

# ALLIANZ

# PROCEDURE D'OUVERTURE

- Allianz C2S
- Allianz Agence
- Allianz Courtage

Formation Multiassistance / 22/06/2021

---

Strictly Confidential

---

# QUI PEUT NOUS MISSIONNER?



- **Allianz C2S** : Il s'agit de la plateforme Allianz France qui se situe à Rennes. Ils nous missionnent directement via le Web Allianz, c'est-à-dire que le dossier nous arrive en *Ouverture automatique*.
- **Allianz Agence** : Il s'agit des agences Allianz présentes en France. Ils nous missionnent via l'envoi d'un ODM réceptionné sur notre poste fax/mail général. L'ouverture est faite manuellement par un CC.
- **Allianz Courtage** : Il s'agit des courtiers qui nous missionnent pour des clients Allianz. Ils nous missionnent via l'envoi d'un ODM réceptionné sur notre poste fax/mail général. L'ouverture est faite manuellement par un CC.
- **Allianz CS2I (expert)** : Il s'agit de cabinets d'expertise qui nous missionnent pour des dossiers Allianz. Ils sont ouverts et traités par l'équipe Allianz.

# ALLIANZ C2S

Dossiers en *Ouverture automatique*  
ouverts depuis le WEB par un gestionnaire  
de sinistre Allianz.

# 01

# RÉCEPTION ODM

Le dossier arrive en **Ouverture automatique** pour la réalisation de la téléévaluation et le choix du CDM.

Un dossier *05I (GESTION INTEGRALE BEB)* s'ouvre également automatiquement. Il ne faut pas y toucher.

Detalle del domicilio (Connecté sur la ligne 12 programme 28220)

CLIENT		DOMICILE	
Provenance:	ALLIANZ C2S	Adresse:	xxxxxxxxxxxx
Nom:	xxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx	Ville:	PARIS
Police:		C. Postal:	75002
Observations:		Observations:	

M	Référence	Création	Surven.	Etat	Appel	Doc.	Garantie
1	R 202	18/06/21	17/06/21	En cours			DEGAT DES EAUX
2							
3							
4							
5							
6							

M	Interventi	Création	Corps de métier	Prestataire	Urg.	Réc.	Doc	Jours	Etat
1		18/06/21	GESTION INTEGRALE AZ BEB	3P0045#69	Non			4	(18/06/21) - En attente c
2		18/06/21	Ouverture automatique		Non			4	() -
3									
4									
5									
6									

Montant à charge de la Cie	0,00
GST	
Encaissement de la commission le:	Pendiente
Facturé à la Cie le:	Pendiente
Marca factura cobrada:	no

Description

xx HABITATION xx

Appartement

Propriétaire occ

plafond du salon + parquet du salon + nettoyage du tapis

Garantie: DDE-DEGAT DES EAUX

CIDRE: Oui

Franchise: 0

Emballage

Il faut consulter le **cadre de la description** pour voir les détails de la mission.

# ALLIANZ AGENCE

Dossiers réceptionnés par mail et à ouvrir manuellement sur SystemMA.

# 02

# ODM ALLIANZ AGENCE

Les numéros de sinistre commencent par Bxxxxxx

## ORDRE DE MISSION INDEMNISATION EN NATURE

Marché : Particulier

PAR FAX OU EMAIL

Expéditeur	Destinataire
<b>Agent Général Allianz</b> <b>Gestionnaire : Madame/Monsieur</b> <b>Code AGENCE : HS</b> Tél. : Fax : Mail :	<b>MULTIASSISTANCE</b> MAIL : mission@multiassistance.com FAX : 01 41 58 42 29 Date de mission : 18 février 2019

<b>Assuré : MME</b>	<b>Profession</b>
Adresse : 13006 MARSEILLE	
Plage horaire privilégiée pour appel :	
Téléphone :	Mail :

<b>CONTRAT M.R. Habitation N°</b>	<b>Nom contrat : I.r.d.</b>
Date d'effet : 01/02/2019	
Franchise applicable indexée : 225EUROS euros ou %	
Minimum	Maximum
Adresse du risque : 13006 MARSEILLE	
Qualité de l'occupant : Propriétaire	
T.V.A récupérée(obligatoire) : Non	

<b>Sinistre N° :</b>	<b>Date du sinistre : 17/01/2019</b>
Garantie sinistrée : DDE	Cause réparée
Origine probable du sinistre : DEBOREDEMENT GOUTTIERE	
Description des dommages : PEINTURE CHAMBRE	
Commentaires :	

En cas de Dégâts des eaux : assurez-vous que la cause a bien été réparée avant de missionner ! C'est une condition essentielle.

