

Bois-Colombes, le 11 février 2009

La stratégie commerciale d'Aviva en 2009 : Sécurité, dynamisme, développement durable.

L'année 2008 restera, pour les épargnants et les assurés, une année difficile, marquée par des incertitudes et une exceptionnelle et usante volatilité des marchés financiers.

Aviva a pris la mesure des préoccupations de ses clients, alors que le contexte économique est sombre et que les économistes s'accordent pour situer la reprise au mieux au second semestre 2009.

Ainsi, la mission assignée à l'ensemble des réseaux de distribution consiste à être plus que jamais présent auprès de leurs clients, en déployant les moyens les plus adaptés pour les accompagner dans leur vie de tous les jours, les aider à traverser les moments les plus difficiles et à effectuer les bons choix au moment où ils en auront besoin.

C'est à cette aune qu'Aviva a conçu sa stratégie commerciale pour l'année 2009 : fidélisation de la clientèle, renforcement de la démarche de Bon Conseil et développement des partenariats :

- En matière de fidélisation, Aviva va déployer des offres attractives de multi-détention de contrats et, par ailleurs, organiser un nouveau cycle de réunion clients à l'image de celui qui s'est déroulé en 2008. Au total, plus de 400 réunions ont été organisées en France et ont permis de rencontrer sur le dernier trimestre 2008 près de 40 000 clients du groupe.
- Clef de voûte de la stratégie commerciale du groupe, la démarche de Bon Conseil continuera à se matérialiser par un conseil personnalisé de proximité, car la satisfaction du client est au cœur de cette démarche.
- Développer et inscrire dans la durée la qualité de la relation avec les partenaires (Afer et Crédit du Nord sur la vie, Ford et Mercedes Benz sur le dommage), qui démontrent le savoir-faire d'Aviva.

Une stratégie commerciale articulée autour de trois axes majeurs

Aviva a défini trois grandes priorités pour répondre aux attentes de ses clients et poursuivre sa croissance :

- la *sécurité* pour prévenir les aléas de la vie et apporter des réponses concrètes dans un contexte de marchés extrêmement volatils,
- le *dynamisme* de ses offres et initiatives commerciales,
- le *développement durable* qui confirme ainsi son engagement concret dans ce domaine depuis plus d'une dizaine d'années.

La sécurité

- En assurance vie

Dans un contexte de forte incertitude sur l'orientation des marchés, Aviva s'appuiera sur des offres commerciales répondant parfaitement au besoin de sécurité des épargnants ; ainsi à titre d'exemple : *Aviva Janvier 2010* garantit en 2009 un rendement de 5 % pour des versements pouvant aller jusqu'à 200.000 euros.

Par ailleurs, Aviva affiche pour 2008 des taux de rendement des fonds en euros de ces contrats d'assurance vie très robustes, preuve de la solidité et de la pérennité du groupe.

Contrat	Taux servi en 2008
NORWICH LIBRE CHOIX 2	4.25%
SELECTION INTERNATIONAL	4.25%
NORWICH STRATEGIE RETRAITE	4.25%
NORWICH STRATEGIE RETRAITE MADELIN	4.25%
NORWICH STRATEGIE RETRAITE ART. 83	4.25%

Aviva est aussi spécialiste de la protection long terme. A titre d'exemple, Aviva a été l'un des premiers assureurs en France à proposer des contrats Dépendance et, avec près de 20 ans d'expérience dans ce domaine, n'a encore jamais augmenté les tarifs de ses garanties sur ce risque si particulier.

Aviva propose une gamme complète de produits de prévoyance afin de répondre à l'ensemble des besoins de ses clients : Aviva dépendance, Aviva Emprunteur, Senséo, Santhia (garanties dépendance, emprunteur, prévoyance, générale, santé).

