




# CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



**Patrick MICHAUX**  
*Agent Général d'Assurances*


## Pontchâteau

9 rue de Verdun  
44160 PONTCHÂTEAU

 : 02.40.45.68.88

 : 02.40.45.68.80

 : h944281@agents.allianz.fr

 : www.ponchateau-assurances.com



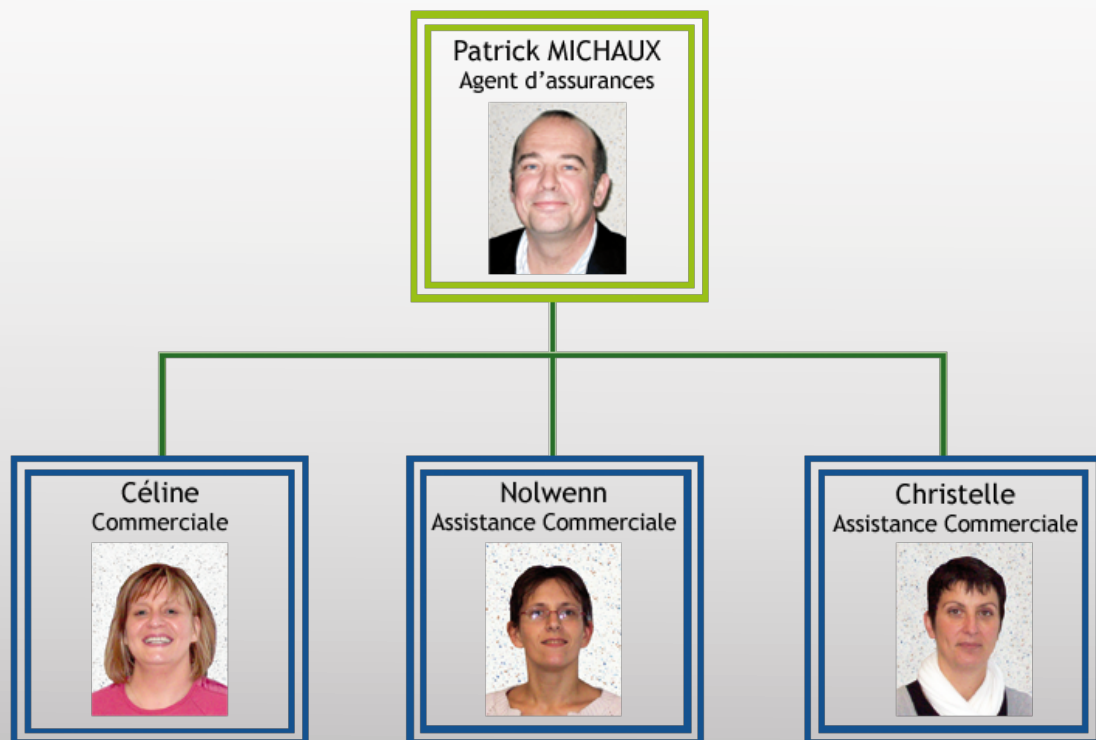
## Le Classement Qualité Assurance™

*Comment faire le choix entre tous les professionnels de l'assurance ?  
Pouvez-vous avoir confiance en votre agent général d'assurances ?*

Pour être sûr et vous le certifier, ce professionnel s'est engagé dans le Classement Qualité Assurance™ :

- Identifier les professionnels de l'assurance qui s'engagent dans la qualité de service,
- Visualiser le niveau de satisfaction des clients assurés chez ce professionnel,
- Valoriser les meilleurs professionnels de l'assurance.

## Notre équipe



« Nous sommes très satisfaits de notre agence car à chaque fois que nous avons eu besoin, elle a été réactive et rapide. D'autre part, les personnes qui y travaillent sont très agréables et sympathiques. » Sabrina C. Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





## L'acte d'engagement *de M. Patrick MICHAUX*

Notre agence existe depuis plus de 50 ans.

Située dans le coeur de la ville de Pontchâteau, nous vous accueillons du lundi matin au samedi midi.

Mandaté par le groupe **Allianz**, nous vous accompagnons personnellement dans la gestion de votre sinistre.

Vous bénéficiez d'un interlocuteur unique dès la souscription du contrat, un interlocuteur qui vous connaît.

Afin de mieux vous servir, régulièrement, nous solliciterons votre avis sur la qualité de notre service, c'est un engagement que nous avons pris.



