

Thélem assurances lance son offre gré-à-gré pour les petits dégâts de eaux autour de trois mots clés : réactivité, simplicité et efficacité

L'innovation fait partie de l'ADN de Thélem assurances. Sans cesse remis en question, les processus évoluent afin de gagner en **réactivité, simplicité et efficacité pour améliorer la satisfaction de ses assurés.**

C'est dans ce sens que Thélem assurances a **créé son offre « gré à gré » pour les petits dégâts des eaux**, sinistres n°1 de l'assurance habitation en termes de fréquence. Travaillée pendant deux ans et lancée fin 2019, la nouvelle offre de Thélem assurances est désormais disponible dans tout le réseau agences et le sera sur le réseau courtage courant 2021.

Grâce à la création d'une cellule « télé-conseil et indemnisation clients » en interne, au siège de l'entreprise, les dégâts des eaux de moins de 3 000 € sont clos en 48h contre 6 à 7 jours précédemment. Ils représentent 75% des dégâts des eaux. Sans passage d'un expert, sans justificatif à fournir, les clients sont indemnisés immédiatement, lorsqu'ils souhaitent procéder eux-mêmes à la réalisation des travaux. Thélem assurances finance le coût des matériaux et du temps que les clients y consacreront.

Le chiffrage de l'indemnisation est réalisé grâce à un outil professionnel dans lequel Thélem assurances a investi pour développer cette nouvelle offre.

Depuis son lancement l'offre rencontre un vif succès avec une progression de 25 points de clients « très satisfaits » du service. Les enquêtes de satisfaction témoignent d'une appétence des clients pour la simplification et la transparence des process, ainsi que la possibilité de réaliser eux-mêmes leurs travaux.

« Dans tous les domaines, notre objectif est de faire évoluer nos processus afin d'offrir à nos assurés sinistrés une expérience positive, avec pour eux le moins d'effort possible en adaptant notre proposition à leurs souhaits. Les résultats de cette première expérience sur les sinistres dégâts des eaux nous encouragent à aller plus loin sur d'autres types de sinistres. Si nos assurés sont satisfaits nous le ferons ! » explique *Stéphane Bézard, responsable du Département Indemnisation*



A propos : Le Groupe mutualiste Thélem assurances :

Thélem assurances pratique les assurances de personnes, de biens et de responsabilités pour les particuliers et les professionnels (petites entreprises, artisans commerçants, agriculteurs...). Sa filiale Thélem prévoyance, créée en 2013, propose une gamme complète d'offres individuelles de contrats obsèques, décès, prévoyance.

Le groupe mutualiste, dont le réseau de distribution physique est composé de 280 agences réparties dans 51 départements et 381 courtiers, a réalisé un chiffre d'affaires de 374,8 millions d'euros en 2019, correspondant à un portefeuille de plus d'1 million de contrats et 484 260 sociétaires.

Son siège social est basé à Chécy, dans le Loiret, avec également des sites à Châteauroux, Nantes et Paris. Créée en 1820, sous le nom de l'Orléanaise, Thélem assurances est née en 2004 de la fusion des MRA et des AMI (Assurances Mutuelles de l'Indre). Elle fête en ses 200 ans en 2020 et compte aujourd'hui 474 collaborateurs salariés.

<https://www.thelem-assurances.fr/>

Contact presse :

Delphine Beauchesne | Article Onze Corporate |

Tél. : 01 55 60 24 45 - dbeauchesne@articleonze.com