

CNP Iberia apuesta por la Inteligencia Artificial en el Customer Experience

- La aseguradora enriquece sus procesos de Customer Experience con el uso de nuevas tecnologías, como la Inteligencia Artificial, sin perder el valor añadido que las personas aportan a la definición de propuestas adaptadas a sus socios y clientes
- Eve Régagnon, Head of Strategy & Innovation de CNP Iberia aporta la visión del sector asegurador, complementaria a la de sectores como el de las telecomunicaciones o utilities, sobre el impacto de las nuevas tecnologías en la experiencia de cliente

Madrid, 7 de noviembre de 2023.- CNP Iberia ha enriquecido sus procesos de **Customer Experience** incorporando en ellos el **uso de nuevas tecnologías, como la Inteligencia Artificial**, con la finalidad de hacerlos más innovadores y eficientes.

La compañía, **especialista en la protección de personas**, y en el desarrollo de soluciones ad-hoc para sus distribuidores, trabaja en un **modelo abierto a la colaboración en cualquier ecosistema**, adaptando estas soluciones a los distintos sectores, canales y modelos de negocio de sus socios.

En su **apuesta continua por la innovación**, CNP Iberia busca superar las expectativas de sus socios y clientes, adaptándose a los continuos cambios del entorno e incorporando la tecnología como aliada en este proceso de creación de propuestas de protección **innovadoras, especializadas y, sobre todo, útiles** para sus socios y clientes.

“Y todo ello, **manteniendo al cliente y las personas en el centro**. Creemos que **las nuevas tecnologías pueden contribuir a mejorar la experiencia de cliente**, pero no queremos eliminar el **valor añadido que las personas aportan a la creación de nuestra propuesta de valor**. Esta dimensión humana es clave para brindar el mejor servicio y personalización a nuestros distribuidores” señala **Eve Régagnon, Head of Strategy & Innovation de CNP Iberia**.

La compañía ha participado, además, en interesantes debates aportando la visión del sector asegurador, complementaria a la de otros sectores como el de las telecomunicaciones o utilities. Es el caso del 5º Telco & Utilities Forum, organizado por CMS Group y en el que **Eve Régagnon** compartió panel con **profesionales de** empresas como **Vodafone, Endesa o Liferay**, para analizar las claves para superar las expectativas de los clientes.

En este sentido, coinciden en la necesaria **adaptación de las estrategias de experiencia de cliente** de las empresas a las **expectativas actuales de los clientes**, que deben ser analizadas y tenidas en cuenta en todos los sectores del mercado y, mucho más, en contextos como el actual, dominados por la tecnología, y en los que el cliente está dispuesto a pagar más por una experiencia mejor.

Esta adaptación pasa por el **uso eficiente, y siempre racional, del dato y por la incorporación de**



**Asegurando
un mundo
más abierto**

nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial, cuya aportación es incuestionable en la automatización de procesos, pero cuidando el Customer Experience y manteniendo al cliente y a las personas en el centro.

Sobre CNP Iberia

CNP Iberia forma parte del Grupo CNP Assurances, uno de los líderes de seguros personales en Europa, Francia y Brasil, con más de 170 años de experiencia en el mercado asegurador, un resultado neto de 1.939 millones de euros en 2022 y más de 32 millones de asegurados en productos de riesgo y protección personal y 14 millones de clientes en ahorro previsión.

Con dos sucursales presentes en España desde 2004, CNP Assurances y CNP Caution, y con actividad en LPS en Portugal, la aseguradora es especialista en el negocio de vida y protección de pagos, tanto en la modalidad de seguro directo como de reaseguro, y ofrece soluciones de distribución de seguros adaptadas a los distintos canales y modelos de negocio de sus socios.

El Grupo CNP Assurances está presente en 19 países y dos continentes, donde ha establecido importantes alianzas estratégicas a nivel mundial y cuenta con filiales como CNP Santander Insurance, alianza entre CNP y Santander Consumer Finance en 12 países europeos, CNP UniCredit Vita, alianza entre CNP y UniCredit en Italia, o Caixa Vida y Previdência y Caixa Consorcios, alianza entre CNP y Caixa Econômica Federal en Brasil.

Como aseguradora e inversor responsable, impulsada por la vocación cívica y los valores de nuestro Grupo, trabajamos con nuestros socios para crear una sociedad inclusiva y sostenible, aportando al mayor número de personas soluciones que protejan y faciliten su camino en la vida. Para ello, adquirimos un compromiso, *nuestra razón de ser*, con todos nuestros grupos de interés: clientes, socios, empleados, accionistas e inversores, sociedad y planeta.

Contacto de prensa

Comunicación CNP Iberia

Salomé Mesa Izquierdo

636 031 433

comunicacion@cnp.es

Agencia de Comunicación CNP Iberia

MIG - Prisma

629 414 608
678 359 871

cnpassurances@iprisma.es

Síguenos en 