



**L'ARGUS**

---

**Palmarès 2009  
de la qualité de gestion des back-offices**

---

**Résultats de l'enquête**

**Edition 2009**

## Preambule

---

- **A l'occasion de la convention Patrimonia, des 1<sup>er</sup> et 2 octobre dernier, l'Argus de l'Assurance en partenariat avec Périclès Consulting publie les résultats du sondage sur les attentes des CGPI-CIF vis-à-vis du back-office des compagnies d'assurances et/ou des plates-formes.**
  
- **Plus de 1600 CG PI ont été contactés par voie électronique entre le 27 juillet et le 7 septembre 2009.**
  
- **Les résultats sont issus des réponses des CGPI, tous inscrits à l'Orias. Il porte exclusivement sur leur degré de satisfaction et leurs attentes vis-à-vis des back offices des plates-formes et des assureurs en ce qui concerne les contrats d'assurance vie.**
  
- **Les CGPI ont été interrogés sur quatre thèmes de gestion:**
  - ▶ Traitement des opérations courantes des contrats d'assurance-vie
  - ▶ Réclamations
  - ▶ Services associés
  - ▶ Commissionnement

# Gestion Courante

---

# Gestion courante des contrats d'assurance-vie souscrits par le client

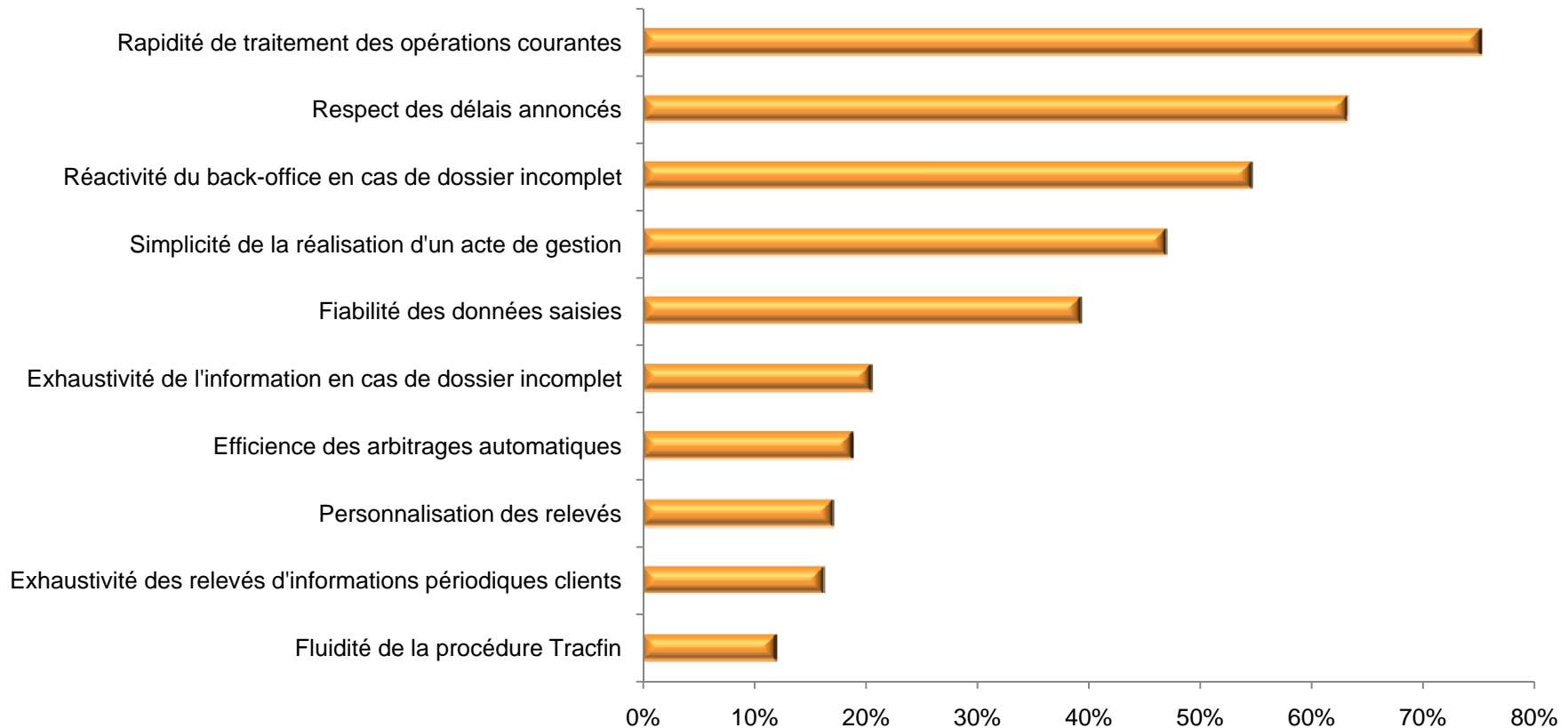
Palmarès des assureurs et plates-formes présentant le meilleur niveau de qualité  
en matière de **gestion courante**

