

# NOUVELLE OFFRE ASSURANCE HABITATION

**LES SERVICES** 



#### I. LES POINTS FORTS



#### **APPROCHE SERVICIELLE**



L'approche servicielle est aujourd'hui incontournable dans les nouvelles offres afin d'accompagner le client dans des moments clés de vie.

#### **S**ERVICES PROPOSÉS



**3 services** sont proposés aux clients Caisse d'Epargne : **dépannage**, **travaux et déménagement**.

#### **DIGITAL**



L'accès digital à ces services garantit une expérience client optimale, en selfcare.

#### **PARTENARIATS**



Ces services sont fournis par des partenaires de confiance.

#### **AVANTAGES CLIENT**

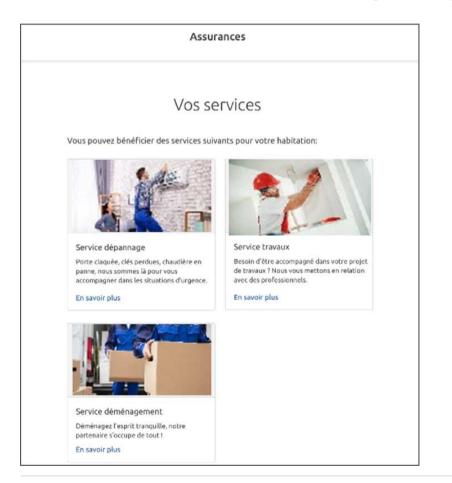


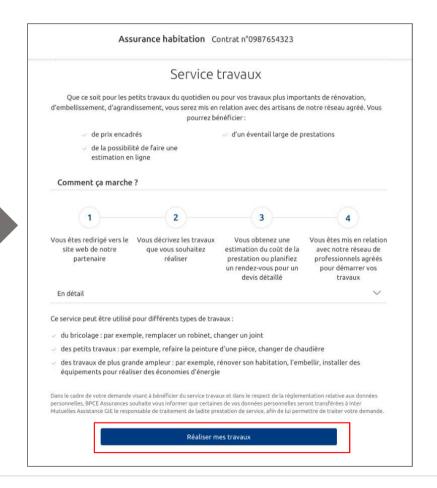
Les clients Caisse d'Epargne bénéficient d'avantages exclusifs.

#### 2. L'ACCES AUX SERVICES



### Les services sont accessibles depuis l'espace assurances Direct Ecureuil Assurances







# 3. LE SERVICE DÉPANNAGE (1/4)







Le Service dépannage permet au client de faire appel à un réseau d'artisans de qualité, en cas de problème domestique <u>qui ne relève pas d'un sinistre</u> (ex : porte claquée, panne de chaudière, perte ou vol de clés, compteur électrique disjoncté, etc.)

Le Service dépannage permet d'offrir une nouvelle expérience client grâce à sa plateforme digitale dédiée.

#### **QUELS AVANTAGES POUR LE CLIENT?**



Ce service est accessible **24h/24 et 7j/7**, pour tous les cas de problème domestique (hors panne sur les appareils électriques ou électroménagers).



Un artisan rappelle le client **dans les 20 min** suivant sa demande et intervient sur le créneau choisi par le client.



Le client bénéficie d'un **réseau d'artisans agréés**, piloté par notre partenaire IMA (qualité d'intervention, prix encadrés, ...) avec une couverture nationale.



Pour les clients Caisse d'Epargne détenteurs d'une formule Confort ou Optimal : les frais de déplacement et la lère heure de main d'œuvre sont pris en charge par l'assureur.

#### **ET COMMENT CONSOMMER LE SERVICE?**

PAR LA
PLATEFORME
DIGITALE



Le service est accessible depuis **l'espace assurances** sur DEI, où une page est dédiée aux services .



Le client bascule ensuite sur une **plateforme dédiée** (partenaire IMA), qui lui permet de qualifier son problème en 3 clics, et de choisir le créneau d'intervention souhaité (cf. ci-après)



Un **numéro dédié** est également mis à disposition des clients.

