



Ce professionnel de l'assurance est  
contrôlé par une société indépendante  
[www.qualite-assurance.com](http://www.qualite-assurance.com)



# CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



**Frédéric VEAUX**  
*Agent Général d'Assurances*

28, avenue de la libération - BP 3074  
14018 CAEN CEDEX 2

☎ : 02 31 93 64 12

✉ : [h914091@agents.allianz.fr](mailto:h914091@agents.allianz.fr)

🌐 : [www.allianz.fr/veaux](http://www.allianz.fr/veaux)



## 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



*« Accueil très satisfaisant et compétence dans le travail. C'est agréable de cotoyer des professionnels de l'assurance. » Monique D.*

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



## L'acte d'engagement *de M. Frédéric VEAUX*

Créé au début des années 1980, le cabinet Veaux, constitué à l'origine d'une clientèle de particuliers, s'est développé ensuite vers une clientèle de professionnels et d'entreprises.

La qualité de notre service nous a permis de réaliser ce développement grâce à l'attention particulière que nous engageons lors de la souscription de vos contrats ainsi que lors du règlement de vos sinistres.

Aujourd'hui, ces objectifs demeurent toujours essentiels :

- Ils nous permettent de vous apporter les meilleurs conseils pour votre satisfaction au quotidien.
- Ils pérennisent notre relation de confiance.

“ Je souhaite, avec mon équipe, être l'assureur qui s'engage à vos côtés. ”



Frédéric VEAUX

« Assurés depuis 50 ans chez Allianz, anciennement AGF, nous sommes satisfaits des services de cette compagnie, et en particulier de son représentant, M. Veaux, qui est à l'écoute et très proche de sa clientèle. » Elise V.

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

Aujourd'hui, un gestionnaire unique dédié à votre compte client par marché avec ligne directe et email direct.

- Un taux de satisfaction services fournis de 99% et un taux de retour de 23%.
- Un taux de satisfaction traitement des sinistres de 94% et un taux de retour de 21%.

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<sup>(1)</sup>

QUALITÉ ASSURANCE  
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

3 étoiles

Bas n° 102

Ce document atteste que l'agence  
**ALLIANZ Frédéric VEAUX**  
28 avenue de la Libération - 14000 CAEN

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

**Taux de retour : 21 %**  
**Taux de satisfaction : 94 %**

Constatés par Huissier le **07/01/2010**

Pour le comité d'attribution QUALITÉ ASSURANCE :  
Le Directeur / Le Responsable Technique

Pour l'agence :  
L'Agent

(1) Cette attestation est valable en en. Résultats sous contrôle rétroactif Classement 2010

lesseignes.com - 12 place Carnot - 44100 Nantes - **02 51 93 64 12** - Fax: 02 51 93 64 12

QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com

QUALITÉ ASSURANCES

CERTIFICATE OF COMMITMENT

3 étoiles

ATTESTATION D'ENGAGEMENT DE DEMARCHE  
QUALITÉ ASSURANCE™

Ref. N° 1001

La société lesseignes.com certifie être contractuellement engagée par le cabinet VEAUX pour la mise en place de son organisation selon le classement 3 étoiles Qualité Assurance™.

L'action de contrôle a débuté en avril 2009 au siège du cabinet VEAUX par une évaluation à l'issue de laquelle a été éditée la Charte Qualité Assurance™.

Périmètre de la démarche Qualité Assurance :  
- **AGENT GENERAL D'ASSURANCE.**

Les exigences de la démarche Qualité Assurance :  
- Un engagement en étoiles, 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 huissier.

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<sup>ème</sup> étoile Qualité Assurance™

A valoir ce que de droit

Fait à Nantes, le lundi 09 Avril 2009.

**Christophe COTTILLÉ**  
Directeur Général

lesseignes.com - 12 place Carnot - 44100 Nantes - **02 51 93 64 12** - Fax: 02 51 93 64 12

QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com

09-67-29 Attestation Demarche VEAUX,dc

QUALITÉ ASSURANCE  
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

3 étoiles

Allianz

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

94%  
de clients satisfaits  
de la qualité  
de traitement  
des sinistres  
selon l'étude de l'Institut Qualité Assurance  
septembre 2010.

