

## Élu Service Client de l'Année 2017<sup>(1)</sup> : Mutavie récompensée pour la 5<sup>ème</sup> année

Mutavie, l'activité épargne assurance vie du groupe Macif, vient de recevoir le prix Élu Service Client de l'Année 2017<sup>(1)</sup> dans la catégorie Assurance, avec une note moyenne de 16.33/20. Véritable repère pour le consommateur, le prix « Élu Service Client de l'Année » distingue chaque année les entreprises qui placent la qualité de la relation client au centre de leurs préoccupations. Ce prix récompense Mutavie pour l'excellence de sa relation client et son engagement dans l'amélioration constante de sa démarche qualité entreprise en 2013.

### Un service client d'excellence à nouveau récompensé



Organisée chaque année depuis 10 ans par Viséo Customer Insights, l'Élection du Service Client de l'Année teste la qualité des services clients des entreprises françaises dans différents secteurs d'activités. Durant 10 semaines, de mai à juillet 2016, **la qualité de la relation à distance de Mutavie a été testée sur le principe du « client mystère » via 225 contacts** (appels téléphoniques, emails ou formulaires, navigations Internet - smartphones ou tablettes - et contacts via les réseaux sociaux).

Cette année encore, Mutavie s'est distinguée par **l'excellence de son service client** et s'est hissée en **tête du classement dans la catégorie « Assurance »**.

Les points forts relevés sur les quatre principaux canaux de contact à distance :

- la réactivité au téléphone (nombre d'appels aboutis), la rapidité de prise en charge de la demande, la disponibilité et l'écoute active des conseillers ont permis à Mutavie d'obtenir la note de 16,94/20.
- le respect des délais de réponse aux emails, la personnalisation des réponses et le bon relationnel ont permis à Mutavie d'obtenir la note de 13,98/20.
- l'accessibilité du site Internet, le côté intuitif de la navigation et la qualité rédactionnelle des réponses par mail, ont permis à Mutavie d'obtenir la note de 18,79/20.
- la rapidité de réponse sur les réseaux sociaux, l'identification du conseiller et la qualité des échanges ont permis à Mutavie d'obtenir la note de 17,60/20.

●● *Chez Mutavie, la démarche qualité constitue une véritable exigence de progrès, à tous les niveaux de l'entreprise. Ce prix, obtenu pour la cinquième année, est une reconnaissance importante de l'approche client menée par l'ensemble des collaborateurs de Mutavie, mais également un engagement vis-à-vis de nos clients et partenaires, avec lesquels nous construisons des relations durables et de confiance.* ●●

**Philippe Michel Labrosse**, Directeur général de Mutavie

## Une démarche qualité entreprise en 2003



Mutavie a bien compris que la prise en compte des besoins de ses clients constituait à la fois un levier de satisfaction et de fidélisation. Aussi cette filiale du groupe Macif est **certifiée depuis 2003 "Engagement de service" par l'organisme externe indépendant AFNOR Certification**, lequel veille au respect des engagements pris dans le cadre du référentiel Qualivie® établi pour l'ensemble des contrats d'assurance-vie<sup>(2)</sup> de la société.

Premier assureur à être certifié "Engagement de service" sur toutes les étapes de la vie de ses contrats, Mutavie a amélioré de façon constante ses produits et services au fil des années. **19 engagements ont ainsi été définis**, avec l'objectif de **proposer des services gratuits et de qualité, des contrats simples et transparents, des délais optimisés avec toujours plus d'avantages pour les bénéficiaires.**

>> Pour consulter les 19 engagements qualité de Mutavie : <http://urlz.fr/49H7>

### À propos de l'Élection du Service Client de l'Année

Depuis 10 ans, l'Élection du Service Client de l'Année récompense la qualité des services clients par secteur d'activité. Organisée par Viséo Customer Insights, cette élection se fonde sur une méthodologie reposant sur le principe du test client mystère.

Les tests sont réalisés par Inference Operations, filiale terrain du Groupe BVA. Elle teste la relation client sur les quatre principaux canaux de contact à distance (téléphone, e-mail ou formulaire, sites Internet, réseaux sociaux). La qualité de la relation client est évaluée via 10 à 15 critères appliqués à l'ensemble de la chaîne : avant-vente, vente et après-vente. Plus d'informations : [escda.fr](http://escda.fr).

- (1) Étude Inference Operations – Viséo CI – mai à juillet 2016 – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr).  
(2) Hors contrats à prime unique et PERP.



Groupe aux valeurs mutualistes, nous réunissons près de 5 millions de sociétaires et clients pour protéger ce qui est essentiel à chacun – sa vie, ses proches, ses biens. Gérant plus de 18 millions de contrats au 1<sup>er</sup> janvier 2016 (en assurances de dommages, santé-prévoyance, banque et assurance vie), le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 6,1 milliards d'euros en 2015. Plus d'infos sur [www.macif.fr](http://www.macif.fr)

**À propos de Mutavie** • Créée en 1979 par plusieurs mutuelles de l'économie sociale, Mutavie est spécialisée en épargne assurance-vie. Près d'1,2 million de clients lui ont déjà confié leur épargne pour un montant total de près de 20 milliards d'euros. [www.mutavie.fr](http://www.mutavie.fr)

#### Contacts Presse

Sandra Claeys • 01 55 31 67 18 - [sclaeys@macif.fr](mailto:sclaeys@macif.fr)  
Stéphanie Bagot • 05 49 32 51 16 - [sbaqot@macif.fr](mailto:sbaqot@macif.fr)