



COMMUNIQUE DE PRESSE

5 mars 2012

Réparations garanties à vie : le service Auto Presto de Groupama fait sa révolution

Groupama a conçu pour ses assurés, en cas de sinistre automobile, une palette de services permettant de faciliter la poursuite de la mobilité (Véhicule de remplacement, service voiturier à domicile...). Dans ce cadre, CapsAuto, filiale de Groupama dédiée à la mise en œuvre du service Auto Presto, accompagne les assurés en prenant intégralement à sa charge l'organisation des prestations après sinistre. Plébiscité par les assurés, avec 96% d'utilisateurs satisfaits, ce service est déployé sur tout le territoire depuis 2000.

Aujourd'hui, Auto Presto fait sa révolution en s'appuyant sur l'expertise du réseau de CapsAuto, et propose :

- l'organisation du rendez-vous personnalisé avec un réparateur sélectionné,
- les réparations garanties à vie.

Pour Geneviève Roudier, Directeur Partenariats et Services Réparation de Groupama : « Les services, comme le fait de bénéficier d'un véhicule de remplacement, constituent désormais un acquis. Avec les réparations garanties à vie, le réseau de CapsAuto franchit une étape majeure, reflet de son expertise au quotidien ».

Avec les réparations garanties à vie, Groupama va encore plus loin

L'un des 8 engagements d'Auto Presto était la garantie des réparations pendant 3 ans. Pour répondre au besoin de sécurité et de confiance accru des consommateurs, cet engagement évolue aujourd'hui vers des réparations garanties à vie.

Les réparations garanties à vie en cas d'accident constituent un engagement majeur, témoin de la qualité des prestations du réseau de réparateurs piloté par CapsAuto : le client se trouve rassuré au moment critique de la mise en œuvre de l'orientation de ses réparations.

Les réparations garanties à vie portent sur l'ensemble de la prestation (main-d'œuvre, pièces et peinture) et couvrent le véhicule tant qu'il reste assuré chez Groupama.

Un rendez-vous personnalisé pour une prise en charge optimale

En cas de sinistre, l'assuré se voit proposer par les équipes de Groupama le service Auto Presto avec ses avantages majeurs :

- le lieu de prise en charge du véhicule qui peut être différent de celui de l'accident ;
- le délai de prise en charge souhaité par le client ainsi que les jours et créneaux horaires possibles pour le rendez-vous avec le réparateur sélectionné qui va prendre sa voiture accidentée (*nouveau*) ;
- le niveau de proximité (distance, disponibilité Ateliers, besoin d'un véhicule de remplacement –de même catégorie selon le contrat..., le cas échéant (*nouveau*) ;
- un niveau d'attente particulier (réparateur spécifique, concessionnaire...) (*nouveau*).
- Le suivi des dates clés par SMS (Date et heure de rendez-vous, date de fin des travaux...)

Ces informations complémentaires sont collectées par CapsAuto via ses outils de déploiement et de pilotage du réseau des réparateurs.

Par défaut, sauf demande contraire de l'assuré, le rendez-vous sera fixé dans les 72h avec le réparateur sélectionné disponible le plus proche. Pour les véhicules non roulants, le rendez-vous sera fixé au plus vite et dans un délai de 24h maximum.

Si à l'inverse, l'assuré souhaite privilégier la proximité, le rendez-vous sera fixé avec le réparateur sélectionné le plus proche, dans les meilleurs délais et en cohérence avec les disponibilités communiquées par le client.

Enfin, si l'assuré souhaite un réparateur du réseau en particulier, le dossier lui sera confié.

Les informations sont mises à jour en temps réel dans le système d'information de CapsAuto par les réparateurs via une application spécifique de l'extranet nosaffaires.com. (*nouveau*).

Avec Auto Presto : 8 engagements... au service du client !

Parce que Groupama est « *toujours là pour moi* », y compris en cas d'accident, le service Auto Presto va plus loin avec 8 engagements de service :

- **Engagement n°1 : la simplicité du rendez-vous personnalisé**

Le rendez-vous est organisé en tenant compte de l'emploi du temps de l'assuré et de ses choix, pour trouver un réparateur prêt à intervenir au plus vite.

