

Hyundai choisit le Groupe IMA pour l'assistance de ses clients



- **Hyundai Motor France a sélectionné le Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance) comme assistant pour les véhicules livrés à partir du 1er janvier 2023.**

Le 21 mars 2023 - Hyundai et le Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance) annoncent une nouvelle collaboration concernant l'assistance routière des clients de Hyundai en France. Entièrement revue, l'offre d'assistance s'applique à toute la gamme.

Cette refonte de l'offre d'assistance des clients Hyundai en France témoigne de l'engagement de la marque à fournir le meilleur service, après l'achat d'un véhicule. Assurer une tranquillité d'esprit par un service transparent et réactif, c'est l'engagement d'IMA auprès des clients Hyundai.

Cette formule d'assistance « augmentée » s'incarne par de nouveaux services au bénéfice des clients. Un nouveau fait générateur est désormais comptabilisé pour déclencher l'assistance : l'arrivée du véhicule roulant en mode dégradé en concession. Autrement dit, l'assistance peut être déclenchée même dans le cas où le client amène directement son véhicule en concession suite à une anomalie sans obligation de

remorquage ni de dépannage. Autre nouveauté, il est désormais possible de faire rapatrier son véhicule, qu'il soit en France ou à l'étranger et de cumuler les services de l'assisteur (ex : retour en train et en taxi).

Ce dispositif met également en place pour les concessionnaires un portail « réparateurs » qui simplifie la communication à l'occasion d'une opération d'assistance. Il permet un suivi plus précis des véhicules immobilisés et donc une meilleure information des clients.

« La fidélité de nos clients s'améliore d'année en année et a dépassé pour la première fois en 2022 la moyenne du marché. Ceci est dû notamment à la fiabilité de nos voitures, au professionnalisme du réseau de distributeurs mais aussi à des services performants. Notre nouveau partenariat avec IMA s'inscrit dans cette logique d'amélioration de l'accompagnement des clients Hyundai. »

Jean François Taillefer, Directeur pièces et services de Hyundai Motor France

Le Groupe IMA est l'un des principaux assisteurs en Europe avec 1 personne assistée toutes les 7 secondes en 2022. Il se classe numéro 1 en France par nombre de contrats d'assurance automobile*. Il est également leader en matière d'assistance aux véhicules électriques avec 45 % du parc français**.

Au-delà de sa capacité à proposer un parcours client simple et efficace ainsi qu'un réseau interdisciplinaire de prestataires réactifs, le Groupe IMA est également reconnu pour son savoir-faire en matière d'outils et de parcours digitaux comme en témoigne le nouveau portail « réparateurs » développé pour Hyundai.

« Ce partenariat avec Hyundai est une grande fierté pour les équipes du Groupe IMA. Il vient conforter notre stratégie destinée à offrir au plus grand nombre de conducteurs une expérience d'assistance automobile de grande qualité prenant en compte les nouveaux besoins d'une mobilité éco-responsable. Nous aurons à cœur de mobiliser tout notre savoir-faire pour répondre aux attentes des clients français de Hyundai. »

David Pino, Président du Directoire du Groupe IMA

* Estimation basée sur le Top 20 des assureurs auto 2022 - Argus de l'Assurance du 06/05/2022

** Chiffres Groupe IMA - janvier 2023 - à partir du baromètre Avere France, janvier 2023

À propos de Hyundai Motor France

Filiale depuis le 3 janvier 2012, Hyundai Motor France a enregistré plus de 47 000 immatriculations en 2022 pour une part de marché supérieure à 3 %, devenant ainsi la troisième marque généraliste importée du marché français. La gamme Hyundai s'articule autour de 17 modèles et déclinaisons et sur l'offre de technologies électrifiées la plus large du marché : hybridation légère 48V, motorisations hybride et hybride rechargeable, 100 % électrique à batterie ou alimenté à l'hydrogène.

Hyundai en France, c'est aussi un important réseau de distribution de plus de 200 points de ventes et services répartis sur tout le territoire. Des équipes de professionnels, passionnés d'automobiles, qui ont compris que le plus important, c'est l'accueil et le service qu'ils doivent apporter à leurs clients. Hyundai Motor France compte aujourd'hui 130 employés et continue de développer sa structure.

Hyundai partage émotion et passion autour du sport

L'engagement dans le sport est inscrit dans l'ADN de Hyundai et en 2023 l'histoire continue avec des partenariats dans l'univers du running, un sport auquel se livre plus de 15 millions de Français au moins une fois par semaine.

Partenaire de longue date du sport et des sportifs, Hyundai mise sur la proximité avec les pratiquants, des plus occasionnels aux plus affutés, qu'ils soient ou non engagés dans des courses. À travers le programme « Run to progress » Hyundai les accompagne au quotidien pour leur bien-être ou dans leur préparation à l'approche d'une compétition, c'est le sens de l'engagement de Hyundai auprès des runners.

En 2023 Hyundai Motor France est le partenaire officiel d'une dizaine de grandes courses nationales et de plus d'une centaines d'épreuves locales via son réseau de distributeurs.

À propos du Groupe IMA

Le Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance) conçoit, assemble et met en œuvre des solutions d'assistance et des services adaptées à ses actionnaires* et clients. De l'assistance d'urgence à l'accompagnement au quotidien, le Groupe IMA propose une offre complète dans les domaines de la Mobilité (automobile, déplacement, voyage et de loisirs), de l'Habitat (travaux, télésurveillance, maison connectée), de la Santé Bien-vivre et du Juridique.

En 2021, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 872 millions d'euros pour un résultat net consolidé de 11,9 millions d'euros. Il est au service de plus de 45 millions de bénéficiaires et compte plus de 5 500 salariés.

*MACIF, MAIF, MATMUT, AMF, SMACL, MAPA, AGPM, MAE, Mutuelle des Motards, BPCE ASSURANCES IARD, GROUPE P&V, WAFA Assurance.

Pour plus d'informations : www.ima.eu