



Grâce au dynamisme du Groupe IMA, nous proposons sur le marché du Benelux des solutions d'assistance en habitation uniques et innovantes, déjà éprouvées à l'international.

Conçues par un «pur assistant», elles s'appuient sur un véritable réseau de prestataires en propre. Complétées par l'accessibilité 24/24 d'un plateau de gestionnaires chevronnés, elles ont pour ambitions de conférer à IMA un rôle de référence dans l'assistance habitation.

« UNE SOLUTION GLOBALE QUI COUVRE TOUS LES BESOINS POUR LE CADRE DE VIE, DE LA PRÉVENTION À LA RÉPARATION. »

De l'urgence au réconfort

pour dépanner, puis réparer l'espace comme au premier jour, nous activons les prestations d'un réseau d'experts. Conçu comme le réseau auto, avec les mêmes exigences, il participe à la maîtrise de vos coûts.

Après avoir décroché en votre nom, notre premier réflexe est d'identifier, de manière claire et pédagogique, les garanties dont votre client a droit.

Après avoir rassuré votre client, nos gestionnaires, spécialisés dans la réparation, analysent les besoins et organisent leur solution. Avec pour alliés, les prestataires d'un réseau régulièrement qualifié.

De l'urgence à la réparation finale tout est pris en charge complète par IMA Benelux.

Vos clients sont les mieux placés pour évaluer l'intervention nécessaire ? Ils deviennent acteurs de la solution grâce à notre offre en télé-expertise.

Formés depuis la création du service de télé-expertise en 2014, nos télé-experts mettent à votre disposition plusieurs années d'expérience dans l'évaluation des petits sinistres sans tiers impliqué. L'évaluation du sinistre est réalisée grâce au partage de photos, un entretien téléphonique approfondi et une grille d'analyse.

Vous êtes assureur ?

La télé-expertise a été conçue dans l'optique d'intégrer et de soulager une grande partie du process claims. Sans oublier l'aspect contrôle des coûts bien entendu !

Plus d'autonomie pour votre client, une satisfaction client renforcée pour vous.

La télé-expertise permet de rendre sa place au client dans le choix de la réparation. Elle lui simplifie la vie et lui libère du temps. L'expérience vécue renforce son attachement à votre marque.

La télé-expertise satisfait le client pour deux raisons : le **temps et le choix**. Plus besoin de bloquer son agenda (voire de prendre congé !) pour la visite d'un expert. Le client participe activement aux décisions sur les réparations et réinvestit positivement la relation envers son courtier ou son agent.

La télé-expertise démontre que l'assistance crée une plus-value significative pour le parcours client quand elle est intégrée dans le process métier.

PANORAMA DES SERVICES HABITATION et CADRE DE VIE 2018



COMPOSEZ VOTRE OFFRE D'ASSISTANCE HABITATION



RÉPARER

Cette
garantie
m'intéresse

1. **Réparations urgentes ou non** : choisissez les causes que vous voulez couvrir : bris de vitre, dégâts des eaux ou du gel, incendie, explosion, implosion, foudre, panne (mécanique ou domestique), problème électrique, tempête, tremblement de terre, vandalisme, vol et tentative de vol, etc.
Nos prestataires (ou les prestataires du réseau de votre choix) réparent le problème urgent et proposent un devis pour les réparations définitives.



RENDRE VIABLE ET SÛR

1. **Sécurisation de l'habitation** : notre prestataire se charge des réparations qui permettent à vos clients de vivre en sécurité. Si les dommages sont trop importants pour être réparés rapidement, nous organisons le gardiennage de l'habitation.

2. **Garde-meuble** : nous organisons la mise en sécurité des biens dans un garde-meuble. Les œuvres d'art sont prises en charge par un prestataire spécialisé !

3. **Hébergement en attente des réparations** : nous réservons et prenons en charge l'hébergement à l'hôtel quand l'habitation est provisoirement ou définitivement inhabitable (catégorie et délai convenir).

4. **Nettoyage** : nous organisons et prenons en charge le nettoyage de l'habitation.





TRANSPORTER & ASSURER LA MOBILITÉ

1. Déménagement

Nous organisons le transport des biens vers le lieu approprié (résidence temporaire, garde meuble, etc.).

2. **Taxi, transfert (chez un proche)** : cette alternative permet aux proches de vos clients de rejoindre un lieu de résidence temporaire ou un membre de la famille quand votre client est dans l'impossibilité d'assurer leur mobilité.

3. **Avance de fonds** : quand vos clients ont besoin de ressources de première nécessité, nous faisons appel à un taxi. Il arrive sur le lieu de l'événement, muni d'une somme d'argent (à convenir) ou d'un moyen de paiement adapté - accompagné d'une reconnaissance de dette. Vous choisissez si cette avance est couverte ou facturée à votre client.

4. **Rapatriement au domicile ou retour sur le lieu de séjour** : si l'incident a lieu quand vos clients se trouvent à l'étranger, nous organisons leur rapatriement rapide pour la gestion des réparations, et leur retour vers le lieu de séjour une fois celles-ci accomplies.



PRENDRE SOIN

1. Effets de première nécessité

Afin d'assurer le confort de vos clients, notre taxi les accompagne et finance l'achat de produits de soin ou de vêtements (jusqu'à plafond à convenir).

2. Garde et transport des animaux

Nous organisons la garde et le transport des animaux de compagnie vers le lieu convenu (délai de garde à convenir).

3. **Soutien psychologique** : parce qu'un vol peut être traumatisant, nous organisons un suivi psychologique par téléphone avec un médecin spécialisé.

AVEC IMA, VOUS BÉNÉFICIEZ DE CONCEPTS D'ASSISTANCE ÉPROUVÉS ET DE PROCESS ADAPTÉS AUX VOLUMES DE PERSONNES À ASSISTER. AVEC IMA BENELUX, VOUS BÉNÉFICIEZ D'UN CONTACT PERSONNALISÉ QUI COMPREND VOTRE MARCHÉ ET OFFRE UNE ASSISTANCE DANS LA LANGUE QUE PARLENT VOS CLIENTS.





LA TÉLÉ-EXPERTISE: 3 OPTIONS

Autoréparation

Votre client, confiant en ses qualités de bricoleur, préfère réparer lui-même les dégâts. Le télé-expert règle une indemnité pour couvrir l'achat des matériaux et une partie des heures de mains d'œuvre prestées.

Réparation en nature

Votre client ne s'occupe de rien : tout est exécuté avec une garantie de qualité et de coût par notre réseau de professionnels (Garantie d'un an sur les travaux).

Indemnisation

Votre client choisit de travailler avec un prestataire de son choix. Le télé-expert verse l'indemnisation calculée dans l'outil de chiffrage.

Complétez votre offre
avec l'assistance
automobile ...



... ou avec
l'assistance voyage



L'habitation est un sujet d'innovation passionnant. Nous préparons l'assistance de la maison connectée de demain et en parlerons avec plaisir en rendez-vous. *Contactez-nous !*

