

## Communiqué de Presse

Le 13/03/2015,

### **MAPFRE ASISTENCIA ANNONCE UNE NOUVELLE ORGANISATION POUR SA BUSINESS UNIT FRANCE.**

Dans la poursuite de son développement et en vue d'appuyer le plan stratégique du Groupe MAPFRE, MAPFRE ASISTENCIA France met en place une nouvelle organisation centrée sur la relation client.

#### ■ 3 nouveaux pôles tournés vers le client

Afin de poursuivre la consolidation de la Business Unit et l'amélioration de la qualité de service, une **Direction Commerciale unique** est créée, chapeautant l'ensemble des marchés en France, à savoir : Tourisme et Voyage, Automobile, Assurance et Finance comprenant la spécialité Affinitaire.

Cette nouvelle Direction Commerciale voit la création de 3 pôles, sans distinction d'activités ou lignes de produits :

- le pôle **Front Office**, regroupant les canaux de distribution Retail, Corporate et Direct,
- le pôle **Support Commercial** comprenant toutes les fonctions support aux canaux de distribution,
- le pôle **Development Office** englobant les départements Marketing et Souscription.

Cette organisation a vocation à :

- offrir un service client de proximité,
- développer notre potentiel de clients et optimiser nos partenariats,
- renforcer le télémarketing.

#### ■ Les nominations

La Direction Commerciale est confiée dans son intégralité à **Thierry Cousin**, jusqu'à présent Directeur des Risques Spéciaux. Celui-ci reste rattaché à Alexandre Coyas, Directeur Général.

**Emmanuelle Thiesson**, Directrice Commerciale du marché Voyages, prend la direction du pôle Support Commercial. Elle rapporte à M. Cousin.

#### ■ De nouveaux bureaux pour accompagner le développement de la Business Unit

Dans une perspective de proximité client et en réponse au développement de sa structure, MAPFRE ASISTENCIA a opté en septembre dernier pour un rapprochement de son siège au cœur de Lyon.

A partir d'avril 2015, ce sera au tour de son établissement secondaire, actuellement situé à Nanterre (92) de s'établir dans de nouveaux locaux, cette fois-ci au centre de Paris, au 31-33 rue de la Baume.

Le service de l'Assistance médicale Voyages de MAPFRE ASSISTANCE sera basé à Lyon, rejoignant ainsi les équipes de l'Assistance automobile de la marque MAPFRE WARRANTY et l'Assistance médicale de la marque InsureandGo.

**A propos de MAPFRE ASISTENCIA**

MAPFRE ASISTENCIA intervient dans les secteurs de l'automobile, l'assurance, la finance, le tourisme et l'affinitaire. La compagnie d'assurance est présente dans 43 pays sous ses 3 marques commerciales [MAPFRE ASSISTANCE](#), [MAPFRE WARRANTY](#) et [INSUREANDGO](#). Pour plus d'infos, veuillez consulter les sites internet :  
[www.mapfre-warranty.fr](http://www.mapfre-warranty.fr)  
[www.mapfre-assistance.fr](http://www.mapfre-assistance.fr)