

Assurance automobile : Premier centre d'expertise rapide Economie

Posté par: Visiteur

Publié le : 15-01-2009 19:48:31

- **Wafa Assurance lance un concept novateur**
- **En cas de sinistre, l'assuré pris en charge sur toute la chaîne**

Imaginez la satisfaction d'un règlement immédiat d'un sinistre automobile. Wafa Assurance l'a mis sur pied. En lançant son nouveau produit Wafa Drive, l'assureur veut permettre à son client de régler les problèmes à la source et non a posteriori. Wafa Drive est le premier centre d'expertise et de règlement rapide au Maroc. Il comprend un espace de diagnostic des véhicules, un espace d'expertise rapide du montant de réparation des dommages subis par les véhicules, un espace d'indemnisation accélérée de ces dommages, un espace de conseil et d'information sur les produits d'assurance automobile et, enfin, un espace d'animation dans un but de dédramatiser la situation de choc relatif à l'accident. «Tous les assurés auto peuvent bénéficier de ce service. Il n'y a aucune sélection particulière», assure Youssef Bencheqroun, DG adjoint à Wafa Assurance. Entre 40 à 50% des sinistrés automobiles seraient concernés par ces services. Pourquoi avoir lancé ce concept? «Parce que la qualité de l'assurance auto conditionne la qualité perçue de l'assurance, puisque c'est le premier produit que consomment les Marocains», explique Bencheqroun, mais c'est aussi pour hisser les standards du métier. Dès 2002, Wafa a essayé d'innover en matière d'assurance automobile en introduisant le concept de package assurance-assistance.

Par ailleurs, les petits sinistres suivaient le même cheminement que les gros sinistres.

En 2006, Wafa Assurance a lancé la plateforme Wafa Oto Service. Le client est pris en charge par téléphone. Mais certains clients n'apprécient pas ce canal. D'où le lancement du centre d'expertise Wafa Drive. Le concept existe à l'étranger, notamment en Espagne, en France et dans les pays anglo-saxons et a déjà fait ses preuves. Pourquoi drive? Le parallèle peut être avec le fast food drive: le client commande d'abord, règle puis récupère sa marchandise. C'est pareil chez Wafa Drive. L'équivalent de la commande est l'identification de la responsabilité et l'évaluation des dégâts. Deuxième étape, le montant de l'indemnisation est communiqué à l'assuré qui récupère enfin son chèque. Ce sont environ 50 à 60% des sinistres matériels qui peuvent être pris en charge rapidement, le véhicule étant toujours en état de fonctionner. Le premier Wafa Drive sera aménagé au parking du centre commercial Marjane Californie et ouvrira ses portes début février. Rabat suivra ainsi que Agadir courant 2009. D'autres produits innovants vont suivre dans la prévention et le conseil aux automobilistes. Par ailleurs, une plateforme santé de conseil médical sera bientôt lancée. En cas d'accident ou malaise, le client pourra contacter le centre par téléphone pour recevoir des conseils.

Procédure simplifiée

Comment se règlent les sinistres aujourd'hui? Quand un automobiliste subit un choc, il doit remplir un constat et le déposer chez son agent. Ce dernier déclare le sinistre à un département Sinistre qui mandate un expert, celui-ci a la tâche d'évaluer les dégâts et décider ensuite d'une responsabilité

afin de procéder au remboursement. Ce process prend un certain temps. Avec Wafa Drive, la procédure sera simplifiée. L'assuré pourra se rendre au centre d'expertise. Un expert le recevra et établira, après contrôle du véhicule, une estimation du montant des réparations. L'automobiliste recevra alors sur le champ un chèque du montant des réparations estimées, en règlement de son dossier et pourra dès lors se rendre au garage qu'il aura choisi. S'il est fautif, il peut se rendre au centre où il bénéficiera d'une estimation gratuite des dégâts.

Jihane KABBAJ
L'économiste