Palmarès Assureurs	
1	UAF Patrimoine
2	Skandia
3	Azur Assurances
4	Axa Théma
5	Cardif
6	Swiss Life
7	Vie Plus
8	Oradéa Vie
9	La Mondiale Partenaire
10	Generali Patrimoine

Palmarès Plates-formes	
1	Sélection R
2	Nortia
3	April Patrimoine
4	Cholet Dupont Partenaires
5	Centre Français du Patrimoine Patrimoine Management &
6	Associés

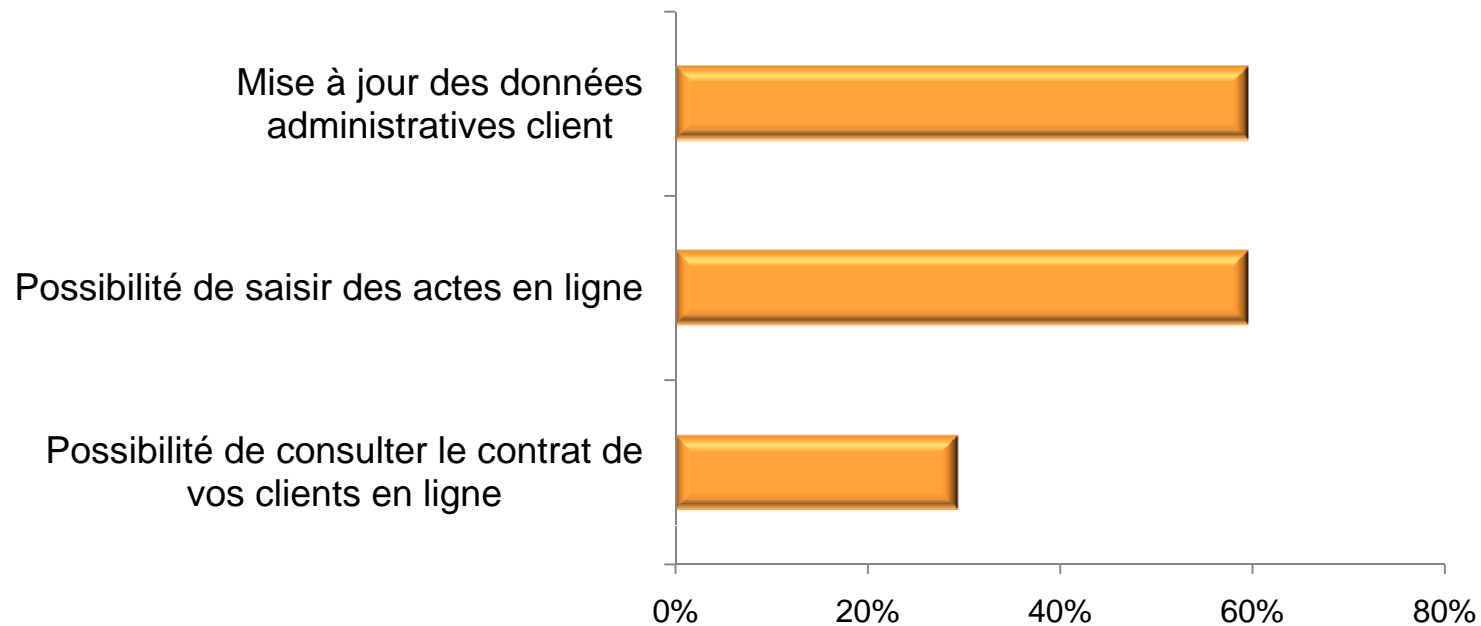
# Gestion courante des contrats d'assurance-vie souscrits par le client

