



AXA Assurance Maroc.

AXA Assurance Auto

La compagnie avance les frais de réparation

"Pour véritablement passer du territoire de la promesse au territoire de la preuve, nous nous sommes attachés à analyser l'ensemble de nos process, à les confronter à la réalité perçue par nos clients, ainsi qu'à leurs attentes, et à redéfinir, au besoin, certains modes de fonctionnement internes. La plus grande récompense des efforts déployés, à tous les niveaux de la compagnie, pour améliorer davantage notre qualité de service, est la satisfaction de nos clients.

Les changements, perçus par nos clients, sont le fait des nouveaux process mais également le fait de l'appropriation de notre nouvelle culture, par les collaborateurs d'AXA Assurance Maroc. Ce sont d'ailleurs eux qui ont nommé cette culture la culture DIMADAF (DIMA Disponible, Attentionné et Fiable)" :

Daniel Antunès, Président Directeur Général d'AXA Assurance Maroc. Le règlement des sinistres automobiles ne fait pas exception. Cette phase étant un des moments le plus sensible dans la vie d'un assuré, AXA Assurance Maroc s'est attachée à mettre en place des processus d'amélioration continue qui permettent aux clients de recevoir le service attendu. Pour aider ses clients à faire face à des dépenses imprévues lorsqu'ils sont victimes d'un accident, AXA Assurance Maroc avance pour eux les frais de réparation.

Deux niveaux de sinistres, les plus fréquents, sont clairement identifiés. Le premier est inférieur à 6.000 DH. Concernant ce premier niveau, AXA s'engage à avancer, sans délai, tous les frais de réparation. Lorsque le dommage occasionne des frais compris entre 6.000 et 20.000 DH, AXA

s'engage à avancer au client jusqu'à 50% du montant des frais de réparation.

Dans les deux cas, le client de la Compagnie reçoit directement et en main propre cette somme d'argent qui lui permettra d'envisager librement la réparation de sa voiture chez le garagiste de son choix. *"Ce service fait actuellement l'objet d'une campagne de communication et en communiquant sur les niveaux de dommages et sur l'avance, nous avons fait le choix de la transparence avec nos clients.*

Nous voulons donner le choix au client de réparer son véhicule là où il l'entend. Nos clients doivent pouvoir choisir librement de recourir aux garages conventionnés AXA ou à leurs garagistes sans que les questions d'argent ne soient un obstacle", note Jaouad Tahiri, Directeur Général Adjoint en charge des règlements de sinistres IARDT et AT. ■