#### **05 49 16 30 11** (appel non surtaxé)



Les clients qui ne bénéficie pas de la prise en charge (en formule Initial) peuvent appeler ce numéro pour avoir des renseignements. Toutefois, ils devront réaliser leur commande en ligne. Dans ce cas, un sms leur est envoyé pour faciliter la connexion.





# 3. LE SERVICE DÉPANNAGE (2/4)



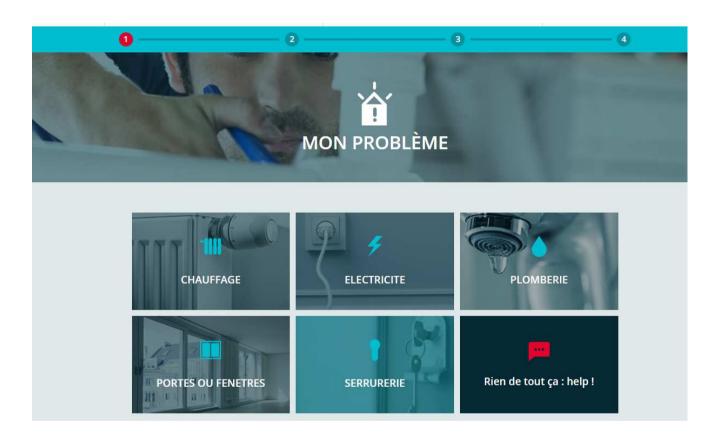




# LES SERVICES DE L'OFFRE HABITATION 3. LE SERVICE DÉPANNAGE (3/4)









Le client définit la nature de son problème

#### LES SERVICES DE L'OFFRE HABITATION

# 3. LE SERVICE DÉPANNAGE (4/4)









Le client précise son problème et choisit le créneau qui lui convient. Il est rappelé dans les 20 min par un artisan qui lui confirme les modalités d'intervention



### 4. LE SERVICETRAVAUX (1/4)







Réaliser des travaux chez soi est un moment clé de vie.

Le Service Travaux permet au client d'être accompagné dans ce moment et de réaliser sereinement ses travaux, par la mise en relation avec un réseau de qualité.

Le Service Travaux permet d'offrir une nouvelle expérience client grâce à sa plateforme digitale dédiée.

#### **QUELS AVANTAGES POUR LE CLIENT?**



Un service permettant la réalisation de **tous types de travaux** (bricolage, petits travaux, rénovation partielle ou totale,...) qui ne relèvent pas d'un sinistre.



Le client bénéficie d'un **réseau d'artisans agréés** par notre partenaire IMA (qualité d'intervention, prix encadrés, ...) avec une couverture nationale.



Conseil, contrôle du devis de l'artisan, accompagnement du client, suivi de la satisfaction... **un interlocuteur IMA** est toujours disponible pour faciliter l'expérience travaux de l'assuré.



**Pour les clients Caisse d'Epargne** : la réalisation du devis est **gratuite**.

#### **ET COMMENT CONSOMMER LE SERVICE?**



Le service est accessible **uniquement depuis l'espace assurances sur DEI**, où une page est dédiée aux services.



**TRAVAUX** 



Le client bascule ensuite sur une **plateforme dédiée** (partenaire IMA). C'est un point d'entrée unique et digital, quelle que soit la nature des travaux que le client souhaite réaliser.











