

Axa Assurance Maroc Avances sur réparation d'accidents

Avoir un accident est une tuile dont bien des assurés se passeraient. Non seulement il faut payer les frais de remorquage, mais en plus payer une avance au garagiste au titre des réparations à effectuer. Pour palier ce genre de tracasseries à ses clients, Axa Assurance Maroc a mis en place un nouveau système de paiement par avance des frais de réparation du véhicule accidenté. La compagnie distingue deux niveaux de sinistres. Les premiers, les plus fréquents donnent droit à une avance maximum de 6.000 DH sans délai. Si le dommage subi nécessite des réparations dont le montant est compris entre 6.000 et 20.000 DH, Axa s'engage à avancer 50% du montant exigé par le garagiste. Quelque soit le cas de figure, l'assuré reçoit en mains propres l'argent d'un agent de la compagnie et a le libre choix de



trouver le garage de son choix. Si le client choisit un garage conventionné avec la compagnie, Axa assurance Maroc exigera du garagiste une déclaration de conformité à la suite de toute réparation. Cette déclaration vaut, dans les faits, une véritable garantie à faire valoir en cas de besoin. Par ailleurs, en cas de sinistre,

l'assuré reçoit la carte Auto Process d'AXA. « Cette carte a été créée afin d'offrir une totale transparence au client quant à la gestion de son sinistre. Cette carte se veut un guide pour le client et un outil de traçabilité pour la compagnie dont les équipes travaillent non seulement à développer la meilleure qualité de service mais égale-

ment à apporter la preuve de sa satisfaction », précise Jaouad Tahiri, Directeur Général Adjoint en charge des règlements de sinistres Incendie, Accidents, Risques Divers, Transport (IARDT) et Accidents de travail (AT).

Dans le cadre de l'amélioration de ses services, Axa a refondu le Process prestataires. Elle a mis en place « un outil de management des experts qui lui permet de se substituer au client dans le suivi de leurs prestations, notamment le respect des délais d'intervention ». Un central téléphonique sera également dédié aux réclamations des clients et sera opérationnel avant la fin de juin 2010. Cet outil sera renforcé par une plate-forme téléphonique qui centralisera toutes les réclamations clients et qui sera opérationnelle avant la fin du premier semestre 2010 ■

A.D.A