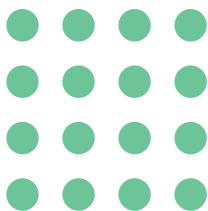
Insurance

Necessità

Aggiornare le
modalità di accesso a
MyCardif

Obiettivi

Semplificare
l'esperienza utente
mantenendo la
sicurezza



“

A beneficiarne è stata la Customer Experience: il sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dei clienti ci restituisce un Net Promoter Score (NPS) al di sopra del 60 e un Global Satisfaction Score (GSS) prossimo al 100

Roberta Avanzini,
Head of Customer Experience
and Innovation

➤ LA COLLABORAZIONE CON INTESA

BNP Paribas Cardif ha scelto Intesa per implementare un processo di identificazione e riconoscimento in modalità self o con identità digitale SPID. La collaborazione è stata poi strutturata con dei meeting di stato avanzamento lavori (SAL) continuativi che hanno previsto l'analisi costante dei dati provenienti dalle piattaforme Intesa e da quelle di BNP Paribas Cardif. La semplicità di registrazione alla nuova piattaforma ha reso superfluo la migrazione tecnica dei clienti attivi sulla vecchia area personale, garantendo quindi omogeneità nelle informazioni raccolte e nelle preferenze espresse da tutti gli utenti di MyCardif.

➤ MYCARDIF OGGI

Oggi, grazie alla collaborazione con Intesa, i clienti di BNP Paribas Cardif - dopo la sottoscrizione del contratto assicurativo attraverso la rete di partner e rivenditori - possono accedere con pochi click alla loro area riservata, My Cardif, per vedere le proprie posizioni, scaricare le certificazioni fiscali, prenotare una denuncia di apertura di sinistro e visualizzare l'andamento della pratica nel tempo. Tutto questo grazie a un'architettura tecnologica solida e sicura su cui è possibile capitalizzare per sviluppi futuri. BNP Paribas Cardif guarda, infatti, con interesse alle prossime evoluzioni dei sistemi di identità digitale basati su wallet.

LA SOLUZIONE in breve

Intesa ha creato per BNP Paribas Cardif un processo di riconoscimento integrato sul servizio MyCardif con più possibilità di identificazione a discrezione del cliente.



Firma del contratto tramite distributore o partner



Registrazione su MyCardif con identificazione



Scelta modalità di riconoscimento

- in modalità self (con eventuale assistenza vocale o di un operatore)
- con identità digitale



Accesso ai servizi: apertura di un sinistro, download documenti, andamento pratiche



I BENEFICI



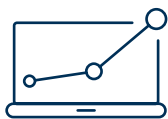
Aumento NPS



Maggiore sicurezza tecnologica



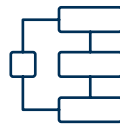
Miglioramento della customer experience



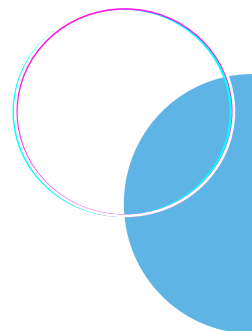
Più registrazioni sul portale



Miglioramento privacy



Architettura informatica solida



TORINO | MILANO | ROMA

[Intesa.it](https://www.intesa.it)



Intesa, a Kyndryl Company è un Digital Solution Provider nell'ambito della digitalizzazione dei processi aziendali e dei servizi fiduciari e una Certified B Corp. Da oltre 35 anni offriamo soluzioni modulari e adattabili alle esigenze di ogni mercato su scala globale. I nostri servizi rispettano i requisiti della normativa digitale e assicurano stabilità e sicurezza tecnologica, tenendo in considerazione la sostenibilità del business.