

## **Le 100 % Internet au service d'une politique « low cost » : Ineas réinvente le modèle de l'assurance**

Première compagnie d'assurance européenne à avoir fait le choix du « tout Internet », Ineas est en train d'initier de profondes mutations dans les schémas classiques de l'assurance. Centrée prioritairement sur l'assurance automobile, elle a fait le pari des dernières technologies pour développer un modèle unique en Europe et en France, étant à ce jour le seul assureur direct 100 % Internet. Un parti pris qui lui permet d'optimiser ses coûts de fonctionnement, au service d'une politique véritablement « low cost », aujourd'hui peu pratiquée dans ce secteur. C'est donc une autre manière d'appréhender l'assurance que Ineas propose aujourd'hui aux consommateurs.

### **INEAS, PRÉCURSEUR DANS L'ASSURANCE DIRECTE 100 % INTERNET**

#### **Assurance et Internet : un net retard de la France par rapport à ses voisins européens**

En juin 2007, on comptait en France 30,65 millions d'internautes, soit une progression de 12 % sur un an. Pour autant, le secteur de l'assurance reste particulièrement en retrait dans l'usage de l'Internet. Du côté des compagnies d'une part, si la plupart proposent désormais des informations ou des services en ligne, la notion de « tout Internet » fait figure d'exception, les transactions nécessitant toujours au final d'aboutir en agence, face à un conseiller. Côté consommateurs d'autre part, si la souscription de services en ligne se développe, la pratique est encore peu répandue lorsqu'il s'agit d'assurance. Un constat propre à la France, très en retard sur ses voisins européens : à titre d'exemple, entre mars 2005 et mars 2006, seuls 1,6 % des internautes français ont souscrit une police d'assurance sur Internet, contre déjà 25 % en Grande-Bretagne (source : étude Forrester Research).

#### **Ineas, la seule compagnie européenne d'assurance directe 100 % Internet**

En faisant le choix du 100 % Internet, Ineas fait figure de précurseur, anticipant l'évolution des pratiques en matière d'assurance, au regard des tendances constatées dans les autres pays.

Elle est en outre le seul assureur direct en ligne, dans son domaine de prédilection qu'est l'assurance automobile. Elle se distingue ainsi :

- des courtiers en ligne, qui revendent les produits d'autres compagnies d'assurances et n'en maîtrisent donc pas les tarifs,
- des assureurs par téléphone, qui supportent les coûts de fonctionnement des plateformes téléphoniques et les répercutent sur les tarifs proposés aux consommateurs.

### **LES NOUVELLES TECHNOLOGIES AU SERVICE D'UNE POLITIQUE « LOW COST »**

#### **Des tarifs ultra compétitifs rendus possibles grâce à une organisation optimisée**

Par rapport à une compagnie d'assurance classique, Ineas a intégré les technologies de l'Internet dans toute sa chaîne de production, révolutionnant les modèles classiques de l'assurance. Elle bénéficie en particulier, grâce à son organisation 100 % Internet, de coûts de fonctionnement optimisés, lui permettant de proposer des tarifs parmi les plus compétitifs du marché :

- Le site fonctionne sur le principe du « *do it yourself* » : le client formule lui-même sa demande, remplit seul son formulaire d'inscription, choisit sa formule d'assurance et effectue le paiement en ligne. Plus besoin d'intermédiaire, ce qui réduit considérablement les effectifs nécessaires pour la prise en charge des dossiers.
- Les assurés ayant choisi Ineas adhèrent à une charte, les engageant à privilégier l'usage du courrier électronique pour l'ensemble de leurs demandes. Les contacts par téléphone restent toujours possibles mais l'objectif est une fois encore d'alléger les coûts de fonctionnement.
- Le champ d'action d'Ineas est international pour répartir les coûts de développement sur plusieurs pays.

- Les investissements en matière de marketing sont limités, la notoriété d'Ineas se construisant via le bouche-à-oreille sur Internet.

