

# GUIDE DE L'ASSURANCE AUTO



1. Qui est Ineas ?
2. Pourquoi l'assurance auto Ineas est-elle compétitive ?
3. Les garanties du contrat d'Assurance Ineas
4. Comment souscrire un contrat d'assurance automobile Ineas ?
5. Modification d'un contrat auto Ineas
6. En cas de sinistre
7. Le Domaine Privé : votre espace personnel sécurisé
8. Ineas Mobile: des services mobiles exclusifs
9. Le Programme de Parrainage
10. Contacter Ineas

## 1. Qui est Ineas ?

Assureur 100% Online, 100% Low Cost, Ineas innove depuis 1997 dans le monde de l'assurance en Europe et vous propose des services en ligne pour gérer vos assurances sur internet en toute simplicité.

Ineas est la première compagnie d'assurance en ligne en Europe.

La souscription du contrat, la gestion, le suivi de votre dossier, se fait intégralement en ligne sur Internet avec Ineas.

Ineas privilégie l'interactivité qui vous assure qualité de service, réactivité et tarifs compétitifs. Ineas est plus rapide, plus efficace et moins cher !

Ineas, 1er Assureur en ligne en Europe, vous permet de disposer de services en ligne très pratiques tels que:

### ***La souscription du contrat en ligne , rapidement et simplement via Internet:***

Un devis immédiat, la possibilité de souscrire et de payer en ligne, des modalités de paiement facilité, notamment avec le paiement mensuel.

### ***Une gestion simple de votre contrat:***

L'accès permanent à vos documents d'assurance sur votre espace personnel sécurisé. La possibilité de modifier vous-même votre contrat Auto en ligne.

### ***Un suivi de la gestion des sinistres très pratique:***

Le suivi de sinistre par SMS et via Internet, la possibilité de communiquer avec son gestionnaire de sinistre directement par email, la déclaration de sinistre en ligne.

### ***Une assistance routière très efficace:***

En cas de panne ou d'Accident: assistance 24/24, 7j/7, en France ou à l'étranger. (un service opéré par Europ'Assistance)

### ***Questions commerciales, informations:***

#### Par Email ( formulaire de contact sur notre site):

Nos équipes répondent à vos emails en permanence, durant les jours ouvrés.

#### Par téléphone:

Grâce à notre service de rappel immédiat et gratuit disponible dans les heures ouvrées, vous êtes rappelé par un chargé de clientèle, immédiatement ou ultérieurement c'est vous qui choisissez.

## 2. Pourquoi l'assurance Auto Ineas est-elle compétitive?

### 1. Grâce à l'utilisation d'Internet

Ineas vous offre tous les outils pour gérer vous-même vos assurances en ligne. C'est autant de tâches administratives en moins pour Ineas et donc autant d'économies qui vous reviennent.

### 2. Grâce à la vente en direct

L'Assurance Auto distribuée sur le site d'Ineas est développée directement par International Insurance Corporation (IIC) NV, la compagnie d'assurance d'Ineas. De ce fait, vous évitez les marges des intermédiaires et vous achetez directement «du producteur au consommateur». C'est autant d'économies réalisées pour vous.

### 3. Grâce au respect des règles par nos assurés

Ineas propose des produits compétitifs et des tarifs avantageux et pour que cela continue ainsi, il est nécessaire que tous les assurés participants se conforment à certaines règles, par exemple l'utilisation de l'email en priorité pour communiquer.

### 4. Grâce à une communication interactive efficace

Les assurés Ineas s'engagent à communiquer par email principalement et à **privilégier la consultation de leurs informations en ligne** en priorité avant de questionner nos équipes. Le respect de cette règle simple permet de réduire les coûts administratifs, et les économies réalisées bénéficient en priorité aux assurés Ineas. Nous nous engageons à répondre aux emails très rapidement, du lundi au vendredi dans la journée.

### 5. Grâce à des procédures de détection de la fraude

Par ailleurs, **Ineas a développé au niveau européen des procédures anti-fraude à l'assurance très efficaces**. Notre objectif est d'éviter de faire supporter à l'ensemble de nos assurés le coût de pratiques frauduleuses de la part d'une minorité, que ce soit au moment de la souscription ou lors d'une déclaration de sinistre.

