



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

Constat d'huissier Qualité Assurance™
- édité le 7 janvier 2010, validité d'un an -
100%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres

CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



Vincent DUROUSSEAU-DUGONTIER
Agent Général d'Assurances

CABINET DE MONTBRON

1 rue de Limoges

16220 MONTBRON

☎ : 05 45 23 61 47

✉ : vincent.durousseau-dugontier@agents.allianz.fr



Le Classement Qualité Assurance™

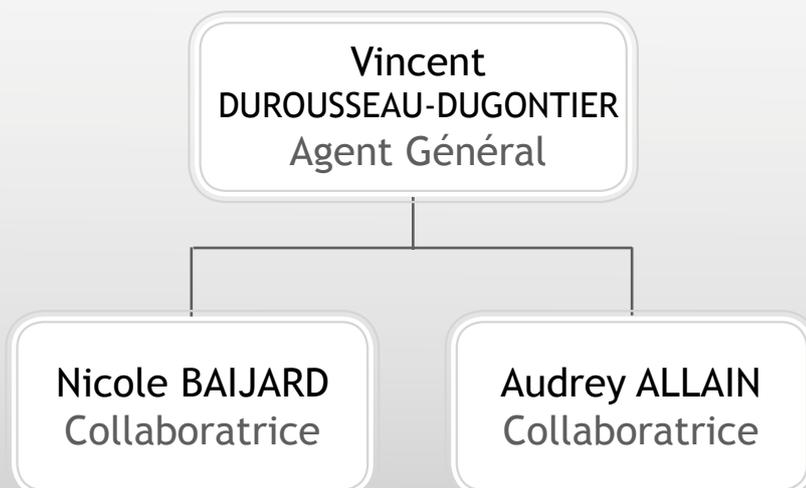


*Comment faire le choix entre tous les professionnels de l'assurance ?
Pouvez-vous avoir confiance en votre agent général d'assurances ?*

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'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



« Très satisfait des services de l'agence. Excellent contact. » Daniel G.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



L'acte d'engagement *de M. DUROUSSEAU-DUGONTIER*

En 1990, Vincent Duroousseau-Dugontier, natif du Montbronnais qu'il connaît bien, reprend l'agence PFA qui deviendra par la suite Agf et aujourd'hui Allianz.

Grâce à l'appui de ce groupe leader mondial de l'assurance, tous les besoins d'assurances des clients particuliers ou professionnels peuvent être satisfaits qu'il s'agisse des biens, de la santé et prévoyance, du patrimoine, de la retraite, mais aussi des services tels que le crédit et la protection juridique.

L'agent et ses collaboratrices s'engagent dans une démarche qualité destinée à enrichir cette offre de sa valeur ajoutée pour mieux vous satisfaire :

La valeur ajoutée pour nos clients, c'est :

- la proximité et la reconnaissance du client qui n'est pas un numéro,
- L'écoute pour mieux le servir,
- La disponibilité,
- L'offre d'assurance adaptée bien sûr, mais la présence aux côtés du client du début à la fin, c'est-à-dire dans la gestion du sinistre à l'agence, quand il a le plus besoin d'être rassuré.

“
*Vous assurer certes,
Mieux, vous rassurer,
Telle est notre ambition !*
”



Vincent
DUROUSSEAU-DUGONTIER



« Je suis très satisfait de la réactivité de mon agent. » Jean C.
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 100 %.
- Un taux de satisfaction traitement des sinistres de 100 % et un taux de retour de 32 %.

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

★ ★ ★

RAN N° 122
Ce document atteste que l'agence
ALLIANZ Vincent DUROUSSEAU DUGONTIER
1 rue de Limoges - 16220 MONTBRON
3 rue de la Libération - 24360 PEGUYT

- ✓ 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 : 28 %
Taux de satisfaction : 100 %

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

Pour le comité d'attribution QUALITÉ ASSURANCE™ :
Le Directeur

Pour l'agence :
Le Responsable Technique
L'Agent

(1) Cette attestation est valable un an. Résultats tous contrôles rétroactifs Classement 2010

lesseignances.com - 12 place Carnot - 44100 Nantes - **02 51 81 81 80** - Fax: 02 51 81 81 04
QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com

CERTIFICATE OF COMMITMENT

QUALITÉ ASSURANCES
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

★ ★ ★

ATTESTATION D'ENGAGEMENT DE DEMARCHE
QUALITÉ ASSURANCE™

Réf. N° 1601

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

L'action de contrôle a débuté en juin 2009 au siège du cabinet DUROUSSEAU-DUGONTIER par une évaluation à l'essai duquel a été éditée la Charte Qualité Assurance™.

