



Communiqué de presse
Le 24 janvier 2022

La Banque Postale simplifie son parcours client de déclaration de sinistre avec une solution digitale développée en partenariat avec Shift Technology

Avec plus de 100 000 sinistres Multirisque Habitation par an, La Banque Postale Assurances IARD, filiale assurance dommages de La Banque Postale, a développé en partenariat avec Shift Technology, une nouvelle solution digitale permettant à ses clients de déclarer leurs sinistres, suivre le traitement de leur dossier et leur indemnisation en temps réel, et ce, entièrement en ligne. Cette offre s'inscrit dans le cadre d'un dispositif omnicanal et en complément des conseillers déjà disponibles pour répondre aux questions des clients par téléphone.

Le digital au service de l'humain

Développé pour faciliter le quotidien des clients, accélérer la prise en charge de leurs demandes et améliorer leur niveau de satisfaction, La Banque Postale renforce ses canaux de contact et permet aujourd'hui de :

- **Déclarer un sinistre** en ligne, avec l'aide d'un **chatbot intuitif**, disponible 24/24h pour guider les clients à toutes les étapes de leurs démarches, quelle que soit la nature du sinistre (dégât des eaux, bris de glace, tempête, neige, grêle ...). Dans plus de 84% des cas, le chatbot réalise la totalité des actions de gestion au moment de la déclaration du sinistre et informe les clients des prochaines étapes de leur dossier (expertise, transmission d'un devis ou d'une facture).
- **Suivre la gestion de leur dossier** en temps réel depuis n'importe quel appareil (ordinateur, smartphone ou tablette).
- **Choisir leur solution d'indemnisation** (de gré à gré ou le choix d'un artisan). D'ici fin 2022, les clients indemnisés en gré à gré pourront l'être de façon instantanée via l'Instant Payment (le délai est de 48h aujourd'hui).

En complément de ce nouveau service, le client peut à tout moment demander à être rappelé par un conseiller en moins de 24h, qui pourra l'accompagner et reprendre la gestion du dossier, quel que soit le stade de la déclaration du sinistre.

Comme le précise Michel Andignac, directeur du pôle assurance non vie, Directeur Général de La Banque Postale Assurances IARD : « A travers ce *partenariat avec Shift Technology*, nous souhaitons apporter une satisfaction maximale à nos clients en leur proposant un parcours complémentaire, rapide, fluide et simplifié, répondant aux nouveaux usages digitaux des consommateurs. L'optimisation du parcours client et la digitalisation des parcours de produits d'assurance non-vie s'inscrit dans la stratégie de La Banque Postale, avec un objectif de 100% des parcours digitalisés en 2025. »

Le développement de cette solution s'inscrit dans le cadre du plan stratégique de La Banque Postale.

Un partenariat avec Shift Technology

Pour développer ce projet, La Banque Postale s'est associée à l'Assurtech Shift Technology. 13^e licorne française, cette start-up dont la valorisation dépasse aujourd'hui le milliard d'euros, s'est spécialisée dans l'optimisation de prise de décisions et l'amélioration de l'expérience client grâce à l'IA.

Après plusieurs semaines de test, cette nouvelle solution met à disposition des clients et des conseillers, une interface permettant un niveau de précision optimal pour automatiser les actes de gestion dès la déclaration, proposant une prise de décision en temps réel et un chiffrage instantané des dommages grâce à des modèles IA.

A propos de La Banque Postale

La Banque Postale forme, avec ses filiales dont CNP Assurances, un bancassureur européen de premier plan leader de la finance durable. Son modèle d'affaires diversifié lui permet d'accompagner 20 millions de clients personnes physiques et morales avec une gamme complète accessible à tous. Filiale du Groupe La Poste, La Banque Postale est une banque de proximité, présente sur tout le territoire avec 17 000 points de contacts dont 7 600 bureaux de poste.

Avec son plan stratégique « La Banque Postale 2030 », La Banque Postale se fixe l'ambition de devenir la banque préférée des Français, avec une offre intégrée et omnicanale de services de bancassurance articulée autour de trois marques distinctes : La Banque Postale, sa banque au quotidien, Ma French Bank, sa banque 100% mobile et BPE, sa banque privée. Fort de son identité citoyenne, La Banque Postale se positionne au service d'une transition juste, répondant aux enjeux environnementaux, sociétaux, territoriaux et numériques.

A propos de Shift Technology

Shift Technology offre les seules solutions d'automatisation et d'optimisation de la prise de décision basées sur l'IA conçues spécifiquement pour le secteur mondial de l'assurance.

Shift Insurance Suite, qui traite plusieurs processus essentiels durant tout le cycle de vie des polices d'assurance, aide les assureurs à obtenir des règlements de sinistres et des résolutions de polices plus rapides et plus précis.

Shift a analysé des milliards de transactions d'assurance à ce jour et a reçu le prix 2020 Global Claims Solutions for Insurance Market Leadership Award de Frost & Sullivan. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.shift-technology.com/fr

Contact presse La Banque Postale

Stéphanie Noel – 06 38 27 32 91 – stephanie.noel@laposte.fr

Contact presse Shift Technology

Caroline Pain/Sandra Laberrenne

Meiji Communication

cpain@meiji-communication.com / slaberrenne@meiji-communication.com

06.50.42.07.67/ 06.43.19.13.88