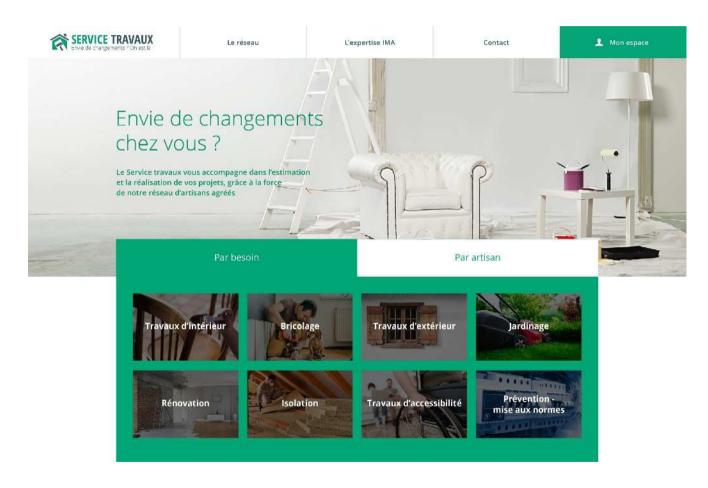


Le client est **rappelé par un expert IMA**, qui va lui permettre d'affiner sa demande, le mettre en relation avec le(s) professionnel(s) adéquat(s), et suivre son dossier, tout au long de la réalisation des travaux.

# 4. LE SERVICETRAVAUX (2/4)









Le client peut sélectionner différents types de travaux, du bricolage à la rénovation totale d'un intérieur

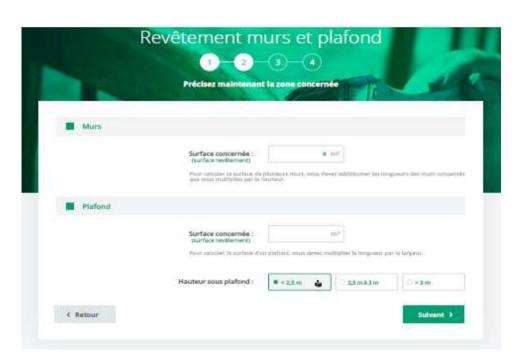
### 4. LE SERVICETRAVAUX (3/4)

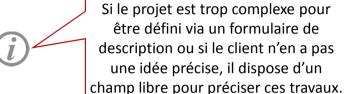




i

Si le projet est « simple », le client renseigne les caractéristiques des travaux dans un formulaire







# 4. LE SERVICETRAVAUX (4/4)





Le client peut demander à être rappelé par un conseiller.
Il sera accompagné tout au long de son projet par notre réseau partenaire d'experts





Nous avons bien pris en compte votre demande.

Nous vous contacterons dans les 48h.

Votre projet a été sauvegardé dans votre espace, vous pouvez le consultez dès à présent dans votre espace.

Pour accéder à votre espace, cliquez ici :

Mon espace

Vous avez d'autres projets en tête ? Cliquez ici :

Faire une nouvelle estimation

# 5. LE SERVICE DÉMÉNAGEMENT (1/3)







Le déménagement est souvent un moment source de stress et de démarche administrative.

Le Service Déménagement permet au client qui déménage de faciliter la recherche d'un déménageur professionnel et d'avoir un accompagnement personnalisé. En prime, les clients peuvent bénéficier de 2 heures de ménages gratuites dans leur ancien ou nouveau domicile.

Le Service Déménagement permet d'offrir une nouvelle expérience client grâce à sa plateforme digitale dédiée.

#### **OUELS AVANTAGES POUR LE CLIENT?**



Une plateforme en ligne permettant de faire une première estimation du coût de déménagement selon les besoins exprimés par le client.



Envoi d'un comparatif des meilleurs offres entre 48h et 72h (3 à 6 devis), avec des avis clients.



Une mise en relation avec des déménageurs professionnels de confiance pour tout types de déménagements (nationaux, internationaux,...). Notre partenaire Nextories supervise la relation client-déménageur et suit le bon déroulement du déménagement.



Pour les clients Caisse d'Epargne : 2 heures de ménage offertes dans l'ancien ou le nouveau domicile avec un pilotage de la prestation de bout en bout par le partenaire Nextories.

Et la proposition d'autres services en option (payant) : stockage, transfert de contrat d'énergie, transfert courrier

#### ET COMMENT CONSOMMER LE SERVICE ?





Le service est accessible depuis l'espace assurances sur DEI, où une page est dédiée aux services.



