

Bois-Colombes, le 8 février 2007

« AFAQ, engagement de service » : La certification du Département Successions d'Aviva confirmée.

Un an après avoir obtenu la certification « *AFAQ, engagement de service®* » pour son Département Successions dans le cadre du règlement des capitaux par décès, Aviva vient de se voir confirmer celle-ci par l'organisme *AFAQ AFNOR Certification*. Cette confirmation prouve la fiabilité des process mis en place et la qualité des services d'Aviva. Et démontre une nouvelle fois l'importance de la satisfaction des clients dans la démarche de Bon Conseil d'Aviva.

Au moment où la loi du 17 décembre 2007 concernant les contrats non réclamés impose de nouvelles obligations aux assureurs en matière de traitement des capitaux décès, l'organisme *AFAQ AFNOR Certification*, leader français reconnu pour son éthique et son expérience, vient confirmer les engagements d'Aviva dans ce sens.

La certification n'étant pas acquise une fois pour toutes, Aviva s'est engagé à mesurer chaque année la satisfaction des bénéficiaires de capitaux décès. Ainsi, la compagnie a interrogé 4400 personnes ayant été bénéficiaires sur la période allant de janvier à août 2007. Le taux de retour de cette enquête s'élève à plus de 15 %.

Cette enquête révèle ainsi que 77% des personnes interrogées attribuent à la Compagnie une note de satisfaction globale supérieure à 8/10, la note moyenne se situant à 8,2/10. L'un des points importants de cette enquête réside dans le délai de traitement et de versement du capital au décès : 86% des bénéficiaires sont satisfaits des services d'Aviva en la matière.

Les points forts de la certification « *AFAQ, engagement de service®* » :

-1- Rapidité & efficacité

Grâce à la mise en place d'une gestion électronique de documents en temps réel, Aviva assure un suivi immédiat et permanent des dossiers : 90% des règlements sont déclenchés dans les 10 jours ouvrés qui suivent la réception de tous les justificatifs.

-2- Accompagnement & Proximité

Un interlocuteur unique et privilégié, un accueil téléphonique de qualité, une coordination parfaite avec les réseaux commerciaux, un accompagnement dans les démarches administratives les plus lourdes si besoin... Aviva offre à chaque bénéficiaire un service de qualité.

-3- Contrôle & Qualité

Dossiers gérés informatiquement, mise en place d'alertes (anomalies, nouvel élément au dossier), suivi des délais de réponses, analyse précise de la clause bénéficiaire du contrat de l'assuré décédé et ce en toute confidentialité : l'état d'avancement du dossier est accessible à tout moment aux conseillers en charge de la succession.

Aviva, l'une des premières entreprises d'assurance à avoir reçu la certification « *AFAQ, engagement de service®* » dans le cadre du règlement des capitaux décès, confirme son engagement total dans la qualité de service offert à ses clients dans la durée.

A propos d'Aviva

Aviva est le premier assureur vie et épargne long terme en Europe et détient des positions fortes sur d'autres marchés dans le monde. Aviva était le 5^e 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 de 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 gérait 72,9 milliards d'€ d'actifs.

A propos d'Afaq Afnor Certification

AFAQ AFNOR Certification : BP 40 - 92224 BAGNEUX Cedex.

Référentiel « Activités de gestion de dénouement de contrats d'épargne par décès de l'assuré » n°194-01.

Plus d'informations sur <http://www.afaq.org/>

Contacts Presse :

Aviva Vie

David Chenu tél. : 01 76 62 67 92 ou david_chenu@aviva.fr

HDL Communication

Valérie Dudoit tél. : 01 58 65 20 16 ou vdudoit@hdlcom.com

Retrouvez l'ensemble des communiqués Aviva Vie sur le site www.aviva-vie.fr rubrique « *espace presse* ».