

4.2 Surveiller et passer en revue les informations sur les parties intéressées et leurs exigences avant d'accepter de se positionner sur un nouveau marché/produit.

Les clients de votre agence

Exigences : Fournir des services de qualité, répondre aux besoins d'assurance, garantir la satisfaction.

Impact : Vos clients sont au cœur de vos activités. Leur satisfaction et leurs retours sont essentiels pour améliorer les produits et services que vous proposez.

Vos employés

Exigences : Conditions de travail, sécurité, formation, reconnaissance et développement professionnel.

Impact : Vos employés jouent un rôle clé dans la prestation des services d'assurance, leur motivation et leur compétence affectent directement la qualité du service de votre agence.

Votre mandantes et fournisseurs et partenaires

Exigences : Relations transparentes et contractuelles, fiabilité des produits et services fournis.

Impact : Vos fournisseurs (par exemple, votre mandante, les compagnies d'assurance partenaires, les courtiers) influencent la qualité des services que vous offrez. Leur fiabilité et leur performance ont un impact direct sur la prestation d'assurance.

Régulateurs et autorités de supervision

Exigences : Conformité aux normes légales et réglementaires, rapports financiers et pratiques de gestion.

Impact : Les régulateurs (par exemple, l'ACPR en France) s'assurent que vous respectez les obligations légales et réglementaires, notamment en matière de solvabilité, de protection des données personnelles, et de pratiques commerciales.

Les associés (ou propriétaires de l'agence)

Exigences : Rentabilité, pérennité de l'entreprise, gestion efficace.

Impact : Les associés de l'agence attendent une bonne gestion de l'entreprise pour assurer une rentabilité et une croissance continue.

Votre syndicat

Exigences : Respect des standards de la profession, bien-être des employés, développement professionnel.

Impact : Ces organisations veillent à la qualité des pratiques professionnelles et à l'intégrité du secteur. Elles peuvent influencer vos pratiques et vos politiques internes.

Comptables et auditeurs

Exigences : Transparence financière, conformité aux normes comptables.

Impact : Les auditeurs externes ou comptables assurent que votre agence respecte les normes comptables et fiscales, garantissant ainsi la crédibilité de l'agence.

Qualité Assurance

Exigences : Formation continue des employés sur les produits d'assurance et les meilleures pratiques.

Impact : Qualité Assurance fournit les connaissances et la formation nécessaires pour maintenir vos employés à jour avec les produits et les réglementations.

Organisations de consommateurs

Exigences : Transparence des conditions d'assurance, protection des droits des consommateurs.

Impact : Les associations de consommateurs peuvent influencer la manière dont les produits sont présentés, les pratiques de vente et la qualité du service client.

Médias et opinion publique

Exigences : Communication claire, gestion de la réputation.

Impact : Les médias et l'opinion publique peuvent influencer la réputation de l'agent général d'assurance, notamment en cas de sinistres ou de litiges. Une bonne gestion de la communication est donc primordiale.

Société et environnement

Exigences : Responsabilité sociétale des entreprises (RSE), engagement en matière de durabilité.

Impact : L'agent général d'assurance peut être influencé par des attentes sociales plus larges en matière de durabilité et de responsabilité éthique.