## Axes de progrès des assureurs et plates-formes en matière de gestion courante



# Gestion courante des contrats d'assurance-vie souscrits par le client

Axes de progrès des assureurs et plates-formes en matière d'extranets



# Gestion des réclamations

---

# Gestion des réclamations pour les contrats souscrits par les clients

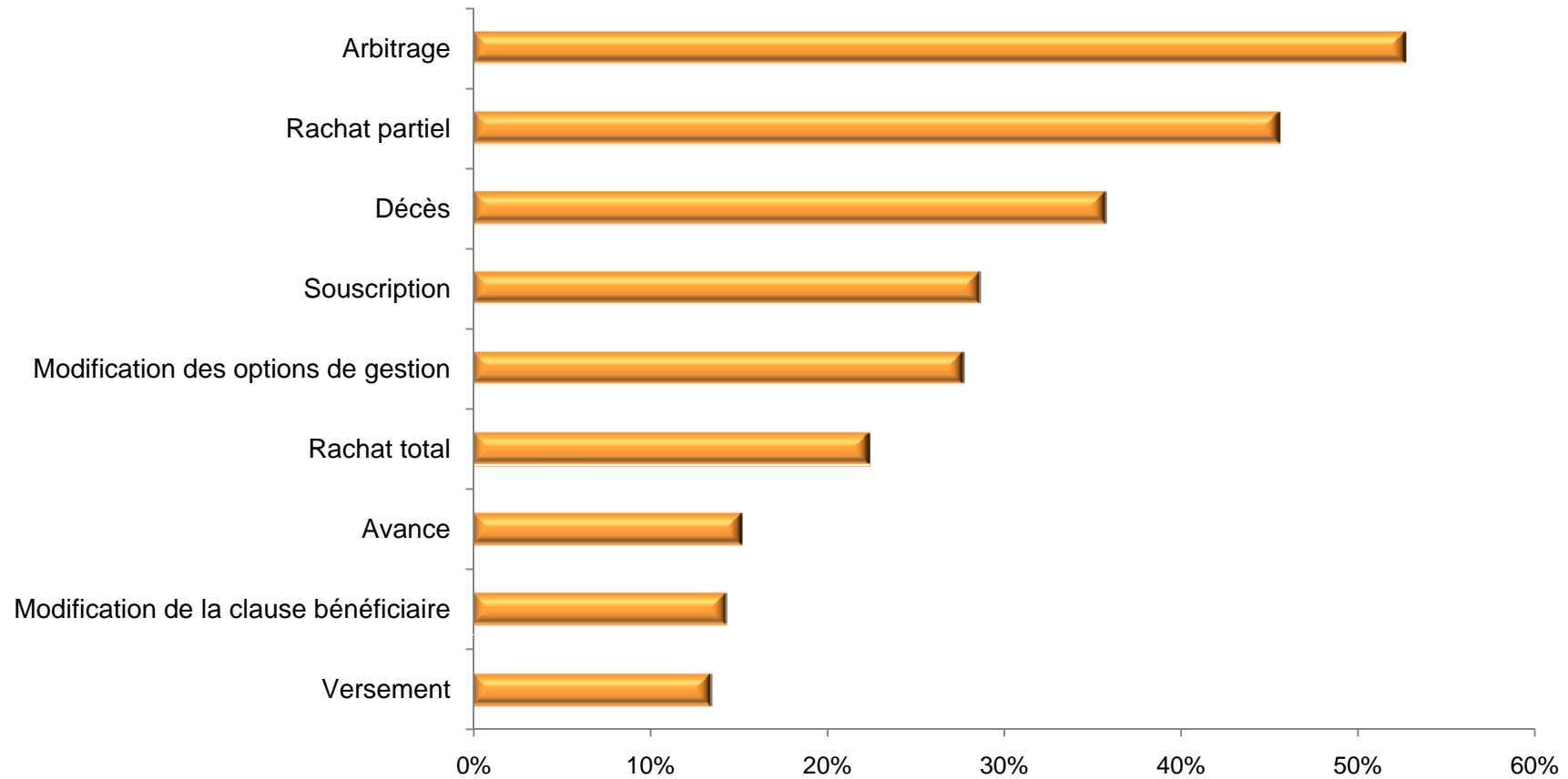
Palmarès des assureurs et plates-formes présentant le meilleur niveau de qualité en matière de **gestion des réclamations**

