



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



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

CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



Laurent SCHNEIDER

Agent Général d'Assurance

Agence de Pont de Chéruy
12, rue Centrale - BP 45
38232 PONT DE CHÉRUY CEDEX

☎ : 04.78.32.13.65

✉ : 538mc01@agents.allianz.fr

🌐 : <http://www.allianz.fr/laurenschneider>



Le Classement Qualité Assurance™



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

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



Laurent SCHNEIDER
Agent Général ALLIANZ

Nadine SCOTTE
Collaboratrice d'agence



Lydie DA COSTA
Collaboratrice d'agence



« Agence chaleureuse et toujours à l'écoute de ses clients. Merci aux collaboratrices ! »
Manuel D. - Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



L'acte d'engagement *de M. Laurent SCHNEIDER*

L'agence située en plein cœur de la ville de Pont de Chéruy, protège environ 1000 familles et 150 entreprises du Grand Est lyonnais.

Une équipe de 3 personnes est à votre service :

- Laurent SCHNEIDER, l'Agent Général.
- Nadine SCOTTE, chargée de la Gestion des Sinistres.
- Lydie DA COSTA, chargée de la Gestion Commerciale.

Le but de l'agence est de protéger l'intégralité du Patrimoine privé et professionnel de ses clients par une approche globale de leurs besoins, tant en Assurance qu'en Finance.

Soucieux de la Satisfaction de nos clients, mes collaboratrices et moi-même sommes engagés dans une démarche Qualité ayant pour objectif l'amélioration de notre prestation de service.

Depuis toujours, notre agence respecte un système de valeurs :

« *Accueillir, Ecouter, Rassurer et Assurer* »



Laurent SCHNEIDER



« *Agence sérieuse, très bonne réactivité.* » Fabien S.
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 99 % avec un taux de retour de 26 %.
- Un taux de satisfaction traitement des sinistres de 100 % et un taux de retour de 43 %.

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

3 étoiles

Année 4/10

Ce document atteste que l'Agence
ALLIANZ Laurent SCHNEIDER
12 rue Centrale - BP 45 - 38232 PONT DE CHERUY

- ✓ 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 : 43 %
Taux de satisfaction : 100 %

Constatés par Huissier le 07/01/2010

Pour le Comité d'attribution QUALITÉ ASSURANCESM :
Le Directeur

Pour l'Agence :
Le Responsable Technique L'Agent

www.qualite-assurance.com



CERTIFICATE OF COMMITMENT

QUALITÉ ASSURANCE

ATTESTATION D'ENGAGEMENT DE DEMARCHE
QUALITÉ ASSURANCESM

3 étoiles

Année 4/10

La société **laurentschneider.com** certifie être contractuellement engagée par le cabinet SCHNEIDER pour la mise en place de son organisation selon le classement 4 étoiles Qualité AssuranceSM et le référentiel de management ISO 9001:2008.

L'action de contrôle a été effectuée en juin 2008 au siège du cabinet SCHNEIDER par une évaluation à l'échelle de la Marque Qualité AssuranceSM.

Périmètre de la démarche Qualité Assurance :

- AGENCE GÉNÉRAL D'ASSURANCE

Les engagements de la démarche Qualité Assurance :

- S'engager à être éthique, honnête, indépendant et impartial,
- Mettre toujours à disposition aux Agents Généralistes d'Assurance qui s'engagent dans la satisfaction du consommateur,
- Être ouvert aux réclamations et résoudre par honneur, sans reconnaissance des fautes.

Le seul agent autorisé à agir et intervenir, basé sur le jugement impartial du consommateur.

L'Agent doit de ce fait assurer l'existence de la 3^{ème} étoile Qualité AssuranceSM.

Le présent engagement est

Publi à Nantes, le jeudi 12 Octobre 2008.

Olivier CHEFFLE

www.qualite-assurance.com



QUALITÉ ASSURANCE

Allianz

100% de clients satisfaits de la qualité de traitement des sinistres

CHARTRE
QUALITÉ ASSURANCESM

3 étoiles

Laurent SCHNEIDER
Agent Général d'Assurance

Agence de Pont de Chéruy
12, rue Centrale - BP 45
38232 PONT DE CHERUY CEDEX

☎ : 04.78.32.13.65
✉ : 538mc01@agents.allianz.fr
🌐 : http://www.allianz.fr/laurentschnaider

www.qualite-assurance.com



« Très bien accueilli par le personnel et très bien dirigé vers les contrats demandés. »
Rachel P. - Témoignage client reçu par Qualité AssuranceSM



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.



« *Toujours très agréables et à l'écoute des personnes.* » *Jocelyne D.*

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



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

VOUS VENDRE UN PRIX N'EST PAS UNE FINALITE :

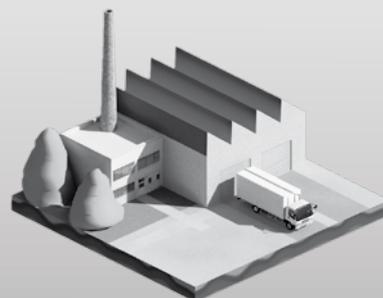
1. Vous écouter,
«Ecoute et recueil des besoins du client »
2. Rechercher le produit d'assurance le plus adapté,
«Reconnaissance du client grâce à la fiche d'identification»
3. Vous faire une proposition personnalisée,
«Offre tarifaire personnalisée »
4. Clarifier les points ambiguës avec vous,
«Etude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



« Très satisfaite du contrat souscrit. Les informations et le suivi sont réguliers, personnel très professionnel, souriant et à l'écoute. » Mélanie R. - 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.



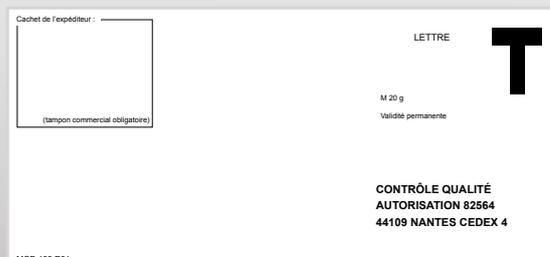
Questionnaire de satisfaction client envoyé à tous les clients du portefeuille.

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



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

Enveloppe T pour vous permettre de nous répondre



Cachez 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.



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



« Toujours disponible et prêt à chercher la meilleure solution pour l'ensemble des contrats. » Vartan P. - 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

Laurent SCHNEIDER - Agent Général
12, rue Centrale - B.P. 45 - 38232 Pont-de-Chéruy cedex
Tél. : 04 78 32 13 65
www.allianz.fr/lshneider
N° ORIAS : 07 / 020 677 - Site Internet : www.orias.fr
ACAM : 61, rue Taibout - 75436 Paris cedex 09

(Tampon commercial obligatoire)

