

Madame, Monsieur,

Vous venez de recevoir le règlement d'un sinistre de la part de votre Assureur TOLEDE ASSURANCES Dans le cadre de la mise en place de la démarche qualité de votre agence, nous vous remercions de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction et de nous le retourner à l'aide de l'enveloppe T ci-jointe.

Nous vous remercions de votre compréhension et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.



SINISTRE

Mme / Mr :
Adresse :
.....
.....
Tél. (facultatif) :
Adresse mail @ :
Vous êtes un professionnel <input type="checkbox"/> ou un particulier <input type="checkbox"/>
Le : / /

1. – DECRIVEZ BRIEVEMENT VOTRE SINISTRE :

.....
.....
.....
.....

1.1 Dans quelle catégorie le classeriez-vous ?

(cochez votre réponse) Habitation (vol, incendie, dégâts des eaux),
 Automobile (vol, incendie),
 Autre :

2. – L'ASSISTANCE FOURNIE PAR L'ASSUREUR :

2.1 A l'occasion de la déclaration de votre sinistre, votre assureur vous a-t-il expliqué comment allait être traitée votre demande ?

OUI J NON L SANS OBJET Observations :

2.1.1 Si oui, ces explications étaient-elles claires ?

OUI J NON L SANS OBJET Observations :

2.1.2 Si oui, ces explications ont-elles été confirmées ensuite, dans le traitement effectif de votre sinistre ?

OUI J NON L SANS OBJET Observations :

2.2 Estimez-vous que vous avez eu besoin d'être aidé pour la déclaration du sinistre ?

OUI J NON L Observations :

2.2.1 Si oui, cette assistance vous a-t-elle été fournie par votre assureur (liste des pièces à fournir par exemple...)?

OUI J NON L SANS OBJET Observations :



3. - L'EFFICACITÉ DE LA PRESTATION DE L'ASSUREUR :

- 3.1 Votre assureur vous a-t-il annoncé un délai de traitement pour ce sinistre ?
OUI J NON L Observations : _____
- 3.1.1 Si oui, selon vous, ce délai était-il raisonnable et justifié ?
OUI J NON L SANS OBJET Observations : _____
- 3.2 Si un délai a été annoncé, a-t-il été respecté ?
OUI J NON L SANS OBJET Observations : _____
- 3.3 Si le délai annoncé a été dépassé, vous a-t-on averti d'un retard prévisible non dépendant des compétences de l'agent, mais plutôt d'intervenants extérieurs (expert, garagiste,...) ?
OUI J NON L SANS OBJET Observations : _____
- 3.4 L'évaluation des dommages s'est-elle faite avec votre assureur ou votre expert :
_____ Sur place _____ Par téléphone _____ Par courrier _____
A titre indicatif cette réponse n'est pas prise en compte dans l'évaluation
Observations : _____
- 3.5 Les échanges se sont-ils bien passés ?
OUI J NON L Observations : _____
- 3.6 Votre interlocuteur vous a-t-il indiqué clairement ce qui serait pris en charge ?
OUI J NON L Observations : _____
- 3.7 Combien de temps s'est écoulé entre votre déclaration de sinistre et le règlement ?
MOINS de 1 MOIS J 1 à 3 MOIS K PLUS de 3 MOIS L
Observations : _____
- 3.8 En définitive, estimez-vous que le délai de règlement de votre sinistre a été raisonnable ?
OUI J NON L Observations : _____

4. - LE RAPPORT COÛT / RÉSULTAT :

- 4.1 En définitive, quelle est votre appréciation sur la prestation fournie par l'assureur (explications et assistances préalables, délai de traitement, montant versé) ?
TRES SATISFAISANTE J SATISFAISANTE K NON SATISFAISANTE L
- 4.2 Par rapport à ce qui précède, quelle est votre appréciation sur la qualité de service par rapport à la cotisation de votre assurance (réactivité, suivi dossier, relation client,...) ?
MERITEE J NORMALE K EXCESSIVE L

5. - VOTRE BILAN

- 5.1 Globalement, êtes-vous satisfait du traitement de votre sinistre par votre assureur ?
OUI J NON L Observations : _____
- 5.2 Recommanderiez-vous cette agence d'assurance pour la gestion des sinistres ?
OUI J NON L Observations : _____
- 5.3 Vos commentaires éventuels :
.....
.....
.....
.....

Date :
Nom de votre interlocuteur :

Signature :

Lesexigences.com - 12 place Canclaux - 44100 Nantes -  N° Azur 0 810 810 901 - Fax. 02 51 80 94 04

QUALITÉ ASSURANCE

MOD 180 Q1 R10 Sinistre TOLEDE ASSURANCES

www.qualite-assurance.com