Palmarès Assureurs	
1	Azur Assurances
2	Axa Théma
3	Swiss Life
4	Skandia
5	UAF Patrimoine
6	Vie Plus
7	Cardif
8	Oradéa Vie
9	La Mondiale Partenaire
10	Generali Patrimoine

Palmarès Plates-formes	
1	Sélection R
2	Nortia
3	April Patrimoine
4	Centre Français du Patrimoine
5	Cholet Dupont Partenaires
6	Patrimoine Management & Associés

# Gestion des réclamations pour les contrats souscrits par les clients

## Actes de gestion ou options générant le plus de dysfonctionnements



## Services associés

---

# Services associés aux contrats

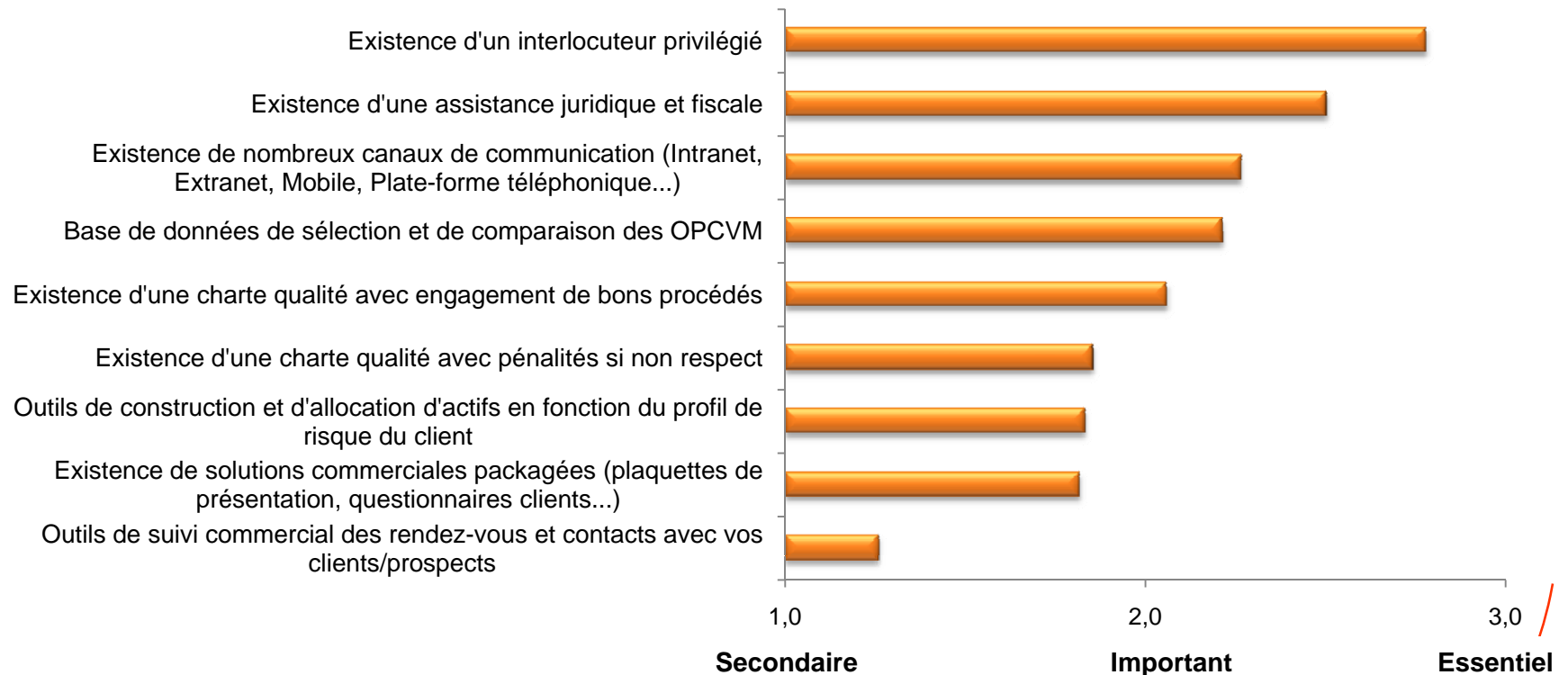
Palmarès des assureurs et plates-formes présentant le meilleur niveau de qualité en matière de **services associés**

Palmarès Assureurs	
1	Axa Théma
2	Skandia
3	Cardif
4	Generali Patrimoine
5	Swiss Life
6	Vie Plus
7	UAF Patrimoine
8	Oradéa Vie
9	La Mondiale Partenaire
10	Génération Vie

Palmarès Plates-formes	
1	Sélection R
2	Nortia
3	Cholet Dupont Partenaires
4	April Patrimoine
5	Centre Français du Patrimoine
6	Patrimoine Management & Associés

# Services associés aux contrats

## Niveau d'importance des services proposés par les back-offices de gestion en complément du traitement des opérations courantes



# Gestion du Commissionnement

---

# Gestion du commissionnement

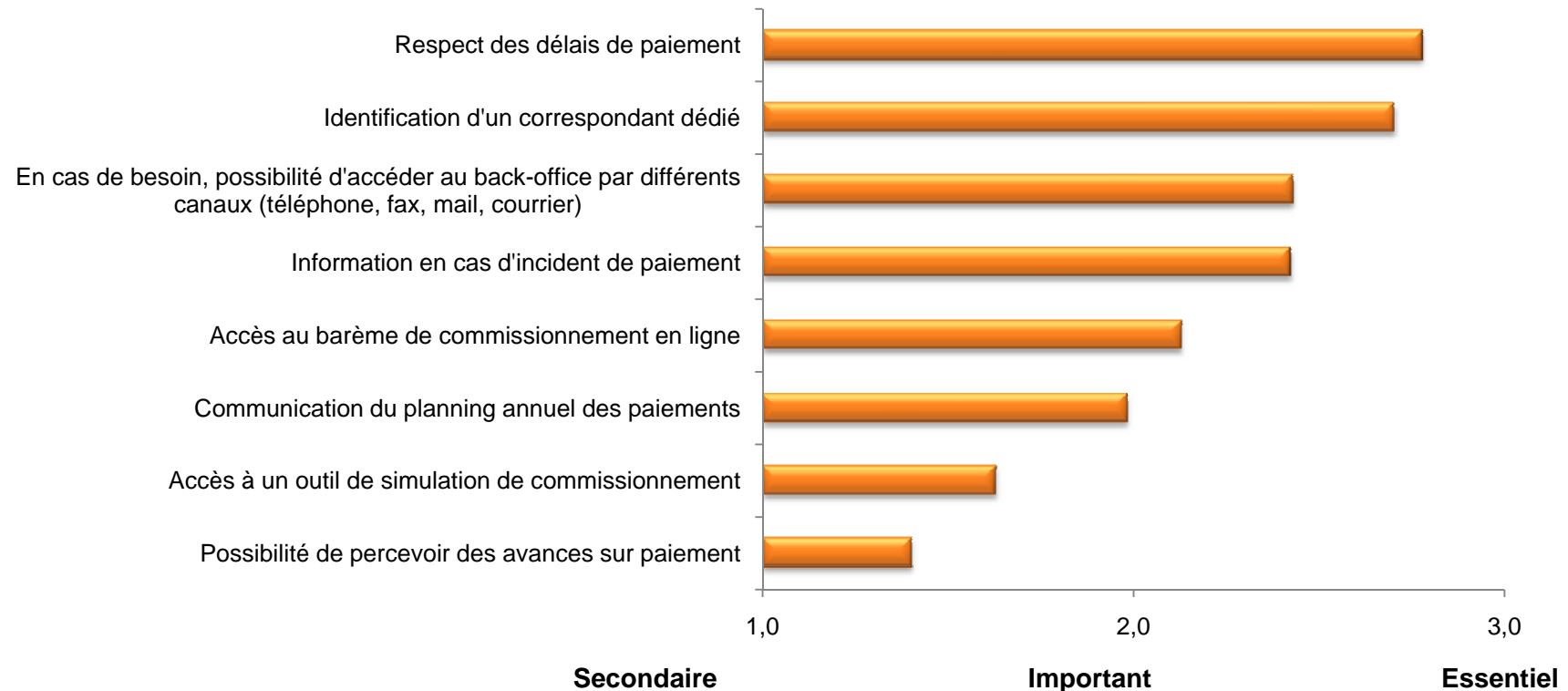
Palmarès des assureurs et plates-formes présentant le meilleur niveau de qualité en matière de **gestion du commissionnement**

Palmarès Assureurs	
1	Azur Assurances
2	Skandia
3	Axa Théma
4	UAF Patrimoine
5	Génération Vie
6	Cardif
7	Oradéa Vie
8	Generali Patrimoine
9	Vie Plus
10	Swiss Life

Palmarès Plates-formes	
1	Sélection R
2	Nortia
3	Patrimoine Management & Associés
4	April Patrimoine
5	Centre Français du Patrimoine
6	Cholet Dupont Partenaires