### 6. Grâce à notre politique de communication

Ineas a pour stratégie de limiter volontairement ses investissements en communication et en marketing. En effet, chez un assureur classique, ces coûts publicitaires sont répercutés dans le prix du produit, et donc finalement supportés par l'assuré. Ce n'est pas notre politique pour pouvoir conserver des tarifs attractifs. Nos clients proviennent en grande partie de notre programme de parrainage et du bouche à oreille.

### 7. Grâce à notre présence internationale

International Insurance Corporation (IIC) NV et Ineas sont présents dans 4 pays d'Europe (France, Allemagne, Pays Bas, Espagne) et cela nous permet de diminuer très fortement les coûts de développement informatique.



### 3. Les Formules d'Assurance Auto d'Ineas

Garanties	Formules d'assurance		
	Tiers	Tiers Étendu	Tous Risques
Responsabilité Civile			
Défense et recours			
Assistance France - Étranger 0 km			
Garantie du Conducteur jusqu'à 50 000 Eur			
Assistance psychologique en cas d'accident			
Bris de Glaces			
Vol, Incendie, Explosions			
Vol Effets et Accessoires jusqu'à 300 Eur			
Catastrophe naturelles, Catastrophes technologiques			
Actes de terrorisme			
Événements naturels			
Dommages Tous Accidents—Vandalisme			
<b>Options</b>			
Valeur majorée			
Extension Véhicule de remplacement			
Protection du Conducteur Etendue (jusqu'à 600 000 Eur)			
Accessoires - Effets personnels jusqu'à 1000 Eur			
Protection Juridique Auto			
Forfait –8000 km/an			
RC Remorque / Caravane + 750 Kg PTAC			

### Les avantages du contrat Ineas

- En formule Tous Risques, la **franchise Dommages au véhicule baisse de 20% par année** sans déclaration de sinistre,
- Une **Assistance France - Étranger, 24h/24, 7j/7, sans franchise kilométrique**, incluse dans toutes les formules,
- **L'absence de franchise Bris de Glaces pour les réparations de vitrages** effectuées dans le réseau Carglass ou France Pare-Brise (lorsque la garantie Bris de Glace est souscrite),
- Le **Remboursement en valeur à neuf les 2 premières années** qui suivent la première année de mise en circulation,
- Le **Service Sinistre Ineas Premium inclus**: véhicule de remplacement, nettoyage du véhicule, garantie de la réparation, démarrage des travaux sous 48 heures, contrôles de sécurité.
- **Un large réseau de garages agréés avec prise en charge directe au garage**,
- **L'Apprentissage anticipé de la conduite possible, sans surprime**,
- Une **Garantie des dommages corporels du conducteur** jusqu'à 50 000 EUR incluse dans toutes les formules, et pouvant aller jusqu'à 600 000 EUR avec l'option Protection du Conducteur Etendue.
- Une **Assistance Psychologique** en cas d'accident.



### 4. Ineas: Comment souscrire ?

**Etape 1** Vous obtenez en ligne votre tarif personnalisé. C'est gratuit et immédiat.

**Etape 2** Vous souscrivez en ligne sur le site d'Ineas en indiquant la date de prise d'effet souhaitée et les caractéristiques du véhicule.

### Que se passe t-il après la souscription en ligne ?

#### Attestation d'assurance

Immédiatement après votre souscription, vous pouvez imprimer votre attestation d'assurance provisoire.

#### Les documents à renvoyer pour recevoir votre carte verte définitive

- Une copie de la carte grise définitive du véhicule,
- Un relevé d'information couvrant la période des 36 derniers mois pour chacun des conducteurs désignés au contrat,
- Une autorisation de prélèvement remplie et signée.

#### Vos documents d'assurance

Vous recevez par courrier un certificat d'assurance temporaire et par email l'ensemble de vos documents d'assurance:

- Votre attestation d'assurance
- Vos conditions particulières
- Votre échéancier de paiement
- Une autorisation de prélèvement

### Que se passe t-il en cas de sinistre ?

#### Vous avez besoin d'une Assistance Routière immédiate (panne, accident) ?

Appelez Ineas Assistance, 24h/24, 7j/7 au 01 41 85 90 15 depuis la France, ou 00 33 1 41 85 90 15 depuis l'étranger.

