

Allianz Suisse

Communication

Communiqué de presse

Résultats pour le client 2013/14

Allianz Suisse mise sur la satisfaction des clients

- **Allianz Suisse publie le rapport «Résultats pour le client 2013/14».**
- **La satisfaction des clients est essentielle pour garantir une croissance durable.**
- **La satisfaction augmente dans deux des trois domaines évalués.**
- **Le conseil à la clientèle d'Allianz Suisse frôle l'excellence avec la note de 9,03.**

Zurich, le 27 janvier 2014 – Allianz Suisse publie aujourd'hui le rapport «Résultats pour le client 2013/14». Pour la deuxième fois consécutive, nous avons évalué la satisfaction de nos clients dans le domaine du service, du conseil et des sinistres, et faisons ainsi encore davantage preuve de transparence.

Dans le cadre de l'initiative internationale d'Allianz «Résultats pour le client», Allianz Suisse révèle ouvertement et en toute transparence, cette année aussi, ce que ses clients pensent de ses prestations dans le domaine du service, du conseil et des sinistres. Plus de 30 000 avis de clients ont une nouvelle fois été évalués. «Notre objectif est de faire partie des meilleurs lorsqu'il s'agit d'être à l'écoute des clients et de leur offrir un véritable plus», affirme Martin Jara, responsable Gestion du marché et membre de la direction d'Allianz Suisse. «Nous voulons comprendre les attentes de nos clients et nous prenons leur avis très au sérieux, car c'est ainsi que nous améliorerons nos prestations et les adapterons de manière optimale à leurs besoins – le potentiel est énorme en la matière.»

Outre d'excellents produits, un conseil de haute qualité, un service performant et un traitement efficace des sinistres contribuent à la satisfaction des clients et par là même au succès économique pérenne d'Allianz Suisse. Comme l'explique Martin Jara: «Pour garantir une croissance durable, nous devons augmenter sans cesse le nombre de clients satisfaits. Et nous y sommes parvenus jusqu'à présent.»

La prise en compte systématique des besoins des clients est primordiale chez Allianz Suisse. Car seuls des clients satisfaits recommandent les produits et les prestations de l'entreprise à leurs proches ou connaissances; il s'agit donc d'une condition essentielle pour garantir une croissance future.

Afin de cerner encore plus précisément les besoins des clients, ces derniers sont invités à participer à des enquêtes pour évaluer la qualité de service sur une échelle de 0 à 10, selon des aspects préalablement définis, tels que le traitement des sinistres ou l'entretien-conseil.

Les avis des clients portent leurs fruits

Les réactions recueillies l'année dernière ont d'ores et déjà engendré des améliorations concrètes. Aussi Allianz Suisse a-t-elle notamment investi dans la formation de ses collaborateurs du Centre de service à la clientèle. Avec un résultat réjouissant puisqu'elle a obtenu de meilleurs résultats que l'an dernier dans deux des trois principaux aspects évalués.

Les clients ont attribué une note légèrement supérieure à celle de l'année dernière à la qualité de service (8,39 contre 8,30). Le climat des entretiens a notamment obtenu la note appréciable de 8,48. Globalement, tous les aspects plus spécifiques ont légèrement progressé aux yeux des clients.

Nos clients ont tout particulièrement apprécié le conseil professionnel et lui ont même attribué la note de 9,03 contre 9,02 l'année dernière. Les quelque 1000 conseillers d'Allianz Suisse ont vu leurs résultats progresser dans quasiment tous les domaines. Comme l'an passé, la présentation et la compétence des conseillers ont été spécialement bien notées, avec respectivement 9,19 et 9,11, tandis que l'étendue du conseil (8,82) peut encore être améliorée.

La note attribuée à la gestion des sinistres a toutefois légèrement baissé, passant de 8,23 à 8,20. Quatre aspects spécifiques sur cinq ont toutefois largement dépassé cette moyenne: la simplicité et la rapidité du traitement des cas (8,42), l'amabilité (8,56), la compétence des collaborateurs (8,33) et l'information sur la suite de la procédure (8,29).

Le rapport «Résultats pour le client 2013/14» est disponible à l'adresse www.allianz.ch/resultats-pour-le-client

Vous trouverez de plus amples **informations de presse d'Allianz Suisse** sur notre site 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 3500 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.