## SERVICE CLIENT : QUALITÉ ET DISPONIBILITÉ AU CŒUR DES PRIORITÉS

### Des services similaires aux autres compagnies...

Positionnée comme acteur « low cost » de l'assurance, Ineas garantit la même qualité d'assistance, la même qualité de service et les mêmes prestations qu'un assureur traditionnel :

- En cas de sinistre, l'assuré dispose des mêmes garanties d'assistance que chez un assureur traditionnel avec, comme pour beaucoup de compagnies, une assistance 24 h/24 et 7 j/7 prise en charge par Europ Assistance.
- Le client n'est pas livré à lui-même : Ineas a développé plusieurs outils relationnels interactifs, pour rester à leur écoute et les accompagner : un service de réponse aux e-mails, un espace de chat et un outil de rappel par téléphone immédiat et gratuit.

### ... et aussi des spécificités

Ineas a fait de la relation client son point d'excellence et propose ainsi des services innovants :

- La souscription s'effectuant en ligne, **la prise d'effet du contrat d'assurance est immédiate**, et ce 24 h/24 et 7 j/7.
- **Le suivi de sinistre en ligne** : ce service unique en Europe permet à l'assuré de déclarer en ligne son sinistre et de suivre en temps réel toutes les étapes de la gestion de son dossier, depuis Internet et grâce au service « SMS Info Sinistres ».
- En cas de panne ou d'accident, l'assuré peut **choisir le garage** pour ses réparations.
- L'assuré peut **à tout moment modifier en ligne son contrat**, ses coordonnées, ses modalités de paiement...

### Étude *Benchmark Group* 2007 sur les meilleures pratiques en Europe en matière d'assurance sur Internet

#### Citations de quelques résultats :

- Concernant la demande de devis en ligne :  
« Ineas propose un processus rapide [...] La page très aérée joue largement en faveur de la clarté et de l'attractivité du processus [...] D'un point de vue commercial, il s'agit de notre site en français préféré. »
- Concernant le traitement des e-mails : dans le cadre d'un test de réponse aux e-mails, Ineas arrive en 1<sup>ère</sup> position parmi 28 assureurs, avec une réponse en moins d'une heure. Concernant la qualité de la réponse :  
« La réponse apportée par Ineas nous a semblé la plus performante dans la mesure où elle nous apporte une réponse claire [...] tout en nous apportant une solution à notre problème. »

### **XPRS, un service mobile innovant**

Ineas a lancé fin juin en France le service XPRS. Le principe : une assurance auto à durée limitée de 5 jours, que le conducteur peut contracter instantanément depuis son téléphone mobile. Ce nouveau service d'Assurance Auto Mobile s'adresse aux personnes venant d'acheter un véhicule neuf ou d'occasion et ayant besoin de s'assurer immédiatement. Disponible 24 h/24 et 7 j/7, le service est activé en temps réel, dès l'inscription depuis le portail Internet mobile (WAP ou MOBI) d'Ineas.

Par ailleurs, pour faciliter la navigation sur son site Internet, Ineas innove encore et lance en Allemagne une nouvelle version de son site plus ergonomique, comportant notamment des pages interactives accompagnées d'un support vocal. Cet accompagnement vocal permet un accès plus aisé et une meilleure compréhension du processus d'assurance.

### Ineas

Créée en 1997 aux Pays-Bas, la compagnie d'assurances d'Ineas est aujourd'hui active dans cinq pays européens : les Pays-Bas, l'Allemagne, la France, l'Angleterre et enfin l'Espagne depuis le 1<sup>er</sup> juin 2007. Spécialisée dans l'assurance auto en tant qu'assureur direct, elle enregistre plus de 150 000 contrats vendus et totalise en 2006 un chiffre d'affaires de 49 millions d'euros.

Acteur 100 % Internet, Ineas s'est appuyée sur les nouvelles technologies pour optimiser l'ensemble de ses procédures et réduire ainsi considérablement ses coûts de fonctionnement. Cette organisation lui permet de faire bénéficier ses clients de tarifs ultra compétitifs et de se positionner comme un acteur « low cost » de l'assurance, en proposant une gamme de service identique à celle des assureurs traditionnels.

[www.ineas.fr](http://www.ineas.fr)

### CONTACT PRESSE

Laurence Gueguen, Porteur d'image pour Ineas - ☎ 04 50 33 98 50 / 06 20 45 23 08 – [laurence.gueguen@porteur-d-image.com](mailto:laurence.gueguen@porteur-d-image.com)