

Aviva, une relation solide avec ses partenaires Courtiers et Indépendants

Les courtiers et CGPI travaillant avec Aviva, interrogés lors d'une grande enquête en juillet 2012, ont plébiscité la qualité de leur partenariat avec notre Compagnie.

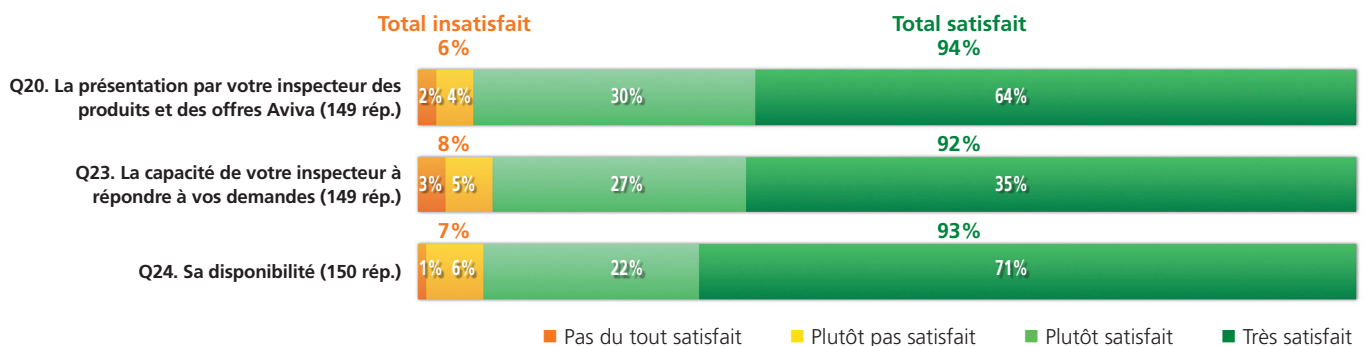
Pour cette première enquête, la satisfaction de nos partenaires quant à leur relation avec Aviva, notamment à l'égard des prestations et services fournis, atteint un très bon niveau, avec une note globale de 7,2/10.

Au cœur de cette relation

L'inspection Courtage

L'inspecteur Courtage est la clé du succès du partenariat avec Aviva, sa prestation globale est notée à 8,1/10.

A noter : près d'un courtier sur deux donne à son Inspecteur Aviva une note de satisfaction supérieure à 9, et 70% des partenaires interrogés sont « Très satisfaits » de sa disponibilité.



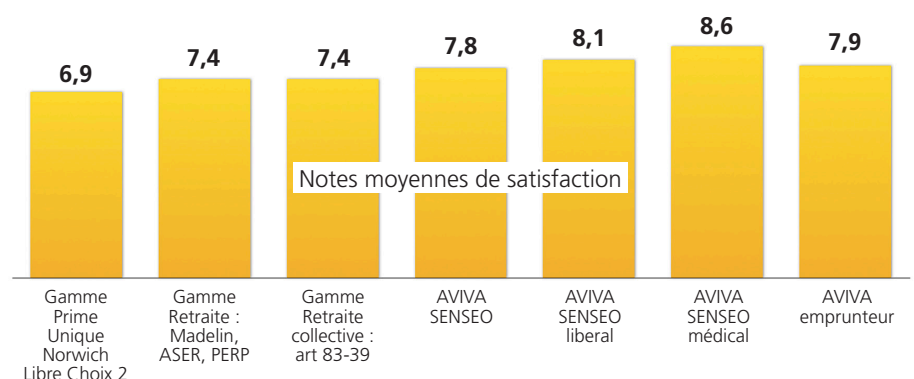
Une offre Produit de qualité

La gamme Prime Unique obtient une note moyenne de satisfaction de 6,9/10, résultat satisfaisant.

Vous avez pointé du doigt un manque de choix dans les supports financiers dans nos contrats de placement. Votre observation a été entendue puisque notre produit Aviva Libre Choix 2, contrat haut de gamme donnant accès aux principaux gestionnaires d'actifs de la place, sera disponible dès janvier 2013.

