

Allianz Suisse

Communication

Communiqué de presse

ServiceRating 2014

Allianz Suisse: mention «très bien» pour le service à la clientèle

- **Au banc d'essai: la gestion des services, les prestations de service et de conseil et l'efficacité du service d'Allianz Suisse**
- **Allianz Suisse atteint l'excellence dans la gestion des services**
- **Un bon service à la clientèle, la clé d'une croissance durable**

Zurich, le 3 février 2014: Allianz Suisse obtient la mention «très bien» pour son service à la clientèle. Tel est le résultat communiqué par l'agence ServiceRating, qui a attribué quatre couronnes à la société d'assurances. L'évaluation réalisée portait sur trois dimensions qualitatives: la gestion des services, les prestations de service et de conseil et l'efficacité du service.

Martin Jara, responsable de la Gestion du marché et membre du Directoire d'Allianz Suisse se félicite des très bons résultats obtenus à l'évaluation ServiceRating 2014: «Toute société d'assurances se doit d'offrir un service à la clientèle de premier ordre. C'est la clé pour accroître la satisfaction des clients et s'assurer une croissance durable. Nous investissons beaucoup dans la formation de nos collaborateurs et dans l'infrastructure technique. Ces échos positifs nous encouragent à poursuivre nos efforts. Car ils profitent directement aux clients.»

Selon les résultats publiés par l'agence ServiceRating, Allianz Suisse se distingue en particulier par sa gestion des services. Outre une joignabilité exemplaire, l'évaluation met en exergue son approche de conseil globale, qui s'adapte aux besoins des clients. Les prestations dans ce domaine lui ont valu la mention «excellent».

Pour ses prestations de service et de conseil, Allianz Suisse obtient la note «très bien». Selon les experts de ServiceRating, les clients sont satisfaits des prestations de conseil fournies par Allianz Suisse et attestent du haut niveau de conseil de ses collaborateurs. Ils confirment aussi la rapidité d'intervention d'Allianz Suisse en cas de sinistre et la très bonne joignabilité de ses conseillers clientèle. L'amabilité et la compétence des conseillers contribuent également à ce très bon résultat. Autant d'aspects positifs qui, comme le commente l'agence, renforcent la confiance dans la société.

Vous trouverez les autres **communiqués de presse d'Allianz Suisse** sur notre portail Internet www.allianz.ch/news.

Pour de plus amples renseignements

Communication Allianz Suisse

Hans-Peter Nehmer, téléphone: 058 358 88 01; courriel: hanspeter.nehmer@allianz-suisse.ch

Harry H. Meier, téléphone: 058 358 84 14; courriel: harry.meier@allianz-suisse.ch

À propos du groupe Allianz Suisse

Avec un volume de primes de plus de 4,1 milliards de francs, le groupe Allianz Suisse est l'une des principales sociétés d'assurances de Suisse. Font notamment partie du groupe Allianz Suisse Allianz Suisse Société d'Assurances SA, Allianz Suisse Société d'Assurances sur la Vie SA, la CAP Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA et Quality1 AG. Le cœur de métier du groupe Allianz Suisse englobe l'assurance, la prévoyance et la gestion de fortune. Allianz Suisse emploie près de 3 500 collaborateurs et fait partie du groupe international Allianz, présent sur tous les continents, dans plus de 70 pays. En 2013, le groupe Allianz a été reconnu comme Super Sector Leader par le Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Depuis l'an 2000, l'entreprise est très bien placée dans cet indice de durabilité mondialement suivi.

En Suisse, plus de 930 000 clients privés et plus de 100 000 entreprises font confiance à Allianz Suisse, à chacune des étapes de leur vie et de leur développement, pour les prestations de conseil ainsi que leurs couvertures d'assurance et de prévoyance. La densité de son réseau de 130 agences lui permet d'être proche de ses clients dans toutes les régions du pays.

Allianz Suisse est partenaire officiel de la Croix-Rouge suisse, de Swiss Paralympic et du Swiss Economic Forum (SEF).

Réserve à propos des déclarations faisant référence à l'avenir

Les prévisions que nous formulons ou les déclarations que nous faisons à propos de l'avenir peuvent être liées à des risques connus et inconnus et à des incertitudes. Les résultats et évolutions effectifs peuvent dès lors considérablement diverger des attentes et hypothèses avancées. Outre d'autres raisons non évoquées ici, des écarts peuvent apparaître en raison de modifications de la situation économique générale et de l'état de la concurrence, en particulier dans les secteurs d'activité et sur les marchés clés d'Allianz Suisse, de l'acquisition et de l'intégration subséquente d'entreprises ou encore de mesures de restructuration. Certains écarts peuvent également être liés à l'importance ou à la fréquence des sinistres, aux taux d'annulation, aux taux de mortalité et de maladie et aux tendances en la matière et, notamment dans le domaine bancaire, à la défaillance d'emprunteurs. L'évolution des marchés financiers et des cours de change ainsi que les modifications apportées à la législation nationale et internationale, en particulier en matière fiscale, peuvent également avoir une incidence. Enfin, la probabilité et l'importance des écarts peuvent être influencées par des attentats terroristes et par leurs conséquences. Les faits présentés ici peuvent également être influencés par des risques et des incertitudes décrits dans les diverses communications d'Allianz SE à la SEC (US Securities and Exchange Commission). La société n'a aucune obligation d'actualiser les déclarations faites dans le présent document.