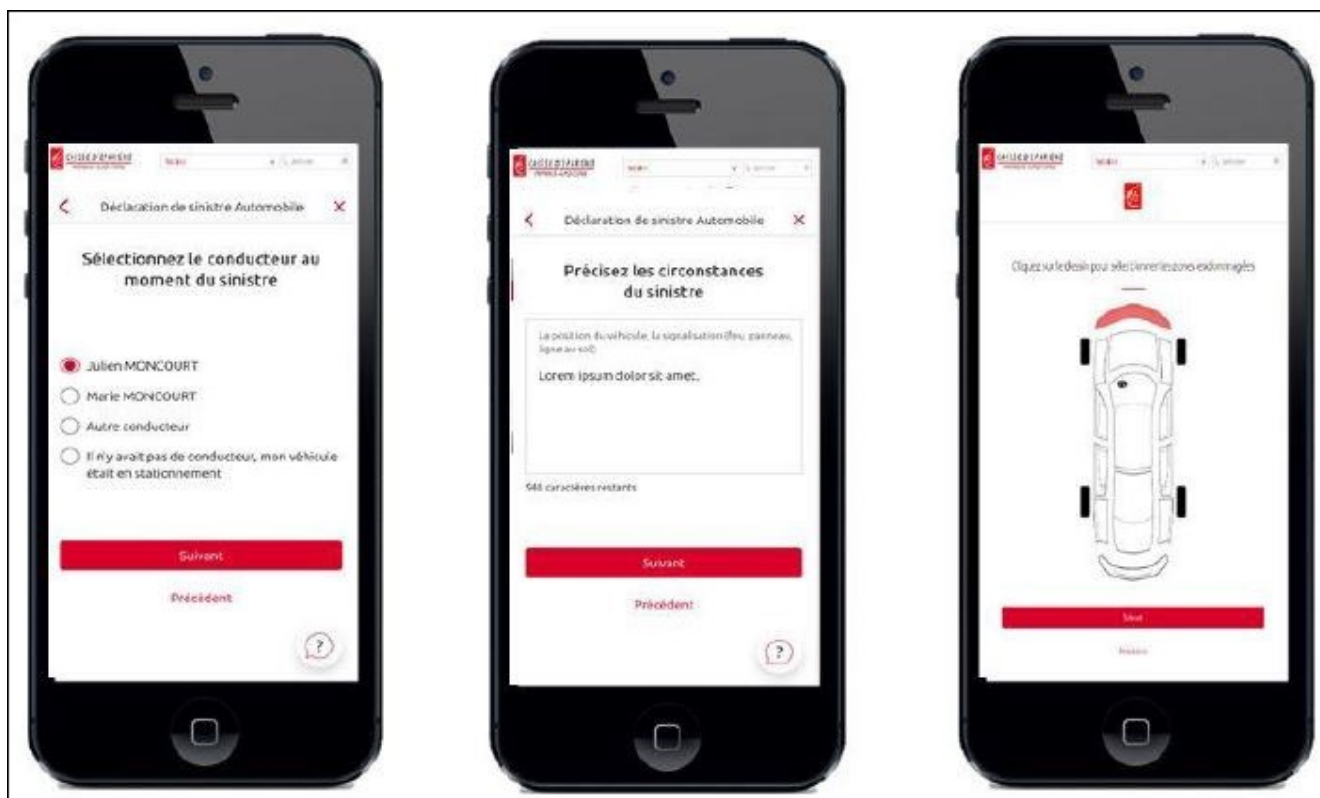


## Natixis digitalise la gestion de sinistres automobiles

jeudi, 10 octobre 2019

Natixis Assurances, qui fournit des contrats d'assurance auto pour les clients des banques du groupe BPCE auquel elle appartient, vient de digitaliser la déclaration de sinistre grâce à son portail Tech#Care. Un outil accessible sur ordinateur, smartphone ou tablette et qui vise à améliorer l'expérience-client de ses assurés tout en fluidifiant les process.



Au sein du groupe BPCE, Natixis Assurances est chargé de fournir les contrats d'assurance de personnes et d'assurance non-vie aux clients des deux banques de sa maison-mère : la Caisse d'Épargne et Banque Populaire. Et c'est dans ce second domaine –l'assurance non-vie– que la société vient de lancer son programme Tec#Care : une solution permettant de digitaliser entièrement la déclaration de sinistres.

