



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 29 octobre 2010, validité d'un an -

CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



Cyrille DUVEAU
Agent Général d'Assurance

AGENCE DE CHÂTEAU-RENAULT
121 rue de la république
37110 CHÂTEAU-RENAULT
chateau-renault@allianz.duveau.com

☎ : 02 47 56 81 87

AGENCE DE VENDÔME
3 place de la république
41100 VENDÔME
vendome@allianz-duveau.com

☎ : 02 54 33 00 30

✉ : cyrille.duveau@agents.allianz.fr

🌐 : www.allianz-duveau.com





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'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



Cyrille DUVEAU - Agent Général
13 ans d'expérience. Assure le conseil et l'accompagnement des entreprises



Olivier SURET - Chargé de clientèle

15 ans d'expérience en Banque et Assurance, assure le conseil et l'accompagnement des professionnels (Commerçants, exploitants agricoles, professions médicales, artisans, ...)

Evelyne MONTIGNY - Gestionnaire sinistre

15 ans d'expérience, gère les sinistres des particuliers et professionnels des 2 agences



Valérie DUVEAU

Collaboratrice polyvalente - Château-Renault

5 ans d'expérience en assurance,
Accueil et gestion des contrats particuliers

Karelle DUVEAU
Collaboratrice polyvalente - Vendôme

6 ans d'expérience en Banque et Assurance,
Accueil et gestion des contrats particuliers



« Très satisfait de la qualité du travail de l'assureur. Merci » Gilbert A.

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





L'acte d'engagement *de M. Cyrille DUVEAU*

Nous sommes tous aujourd'hui à la recherche de confort et de sécurité pour les membres de notre famille et les biens que nous possédons. Ainsi pour se protéger, Nous faisons appel à l'assurance.

Cependant, face au nombre important des offres (Banque, assurance, internet, hypermarché, ...), comment choisir le bon assureur ?

Un bon assureur c'est avant tout une personne capable d'apporter des conseils et des solutions adaptées, d'accompagner son client tout au long de la relation et particulièrement dans les moments difficiles.

Parce que nous avons conscience de tout cela et que nous sommes soucieux de ce qui pourrait vous arriver, mes collaborateurs et moi-même nous nous engageons à :

- **Vous garantir proximité et disponibilité** : Une équipe de 5 conseillers impliqués et réactifs vous accueillera toute l'année, sur deux agences (Château-Renault et Vendôme).
- **Vous accompagner lors de la survenance d'un sinistre** : Nous assurerons nous même à l'agence la gestion de vos sinistre de la déclaration jusqu'au règlement.
- **Vous assurer un suivi régulier et personnalisé** : Un conseiller dédié vous accompagnera tout au long de la relation.
- **Vous apporter Conseil et Expertise** : des conseillers experts capables d'identifier les risques et d'y apporter des solutions personnalisées.

Afin de veiller au respect de ces engagements et à l'amélioration continue de la qualité de notre service, nous avons demandé à un organisme extérieur de réaliser un contrôle permanent de la satisfaction de nos clients.



Cyrille DUVEAU

« *Interlocuteurs agréables, explications claires et réponses précise aux questions.* »
Mathieu 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

- ⇒ 96,50 % des clients ayant répondu aux questionnaires de satisfaction Client sont satisfaits de la qualité de service du cabinet DUVEAU.
- ⇒ 100 % des clients ayant répondu aux questionnaires Sinistre sont satisfaits du « traitement des sinistres » du cabinet DUVEAU.

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



« Assureur très favorable en tout domaine, toujours présent. » Michel A.

Témoignage client reçu par Qualité Assurance™

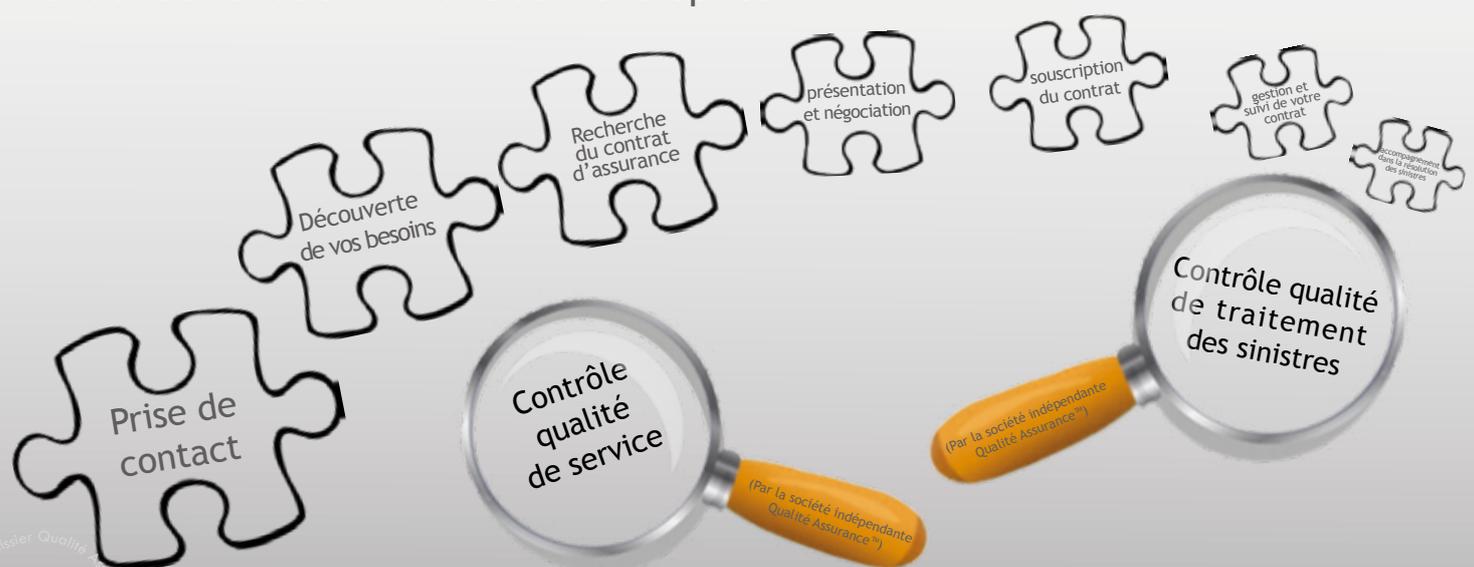
Art.2 : Respect, *tenir compte de vos besoins*

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 ne répétez pas trois fois la même histoire.
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.



« Rien à reprocher, excellent dialogue, réponses rapides et toujours de très bons renseignements. » Christine A. - Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



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

VOUS VENDRE UN PRIX N'EST PAS UNE FINALITE :

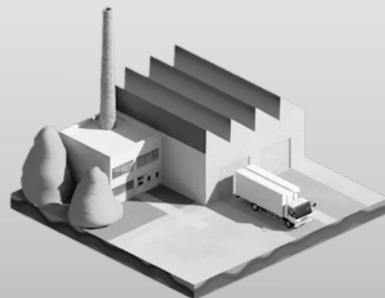
1. Vous écouter,
«*Ecoute et recueil des besoins du client (devoir de conseil)*»
2. Rechercher le produit d'assurance le plus adapté,
«*Reconnaissance du client grâce à la fiche d'identification*»
3. Vous faire une proposition personnalisée,
«*Offre tarifaire personnalisée* »
4. Clarifier les points 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 systématique 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'affaire, le calcul de marge brute, l'investissements,...) par un questionnaire à chaque contact

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 bonne agence, sérieuse et de bon conseil* » Jocelyne 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.

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.

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

« C'est un assureur correct, sérieux, en qui on peut avoir confiance et que je conseillerais à beaucoup de gens. » Guy 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
1, rue Maréchal de Gassion
44100 NANTES
Ligne directe : 02 51 80 94 04

