



- COMMUNIQUE DE PRESSE -

Bois-Colombes, le 15 octobre 2007

## **La qualité de service Aviva : une gestion « sans faille ».**

*Retour sur une enquête d'opinion réalisée au mois de juin 2007 auprès des courtiers et CGPI*

L'ambition d'Aviva Vie, la satisfaction de ses clients, passe par une organisation interne entièrement tournée vers cet objectif. Et satisfaire ses clients implique de satisfaire ses partenaires, qui sont directement à leur contact. Pour son réseau de courtiers et CGPI, Aviva Vie a mis en place une équipe de gestion dédiée et développé une plate-forme extranet, baptisée *Aviva-Partenaires.com*, dans laquelle le partenaire dispose d'outils de traitement et des informations indispensables à son activité. Le tout entouré par des inspecteurs commerciaux disponibles et réactifs.

**Une enquête d'opinion réalisée par l'institut CSA<sup>(1)</sup> en juin 2007 auprès de 242 apporteurs du réseau Courtage, mesure l'appréciation des courtiers et CGPI sur l'ensemble du dispositif mis en place par Aviva. La satisfaction est au rendez-vous avec l'attribution d'une note de 7,5 sur 10.**

**Au premier plan, la satisfaction à l'égard de la relation commerciale avec l'inspecteur Aviva Vie reçoit une note de 8,5. Ils sont près de 70% à attribuer une note supérieure ou égale à 9.**

A ce titre, deux points forts sont reconnus aux inspecteurs :

- **La disponibilité** de celui-ci qui obtient 8,5 sur 10.
- **Réactivité et la capacité à solutionner des problématiques particulières**, jugée de très bon niveau avec une note de 8,4

**D'un point de vue opérationnel, la plate-forme extranet *Aviva-Partenaires.com*<sup>(2)</sup> fait l'objet d'une opinion très favorable** avec une note de 7,6 sur 10. Les courtiers et CGPI en apprécient plus particulièrement certaines fonctionnalités et notamment la facilité d'accès aux données de leurs clients (8,1) et aux informations sur les opérations commerciales (7,5).

**Quant à l'*Espace Gestion*<sup>(3)</sup>, autre fonctionnalité de l'extranet, il est largement exploité** : 60% des partenaires interrogés s'en servent systématiquement et 36% régulièrement. Il est également très apprécié, 78% lui attribuant une note supérieure ou égale à 7. L'espace Gestion obtient une note de 7,7 auprès des utilisateurs réguliers.

Parmi les atouts de l'espace gestion, ils affectionnent particulièrement le suivi des dossiers, dont l'efficacité est mise en avant, et la rapidité de traitement des affaires incomplètes.

Grâce à cette enquête, les courtiers et CGPI ont également pu faire part de leurs suggestions d'amélioration et ainsi Aviva a identifié des pistes d'amélioration concrètes pour accroître la satisfaction de ses partenaires.

(1) L'institut CSA a été mandaté par Aviva Vie en juin 2007 pour conduire cette étude et traiter les réponses en toute indépendance et confidentialité. L'enquête a été réalisée en ligne auprès de 242 apporteurs du réseau Courtage Vie.

(2) L'extranet *Aviva-Partenaires.com* est un outil d'échange et de suivi destiné à l'activité du courtier. Il permet à ce dernier :

- d'accéder à tous les documents concernant son client,
- de visualiser en temps réel le traitement des opérations en cours,
- de collaborer en ligne, avec les gestionnaires Aviva, sur les dossiers de ses clients. Le suivi client est facilité grâce à une information hiérarchisée et mise à jour,
- d'effectuer des simulations en ligne, avoir accès aux nouveautés Aviva et informations produits, juridiques ou fiscales.

(3) L'*Espace Gestion* fait partie des fonctionnalités de l'extranet *Aviva-Partenaires.com*. C'est une plateforme de gestion et de suivi des dossiers en ligne qui permet notamment de visualiser les échanges de documents avec le client (contrats, courriers, fax) ou encore consulter des informations personnelles.

### **A propos d'Aviva**

Aviva est le premier assureur vie et épargne retraite en Europe et détient des positions fortes sur d'autres marchés dans le monde. Aviva était le 5<sup>e</sup> assureur mondial sur la base des primes brutes d'assurance au 31 décembre 2006. Aviva exerce trois métiers principaux, l'assurance vie et l'épargne à long terme, la gestion d'actifs et l'assurance dommages, avec un chiffre d'affaires de 61,9 milliards d'€ et 543 milliards d'€ d'actifs sous gestion au 31 décembre 2006.

Avec plus de 150 ans d'expérience en France, Aviva se positionne parmi les 10 premiers acteurs du marché de l'assurance. Aviva France se distingue par un modèle de multidistribution équilibré qui a fait ses preuves : 875 agents généraux, 1800 collaborateurs d'agences, 400 conseillers vie, plus de 1000 courtiers, des partenaires (Union Financière en France et Médéric). Aviva France compte également des partenaires tels que l'AFER, première association d'épargnants de France, et le Groupe Crédit du Nord. Spécialiste des unités de compte, Aviva est reconnu pour la performance de ses fonds à long terme et son engagement renforcé auprès des clients à travers sa démarche de Bon conseil. Aviva emploie plus 3200 collaborateurs. Au 31 décembre 2006, Aviva France a enregistré un chiffre d'affaires consolidé de 6,4 milliards d'€, un résultat d'exploitation consolidé de 689 millions d'€ (base valeur intrinsèque - Normes EEV/IFRS) et gèrait 72,9 milliards d'€ d'actifs.

### **Contacts Presse :**

#### **Aviva Vie**

David Chenu

Tél. : 01 76 62 67 92 - Email : [david\\_chenu@aviva.fr](mailto:david_chenu@aviva.fr)

#### **HDL Communication**

Cyril Chassaing

Tél. : 01 58 65 00 77 - Email : [cchassaing@hdlcom.com](mailto:cchassaing@hdlcom.com)