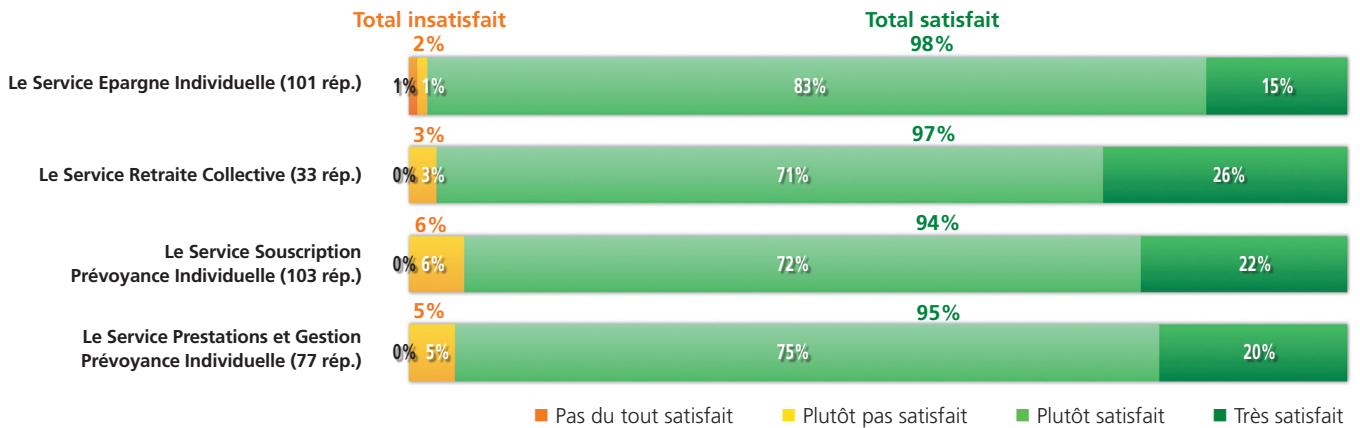
Notre gamme Retraite Aviva (individuelle et collective) est particulièrement appréciée par nos partenaires qui lui donnent une moyenne de 7,4/10.

Produit star de notre offre Prévoyance, Aviva Senséo Médical se démarque avec l'excellente note de 8,6/10.



Nos services de gestion : une valeur sûre

La performance et la qualité de service des équipes du siège est notée 7,4/10 dans la globalité. Plus de 90 % d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits des prestations de nos services de gestion, tant sur la partie Epargne que Prévoyance.

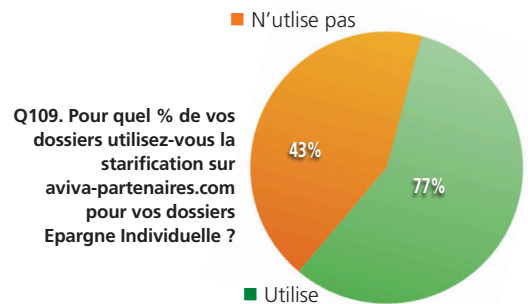


Nos pistes d'amélioration

Au-delà de cette appréciation globale très positive, vous nous challengez sur notre outil informatique.

Faire évoluer le site aviva-partenaires.com est de loin la première piste d'amélioration que vous nous suggérez. D'ailleurs, vous êtes 20% à vous déclarer insatisfaits quant à la facilité à trouver des réponses sur l'espace gestion suite à une demande et aux process de souscription.

Sur ce point, 43% d'entre vous déclarent tout simplement ne pas utiliser la saisie en ligne en épargne individuelle.



Des actions sont en cours pour refondre votre extranet et le rendre plus clair et plus ergonomique.

Une première initiative a d'ores et déjà été menée cette année sur la **Prévoyance en Ligne** qui bénéficie d'une simplification du process de souscription ainsi que d'un relooking depuis le mois de septembre.

Toutes les équipes du siège d'Aviva remercient les participants pour leur investissement qui démontre la solidité de notre partenariat et nous permet d'améliorer ensemble la qualité de notre service.

Méthode : Enquête réalisée par téléphone du 28/06 au 18/07/2012 par LA VOIX DU CLIENT pour AVIVA auprès de 153 courtiers vie