Aviva va également mener une campagne d'information auprès des professions médicales en s'appuyant sur le concept novateur de son contrat, Senséo Médical - qui vient d'obtenir le Label d'Excellence du magazine Les Dossier de l'Epargne - en pointant du doigt le risque majeur pour ces professions : l'incapacité professionnelle.

Par ailleurs, Aviva a l'ambition de proposer à l'Afer un nouveau contrat dépendance et un nouveau contrat emprunteur.

- En assurance dommages

Le thème de la sécurité se concrétisera également par des initiatives fortes en matière de sécurité routière et de respect de l'environnement.

2009 sera une année de forte innovation avec le lancement du pack assurance au kilomètre ou pay as you drive, du pack Individuelle accident ou celui du pack Chèque Emploi Service Universel (CESU). Un nouveau contrat viendra également compléter la gamme en 2009 : l'assurance plaisance qui couvrira le risque spécifique des bateaux de plaisance et dont le lancement interviendra à l'automne.

Avec la charte "Entreprise citoyenne de la route", Aviva propose aux entreprises du secteur du transport routier un cadre méthodologique favorisant la réduction des risques routiers et des émissions de CO2 en partenariat avec la Prévention Routière et FORCA (systèmes informatiques de prévention).

Le dynamisme et la réactivité

En 2009, les offres commerciales d'Aviva refléteront le sens de l'innovation et de la performance de la compagnie :

- En assurance vie

Aviva s'appuiera sur des offres conçues pour bénéficier du niveau actuellement bas de valorisation des marchés et profiter ainsi des perspectives de rebond à moyen terme, tout en proposant aux épargnants des garanties.

Aviva propose également l'offre *Aviva Lisséo Duo Janvier 2010*, une opération qui permet d'investir progressivement sur les marchés financiers grâce à des arbitrages mensuels gratuits, tout en conservant une part de son investissement sur un fonds sécuritaire : L'épargnant place 70% maximum de son capital sur le support garanti de l'offre; dès le mois suivant, un arbitrage automatique gratuit investit tous les mois une partie de cette épargne sur les unités de compte éligibles de la gamme d'OPCVM d'Aviva Investors France. Les 30 % maximum restants pourront être investis sur un fonds 100% garanti jusqu'au 08/01/2010, afin de couvrir un éventuel besoin de liquidités.

- En assurance dommages

En 2009, le contrat multirisque habitation d'Aviva va s'enrichir de nouveaux packs comme le pack « enfants d'assurés », le pack « électroménager » et le pack « bijoux ».

La complémentaire santé va s'étoffer avec de nouveaux packs, des offres spécifiques pour les habitants frontaliers et les petits groupes, et l'amélioration des garanties et des tarifs du pack senior.

Côté professionnels, Aviva va baisser les tarifs de sa multirisque pour les surfaces inférieures à 150 m², élargir la garantie responsabilité civile et donner au PME l'accès à ses offres environnementales.

Pour ses contrats d'assurance automobile, la compagnie va proposer une nouvelle tarification aux professionnels utilisant leur voiture de manière modérée. Concernant la construction, Aviva va rendre accessible la garantie dommage ouvrage à partir de 750.000 euros.

Le contrat multirisque exploitation agricole va évoluer. Les exploitants bénéficieront d'une offre d'assurance de personnes rénovée et accessible en ligne.

Le développement durable

L'engagement citoyen de toute l'entreprise d'Aviva France pour le développement durable va se traduire par des initiatives à la fois fortes, transversales et spécifiques selon les lignes de produits.

Aviva s'investit fortement dans cette démarche responsable et s'engage également pour la satisfaction de ses clients afin qu'ils bénéficient de la meilleure qualité de service, du Bon Conseil et de délais réduits. Aviva travaille donc notamment à développer la communication avec ses clients via internet qui permet de délivrer une information plus rapide et plus respectueuse de l'environnement en diminuant la consommation de papier :

- Pour chaque adresse email recueillie auprès des clients du 1^{er} février au 31 mars 2009, Aviva versera 1 euro à l'association GoodPlanet, présidée par Yann Arthus-Bertrand,

au travers de la fondation Aviva afin de financer un projet dans 500 écoles du Cambodge,

- La Lettre d'Information Client sera envoyée par email à partir mai 2009.