Le client bascule ensuite sur le site du partenaire, lui permettant de réaliser son devis de déménagement.

SERVICE DE MÉNAGE



Le client précise dans un formulaire s'il souhaite bénéficier des 2 heures de ménage dans son ancienne ou sa nouvelle adresse.

Il est recontacté par O2 qui organise la mise en œuvre de la prestation de ménage.

# 5. LE SERVICE DÉMÉNAGEMENT (2/3)







#### DÉMÉNAGEZ L'ESPRIT TRANQUILLE



#### UN EXPERT DÉDIÉ À VOTRE ÉCOUTE

Interlocuteur unique et indépendant Suivi tout au long du déménagement Conseils personnalisés



#### DES TARIFS COMPÉTITIFS ET GARANTIS

Accompagnement gratuit
Mise en concurrence des prestataires
Aucun surcoût le jour J



#### DES DÉMÉNAGEURS DE QUALITÉ

Professionnels certifiés Solutions adaptées à vos besoins Suivi qualité systématique



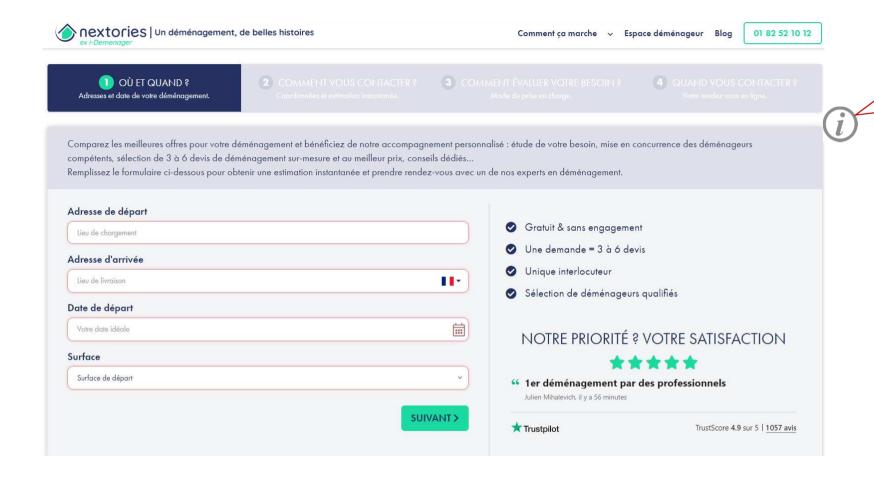
#### TRANSFERT DE TOUS VOS CONTRATS

Énergie, internet, assurance, courrier Optimisation de vos dépenses Gain de temps

# 5. LE SERVICE DÉMÉNAGEMENT (2/3)







Le client renseigne les principales caractéristiques de son déménagement

#### LES SERVICES DE L'OFFRE HABITATION

# **5. LE SERVICE DÉMÉNAGEMENT (3/3)**





QUAND YOUS CONTACTER ?



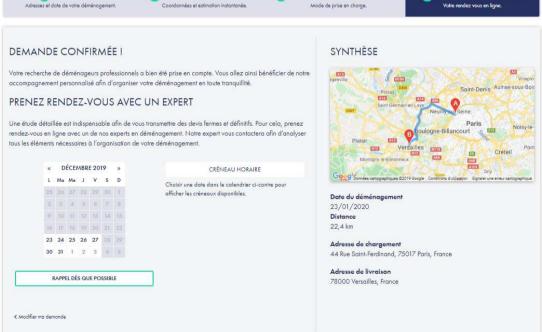
rappelé par un conseiller



1 OÙ ET QUAND ?

Le client choisit s'il souhaite avoir une étude de son besoin par visioconférence, par une visite à domicile ou par téléphone

2 COMMENT VOUS CONTACTER 8



3 COMMENT ÉVALUER VOTRE BESOIN ?