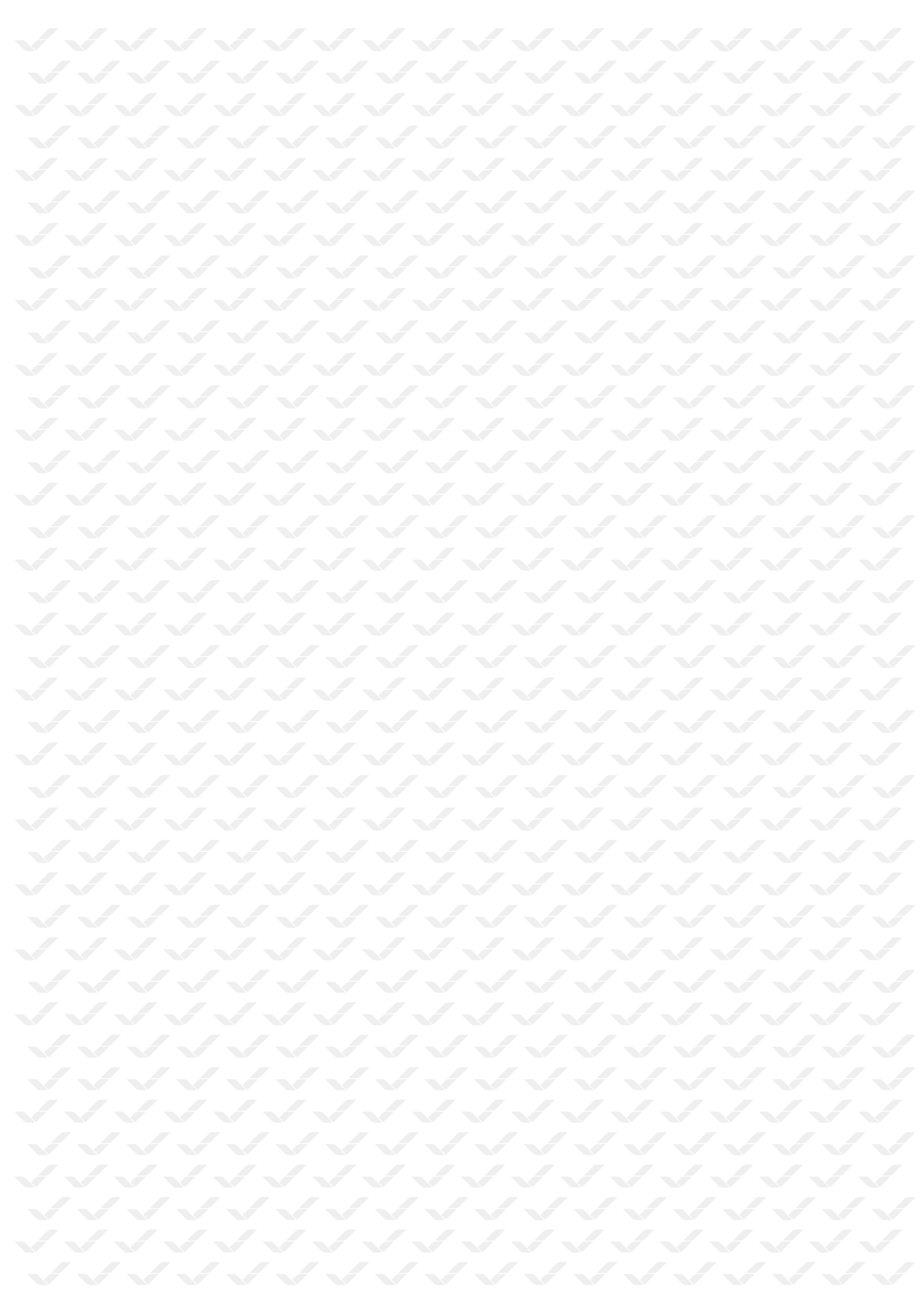




Spécialistes des réclamations de marchandises transportées



Faire des réclamations un atout compétitif

L'équipe de Collyers se spécialise dans la gestion des réclamations et des risques, relatifs au transport de marchandises et à la responsabilité du transporteur mais également dans l'expertise et l'évaluation des sinistres. Nous apportons des solutions rentables, issues de notre expertise et de notre expérience; chacune d'elles étant spécialement adaptée à l'industrie mondiale du transport de marchandises.



