Africa First Assist

AFRICA
First Assist

Votre partenaire de confiance pour une assistance sans frontières en Afrique et dans le monde

Qui sommes-nous ?

Africa First Assist, leader panafricain de l'assistance, propose une couverture complète dans les domaines suivants :
Santé, Automobile, Domicile, Décès, et Voyage.

Forte de plus de **45 ans** d'expérience, Africa First Assist s'engage à fournir des solutions d'assistance à travers **21 pays africains**, soutenant des **millions de bénéficiaires** à chaque instant.

Avec une équipe de **350 collaborateurs** et un réseau mondial de **460 000 prestataires**, nous sommes disponibles **24H/7J** pour répondre rapidement à vos besoins. Notre engagement envers l'excellence est reconnu à travers nos certifications **ISO 9001 V2015 et SERVICERT**, gages d'un service de qualité.

À VOTRE SERVICE

1981
ISAAF Mondial Assistance est créée sous forme de joint venture entre Mondial Assistance et des compagnies d'assurances marocaines

1997
Le Groupe SAHAM acquiert la majorité des actions de la compagnie d'assistance

1999
Obtention de la certification ISO 9001

2004
Le groupe SAHAM acquiert 20% de ISAAF Mondial Assistance

2008
ISAAF devient la 1ère compagnie d'assistance au Maroc

2009
Début des activités à l'international, avec l'acquisition de DZ Assistance en Algérie

2012
ISAAF lance ses activités d'assistance dans 12 pays en Afrique subsaharienne, et initie la micro-assistance au Maroc

Qui sommes-nous ?

Africa First Assist en chiffres (2024)

350
collaborateurs

8 Millions
de bénéficiaires au Maroc

+300 000
dossiers traités par an

+1 200 000
d'appels reçus

+1 400
prestataires au Maroc

+460 000
prestataires à l'international

3 000
points de vente actifs (banques, agents, courtiers,...)

19
nationalités

402 M MAD
Soit 37,20 M €
de primes émises

21
pays

DEPUIS 1981

2013
ISAAF lance le premier SAMU en partenariat public privé au Maroc

2014
ISAAF Assistance devient SAHAM Assistance

2015
SAHAM Assistance devient le premier assisteur automobile du continent

2016
Lancement de l'assistance automobile au Rwanda

2017
Renforcement du leadership au Maroc et en Afrique

2019
SAHAM Assistance obtient le prix de l'innovation de l'African Insurance Organisation

2021
SAHAM Assistance devient Africa First Assist

2024
Africa First Assist certifié Top employeur au Maroc

NOS ACTIVITÉS

Pour répondre précisément à vos besoins, nous créons des solutions personnalisées et sur mesure, parfaitement adaptées à vos attentes.

ASSISTANCE VOYAGE

VOYAGEZ EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Grâce à un réseau de plus de **460 000 prestataires dans le monde** et à son partenariat avec **Allianz Partners**, Africa First Assist offre à ses assurés une couverture d'assistance complète valable dans le monde entier.

Avec nos partenaires nous concevons sur mesure des produits d'assistance voyage adaptés aux besoins de leurs clients : Voyage Europe, Voyage Afrique, Voyage Monde, Voyage Haj-Omra vers l'Arabie Saoudite.

Les produits Voyage de Africa First Assist sont acceptés par les consulats exigeant une attestation de couverture des frais médicaux pour la délivrance d'un visa.

Services et prestations proposés :

- Assistance médicale d'urgence à l'étranger
- Assistance au véhicule à l'étranger
- Assistance en cas de décès
- Assistance en cas de perte ou de vol de bagages
- Annulation de voyage
- Assistance en cas de retard ou d'annulation de vol
- Assistance juridique

ASSISTANCE AU VÉHICULE

ASSISTANCE AUTOMOBILE SANS STRESS

Parce qu'un **accident** de la circulation ou une **panne** est toujours problématique, Africa First Assist propose une **large gamme de prestations d'assistance aux véhicules** dans le pays de résidence ou à l'étranger pour assurer une mobilité complète de ses assurés et de leurs passagers.