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

Les exigences de la démarche Qualité Assurance :
- Un classement 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^{ème} étoile Qualité Assurance™

Avaloir ce que de droit
Fait à Nantes, le Lundi 21 Août 2008.

Christophe COTILLE
DIRECTEUR GÉNÉRAL

lesseignances.com - 12 place Carnot - 44100 Nantes - **02 51 81 81 80** - Fax: 02 51 81 81 04
QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com

QUALITÉ ASSURANCE
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

★ ★ ★

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

100%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres
- Comité d'huissier Qualité Assurance™ -
7 janvier 2010, validité 6 mois

CHARTRE
QUALITÉ ASSURANCE™

★ ★ ★

Vincent DUROUSSEAU-DUGONTIER
Agent Général d'Assurances

CABINET DE MONTBRON
1 rue de Limoges
16220 MONTBRON
☎ : 05 45 23 61 47
✉ : vincent.durusseau-dugontier@agents.allianz.fr

www.qualite-assurance.com



« Je suis très satisfait des prestations et de l'efficacité de mes interlocuteurs ainsi que de leur gentillesse . » Philippe P. Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



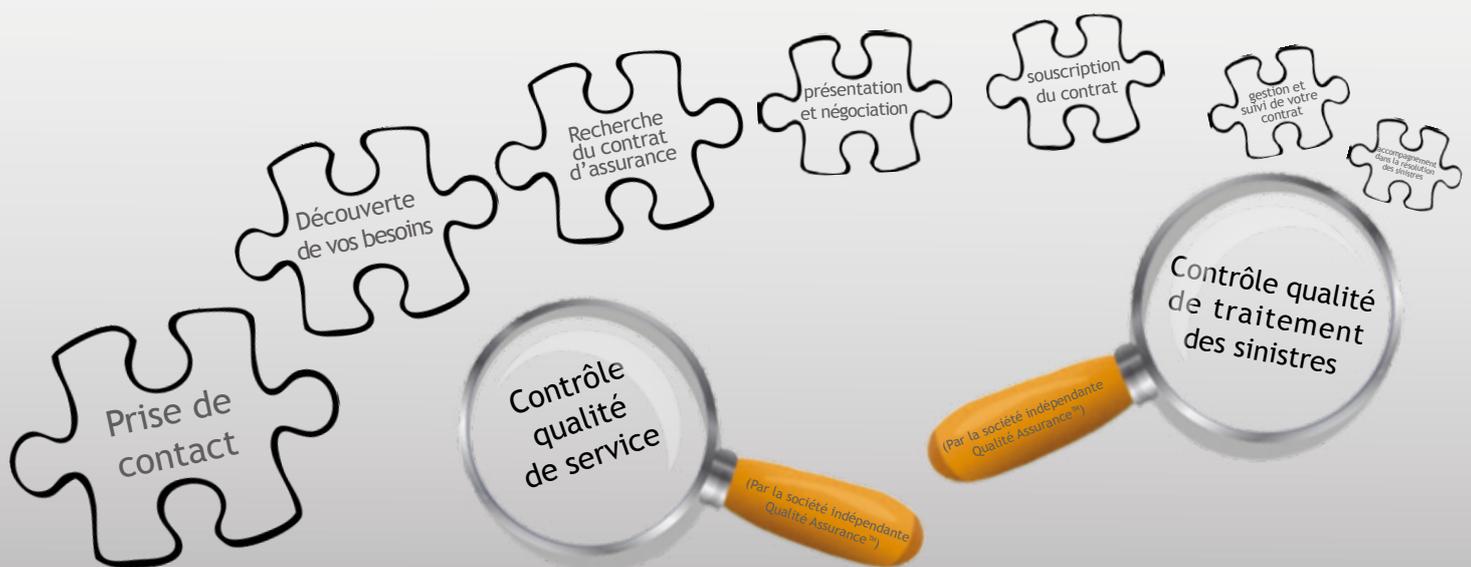
Art.2 : Respect, *tenir compte de vos besoins*

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.