“Cette relation nous a été extrêmement bénéfique”

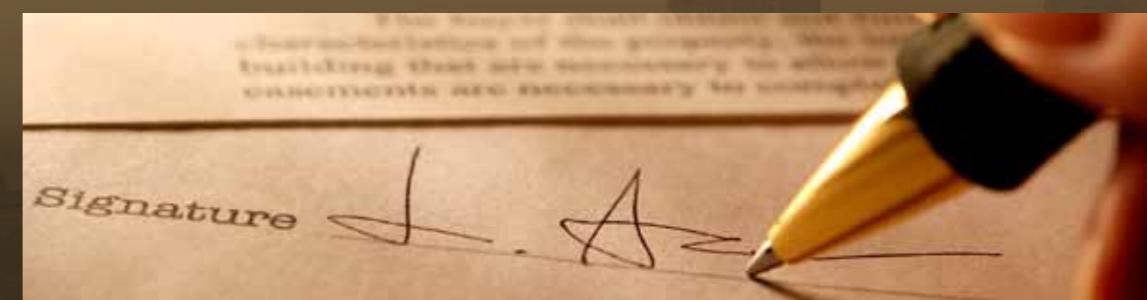
“Il faut dire que cette relation nous a été extrêmement bénéfique. Le service des réclamations qui est fourni par les assureurs est un domaine assez critique et qui malheureusement, est souvent conflictuel. Mais au cours des années, la rapidité du service et du conseil que vous apportez, a été incroyablement efficace et nous a permis, sans l'ombre d'un doute, d'obtenir le renouvellement de nos polices. Malheureusement, ce type de service et d'expertise est devenu rare de nos jours.”

Directeur Divisionnaire

 Collyers

Gagner sans peine

Les sinistres ne sont pas populaires mais une gestion professionnelle et réussie est essentielle au bien-être de votre entreprise.



Des sinistres mal gérés peuvent:

- ▶ Vous coûter plus que du temps et de l'argent, en s'aggravant considérablement, bien au-delà de leurs justes valeurs
- ▶ Vous détourner des activités-clés de votre entreprise
- ▶ Porter préjudice à d'importantes relations d'affaires

Notre objectif n'est pas simplement de vous faire économiser du temps, de l'argent et des problèmes mais de changer ce qui peut s'avérer être une expérience très négative pour toutes les parties impliquées en une expérience extrêmement positive.

C'est pourquoi nos clients – des assureurs aux courtiers en responsabilités, des opérateurs de logistique aux propriétaires de marchandises - ne nous confient pas seulement leurs affaires... Ils nous accordent leur confiance.

Ces chiffres démontrent une aptitude certaine à la gestion des sinistres:

- ▶ Nous avons géré avec succès plus de 250,000 sinistres
- ▶ Nous possédons des autorités de règlement, déléguées par nos clients, allant jusqu'à €250,000
- ▶ Nos experts en réclamation ont chacun, en moyenne, presque 30 ans d'expérience



“Inestimables dans la réduction du coût des réclamations et pour retenir les clients “

“Les membres de Collyers s'occupent de la gestion de nos réclamations et apportent les services de support nécessaires à notre entreprise depuis plus de 20 ans. Leur expertise technique, leur professionnalisme et leur sensibilité commerciale se sont révélés inestimables dans la réduction du coût des réclamations et pour retenir les clients. Je n'ai aucune hésitation à les recommander.”

Directeur



Notre service, votre succès



John Bigwood, CEO

Le fait est que, quels que soient la compétence et l'efficacité de vos activités, l'erreur humaine, les accidents et la malice pure et simple, font que les risques et les sinistres ne pourront jamais être éliminés totalement.