Ces prestations peuvent être octroyées aux particuliers comme aux flottes, et concerner tous les usages (véhicules de tourisme, utilitaires, poids lourds...)

Différentes formules d'assistance peuvent être conçues avec nos partenaires en inclusion ou en vente directe.

Services et prestations proposés :

- Aide à l'établissement du constat amiable en cas d'accident
- Réparation et dépannage sur place
- Remorquage
- Retour des passagers à leur domicile ou à leur destination finale
- Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

ASSISTANCE MÉDICALE

PARCE QUE LA SANTÉ DE NOS ASSURÉS EST PRÉCIEUSE,
ELLE MÉRITE LA MEILLEURE DES COUVERTURES

L'assistance médicale proposée par Africa First Assist assure une **prise en charge complète pour toute urgence médicale ou en cas d'hospitalisation programmée,** à partir de la survenance du sinistre jusqu'au retour de l'assuré à son domicile.

Nous assurons une **assistance 7J/7** et **24H/24** et un **accompagnement personnalisé** par nos équipes de chargés d'assistance, de **médecins régulateurs** et par des professionnels de santé dûment sélectionnés.

Cette assistance médicale est disponible dans le pays de résidence et à l'étranger (notamment pour les **évacuations sanitaires**).

Services et prestations proposés :

- Transport sanitaire dans le pays de résidence et à l'étranger
- Frais médicaux d'urgence à l'étranger
- Avance de frais médicaux dans le pays de résidence
- Conseils et accompagnement personnalisés
- Visite médicale à domicile
- Autres prestations médicales adaptées à vos besoins

Evacuation sanitaire à l'étranger (EVASAN)

- Organisation de l'évacuation vers l'étranger ou du rapatriement vers un autre pays.
- Prise en charge des frais connexes liés à l'évacuation (frais de séjour, transport sur place, accompagnateur ...)
- Couverture géographique : Monde entier

ASSISTANCE FUNÉRAIRE

NOUS ACCOMPAGNONS LES FAMILLES DE NOS ASSURÉS
DANS LES MOMENTS DIFFICILES

En cas de **décès de l'assuré** à l'étranger, Africa First Assist prend en charge la gestion des **aspects logistiques et administratifs**.

Cette accompganement est destiné aux résidents mais aussi aux membres de la Diaspora.

Services et prestations proposés :

- Transport du corps de la personne assurée décédée dans son pays de résidence ou rapatriement à l'Etranger
- Prise en charge des formalités administratives liées au transport de la dépouille
- Participation aux frais funéraires
- Prise en charge d'un titre de transport d'un proche parent accompagnateur pour accompagner le défunt
- Retour prématuré en cas de décès d'un proche parent

Assistance Diaspora

Offre d'assistance destinée aux assurés résidents à l'étranger, souhaitant se faire inhumer dans leur pays d'origine.

- Assistance en cas de décès de l'assuré
- Assistance en cas de décès d'un proche parent

