

QUALITÉ ASSURANCE

CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE



*Ce professionnel de l'assurance est
contrôlé par une société indépendante
www.qualite-assurance.com*

Constat d'huissier Qualité Assurance™
- édité le 28 octobre 2010, validité d'un an -

94%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres

**CHARTRE
QUALITÉ ASSURANCE™**



Michaël VALLÉE
Agent Général d'Assurances

Agence de CAEN

6 quai Hamelin - BP 361
14016 CAEN Cedex

-  : 02.31.52.10.40
-  : 02.31.83.48.90
-  : michael.vallee@agents.allianz.fr
-  : www.caen-assurance.fr





Le Classement Qualité Assurance™

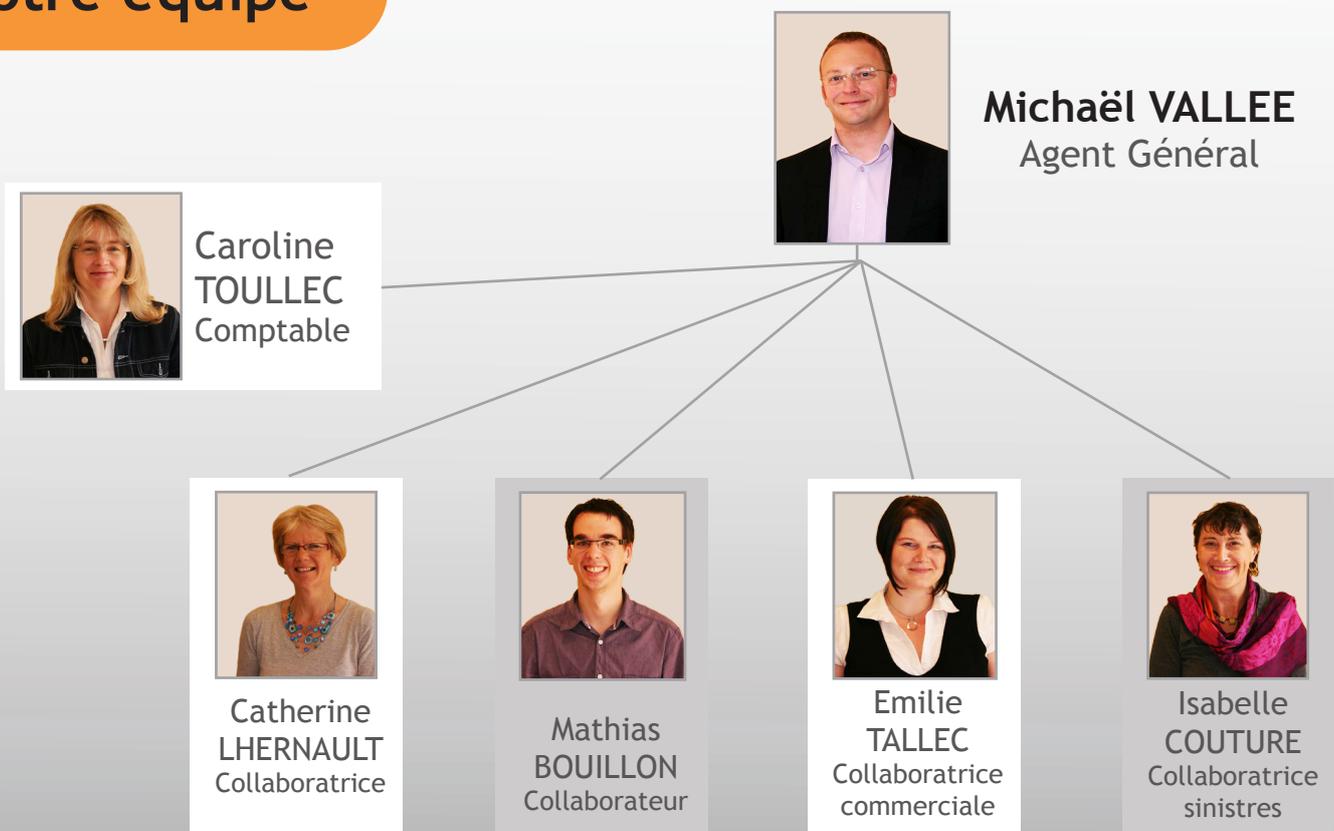


*Comment faire le choix entre tous les professionnels de l'assurance ?
Pouvez-vous avoir confiance en votre agent général d'assurances ?*