« Coûts, réactivité, accueil, prestations, très satisfaisantes. » Serge A.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



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

VOUS VENDRE UN PRIX N'EST PAS UNE FINALITE :

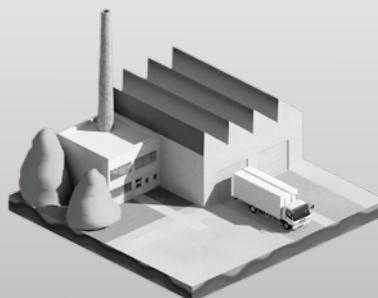
1. Vous écouter,
«Ecoute et recueil des besoins du client »
2. Rechercher le produit d'assurance le plus adapté,
«Reconnaissance du client grâce à la fiche d'identification»
3. Vous faire une proposition personnalisée,
«Offre tarifaire personnalisée »
4. Clarifier les points ambiguës avec vous,
«Etude 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.



« Prestataire efficace, pas ou peu d'attentes téléphonique, réponse rapide. » Société A.
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 avez un contrat d'assurance souscrit par l'intermédiaire de nos agents Généralistes d'Assurances...
CLIENT
Nom / Pr : _____
Adresse : _____
Tél. (facultatif) : _____
Adresse mail : _____
Vous êtes un professionnel ou un particulier
L'1 : VOTRE ACCÈS PAR L'AGENT GÉNÉRAL D'ASSURANCES :
1.1 Lors de votre première visite, vous n'avez-elle pas été satisfait ?
1.2 Le temps d'attente lors de vos visites chez l'assureur vous semble-t-il raisonnable ?
1.3 Lorsque vous téléphonez à votre assureur, le temps d'attente vous semble-t-il raisonnable ?
1.4 Si vous avez eu un malentendu, votre assureur a-t-il été à l'écoute de vos préoccupations ?
1.5 Si vous avez appelé l'agence, avez-vous été bien reçu(e) au téléphone ?
1.6 Si vous êtes venu(e) en agence, avez-vous été bien reçu(e) en agence ?
1.7 Si l'assureur s'est déplacé, avez-vous été bien reçu(e) à domicile ?
1.8 Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait de la réactivité de l'assureur pour répondre à vos demandes concernant le contrat et les garanties ?
QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com

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...
SINISTRE
Nom / Pr : _____
Adresse : _____
Tél. (facultatif) : _____
Adresse mail : _____
Vous êtes un professionnel ou un particulier
L'1 : BREVÉTEZ BRIÈVEMENT VOTRE SINISTRE :
1.1 Dans quelle catégorie le classez-vous ?
L'2 : 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 ?
2.1.1 Si oui, vos explications étaient-elles claires ?
2.1.2 Si oui, vos explications ont-elles été conformes aux faits, dans le traitement effectif de votre sinistre ?
2.2 Entendez-vous que vous êtes en mesure d'être aidé pour la déclaration de sinistre ?
2.2.1 Si oui, votre assistance vous a-t-elle été fournie par votre assureur (dans des délais et heures) par téléphone ?
QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com

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...
LETRE DE RECLAMATION
Nom / Pr : _____
Nom : _____
Prénom : _____
Adresse : _____
Ville : _____
Tél. : _____
Vous êtes un professionnel ou un particulier
Vincent DUROUSSEAU-DUGONTIER
14220 MONTBRON
Tél. : 02 45 23 61 47
Date et lieu du service Contrôle Qualité
QUALITÉ ASSURANCE www.qualite-assurance.com



« Très satisfaisant, toujours à l'écoute. » M. 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

Vincent DUROUSSEAU-DUGONTIER
Agent Général ALLIANZ
1, rue de Limoges
16220 MONTBRON
Tél. 05 45 23 61 47
Fax 05 45 70 73 85
N° orias 07 021 302

(Tampon commercial obligatoire)