ASSISTANCE AU DOMICILE

POUR PROFITER DE SON LOGEMENT EN TOUTE TRANQUILLITÉ

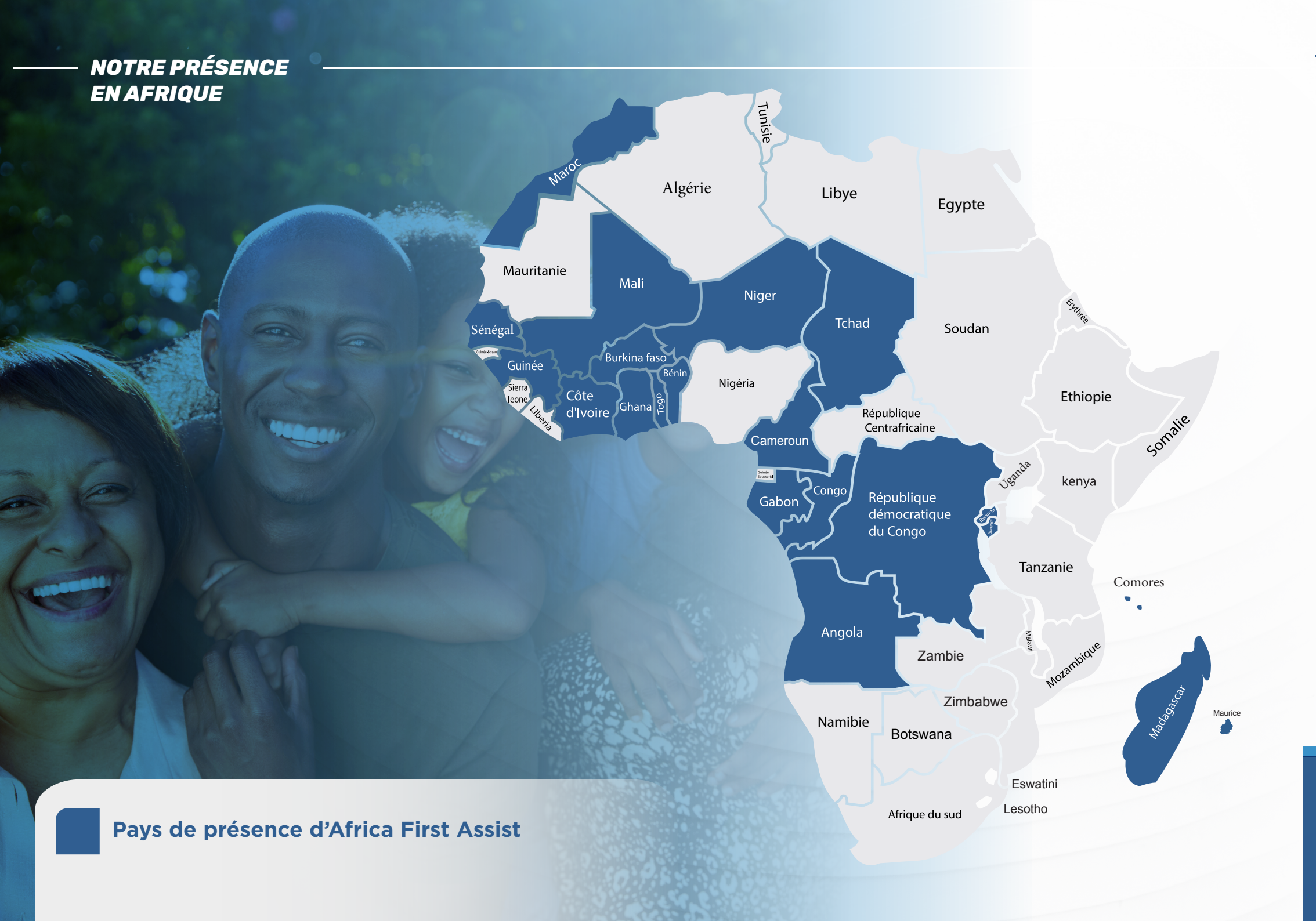
Nous assistons nos assurés en cas d'**urgence domestique** : dégâts des eaux, problème électrique, incendie, problème de serrurerie etc.

Nous mettons en oeuvre nos prestations 7J/7 et 24H/24 .