Nous œuvrons à réduire vos pertes et perturbations mais aussi à maximiser vos opportunités à retenir et faire croître votre clientèle/vos associations. Afin de parvenir, en votre nom, à cet objectif, nous nous engageons à:

- ▶ Conserver une connaissance de pointe sans égale de l'industrie, dans toutes ses dimensions, par le biais d'un développement et d'une formation continus
- ▶ Apporter des solutions qui réduisent les perturbations et le stress tout en améliorant votre expérience des situations de pertes
- ▶ Continuer à transformer le milieu relatif à la gestion des risques et des sinistres au travers de l'innovation et de l'amélioration des services
- ▶ Fournir un service hautement personnel qui met en valeur vos relations d'affaires
- ▶ Adapter nos solutions afin de répondre à vos besoins, et, finalement
- ▶ Vous faire économiser de l'argent, du temps et des problèmes

Conçu pour apporter des résultats... 24 heures sur 24, dans le monde entier



Ian McLelland, MD

- ▶ Nos cinq bureaux régionaux répartis dans tout le pays répondent rapidement et aisément à n'importe laquelle de vos exigences au sein du Royaume-Uni.
- ▶ Un réseau planétaire d'agents de confiance, des experts aux avocats, apportent leur service et leur soutien sur chaque continent
- ▶ Nos bureaux sont ouverts de 7 heures du matin à 7 heures du soir; notre équipe est d'astreinte 24 sur 24, 7 jours sur 7 et nous avons un service d'assistance téléphonique disponible de façon continue
- ▶ Des services en ligne vous permettent de commencer ou de consulter une réclamation à tout moment, à partir de n'importe quel navigateur web

“Une réduction significative de notre degré d'exposition aux réclamations”

“Leur connaissance et professionnalisme ont été évidents à tout moment et ont contribué, de manière considérable, à une réduction significative de notre degré d'exposition aux réclamations.

Nos relations avec eux, aussi bien à un niveau personnel que du point de vue de la compagnie, sont conduites de la façon la plus amicale. Nous portons en estime leur sensibilité commerciale lorsqu'ils traitent avec nos clients ainsi que les conseils qu'ils dispensent sans compter et qui vont bien au-delà de la norme.”

Chef de Transport



Des solutions flexibles et versatiles qui fonctionnent selon les besoins de votre entreprise

Votre organisation est unique et par conséquent, nous ne travaillons pas avec vous sur un modèle préétabli mais nous nous adaptons à la mesure de vos besoins. Vous pouvez choisir une solution complète, de bout-en-bout, ou simplement sélectionner les services qui satisfont le mieux à vos exigences.



Traitement et gestion des sinistres pour mettre un terme à la confusion

Nous proposons un modèle complet de solutions relatives aux réclamations qui va de la simple gestion des réclamations (à la fois assurées et non assurées) en passant par la formule du cabinet-conseils, aux audits de performance.

Notre but est de vous apporter une totale flexibilité, efficacité et rentabilité tout en vous évitant les pertes de temps et les problèmes. Donc que vous préfériez nous impartir les procédures de gestion de vos réclamations et de vos recours, ou que vous ayez besoin de support au sein-même de votre compagnie afin de traiter vos sinistres, ou encore si vous désirez simplement vérifier la performance de la compagnie qui s'occupe actuellement de gérer vos sinistres, nous pouvons vous aider, par le biais de notre service d'Audit gratuit.

Une Gestion des Risques qui réduit vos risques opérationnels

Notre expérience de centaines de milliers de sinistres dans ce domaine nous place en parfaite position pour réaliser des révisions de type “bilans de santé” opérationnels. Nous pouvons identifier votre degré de risque face aux pertes de marchandises transportées, identifier les bonnes ou mauvaises pratiques et aider à éliminer les problèmes par la mise en application de meilleures méthodes de travail.

Ces révisions de la gestion du risque sont entièrement indépendantes des termes et conditions relatifs à toute police d'assurance. Cependant, des procédures opérationnelles inadéquates augmentent le risque de sinistres, réduisent le niveau de motivation des employés ainsi que les profits.