Indique si dossier à ouvrir en sinistre **Particulier** ou **Professionnel**



**Code agent** qu'il faudra renseigner lors de l'ouverture  
(adresse mail agent **H000000**@allianz.fr)

**Coordonnées du client**  
(Nom et téléphone)

**Données du contrat** (n° de contrat, franchise et adresse du risque à prendre en compte pour l'ouverture)

**Données du sinistre** (n° de sinistre, date de survenance, garantie, circonstances et dommages)  
S'il y a un expert, ce sera indiqué ici.

# NOTES OUVERTURE MANUELLE

Création Fiche Ass (Données du Sinistre) (Connecté sur la ligne 12 programme siniestros)

Informations Clients	
No de Police	Nom de l'assuré
101010101010	xx xx
Compagnie	
ALLIANZ Agences	
Date de Surve.	NP Sinistre
Ordre	
Type de Sinistre	
<input checked="" type="radio"/> Indemnisable <input type="radio"/> Mixte <input type="radio"/> Réparable	
Qui a Communiqué le sinistre	
<input checked="" type="radio"/> Régleur <input type="radio"/> Expert <input type="radio"/> Cie	
Habitation	Occupation logement
Maison	Propriétaire occ
Convention Cidre	Transmission du devis à cie avant
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Un expert a été missionné	Franchise
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
Choix de Garanties	
Aides	