Services et prestations proposés :

- Envoi d'un professionnel corps de métier hautement qualifié
- Retour prématuré au domicile sinistré
- Hébergement d'urgence des assurés
- Gardiennage du domicile sinistré
- Transfert du mobilier dans un garde meuble
- Acheminement des enfants à l'école

NOTRE PRÉSENCE EN AFRIQUE



Pays de présence d'Africa First Assist

NOTRE PRÉSENCE EN AFRIQUE

Novembre 2011 – Lancement des produits Assurance Voyage et évacuation sanitaire

Octobre 2012 – Lancement des activités Assistance Automobile en Côte d'Ivoire

Décembre 2013 – Lancement des activités Assistance Automobile au Gabon et au Cameroun

Octobre 2014 – Lancement des activités Assistance Automobile en Angola et au Burkina Faso

Février 2015 – Lancement des activités Assistance Automobile au Sénégal , au Mali et au Togo

Décembre 2016 – Lancement des activités Assistance Automobile au Rwanda

2017 – Lancement des activités Assistance Automobile au Niger, Bénin et du Médical en Angola

Septembre 2018 – Lancement de l'assistance voyage et de l'évacuation sanitaire au Ghana

2019 – Lancement de l'assistance Automobile à Madagascar

2020 – Lancement de l'assistance automobile au Kenya

2021 – Lancement de la micro-assistance au Mali et en Côte d'Ivoire

2023 – Introduction de l'assistace voyage en République démocratique du Congo

Septembre 2024 – Lancement de l'assistance voyage au Ghana

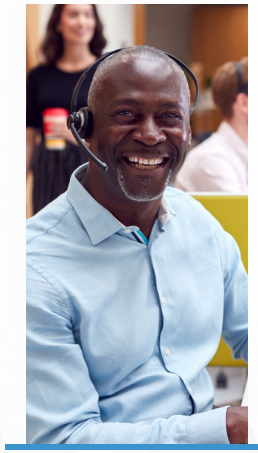
2025 – Lancement de l'assistance voyage au Burundi

2025 – Lancement de l'assistance Evasan au Tchad

2025 – Lancement de l'assistance diaspora aux Comores

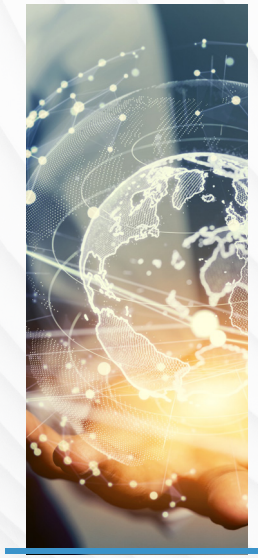
POUR VOUS, **PARTOUT**

UNE ORGANISATION STANDARDISÉE ET PROFESSIONELLE



- Plus de 120 chargés d'assistance
- Equipe pluridisciplinaire au service des opérations: Médecins permanents sur la plateforme d'assistance, encadrants, gestionnaires de réseaux de prestataires, contrôleurs qualité, chargés de formation...
- Personnel parlant plus de 60 langues et dialectes
- Plateforme d'assistance équipée de moyens techniques modernes
- Démarche d'amélioration continue

UN LARGE RÉSEAU DE PRESTATAIRES DANS LE MONDE



- Africa First Assist garantit l'accompagnement de ses partenaires, par la qualité et la densité de son réseau de prestataires, sélectionnés selon des critères de qualité stricts, capables d'intervenir 24H/24 et 7J/7 .
- Africa First Assist s'appuie également sur le réseau d'Allianz Global Assistance, le plus important au monde, avec plus de 460 000 prestataires de services. Ce partenariat historique permet à nos partenaires de bénéficier d'une assistance complète et de qualité, partout dans le monde.
- Africa First Assist a la capacité de développer de nouveaux services sur de nouvelles géographies en fonction du besoin de ses partenaires.

