



Cher courtier,

Nos collègues des départements Contrats et Sinistres Non-Vie ont pris ces derniers mois de nombreuses initiatives visant à améliorer nos **niveaux de service**. Les résultats positifs de leurs efforts sont aujourd'hui perceptibles et je souhaite les partager avec vous.

Concrètement, ils portent sur 4 axes d'amélioration :

1. Améliorer les temps d'attente et de réponse :

- Aujourd'hui, au département Contrats, le temps d'attente moyen est inférieur à une minute et nous répondons à plus de 95% des appels. En ce qui concerne le département Sinistres, le temps d'attente moyen est inférieur à 30 secondes et nous prenons plus de 80 % des appels dans les 20 secondes.
- 90% du courrier entrant est traité dans les 5 jours ouvrables et dans certains services Sinistres, 3 jours ouvrables est même la norme. Pour les nouveaux clients ou pour les nouveaux sinistres, nous sommes bien sûr beaucoup plus rapides.

2. Mettre en place des processus plus fluides :

- Nous sommes constamment à la recherche de nouvelles améliorations de nos processus.
- Deux exemples parmi d'autres :
 - Nous avons mis à jour sur la page d'accueil de Prolink net l'onglet 'Contact' afin que vous puissiez nous contacter plus facilement et que vous sachiez à qui vous adresser selon le sujet auquel vous êtes confronté.

- Nous mettrons en place très prochainement une procédure simplifiée, raccourcie et facilitée pour les domiciliations des nouvelles affaires Retail IARD.

3. Investir pour augmenter votre confort et la rapidité de notre service :

Ainsi, en s'en tenant au département Sinistres,

- nous allons lancer via Portima 4 nouveaux messages structurés MSB :
 - en mai, 2 messages liés à l'expertise,
 - en juin, 2 messages liés au règlement et à la clôture de dossier.
- Juste après l'été, un nouvel outil sera utilisé par les gestionnaires de sinistres leur permettant de mieux prioriser et de vous offrir ainsi un service plus soigné.

4. Développer un partenariat solide :

- Le partenariat, c'est aussi appeler en cas de mauvaises nouvelles : parfois un dossier ne donne pas lieu à couverture. Depuis peu, les gestionnaires de sinistres appellent vos collaborateurs de manière spontanée et proactive avant d'envoyer un refus. De cette façon, nous pouvons mieux nous comprendre et éviter les frustrations ou les différends.
- Nos équipes ont également rencontré certains d'entre vous pour recueillir et recevoir des informations en retour. Le feedback est de plus en plus positif, mais il y aura toujours des domaines à améliorer. Sachez que le retour d'information que vous fournissez est extrêmement important afin de mieux vous servir.

Je suis convaincue qu'au sein d'Allianz, tous, nous partageons un objectif commun : **vous servir du mieux que nous pouvons !**

Cordialement,

Birgit Hannes
Directeur commercial

Que pensez-vous de cette communication ?



© Allianz Benelux SA - Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles



Entreprise d'assurances agréée par la BNB (Banque Nationale de Belgique) sous le numéro 0403.258.197 pour pratiquer les branches "Vie" et "non Vie" - BNB Siège central : Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, www.nbb.be

Si vous désirez nous faire part de votre changement d'adresse e-mail, [cliquez ici](#).

Cette newsletter Allianz est destinée aux intermédiaires en assurance professionnels. Si vous ne désirez plus la recevoir, prenez contact avec votre sector manager qui adaptera vos préférences dans notre database.