CHARTRE  
QUALITÉ ASSURANCE™

3 étoiles

Frédéric VEAUX  
Agent Général d'Assurances

28, avenue de la libération  
BP 3074  
14018 CAEN CEDEX 2  
☎ : 02 31 93 64 12  
✉ : frederic.veaux@agents.allianz.fr

www.qualite-assurance.com



« Toujours agréable, bien reçu à la moindre question. » Alain D.  
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



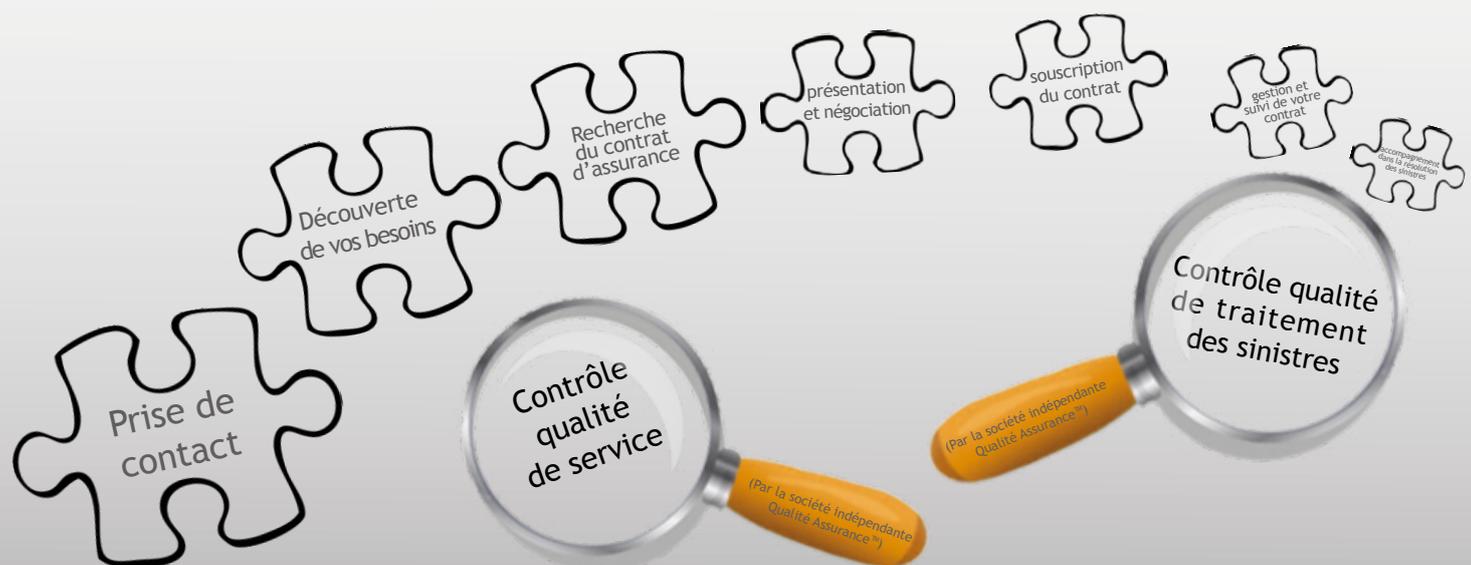
## Art.2 : Respect, *tenir compte de vos besoins*

Quand vous nous contactez par téléphone, vous disposez d'une équipe accueillante et réactive (avec un engagement de réponse avant 3 sonneries).

Nous sommes présents à proximité et prêts à vous accueillir dans nos locaux :

1. Vous rencontrez un spécialiste dédié pour vous renseigner et, le cas échéant, vous orienter vers la personne la plus qualifiée.
2. En cas d'attente, vous patientez dans un espace d'attente agréable.
3. Vos particularités sont connues et identifiées rapidement, vous disposez d'un interlocuteur qui vous connaît.
4. 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.
5. Vous êtes informé et conseillé sur le choix du contrat au mieux de vos intérêts.
6. Vos besoins et vos attentes sont analysés afin de vous proposer le meilleur service et le meilleur contrat d'assurance.

Des critères de rigueur et des méthodes de professionnels formalisés dans le manuel de fonctionnement de l'entreprise.



