



NOS EXPERTS AU CŒUR DE VOTRE RELATION CLIENT

GESTION DÉLÉGUÉE

GESTION DÉLÉGUÉE



UNE LARGE GAMME DE SERVICES FRONT ET BACK-OFFICE

Pyramide des âges défavorable, relatif manque d'intérêt des jeunes générations pour la gestion de sinistres et récurrence des phénomènes climatiques : les défis pour les services Indemnisation des assureurs sont nombreux.

Pour répondre à ces enjeux, notre groupe offre une solution complète de Gestion Déléguée de sinistres, pour soulager vos équipes de manière structurelle ou ponctuelle. Forts d'une équipe de plus de 100 gestionnaires, présents en France comme en near-shore, nous sommes en capacité d'intervenir sur un large périmètre d'activités. De la déclaration jusqu'au recours en passant par l'expertise et/ou l'indemnisation, notre offre sur-mesure s'adapte aux besoins de chacun de nos clients.

DES ÉQUIPES MANAGÉES PAR DES SPÉCIALISTES DE L'INDEMNISATION



ROBERT DE WAARD
Directeur Activités Gestion
Délégée | France

Directeur des Opérations
Règlements des sinistres
internationaux | Europe

En France comme en near-shore, nos équipes sont pilotées par des opérationnels issus des métiers de l'indemnisation IARD. Deux objectifs les animent au quotidien : la maîtrise des coûts et l'optimisation de l'expérience client.



En Auto, nos dispositifs permettent de sécuriser le délai d'obtention du recours et qualité de la gestion. Ainsi, nous obtenons plus de 90 % des recours en moins de 12 mois pour l'un de nos principaux mandants bancassureurs, tout en maintenant un score qualité au-delà de 98 % pour un objectif fixé à 95 %.



ISABELLE HEUZÉ
Responsable Opérationnelle Gestion
Délégée | France



Nos méthodes ont permis de réduire de 200 jours les délais d'encaissement et d'augmenter de 50 % le nombre de recours encaissés pour plusieurs assureurs leaders en IARD en France

NOS ATOUTS

ACCOMPAGNEMENT

Nous mettons à disposition une équipe dédiée composée de profils hautement qualifiés. Finie la gestion du turnover, de l'absentéisme et de la formation !

PRESENCE FRANCE ET NEAR-SHORE

Notre présence en France comme en near-shore nous offre la réactivité nécessaire pour une prise en charge rapide et efficace de vos dossiers.

FLEXIBILITE

Nous co-construisons les processus avec nos clients. De bout en bout, par tâches ou par nature de sinistres, nous proposons des modèles de délégation à la carte.

UNE PRESTATION DE QUALITÉ, DÉLIVRÉE AVEC LE SOURIRE !

UN MODÈLE À LA CARTE

AUTO	MRH	RC	CONSTRUCTION
 Délégation gestion		 Marque blanche ou grise	
 Run-off		 Traitement via vos outils ou nos outils	
 Débordement		 Application stricte de vos procédures ou co-construction	
 Renfort			

NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE

 Qualité	Taux d'erreur	Réclamations	Contrôles par sondage
 Delai	Bout en bout	Backlogs	Durée Moyenne de Traitement (DMT)
 Satisfaction	NPS Assuré	NPS Gestionnaire	ICF
 Joignabilité	X % en y secondes	Taux de décroche	Temps de Disponibilité

ILS NOUS FONT CONFIANCE :