- **Engagement n°2 : le confort du service à domicile**

L'assuré choisit le lieu de la prise en charge du véhicule accidenté (au domicile, sur le lieu de travail...). Le réparateur prend en charge le véhicule et met à disposition un véhicule

de remplacement. Il en va de même pour la restitution du véhicule une fois celui-ci réparé. *C'est pratique un réparateur en bas de chez soi...*

- **Engagement n°3 : la mobilité préservée grâce au prêt de véhicule**

Tous les véhicules de remplacement qui sont mis à disposition obéissent à une charte Qualité. Ils sont neufs (moins de 3 ans) et bénéficient d'un faible kilométrage (- de 60 000 km).

Pendant toute la durée d'immobilisation du véhicule, l'assuré bénéficie d'un véhicule de prêt de Catégorie A. S'il a souscrit à Auto Presto Privilège, il bénéficie d'un véhicule de prêt de catégorie équivalente à son propre véhicule*.

Quand on a une auto, autant être mobile...

- **Engagement n°4 : une communication utile aux moments essentiels**

L'assuré est informé à chaque étape essentielle de la réparation de son véhicule...

Le rendez-vous sera confirmé par SMS, ainsi que la date de disponibilité de son véhicule.

- **Engagement n°5 : le véhicule aussi propre que réparé**

Une fois la réparation terminée et avant la restitution, le réparateur procède au nettoyage (intérieur et extérieur) du véhicule.

- **Engagement n°6 : le Contrôle Qualité et Sécurité, un gage de confiance**

Avant de reprendre la route en toute confiance, le véhicule fait l'objet d'un contrôle qualité des réparations et des organes de sécurité.

- **Engagement n°7 : de la tranquillité grâce au règlement direct**

Aucun frais à avancer pour la réparation ! A l'exception de la franchise éventuelle, Groupama se charge de régler directement le réparateur.

- **Engagement n°8 : la nouveauté Groupama, les réparations garanties à vie**

L'assuré bénéficie des réparations garanties à vie, valables auprès de tous les réparateurs sélectionnés.**

**Modalités précisées dans le contrat de prêt remis lors du prêt du véhicule.*

*** Conditions générales d'application des réparations garanties à vie Auto Presto.*

CapsAuto : un véritable partenariat entre réparateurs et assureurs

CapsAuto, qui a introduit l'Accident Management en France en 1998, **construit pour ses partenaires** (assureurs, courtiers, flottes, mutuelles, soit **près de 7 millions de clients**)... **des solutions auto visant à réduire leur charge sinistre et contribuer à la satisfaction de leurs clients**. De plus, CapsAuto propose aussi des solutions de pose de boîtiers télématiques, recherche de voitures -VN/VO-, remarketing, chiffrage/validation de devis de réparation... Avec plus d'un million de véhicules pris en charge depuis 1998, CapsAuto est l'un des principaux apporteurs d'affaires en France avec un **réseau de près de 1 000 prestataires automobiles** (+20% par rapport à 2010).

Du prêt de véhicule à la prise en compte de l'ensemble des opérations jusqu'à la livraison du véhicule réparé au domicile de l'assuré, il permet d'offrir à l'assuré une qualité de service constamment améliorée.

L'industrialisation du process s'accompagne d'une recherche permanente de l'amélioration de la qualité du service offert :

- Le réparateur s'engage grâce aux réparations garanties à vie.
- Le déploiement d'une mission (contact assuré / réparateur) s'opère en quelques minutes, grâce à des outils informatiques de pointe.
- Une plate-forme Centre de Relations Clients gère et suit l'ensemble des opérations, de la prise en charge du rendez-vous au jusqu'à la fin des réparations.
- Les réparateurs sont formés aux évolutions des techniques de réparation auprès du centre spécialisé CESVI.

*
* *
*

Contact Presse :

Christophe Humann ☎ 01 44 56 32 66

✉ christophe.humann@groupama.com