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'engage 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



« Réelle qualité d'accueil de l'ensemble de l'équipe de l'agence » Jean F.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





L'acte d'engagement *de M. Michaël VALLEE*

« Devenir votre partenaire au quotidien dans tous vos projets »

Depuis toujours, notre métier passe avant tout par le conseil et l'écoute. Grâce à notre équipe dynamique, vous bénéficiez d'un suivi personnalisé de la souscription de vos contrats jusqu'à la gestion de vos sinistres.

Toujours à la recherche du meilleur rapport Qualité/Prix, sans négliger ni le service ni votre couverture, une denrée rare de nos jours.

Afin de vous accompagner au mieux dans vos projets, nous avons mis en place une démarche Qualité dans le but d'améliorer nos services.

Chaque membre de l'agence s'engage à trouver la solution adaptée à vos besoins et à satisfaire vos attentes en matière d'assurances et de placement.

Michaël VALLEE



« Très bonne prise en compte du client. Bon relationnel. » Mme B.
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 94 % avec un taux de retour de 36 %.

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

**QUALITE DE TRAITEMENT DES SINISTRES
CLASSEMENT 2010⁽¹⁾**

QUALITÉ ASSURANCE
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

★★★

8405 9° 154
Ce document atteste que l'agence
ALLIANZ Michaël VALLÉE
6 quai Hamelin - BP 361 - 14016 CAEN

- ✓ est en conformité avec les exigences du Règlement d'Attribution de la Marque QUALITÉ ASSURANCESM,
- ✓ tous les clients ayant subi un sinistre ont reçu un questionnaire de satisfaction,
- ✓ a obtenu les résultats suivants :

Taux de retour : 36 %
Taux de satisfaction : 94 %

Constatés par Huisier le **29/10/2010**

Pour le comité d'attribution QUALITÉ ASSURANCESM :
Le Directeur Le Responsable Technique L'Agent

1) Cette attestation est valable un an. Résultat sur contrôle rétroactif

lesagences.com - 12 place Clovis - 44100 Nantes - **02 51 83 81 90** - Fax: 02 51 83 94 04
QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com

10-1142 Vallée - Attribution traitement sinistres.doc

QUALITÉ ASSURANCE
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

★★★

ATTESTATION D'ENGAGEMENT DE DEMARCHE
QUALITÉ ASSURANCESM

RM N° 0001

La société lesagences.com certifie être contractuellement engagée par le cabinet VALLÉE pour la mise en place de son organisation selon le classement 4 étoiles Qualité AssuranceSM.

L'action de contrôle a débuté en juin 2009 au siège du cabinet VALLÉE par une évaluation à l'usu diage et a été éditée la Charte Qualité AssuranceSM.

Périmètre de la démarche Qualité Assurance :

- AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCE.

Les exigences de la démarche Qualité Assurance :

- Un engagement étendu, strict, indépendant et impartial,
- Une marque attribuée aux Agents Généraux d'Assurances qui s'engagent dans la satisfaction du consommateur,
- Un service qualité supervisé et constaté par huisier,
- Une reconnaissance ISO 9001.

Le seul signe distinctif clair et valorisant, fondé sur le jugement impartial du consommateur.

L'objectif final de cette action est l'obtention de la 3^{ème} étoile Qualité AssuranceSM.

A valoir ce que de droit

Fait à Nantes, le lundi 12 Octobre 2009.

Christophe COTILLE
Directeur Sinistres

lesagences.com - 12 place Clovis - 44100 Nantes - **02 51 83 81 90** - Fax: 02 51 83 94 04

QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com

0947-20 Attestation Demande Vallée.doc

QUALITÉ ASSURANCE
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

★★★

**CHARTRE
QUALITÉ ASSURANCESM**

★★★

Michaël VALLÉE
Agent Général d'Assurances

Comité d'Attribution Qualité AssuranceSM

94%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres

du 01/10/2009 au 30/09/2010, selon le 61010

Agence de CAEN
6 quai Hamelin - BP 361
14016 CAEN Cedex

☎ : 02.31.52.10.40
☎ : 02.31.83.48.90
✉ : michael.vallee@agents.allianz.fr
🌐 : www.caen-assurance.fr

www.qualite-assurance.com

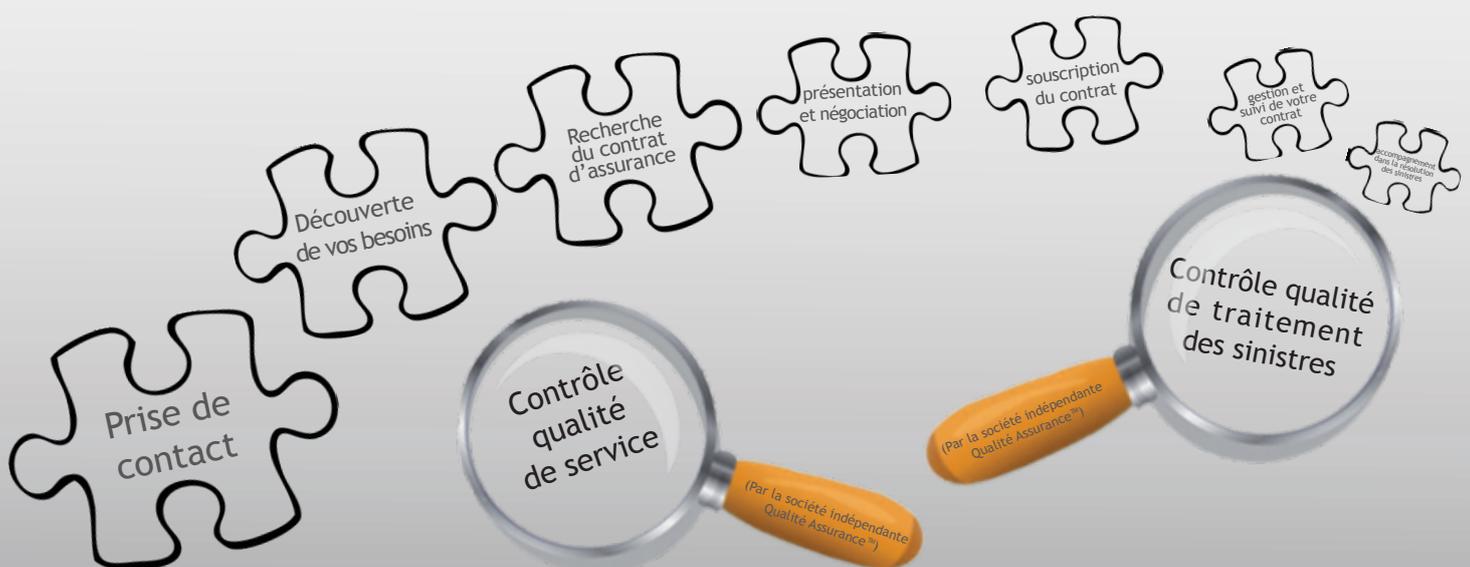


« Si je suis dans cette agence depuis 1956 c'est que j'en suis satisfait. » Jean L.
Témoignage client reçu par Qualité AssuranceSM



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.



« Je suis assuré depuis 35 ans sans aucun problème. » Jeannine B.

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





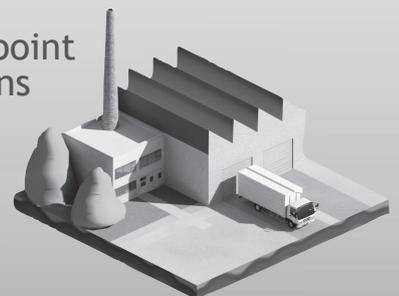
Art. 3 : Information & Conseil, *un service irréprochable*

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



« J'ai toujours été satisfaite des prestations et conseils qui m'ont été fournis. » Odette C
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 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.



« Personnel parfait pour son accompagnement et sa gentillesse. » Mme C.
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

MICHAËL VALLÉE
Toutes Assurances
6, quai Hamelin - B.P. 361
14016 CAEN CEDEX
Tél. 02 31 52 10 40 - Fax 02 31 83 48 90
n° ORIAS 08042659

(Tampon commercial obligatoire)

