



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

98%
de clients satisfaits
de la qualité
de traitement
des sinistres

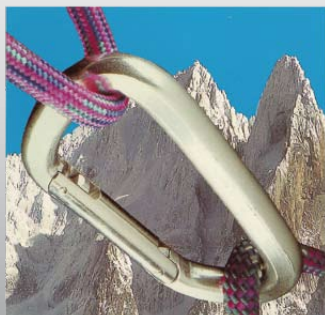
CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE™



PERRILLAT FRERES ASSURANCES

Agent Général d'Assurances

LA CLARTE
DANS
L'ASSURANCE



PERRILLAT FRERES ASSURANCES

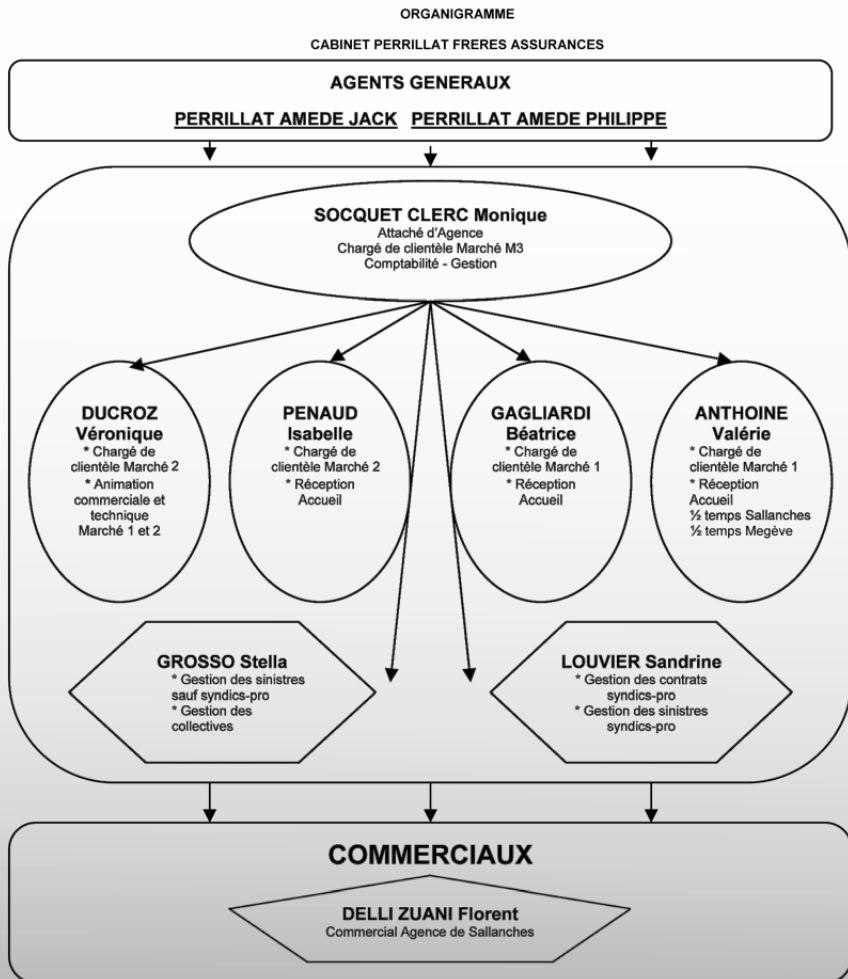
130, rue Justin BP 95
74703 SALLANCHES CEDEX

☎ : 04 50 58 32 42

✉ : 4007571@agents.allianz.fr



L'agence



« Ecoute - Amabilité - Excellent accueil ! » Jeu-Claude D.
Témoignage client reçu par Qualité Assurance™



L'acte d'engagement

Les Agents et leurs collaborateurs ont défini une politique de qualité qui porte sur :

- La définition d'une politique ambitieuse et d'objectifs stratégiques avec :
 - La volonté de positionner notre société dans une démarche d'excellence dans le secteur de l'assurance.
 - Le souci de rechercher des solutions pour adapter nos modes de fonctionnement à notre environnement et pour répondre aux attentes de nos clients.
- L'amélioration continue de la performance globale de l'agence.
- Le respect des engagements pris auprès de nos clients, et leur écoute, dans le but de leur apporter toute satisfaction.
- La conformité de nos actions par rapport aux exigences légales et réglementaires.
- La sensibilisation de tous les collaborateurs au bien fondé de la mise en place d'une politique qualité, et la volonté de tous de la faire vivre.