« Très bonne agence, à l'écoute de sa clientèle. 10/10. » Mme J.  
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



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

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

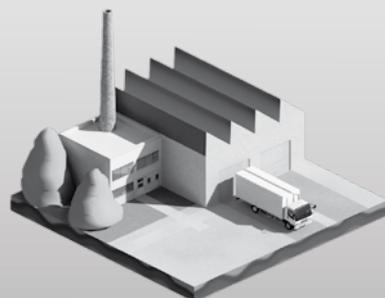
1. Vous écouter,  
*«Ecoute et recueil des besoins du client »*
2. Rechercher le produit d'assurance le plus adapté,  
*«Reconnaissance du client grâce à la fiche d'identification»*
3. Vous faire une proposition personnalisée,  
*«Offre tarifaire personnalisée »*
4. Clarifier les points ambigus avec 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 du risque si nécessaire (agents ou inspecteurs) selon les indicateurs de la Compagnie
- 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...).

*Un plus, pour 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.



*« Assureur à conseiller. » Yanick B.*  
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.*

Madame, Monsieur,  
Vous détenez un contrat d'assurance souscrit par l'intermédiaire de nos agents Généralistes d'Assurances...  
L'AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCES  
1. Lors de votre première visite, vous a-t-on bien accueilli ?  
2. Le temps d'attente lors de vos visites chez l'assureur vous semble-t-il raisonnable ?  
3. Lorsque vous téléphonez à votre assureur, le temps d'attente vous semble-t-il raisonnable ?  
4. Si vous venez en un rendez-vous, votre assureur répond-il à l'échec, ou vous a-t-on prévenu en cas d'absence ?  
5. Si vous avez appelé l'agence, avez-vous été bien reçu(e) au téléphone ?  
6. Si vous êtes venu(e) en agence, avez-vous été bien reçu(e) en agence ?  
7. Si l'assureur s'est déplacé, avez-vous été bien reçu(e) à domicile ?  
8. Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait(e) de la réactivité de l'assureur pour répondre à vos demandes concernant le contrat et les garanties ?

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

Madame, Monsieur,  
Vous venez de recevoir le règlement d'un sinistre de la part de nos Agents Généralistes d'Assurances...  
L'AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCES  
1. Dans quelle catégorie le classeriez-vous ?  
2. L'ASSISTANCE FOURNIE PAR L'ASSUREUR  
2.1. A l'occasion de la déclaration de votre sinistre, votre assureur vous a-t-il expliqué comment était traité votre dossier ?  
2.2. Si oui, vos explications étaient-elles claires ?  
2.3. Si oui, vos explications ont-elles été satisfaisantes, dans le traitement effectif de votre sinistre ?  
2.4. Si oui, votre satisfaction vous a-t-elle été exprimée pour votre assurance (liste des primes à l'heure par exemple) ?

*Enveloppe T pour vous permettre de nous répondre*

Cachet de l'expéditeur :  
LETTRE T  
M 20 g  
Validité permanente  
CONTRÔLE QUALITÉ  
AUTORISATION 82564  
44109 NANTES CEDEX 4  
MOD 139 R01

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

Madame, Monsieur,  
Vous avez souscrit un contrat d'assurance avec le professionnel désigné ci-dessous...  
L'AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCES  
Cachet de l'agent général d'assurance :  
Frédéric VEAUX  
28, avenue de la Libération - BP 3074  
44018 CASH CEDEX 2  
Tél. : 02 51 93 64 12  
L'agent professionnel désigné ci-dessous :  
Nom : M. M. M. M. M.  
Prénom :  
Adresse :  
Ville :  
Tél. :  
Date et lieu de service Contrôle Qualité  
QUALITÉ ASSURANCE



« Entièrement satisfaite de la prise en charge de mon sinistre par l'assurance, service des employés très convenable et agréable » Jacqueline A.  
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.

 **lesexigences.com**

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

**Frédéric VEAUX**  
**ASSURANCES**  
**28, avenue de la Libération**  
**14000 CAEN**  
**Tél. : 02 31 93 64 12**  
**C.C.P. LA SOURCE 505 60 X**  
**Fax : 02 31 94 29 51**

(Tampon commercial obligatoire)