# Gestion du commissionnement

## Niveau d'importance des services proposés par les back-offices de gestion en matière de commissionnement



# Satisfaction globale

## Palmarès des assureurs et plates-formes présentant le meilleur niveau de qualité de gestion en globalité

Palmarès Assureurs	
1	Axa Théma
2	Skandia
3	Cardif
4	Azur Assurances
5	UAF Patrimoine
6	Vie Plus
7	Generali Patrimoine
8	Swiss Life
9	Génération Vie
10	Oradéa Vie

Palmarès Plates-formes	
1	Sélection R
2	Nortia
3	April Patrimoine
4	Vie Plus
5	Patrimoine Management & Associés
6	Centre Français du Patrimoine

# Contacts

---



**Judith Perraud**

Responsable Communication  
jperraud@pericles-consulting.com

**Karine Gineste**

Senior Manager  
kgineste@pericles-consulting.com

**Dimitri Syritellis**

Manager  
dsyritellis@pericles-consulting.com

**PERICLES CONSULTING**

10, rue Chauchat  
75 009 Paris

Tel : +33 (0)1 42 94 04 01  
www.pericles-consulting.com



**Vittoria de Bagnolo**

Chef de service Assurance de  
personnes et gestion de patrimoine  
vdebagnolo@largusdelassurance.com

**L'ARGUS DE L'ASSURANCE**

10, place du Général de Gaulle  
92160 Antony

Tel : +33 (0)1 77 92 92 92  
www.largusdelassurance.com