Après le 2-roues en 2018 et en attendant que soit lancée la solution dédiée aux assurés multirisques habitation et accident de la vie, c'est l'assurance auto qui est passée à la moulinette Tec#Care cet été. Mais ça n'est seulement qu'en ce début octobre que Natixis Assurances choisit de communiquer sur le portail, pour l'instant disponible aux clients particuliers des Caisses d'Épargne sur leur espace banque personnel.

**Le portail Tech#Care accessible 24h/24 et 7j/7**

*«La gestion de sinistre est clef dans la bancassurance, puisque nous sommes également comptables de la qualité du service client des banques auxquels nous fournissons nos contrats, témoigne Nathalie Broutèle, directrice générale du métier assurances non-vie chez Natixis Assurances. Avec Tec#Care, nous*

*déployons un système de gestion de sinistres innovant, en propre, auquel nous donnons accès à nos assurés via leur portail bancaire. En quelques clics, ils accèdent à toutes les solutions de service et informations utiles pour simplifier [leurs déclarations], ajoute-t-elle. Pour les sinistres “simples”, nous accélérons significativement les délais de traitement afin d’offrir une expérience client 24h/24, 7j/7.»*

Mais quelles sont les fonctionnalités de Tec#Care, au juste ? Le portail, si tant est que l’assuré dispose d’une connexion Internet, mobile ou non, permet à celui-ci de déclarer son sinistre auto depuis son espace banque et d’accéder aux services d’assistance, de choisir un garage agréé géolocalisé ou d’entrer les coordonnées du garage de son choix, et de bénéficier du service à domicile, avec mise à disposition d’un véhicule de remplacement s’il choisit un garage agréé.

Il peut également prendre les photos du véhicule accidenté grâce à un cadre précis déterminé par la startup [WeProov](#), afin de faciliter l’expertise à distance, ainsi que consulter et suivre l’avancement du dossier : franchise, taux de responsabilité, règlements, suivi des travaux, de l’expertise, etc.

#### **Les postes des téléconseillers transformés en conséquence**

Enfin, s’il en a besoin, l’assuré peut toujours contacter son gestionnaire et les acteurs du dossier via le portail et par différents canaux : messagerie, téléphone, etc. Les téléconseillers de Natixis Assurances ont d’ailleurs vu leurs postes de travail s’adapter en conséquence de la mise en place de Tec#Care.

L’objectif : fluidifier plus qu’elle ne l’était déjà la gestion des sinistres des assurés auto. *«Nous avons ouvert le portail pour les assurés auto le 10 juillet dernier, à l’aube, et dans la matinée, la première déclaration de sinistre était enclenchée, le tout sans communication de notre part»*, se félicite Françoise Terry, en charge de la transformation de la gestion de sinistres chez Natixis Assurances pour le métier Assurances non-vie.

*«Depuis sa mise en ligne cet été, déjà plus d’1 assuré auto sur 10 déclare son sinistre lui-même via son portail client Caisse d’Épargne, souligne-t-elle. Ce chiffre est même monté jusqu’à 2 sur 10 lors des événements climatiques du mois d’août pour les déclarations liées à la grêle. [...] En effet, nos assurés sont habitués à utiliser leur portail bancaire au quotidien : c’est désormais leur point d’entrée unique et sécurisé pour accéder à leurs services bancaires et d’assurances.»*

#### **Le libre choix du réparateur respecté... mais sans le tiers payant**

Comme souligné un peu plus haut, le client Caisse d’Épargne assuré chez Natixis Assurances pour son véhicule peut choisir de ne pas recourir aux garages agréés par son assureur et opter, à la place, pour un garage de son choix. Il devra alors entrer les coordonnées de l’établissement directement dans le portail. *«En revanche, il devra procéder à l’avance des fonds et c’est lui que nous indemniserons directement, précise Françoise Terry. Nous ne pratiquons pas le tiers-payant dans ce cas de figure-là.»* Un frein notable.

Cependant, Natixis Assurances peut compter sur un réseau de 4 500 à 5 000 garages agréés partout en France, ce qui lui offre un maillage qui pourrait convaincre de nombreux clients Caisse d’Épargne assurés par Natixis de se laisser orienter...

---

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite