



Communiqué de Presse

Paris, le 26 octobre 2009

MUTAVIE ELUE « SERVICE CLIENT DE L'ANNEE 2010 » DANS LA CATEGORIE ASSURANCE

Mutavie vient d'être élue « service client de l'année 2010 » dans la catégorie assurance avec une note moyenne de 15,2/20, suite à une étude indépendante menée par BVA-Viséo Conseil. Dans ce cadre, les services clients de plusieurs sociétés d'assurance ont été testés sur le principe de clients-mystères durant 8 semaines, entre le 18 mai et le 10 juillet 2009. Cette récompense permet à Mutavie de conforter sa démarche de qualité de service, déjà certifiée AFAQ « Engagement de service[®] » depuis 2003.

ELUE « SERVICE CLIENT DE L'ANNEE 2010 » DANS LA CATEGORIE ASSURANCE

➤ **Un indicateur objectif.** Les services clients ont été testés via 160 contacts mystères : 100 appels téléphoniques, 49 e-mails et 11 courriers. Ils ont été notés sur des critères précis comme l'**accessibilité, la réactivité ou encore la personnalisation.**

Mutavie obtient des résultats supérieurs à la moyenne du secteur sur les 3 canaux de service client testés. Elle réalise même le **meilleur résultat du secteur assurance pour la qualité de service via le canal téléphone**, avec une note de 17,95/20. Elle obtient également un bon résultat pour son libre-service Internet, avec une note de 17,92/20.

➤ **Un gage de qualité.** La distinction « Elu service client de l'année 2010 » met en avant le travail fourni par Mutavie pour apporter un service de qualité. Elle permet également aux souscripteurs d'**évaluer la qualité de ses services et de ses engagements.**

LA DEMARCHE D'AMELIORATION PERMANENTE DE LA QUALITE DE SERVICE DE MUTAVIE

Mutavie gère, en toute transparence, des contrats d'épargne assurance-vie simples et accessibles pour ses 930 000 souscripteurs. Les téléconseillers de Mutavie sont à la fois des gestionnaires spécialisés en épargne assurance-vie et des professionnels de la relation clients. Cette double compétence **assure la fidélité de ses souscripteurs depuis près de 30 ans.**

C'est pourquoi, chaque année depuis 2003, Mutavie soumet la qualité de ses produits et services au contrôle d'AFNOR Certification. Cet organisme indépendant veille au **respect des engagements pris dans le cadre du référentiel Qualivie[®]** établi pour l'ensemble des contrats d'épargne retraite individuels⁽¹⁾ de la société. Mutavie s'engage sur quatre grands thèmes pour 22 engagements⁽²⁾, à savoir : les caractéristiques techniques des contrats, la qualité de l'accueil téléphonique, la rapidité des services rendus, l'information et les outils pratiques.

En juin 2009, la **certification AFAQ « Engagement de service[®] » a été renouvelée** une seconde fois, pour une durée de 3 ans. De plus, Mutavie réalise chaque année au moins cinq enquêtes de satisfaction qui lui permettent d'améliorer régulièrement la qualité de ses services.

⁽¹⁾ Hors contrats à prime unique et PERP.

⁽²⁾ La liste complète des engagements de services est disponible sur simple demande auprès de notre service Consommateurs.

A propos de Mutavie

Créée en 1979 par plusieurs mutuelles de l'économie sociale, Mutavie est la filiale épargne assurance-vie du groupe Macif à hauteur de 95%. Contrats de qualité, transparence de l'information et rigueur de gestion sont les maîtres mots de son engagement. 930 000 souscripteurs lui ont déjà confié leur épargne, pour un montant total de plus de 14 milliards d'euros en 2009. Plus d'informations sur mutavie.fr.

Contact presse :

Mutavie : Stéphanie Bagot - 05 49 32 51 16 - sbagot@mutavie.fr