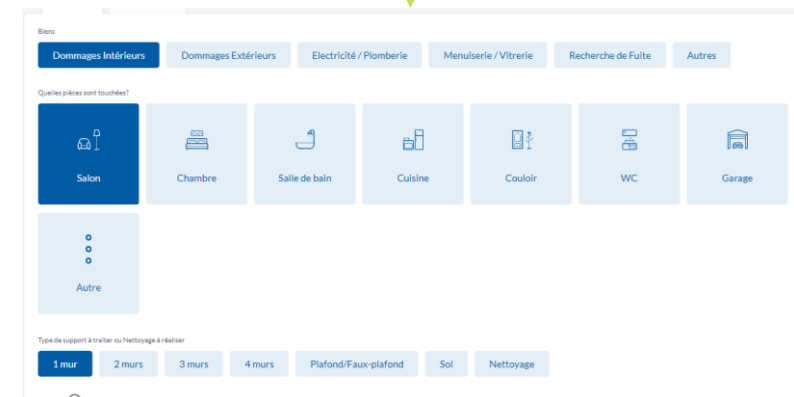
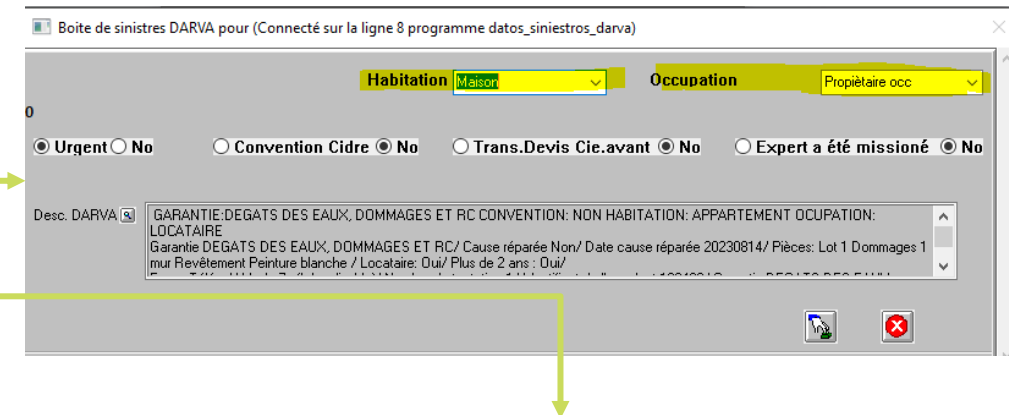
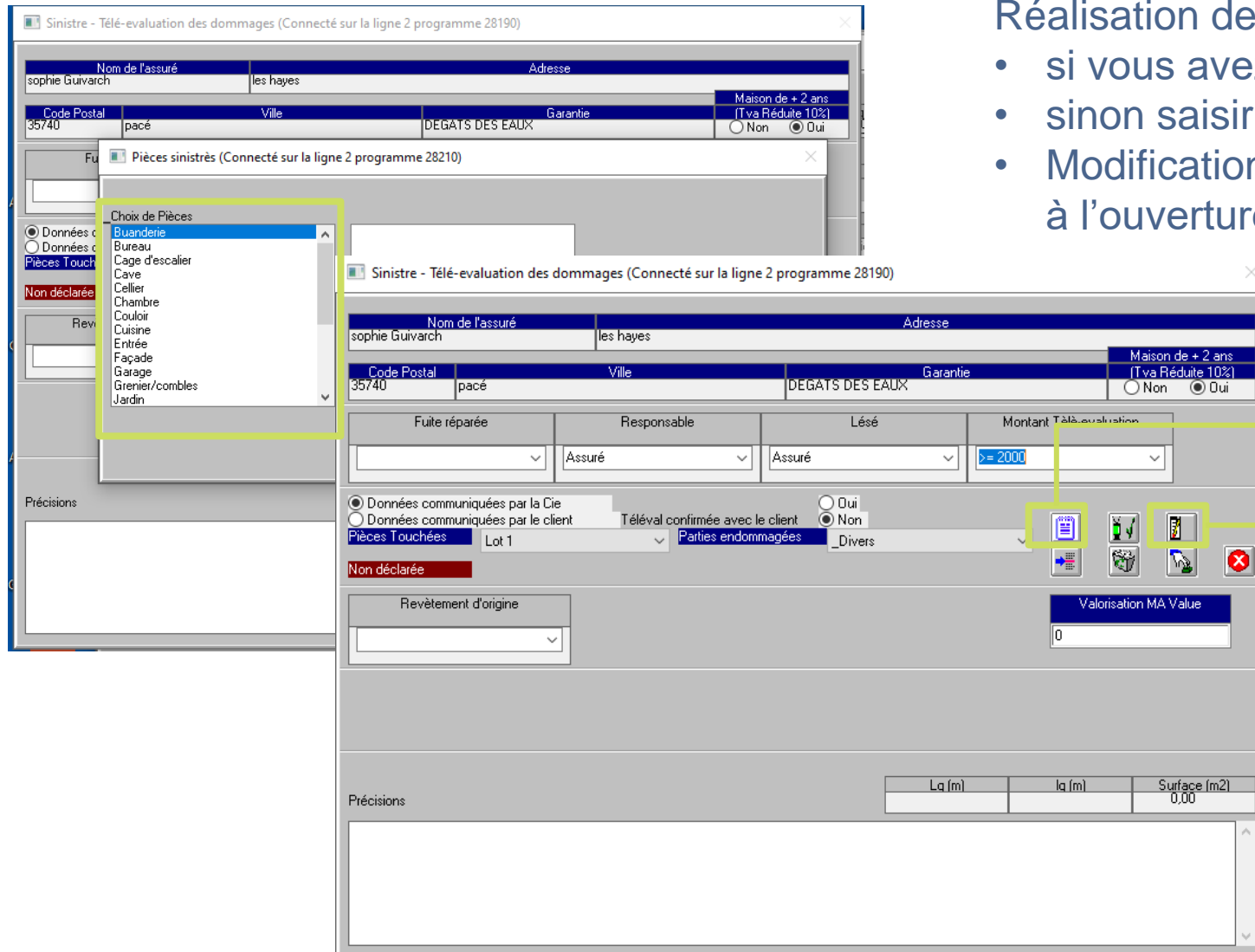
Il n'y a pas de n° d'ordre sur les missions Allianz Agence, on renseignera donc le champ avec un 0

Code agent à renseigner

# OUVERTURE MANUELLE ET TÉLÉVALUATION

Réalisation de la téléval et de MA value

- si vous avez l'assuré en ligne,
- sinon saisir Lot – Divers
- Modification du type de bien si erreur de la cie à l'ouverture du MAweb





# ALLIANZ COURTAGE

Dossiers réceptionnés par mail et à ouvrir manuellement sur SystemMA.

# 03

# ODM ALLIANZ COURTAGE

Il n'y a pas d'ODM type, il s'agit en général d'un mail avec toutes les informations pour ouvrir le dossier.

Note : Les numéros de sinistre Allianz Courtage commencent généralement par un C.