Ineas Assistance est un service géré par Europ Assistance



#### Vous avez un sinistre ?

1. Déclarez le sinistre en ligne sur le site d'Ineas,
2. Choisissez votre garage agréé pour les réparations,
3. Nous mandats immédiatement un expert,
4. Nous transmettons un accord de prise en charge des frais directement au garage.

#### Vous avez simplement un Bris de Glace ?

1. Rendez vous dans un Centre Carglass ou France Pare –Brise avec votre Carte Verte.
2. Pour connaître le Centre Carglass proche de chez vous: 0 800 77 24 24  
Pour connaître le Centre France Pare-Brise proche de chez vous: 0800 400 200

## 5. Modification d'un contrat Auto Ineas

Connectez vous dans votre  
Domaine Privé,  
cliquez sur « Contrats »,  
« Modifier le contrat »

Contrat	Objets assurés
Contrat N° 6270 038 Garanties du contrat: Tous Risques Prise d'effet: 12/05/2006 Date de fin: 12/05/2008	CITROEN, C3 Pluriel, 1.4 HDi 70 Graphit (2006) Souscripteur Dupont Bernard 18/09/1970 Téléphone: 04505050 1er conducteur Dupont Bernard 18/09/1970 2nd conducteur Jean Durand 12/03/1970
<a href="#">Voir les documents du contrat</a> <a href="#">Modifier contrat</a>	

### Modification avec avenant au contrat:

- Changement de véhicule
- Changement d'adresse
- Changement de garantie ou ajout/suppression d'une option
- Ajout/suppression d'un conducteur additionnel,
- Modification de la périodicité de paiement

### Changement mineur non tarifant:

- Modification des données personnelles: eMail, téléphone, correction d'adresse
- Modification des coordonnées bancaires

## Que se passe t-il après la modification en ligne ?

### Les changements mineurs non tarifants sont automatiquement pris en compte

En cas de changement des coordonnées bancaires, l'envoi d'un nouveau RIB et d'une autorisation de prélèvement signée est nécessaire.

### Les modifications avec avenant au contrat sont validées par notre Service Clientèle dans les 48 heures:

- Vous êtes informés par eMail dès l'approbation,
- Vos documents d'assurance sont disponibles dans votre Domaine Privé,
- Les modifications prennent effet dès le retour des documents demandés.

### Pour finaliser votre avenant, vous devez nous renvoyer:

- Pour un changement de véhicule, une copie de la Carte Grise
- Pour un ajout de conducteur, un relevé d'information couvrant les 24 derniers mois et datant de moins d'un mois.



### Bon à savoir ! Des frais réduits si vous faites vous-même la modification en ligne:

Les modifications réalisées vous-même depuis votre Domaine Privé sont facturées 7 euros seulement. Si les modifications sont réalisées par notre service Clientèle, le coût de l'opération est de 12 euros.

## 6. En cas de sinistre

### **Vous avez besoin d'une assistance routière immédiate ( panne, accident)?**

Appelez **Ineas Assistance 24h/24, 7j/7** au **01 41 85 90 15**, depuis la France  
Ou le 00 33 1 41 85 90 15 depuis l'étranger

Ineas Assistance est un service géré par Europ Assistance



### **Vous avez un sinistre?**

1. Déclarez le sinistre en ligne sur le site d'Ineas,
2. Choisissez votre garage agréé pour les réparations,
3. Nous mandats immédiatement un expert,
4. Nous transmettons un accord de prise en charge des frais directement au garage.

### **Vous avez simplement un Bris de Glace?**

1. Rendez vous dans un Centre Carglass ou France Pare –Brise avec votre Carte Verte.
2. Pour connaître le Centre Carglass proche de chez vous: 0 800 77 24 24  
Pour connaître le Centre France Pare-Brise proche de chez vous: 0800 400 200

### **Information / Suivi de Sinistre**

- Suivi du traitement de votre sinistre en temps réel via votre Domaine Privé.  
A chaque étape, vous êtes informé en temps réel de l'évolution de votre dossier, un email et un SMS vous sont envoyés. Cela permet d'accélérer la gestion de votre dossier.