Nous pouvons analyser vos procédures et votre performance, mettre en place et mesurer des objectifs, résoudre des difficultés avec les contractants, vous aider à planifier les changements afin de réduire votre vulnérabilité et vous permettre de changer les améliorations apportées au service en atout compétitif.

“Ponctuels et Professionnels”

“Nous employons les services de Collyers depuis plus de 15 ans. Au cours de notre relation professionnelle de longue date, ils ont systématiquement fourni un niveau de service excellent. Ils sont ponctuels et professionnels et ils continuent à nous aider dans la réduction des coûts de nos réclamations”

Chef des Sinistres

Gestion de Sinistres et Expertises là où vous les demandez

Nous bénéficions d'une position idéale pour entreprendre en votre nom n'importe quel genre d'expertise sur le terrain, de gestion des risques ou des sinistres, ayant un rapport au transport maritime, terrestre et aérien; quel que soit l'endroit dans le Royaume-Uni, l'Irlande et au-delà.

Pour votre tranquillité d'esprit, les membres de notre équipe sont efficaces, expérimentés et extrêmement compétents. Parmi eux, nous comptons des membres du Fellows of the Chartered Institute of Loss Adjusters (Membres de l'Institut Agréé d'Experts en Sinistres) et de la British Association of Cargo Surveyors (Association Britannique en Experts de Marchandises Transportées).

Une grande variété de clients nous font confiance au sein du Royaume-Uni comme à l'étranger. Parmi eux, nous retrouvons les principaux assureurs et courtiers en marchandises transportées, en fret aérien et maritime, les transporteurs et transitaires routiers, ainsi que les opérateurs/fournisseurs de logistique ici et en Europe Continentale.



“Collyers sert nos meilleurs intérêts”

“Je suis très fier que notre compagnie se soit associée avec Collyers qui sert nos meilleurs intérêts et gère nos affaires avec le plus grand professionnalisme. Nous sommes plus particulièrement impressionnés par la qualité de tous leurs employés qui sont tous des experts dans leur domaine et sont toujours prêts à offrir les meilleurs conseils et solutions.”

Chef des Sinistres



Formation et support car prévenir vaut mieux que guérir

La plupart des réclamations concernant le transport de marchandises sont le résultat de:

- ▶ Négligence
- ▶ La faute d'un employé
- ▶ Une attention inadéquate aux circonstances et au détail
- ▶ Des documents incorrectement remplis au moment de la levée, de l'échange ou de la livraison

Vous pouvez réduire ces risques et nous pouvons aider, au travers de programmes de formation et de promotion de la sensibilisation à ces problèmes. Notre support passe par des notes d'information, de courts séminaires ainsi que d'un service d'assistance téléphonique gratuite et l'accès à nos experts en réclamations.

Nos programmes de formation, ateliers et séminaires peuvent avoir lieu dans vos bureaux ou dans les nôtres, selon l'endroit qui est le mieux adapté à vos activités. De plus, vous trouverez une section de “ressources” en ligne, détaillée et gratuite, sur notre site web: www.collyers.com.

Les avantages de ce service sont clairs: notre expertise incontestable apporte rentabilité, améliore la qualité de votre service et renforce vos relations d'affaires.



Du passé au présent

Le nom Collyers vient de John Sidney Collyer qui créa la firme en 1939. La compagnie travaillait essentiellement pour le marché d'assurances de Lloyds où John se distingua par son engagement personnel et son efficacité. Depuis ce jour, nous avons centré nos capacités sur le domaine du transport de marchandises et de la responsabilité du transporteur, et avons continué à nous construire sur la base de sa philosophie originale des affaires où la mise en valeur est placée sur le client et sur les plus grands critères déontologiques.

Comment pouvons-nous vous aider?

Pour consulter nos experts gratuitement et sans engagement:

Appelez: +44 (0)844 801 7100

e-mail: enquiries@collyers.com

Ou visitez: collyers.com

