

Dégâts d'eau: AXA Winterthur fait appel à un spécialiste du séchage de bâtiments dans un délai de 4 heures

Lorsque des dégâts d'eau se produisent dans un bâtiment, plus on attend, plus le mobilier et la construction elle-même sont endommagés. AXA Winterthur intervient donc rapidement: une fois la déclaration du sinistre effectuée via le numéro 0800 809 809 par le client, un spécialiste du séchage de bâtiments est dépêché sur les lieux dans les 4 heures, sans frais.

Rupture de canalisation, valve défectueuse dans un lave-vaisselle ou hautes eaux qui inondent le salon: lorsque l'eau envahit une maison ou un appartement, il faut agir vite, car les dommages au bâtiment et au mobilier sont d'autant plus importants que l'on a attendu longtemps. Les dégâts d'eau sont d'ailleurs beaucoup plus fréquents qu'on ne le pense: plus de 6% des bâtiments assurés chez AXA Winterthur en subissent un dans l'année. L'eau, qui est à l'origine de 75% de tous les règlements de sinistres, est de loin le principal facteur de coûts, précédant de beaucoup l'incendie, la tempête ou la pression exercée par la neige.

Comme le temps joue un rôle décisif dans le traitement de ce sinistre, AXA Winterthur propose à ses clients un nouveau service d'urgence pour les dégâts d'eau: 4 heures au plus tard après réception de la déclaration de sinistre via la hotline 0800 809 809, un spécialiste du séchage de bâtiments est mis à la disposition du client. Cet expert des dommages dus à l'humidité aide les clients ayant souscrit une assurance des bâtiments auprès d'AXA Winterthur à procéder rapidement à un assainissement et fait en sorte qu'ils retrouvent rapidement le confort de leurs quatre murs. «Une assurance ne sert pas seulement à couvrir des dommages financiers. L'assureur doit aussi apporter à ses clients une assistance rapide et compétente en cas d'urgence», précise Fredy Egg, responsable Sinistres chez AXA Winterthur. «Notre réseau de partenaires qui s'étend sur toute la Suisse, notre savoir-faire et notre disponibilité nous permettent d'offrir ce service à nos clients.»

Prouver l'excellence des offres et des services fournis

En promettant l'intervention d'un spécialiste du séchage de bâtiments dans les 4 heures, AXA Winterthur ajoute un nouveau service à sa «Strategy of Proof». L'an dernier, l'assureurs suisse numéro un a lancé son offre de remplacement réel ou de versement en espèces dans les 48 heures en cas de vol de téléphone portable, suivie, en 2009 également, de la promesse «Retrouvez votre mobilité dans l'heure» faite aux clients disposant d'une assurance des véhicules automobiles. «Grâce à ces offres et à ces prestations de services exceptionnelles, nous voulons prouver une chose: nous ne nous contentons pas de faire des promesses, nous les tenons», explique Markus Keller, responsable Marketing chez AXA Winterthur.

Complément d'informations

AXA Winterthur, Media Relations, +41 52 261 77 44, communication@axa-winterthur.ch

Le communiqué de presse est disponible sur Internet: www.AXA.ch

AXA Winterthur

AXA Winterthur, entité du Groupe AXA, est le premier assureur multibranche de Suisse. En matière de protection financière, AXA Winterthur propose une large gamme de solutions d'assurance de personnes, de choses et responsabilité civile, des solutions sur mesure d'assurance-vie et de caisse de pension ainsi que des produits de placement et d'épargne à l'intention de la clientèle privée et d'entreprise. AXA Winterthur emploie environ 4300 collaborateurs. Son réseau de distribution comporte plus de 300 agences et agences générales indépendantes, comptant quelque 2900 personnes au service exclusif d'AXA Winterthur. En 2009, AXA Winterthur a enregistré un volume d'affaires de 10,233 milliards CHF.