Les Offres Vertes d'Aviva

Dans le domaine de l'assurance dommages, dans la lignée du packs Energies Nouvelles lancé en 2007, Aviva va déployer tout au long de l'année une stratégie commerciale ambitieuse afin d'ancrer son engagement en faveur du développement durable.

- En assurance multirisques habitation, à travers l'offre « Diagnostic Performance Energétique » qui est destinée à favoriser la mise en place d'un chauffage écologique ;
- En assurance automobile, à travers le pack Velo-cité qui couvre les risques des conducteurs utilisant régulièrement leur bicyclette pour se déplacer et la mise en place d'une politique tarifaire innovante privilégiant les utilisateurs des transports en commun ;
- En offre de crédit auto, à travers les « crédits verts d'Aviva » qui permettront aux acheteurs d'un véhicule neuf propre de bénéficier d'un taux de crédit préférentiel.

En ce qui concerne l'assurance vie, la compagnie travaille sur la création d'un deuxième fonds ISR en gestion indicielle. Ce nouveau fonds sera lancé au cours du deuxième trimestre 2009.

Contacts Presse

Aviva Vie

David Chenu

01 76 62 67 92 - david_chenu@aviva.fr

Aviva Assurance

Fanny Diéval

01 76 62 79 67 - fanny_dieval@aviva.fr

HDL Communication – Assurance Vie

Valérie Dudoit /

01 58 65 20 16 - vdudoit@hdlcom.com

HDL Communication – Assurance Dommages

Philippe Tréguer

01 58 65 00 73 - ptreguer@hdlcom.com

A propos d'Aviva

Avec plus de 300 ans d'expérience, Aviva est un grand assureur européen de taille mondiale : il est le premier assureur vie et épargne retraite en Europe et détient des positions fortes sur d'autres marchés dans le monde, notamment en Amérique du Nord et en Asie, faisant de la compagnie le 5e assureur mondial sur la base des primes brutes d'assurance au 31 décembre 2007. 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 total de 56,7 milliards d'€ en 2007 et 455 milliards d'€ d'actifs sous gestion au 30 juin 2008.

Avec plus de 180 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 solide et rentable de multidistribution équilibrée autour d'une gamme de produits complète destinée principalement aux particuliers et aux entreprises petites et moyennes : près de 900 agents généraux, 1800 collaborateurs d'agences, 400 conseillers vie, près de 900 conseillers en gestion de patrimoine (Union Financière de France) et plus de 1 000 courtiers partenaires actifs sont quotidiennement au service de 3 millions de clients. Aviva a développé un savoir-faire particulier dans la construction de partenariats efficaces au service des clients, avec notamment l'Afer, première association d'épargnants de France, et les Groupes Crédit du Nord, Société Générale, Ford et Médéric. Spécialiste de l'épargne long terme, Aviva est reconnu pour la performance de ses fonds à long terme, la qualité et le caractère innovant de ses produits et son engagement renforcé auprès des clients au travers de sa démarche Bon Conseil.

Aviva France est une entreprise citoyenne ayant, notamment, réduit et neutralisé ses émissions de CO2, aidé plus de 250 projets en faveur des enfants et des personnes âgées dans le cadre de sa Fondation et mis en place une politique de diversité reconnue.

Le Groupe Aviva emploie directement en France plus de 4700 collaborateurs. Au 31 décembre 2007, il a enregistré un chiffre d'affaires consolidé de 6,5 milliards d'€ et un résultat net en base comptable IFRS de 338 millions d'€. La société gérait 71,4 milliards d'€ d'actifs au 30 juin 2008.