Agence de Pontchâteau



Patrick MICHAUX



« *Réglement rapide et très bon contact avec les collaboratrices de l'agence.* »  
Nolwenn L. - Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





## Art. 1 : Transparence, *vous dire tout pour nous évaluer*

### VOUS SAVEZ A QUI VOUS VOUS ADRESSEZ

Notre agence et l'équipe s'engagent dans une démarche de transparence.

Vous avez accès au niveau de satisfaction de nos clients et au degré de la qualité de traitement des sinistres.

### LA PREUVE

- ⇒ Un taux de satisfaction « services fournis » de 100% .
- ⇒ Un taux de satisfaction « traitement des sinistres » de 95% avec un taux de retour de 31 %.

Ces chiffres sont très encourageants et nous confortent dans la qualité du service que nous offrons à nos clients.

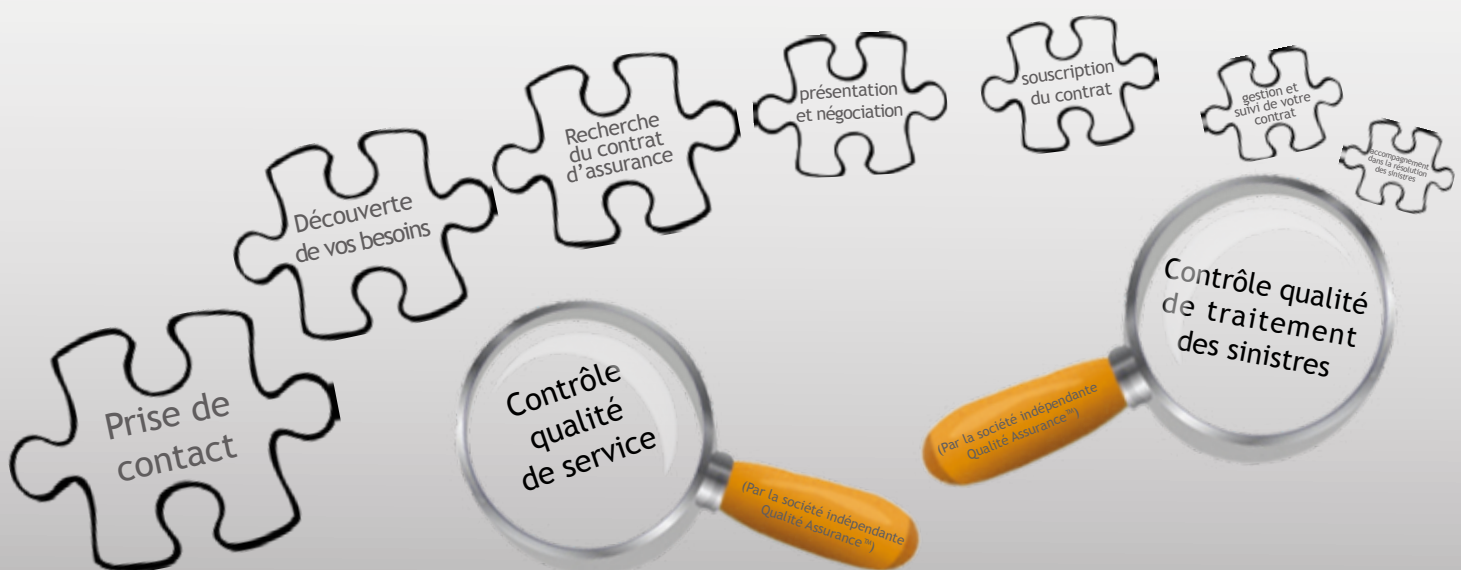


« Le suivi du dossier par les interlocutrices de M. Michaux a été d'une prestation exemplaire. » Stanley G. - Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



## Art.2 : Respect, *tenir compte de vos besoins*

1. Quand vous nous contactez par téléphone, vous disposez d'une équipe accueillante et réactive (avec un engagement de réponse avant 3 sonneries).
2. Vous rencontrez un spécialiste dédié pour vous renseigner et, le cas échéant, vous orienter vers la personne la plus qualifiée.
3. En cas d'attente, vous patientez dans un espace d'attente agréable.
4. Vos particularités sont connues et identifiées rapidement, vous disposez d'un interlocuteur qui vous connaît.
5. Tout au long de la vie de votre contrat, vous bénéficierez d'une assistance adaptée et personnalisée tant au niveau du suivi client que de la gestion des sinistres.
6. Vous êtes informés et conseillés sur le choix du contrat au mieux de vos intérêts.
7. Vos besoins et vos attentes sont analysés afin de vous proposer le meilleur service et le meilleur contrat d'assurance.
8. Des critères de rigueur et des méthodes de professionnels formalisés dans le manuel de fonctionnement de l'entreprise.



