

IMA Italia Assistance celebra i 40 anni del Gruppo Inter Mutuelles Assistance

Soluzioni competitive, innovative e differenziate sono la chiave del successo di questa azienda specializzata nell'assistenza che ha saputo superare il momento di difficoltà globale.

Milano, 17 dicembre 2021 – Il Gruppo francese Inter Mutuelles Assistance, casa madre di IMA Italia Assistance, festeggia i suoi primi 40 anni di attività. Il Gruppo fondato nel 1981 per volere delle principali mutue francesi, è diventato negli anni un punto di riferimento per l'intero settore delle società di assistenza in Europa. Ad oggi, è l'unica realtà del settore non vincolata e non dipendente da un unico player assicurativo internazionale.

Il quarantesimo anniversario coincide con una fase in cui il Gruppo ha dovuto dimostrare la sua capacità di adattamento organizzativo e di gestione delle risorse umane. Fin dai primi *lockdown* per Covid, in Italia e in Francia, l'azienda ha implementato il telelavoro a tempo di record: in sole 3 settimane l'80% della forza lavoro ha potuto lavorare da casa. Sono stati inoltre attivati numerosi servizi di supporto per il benessere psicofisico dei dipendenti in tutta Europa.

Nonostante l'emergenza sanitaria e le sue conseguenze sull'economia globale, nell'ultimo decennio, il Gruppo IMA è passato da 444 milioni di euro di fatturato nel 2011 fino a 880 milioni di fatturato previsto per l'esercizio 2021, raddoppiando l'organico fino agli attuali 5.000 dipendenti.

Il tutto grazie ad investimenti importanti in innovazione di prodotto e nuove tecnologie.

La filiale italiana ha complessivamente registrato **56 milioni di euro di fatturato consolidato nel 2020**, con una previsione di 63 milioni per il 2021. Ha gestito **286.000 dossier** nel 2020 e conta di arrivare a 345.000 entro fine 2021. Di particolare rilievo anche l'attività del call center sinistri che nel 2020 ha gestito 84.000 chiamate e 67.000 dossier, per un totale di 14.000 sinistri.

Il futuro di IMA passa da IMAI@b, incubatore di idee e progetti con l'obiettivo di guidare il Gruppo in un processo di innovazione continua. L'obiettivo è la creazione di nuovi servizi integrati nei mondi digitali di azionisti e partner, per offrire una *customer experience* evoluta.

La piattaforma IMAI@b è focalizzata sullo sviluppo di nuove API e partnership con promettenti start-up. Ad esempio il Gruppo IMA ha sviluppato il concetto di *open innovation* integrando nei suoi sistemi informatici *What3words*, un innovativo sistema di geolocalizzazione, oppure, più di recente, collaborando con *Carbooker* per offrire auto sostitutive e a noleggio in modo sempre più smart e sostenibile.

Il Gruppo sta inoltre investendo fortemente nelle nuove tecnologie (Intelligenza Artificiale, Voice Bot, blockchain, Internet of Things), ponendo sempre maggiore attenzione alla salvaguardia dell'ambiente e al benessere dei dipendenti con azioni mirate a migliorare l'equilibrio tra lavoro e vita privata.

Il Gruppo IMA sta lavorando anche al nuovo piano strategico 2022-2025 che prevede un focus importante sulla trasformazione digitale e una rilevanza crescente alla sostenibilità sociale e ambientale.

Elisa Forlani, Direttore Generale di IMA Italia Assistance, commenta: *“Siamo orgogliosi di far parte di un gruppo così importante e competitivo che negli ultimi anni ha investito molto in innovazione e nuove tecnologie con obiettivi di crescita e sviluppo molto ambiziosi, sia per il mercato italiano che per quello internazionale. Il tutto senza tralasciare il contatto umano necessario a supportare gli assicurati in difficoltà e garantendo un elevato standard qualitativo”* e aggiunge: *“Le nostre nuove strategie di marketing e commerciali beneficiando della forza innovativa del Gruppo prevedono l’implementazione delle best practice internazionali al fine di realizzare nuovi prodotti capaci di intercettare le specifiche esigenze del mercato italiano”*.

IMA Italia Assistance

È la filiale italiana del Gruppo francese Inter Mutuelles Assistance, nato nel 1981 come emanazione di 12 grandi mutue francesi.

Il **Gruppo IMA**, con un fatturato globale di 774 milioni di euro (dato 2020) e circa 3 milioni di dossier gestiti, è presente in tutti i principali Paesi del mondo con 11 filiali e 55.000 tra collaboratori e fornitori. Conta 5.000 dipendenti e oltre 45 milioni di beneficiari.

IMA Italia Assistance è una realtà consolidata con 30 anni di storia che offre servizi innovativi di soccorso stradale, assistenza medica, polizze viaggi, gestione sinistri, assistenza all’abitazione, mobilità internazionale e servizi creati ad hoc sulle necessità dei clienti. Dispone di una centrale operativa h24, 7 giorni su 7, per gestire urgenze e fornire assistenza in tutto il mondo.

Per ulteriori informazioni su IMA Italia Assistance

Ufficio Stampa IMA Italia Assistance

ROCK communications www.rock-communications.it

Silvia Cagnoni

e-mail: silvia.cagnoni@rock-communications.it

Mob. 339 2637551