« C'est à cela que nous nous engageons. »

Jack et Philippe PERRILLAT



« Très bon professionnel, à l'écoute du client, je suis très satisfait depuis de nombreuses années » Jean-Michel A. - 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 % avec un taux de retour de 25 %.
- Un taux de satisfaction traitement des sinistres de 98 % 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

100 sur 100
Ce document atteste que l'Agence
PERRILLAT FRERES ASSURANCES
130 Rue Justin - BP 95 - 74703 SALLANCHES
9800 sur 100000 agents - 74703 SALLANCHES

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

Taux de retour : 32 %
Taux de satisfaction : 98 %

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

Plus de conseils d'assurance QUALITÉ ASSURANCESM
Le Directeur : 
Le Responsable Technique : 

QUALITÉ ASSURANCE
www.qualite-assurance.com



CERTIFICATE OF COMMITMENT

QUALITÉ ASSURANCE

ATTESTATION D'ENGAGEMENT DE DEMARCHE
QUALITÉ ASSURANCESM

100 sur 100

La société Assigneurs.com certifie être contractuellement engagée par le cabinet PERRILLAT Frères pour le mise en place de son organisation selon le classement 4 étoiles Qualité AssuranceSM.

L'action de contrôler a été effectuée le 06/01/2010 au siège du cabinet PERRILLAT AT Frères par une évaluation à l'issue de laquelle a été Adhès la Charte Qualité AssuranceSM.

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

Les engagements de la démarche Qualité Assurance :
- Un comportement en études, en avis, indépendamment et impartial,
- Toute message communiqué aux Agents Généraux d'Assurance qui s'engagent dans la confidentialité du consommateur,
- Un service qualité transparent et constant pour les clients,
- une reconnaissance ISO 9001.

Le seul signe distinctif clair et valorisant, basé sur le jugement impartial du consommateur.

L'objectif final de cette action est l'obtention la 3^{ème} étoile Qualité Assurance.

A valoir ce jour de 2010

Fait à Nantes,

Christophe 
Responsable

QUALITÉ ASSURANCE
www.qualite-assurance.com



QUALITÉ ASSURANCE
CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

Allianz

98% de clients satisfaits de la qualité de traitement des sinistres

CHARTRE QUALITÉ ASSURANCE

PERRILLAT FRERES ASSURANCES
Agent Général d'Assurances

LA CHARTE DANS L'ASSURANCE

PERRILLAT FRERES ASSURANCES
130 Rue Justin BP 95
74703 SALLANCHES CEDEX
☎ : 04 50 58 32 42
✉ : 4007571@agents.allianz.fr

www.qualite-assurance.com



«Gestion parfaite des problèmes... depuis 15 ans !» Raphaël T. - Témoignage client reçu par Qualité AssuranceSM



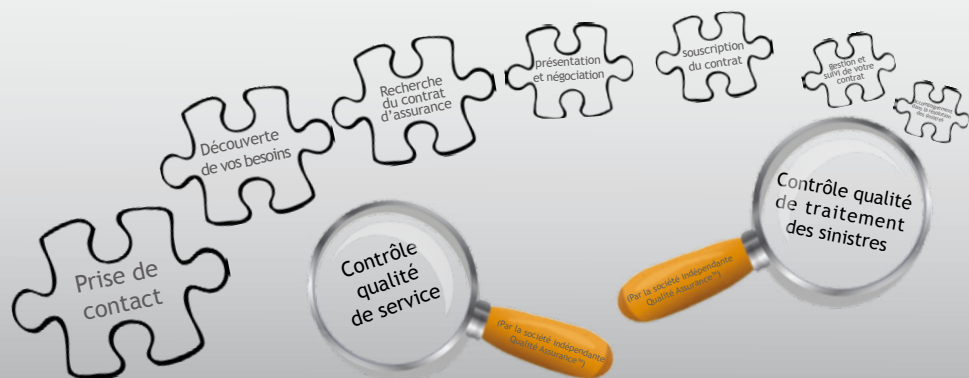
Art.2 : Respect, *tenir compte de vos besoins*

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.



« Je recommande régulièrement cette agence pour la qualité de ses services et de son équipe » Germain S. - 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.



« Tout s'est bien passé avec rapidité ! » François A. - Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





Art.4 : Ecoute, dites nous tout

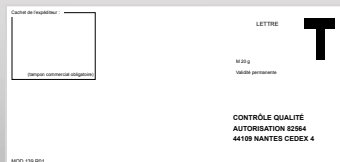
PROMESSES TENUES

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.

Enveloppe T pour vous permettre de nous répondre



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

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

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



« Adhérente depuis 1981 et toujours conseillée et bien épaulée » Chrstiane A. Témoignage client reçu par Qualité Assurance™





PERRILLAT FRERES
ASSURANCES

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

(Tampon commercial obligatoire)