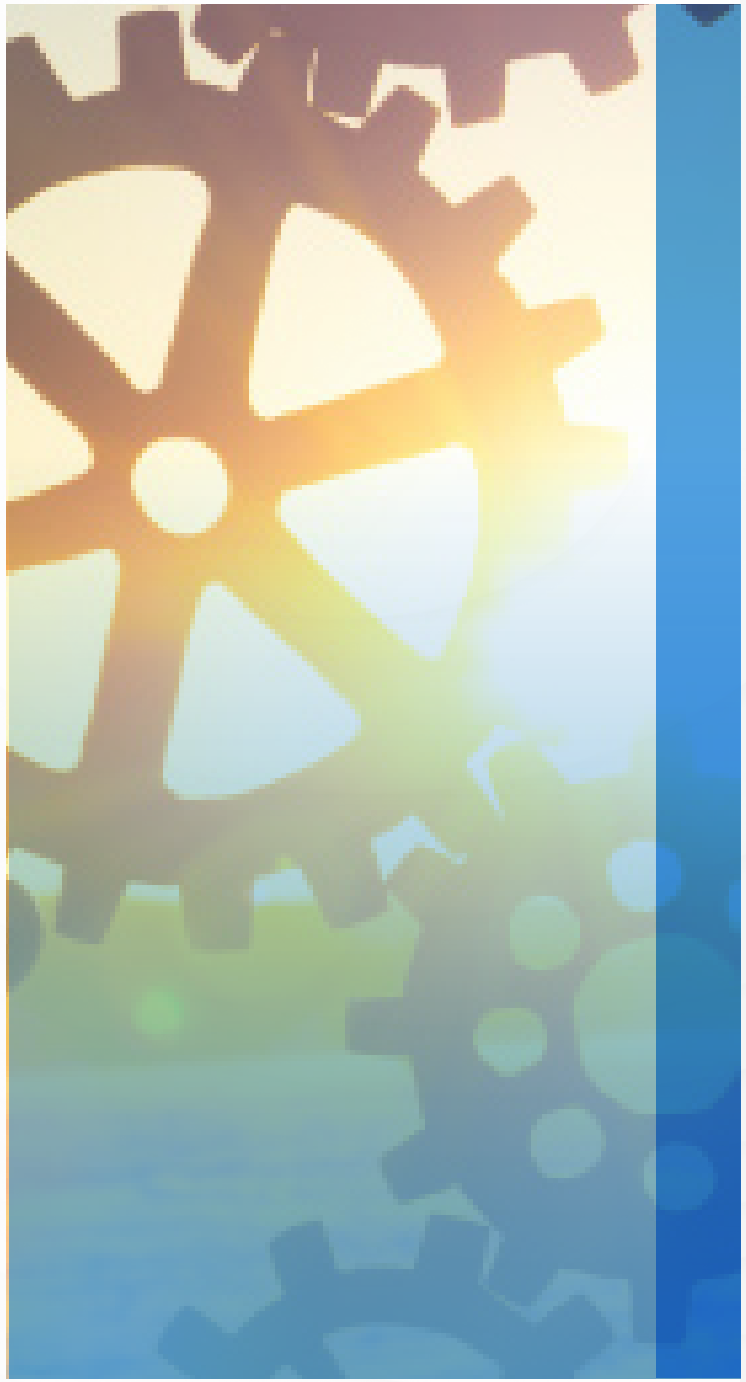
UNE QUALITÉ DE SERVICE RECONNUE

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SATISFACTION CLIENTS

1ÈRE compagnie d'assistance au Maroc à être certifiée **ISO 9001 (AFNOR)** et **Qualicert (SGS)**

Taux de satisfaction client **+95%**

+95% des appels sont pris en moins de **5 SECONDES**



Exemples de partenariats possibles

Différents types de partenariats

- Compagnies d'assurance
- Banques
- Institutions de Microfinance
- Entreprises et administrations
- Autres partenaires : Loueurs et constructeurs, opérateurs de transfert d'argent, opérateurs télécom ....

Modes de commercialisation

- Distribution (Réseaux)
- Vente directe aux organismes (Corporate)
- Inclusion dans d'autres produits (Affinitaire)

NOS PRINCIPALES RÉFÉRENCES

Entreprises

Administrations et Institutions Publiques

Compagnies d'assurances & Banques

Institutions de microfinance et concessionnaires Auto

POUR VOUS, **PARTOUT**

AFRICA
First Assist

commercial@africafirstassist.com
www.africafirstassist.com