- Une question? Vous bénéficiez d'un dialogue direct et permanent avec votre gestionnaire sinistre.

### **Bon à savoir !**

*Ineas donne la priorité à un traitement rapide et efficace du sinistre :*

*Si vous cherchez des informations sur votre dossier de sinistre, rendez-vous dans votre Domaine Privé, cliquez sur « Sinistres », vous aurez en temps réel les dernières évolutions sur la gestion de votre dossier.*

## 7. Le Domaine Privé : votre espace personnel sécurisé

Ineas met à votre disposition un Domaine Privé sécurisé, votre espace personnel de gestion de vos assurances.

Le Domaine Privé vous permet de gérer vos assurances Ineas en ligne, d'accéder à vos documents d'assurance, de suivre l'avancement du règlement de vos sinistres en ligne depuis chez vous ou depuis votre bureau.

### **Grâce à votre Domaine Privé, vous pouvez :**

- Sauvegarder vos devis d'assurance,
- Enregistrer une proposition d'assurance et ainsi garantir le tarif pendant 30 jours,
- Retrouver en ligne vos documents d'assurance à jour,
- Modifier en ligne votre contrat d'assurance automobile,
- Consulter le suivi de vos dossiers de sinistre
- Communiquer avec votre gestionnaire de sinistre.

### **La confidentialité des données personnelles :**

- Vos informations personnelles sont protégées et nous nous engageons à respecter votre vie privée.
- Vous pouvez modifier à tout moment vos préférences de contact dans votre Domaine Privé.



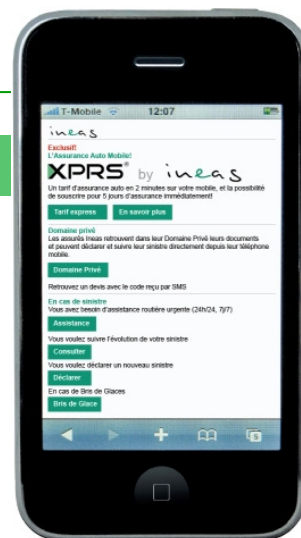
### **Bon à savoir :**

*En cas d'oubli de votre mot de passe, il vous suffit d'utiliser notre outil en ligne qui vous transmet instantanément un mot de passe par Email.*

### 8. Ineas Mobile: des services exclusifs

Avec Ineas, vous bénéficiez de services exclusifs sur votre téléphone mobile.

Ineas a été l'un des pionniers de l'assurance sur Internet en Europe. Fort de cette expérience de plus de 10 ans, Ineas met maintenant son avance technologique au service de ses assurés et progresse dans le domaine des services mobiles.



#### Grâce à Ineas Mobile, vous pouvez :



- Calculer un devis d'assurance pour une année,
- Vous assurer depuis votre téléphone pour 5 jours, lorsque vous achetez un véhicule et souhaitez le rapatrier,
- Trouver à tout moment les informations en cas de besoin d'assistance routière urgente,
- Retrouver sur votre mobile vos documents d'assurance à jour,
- Déclarer un sinistre, communiquer avec votre gestionnaire
- Suivre en temps réel l'évolution de votre sinistre, depuis votre mobile.

Testez moi !

#### Innovation: le flashcode « Assistance routière »

Désormais, les contrats souscrits à partir de février 2009 reçoivent pour fixer leur certificat d'assurance vert sur le pare-brise un autocollant qui intègre un **flashcode**.



Le flashcode est un code barre qui est lu par l'appareil photo de votre mobile et vous connecte directement à la page des informations relatives à l'assistance routière.

#### **Comment marche le flashcode ?**

1. Envoyer le mot « **flashcode** » au **30130** pour recevoir le lien et télécharger sur votre mobile le lecteur de flashcode,
2. Ouvrez l'application flashcode et photographiez le flashcode, vous allez être dirigé vers le site Ineas Mobile automatiquement.