« Très satisfaite. Une équipe qui fonctionne très bien. » Florence R.  
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™







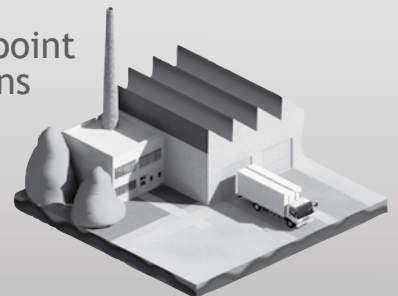
## Art. 3 : Information & Conseil, *un service irréprochable*

### VOUS VENDRE UN PRIX N'EST PAS UNE FINALITE :

1. Vous écouter,  
*«Ecoute et recueil des besoins du client »*
2. Rechercher le produit d'assurance le plus adapté,  
*«Reconnaissance du client grâce à la fiche d'identification»*
3. Vous faire une proposition personnalisée,  
*«Offre tarifaire personnalisée »*
4. Clarifier les points ambigus avec vous,  
*«Etude personnalisée signée reprenant les garanties souscrites ou non»*
5. Vous accompagner jusqu'à la signature du contrat et tout au long de son existence,  
*«Analyse de vos échéances afin de vous offrir les meilleures conditions possibles, tant en, termes de prix que de produit»*
6. Vous assister personnellement dans le suivi et la gestion des sinistres.

*Avec, pour les professionnels et les entreprises :*

- Une visite de l'Agent chez le client, au minimum tous les 24 mois, avec possibilité d'un suivi renforcé tous les 12 mois si nécessaire ou sur demande.
- Pour les contrats non révisables annuellement, un suivi de l'activité du client et des éventuelles fluctuations (tels que le chiffre d'affaires, le calcul de marge brute...).
- Pour les Entreprises : Une visite de l'agent ou un point téléphonique sur les contrats en cours tous les ans
- Pour les Professionnels : Un suivi du dossier est effectué par le chargé de clientèle



*« Vous pouvez faire confiance à M. Michaux, je suis satisfaite de ses services que de ceux de ses collaboratrices. Bien secondé par l'accueil très chaleureux. » Paulette A.*

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





# Art.4 : Ecoute, dites nous tout

## PROMESSES TENUES

L'Agent Général d'Assurances et son équipe sont sûrs de leurs engagements.

Votre avis nous intéresse et il est important pour nous d'avoir votre retour d'information, de connaître votre ressenti, vos suggestions et vos éventuelles réclamations.

C'est pourquoi nous nous engageons à les traiter efficacement en vous remettant, le cas échéant, la lettre de réclamation « Qualité Assurance™ » ainsi que les différents questionnaires de satisfaction.

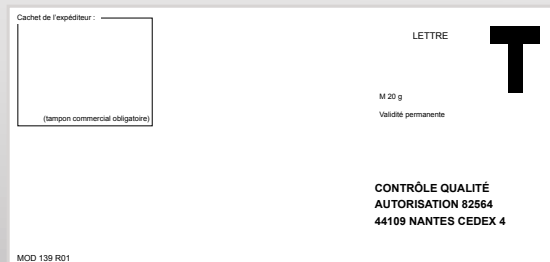
*Questionnaire de satisfaction client envoyé à tous les clients du portefeuille.*



*Questionnaire de satisfaction sinistre envoyé à chaque sinistre réglé et clôturé.*



*Enveloppe T pour vous permettre de nous répondre*



*Lettre de réclamation à disposition dans l'agence et remise systématiquement à tout nouveau client.*



« Très clair en terme de réaction ainsi que dans ces explications. » John K.  
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



## Informations légales

### « Qualité Assurance™ » Premier classement des Agents Généraux d'Assurances

- Une marque attribuée aux Agents Généraux d'Assurances engagés dans la satisfaction du consommateur,
- Un contrôle strict, indépendant et impartial,
- Une reconnaissance du standard qualité international ISO 9001 (à partir de la 3ème étoile),
- Un service qualité supervisé et constaté par huissier,
- Le seul signe distinctif clair et valorisant, fondé sur le jugement impartial du consommateur.



administré par lesexigences.com  
12, place Canclaux  
44100 NANTES  
Tél. 0810 810 901  
Fax. 02 51 80 94 04

**M. Patrick MICHAUX**  
*Agent Général*  
Tél. 02 40 45 68 88  
Fax 02 40 45 68 80  
9, rue de Verdun  
44160 PONTCHATEAU  
N° ORIAS - 07 020 844

(Tampon commercial obligatoire)