Sinistre n° [redacted] Ordre de mission Multiassistance



À moi ▼

☐ Mission urgente  
☒ Mission non urgente

Adresse du risque [redacted]

Assuré: [redacted]

Code courtier : 4A

N° SINISTRE Allianz : C21 [redacted]

N° CONTRAT : [redacted]

Date du sinistre : 13/06/2021

Circonstance : DEGATS DES EAUX

Domage : /

Franchise : 0

Garantie : DDE

Statut de l'assuré : Copropriétaire

Adresse principale : [redacted]

Tél domicile : [redacted]

Tél portable : [redacted]

Tél bureau :

**Code courtier** qu'il faudra renseigner lors de l'ouverture

Informations du sinistre

Bonjour,

Nous vous remercions de bien vouloir prendre contact avec notre assuré pour une recherche de fuite.

Précisions sur le  
CDM à envoyer

Cordialement,

# NOTES OUVERTURE MANUELLE

Création Fiche Ass (Données du Sinistre) (Connecté sur la ligne 12 programme siniestros)

Informations Clients	
No de Police	Nom de l'assuré
101010101010	xx xx
Compagnie	
Allianz Courtage	
Date de Surve.	Ordre
NP Sinistre	Unité de Gestion
	02412 > Cabinet LYCEA
Type de Sinistre	
<input checked="" type="radio"/> Indemnisable <input type="radio"/> Mixte <input type="radio"/> Réparable	
Qui a Communiqué le sinistre	
<input checked="" type="radio"/> Régleur <input type="radio"/> Expert <input type="radio"/> Cie	
Habitation	Occupation logement
Maison	Propriétaire occ
Convention Cidre	Transmission du devis à cie avant
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Un expert a été missionné	Franchise
<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	

Choix de Garanties

Aides

Il n'y a pas de n° d'ordre sur les missions Allianz Courtage, on renseignera donc le champ avec un 0

**Code courtier** qui apparaît dans l'ODM. Si le code courtage n'existe pas, mettre 000.

# NOTES

- Notes générales
- Process 04P
- Téléphones à laisser au client

# 04

# NOTES

- Pour les dossiers *en attente de Téléévaluation*, nous ferons 3 relances auprès du client. Au bout des 3 relances, un SMS devra lui être envoyé afin qu'il nous recontacte et le dossier devra être placé en *Attente de client* à une semaine.
- La plupart des dossiers **DDE Allianz C2S** sont traités par notre **robot Emma** qui se charge de contacter le client, renseigner la téléévaluation et activer le dossier.
- Allianz ne **prend pas en charge les réparations de fuite**. Nous pouvons cependant être missionnés pour des recherches de fuite. Nous appliquerons les règles habituelles pour l'envoi d'une recherche de fuite visuelle ou non destructive.
- Pas de recherche de fuite sur les Maisons Propriétaire-occupant, l'assuré doit passer par son entreprise, et envoyer la facture au C2S.
- Il faudra toujours cliquer dans la TLV « **Televal confirmée avec client – OUI** » car c'est le check qui indique à Allianz un contact de notre part vers l'assuré, **que le client ait répondu ou pas**.

Téléval confirmée avec le client

☒ **Oui** ☐ **Non**

# PROCÉDURE SPÉCIALE ALLIANZ POUR LES OUVERTURES DES 04P (EXPERTISE SUR SITE)

Outre la procédure habituelle d'ouverture de 04P, on ouvrira un **04P EXPERTISE SUR SITE** sur les dossiers Allianz :

- **Pour tous les Bris de Glace** avec un commentaire dans la description type : « *Vérifier si expertise* », car nous avons une limite de 300 € pour faire les travaux. Au-delà, un expert doit être envoyé.
- **Pour tous les Chocs de Véhicule** avec un commentaire dans la description type : « *choc de véhicule - si devis entre 300 et 800€ rendre le dossier - si devis > 800 € = expertise* »
- **Pour tous les Vols de clés/Pertes de clés** avec un commentaire dans la description **indiquant notre limite de gestion qui se situe entre 800 €** et qui sera indiquée dans les informations transmises par la compagnie. S'il n'y a pas cette information, on mettra une description type : « *Limite 800 €TTC* »
- Pas de prise en charge des reprises esthétiques lors des embellissements.

Pour les dossiers Allianz C2S, s'il y a un expert sur le dossier, il sera activé sous la provenance **Allianz CS21** par l'équipe Allianz directement.

# TELEPHONES A LAISSER AU CLIENT POUR NOUS CONTACTER

ALLIANZ C2S pour suivi de dossier .....09.72.72.96.50

Pour rappel suite à une téléévaluation .....01.40.09.38.39

ALLIANZ AGENCE.....08.25.82.61.75