**Pour se connecter sur Ineas Mobile:**

**<http://www.ineas.fr/m>**

Les téléphones munis d'un navigateur Internet peuvent naviguer sur une version étendue d'Ineas Mobile, les téléphones munis d'un navigateur Wap sont automatiquement redirigés vers une version Wap allégée du site Ineas mobile.

## 9. Le programme de parrainage



**Parrainer c'est 20 euros pour vous et 15 euros pour vos amis!**

### **Parrainage Ineas : Tout le monde y gagne !**

En recommandant Ineas à votre entourage, vous gagnez un bon d'achat d'une valeur de 20 euros à valoir sur le site fnac.com (livres, CD, dvd, spectacle, téléphonie, audio, vidéo), et vos filleuls gagnent également un bon d'achat d'une valeur de 15 euros !

### **Comment faire ?**

Pour faire découvrir Ineas, c'est très simple, il suffit de transmettre à votre entourage l'email de parrainage qui vous a été transmis lors de votre souscription :

Si les personnes s'assurent en utilisant le lien contenu dans cet email, vous recevrez un bon fnac.com d'une valeur de 20 euros pour toute souscription d'une assurance Auto Ineas dans les 4 mois.

Etape 1: Vous transmettez l'email de parrainage à votre entourage.

Etape 2: Votre filleul souscrit **en utilisant le lien contenu dans l'email**.

Etape 3: Dès que l'un de vos filleuls devient client, vous recevez un email avec votre bon cadeau d'une valeur de 20 euros à valoir sur le site fnac.com. Votre filleul reçoit également un bon d'achat fnac.com d'une valeur de 15 euros.

### **Vos questions les plus fréquentes ?**

- Puis-je recommander plusieurs personnes ?

En effet, vous pouvez recommander autant de personnes que vous le souhaitez. Toutes les personnes que vous aurez recommandées, recevront également un bon fnac.com d'une valeur de 15 euros.

- Comment utiliser mon bon d'achat ?

C'est très simple, il vous suffit de vous rendre sur le site de la Fnac, d'effectuer vos achats et d'utiliser votre code bon d'achat au moment du paiement.

### **Bon à savoir !**

*Afin d'optimiser vos parrainages, il vous suffit de transmettre l'email de parrainage à votre carnet d'adresse, ou même publier le lien sur un forum ou sur un blog.  
Vous cumulez ainsi des bons d'achats de 20 euros et vos filleuls, en plus d'une assurance performante au meilleur prix, gagnent un bon d'achat de 15 euros.*



## 10. Contactez Ineas

Ineas est un assureur sur Internet, aussi pour questionner notre Service Clientèle, **veuillez utiliser en priorité l'eMail**. Vous obtiendrez ainsi une réponse écrite et rapide à vos demandes.

Durant les heures ouvrées, notre Service Clientèle répond en permanence à vos emails, ainsi vous obtenez très rapidement une réponse écrite à vos questions.

- eMail: ( formulaire de contact sur notre site)  
Format pièce jointe acceptée: format word (.doc), pdf, jpg, tif  
*Bon à savoir*: les documents envoyés par eMail sont traités en priorité.
- Rappel gratuit:  
Un conseiller Ineas vous rappelle immédiatement et gratuitement, sur votre téléphone fixe ou mobile!
- Adresse postale: Ineas, Park Nord, 74 370 Metz-Tessy

### **Une réclamation ? Ecrivez à l'adresse eMail: [qualite@ineas.fr](mailto:qualite@ineas.fr)**

En cas de réclamation, une voie d'accès privilégiée vous est réservée et une réponse rapide vous est garantie.  
Adressez un eMail à [qualite@ineas.fr](mailto:qualite@ineas.fr), en décrivant précisément votre question afin que notre Service Réclamation puisse traiter immédiatement et au mieux votre demande.

### **Règles à respecter avant de contacter Ineas:**

- 1- Avant de contacter Ineas, rendez-vous dans votre Domaine Privé et consultez les informations relatives à votre contrat.  
*Votre espace personnel sécurisé est régulièrement mis à jour.*
- 2- Pour toute demande, munissez-vous de votre numéro de police.