



Communiqué de presse

Pour la quatrième année consécutive, MMA remporte le Trophée Qualiweb 2021

Le service client MMA, 1^{er} Prix de la relation client online dans la catégorie Assurance

Paris, le 09 avril 2021 : **Pour la 4^{ème} année consécutive, MMA remporte le 1^{er} Prix des Trophées Qualiweb 2021, dans la catégorie Assurance, pour la qualité de sa relation client online. Organisée chaque année par Cocédal Conseil, la remise des prix, qui s'est déroulée hier, jeudi 08 avril, récompense cette année encore les efforts constants des équipes en charge de la relation client, pour se maintenir à des niveaux d'excellence.**

« Je suis fier de l'engagement de nos équipes pour apporter à nos clients, en un minimum de temps, une réponse précise et personnalisée à leur sollicitation. Chaque canal choisi par nos clients a ses spécificités et nous adaptons nos réponses comme notre réactivité à ces attendus. L'année 2020 a été une année particulière où nous nous sommes très fortement mobilisés pour accompagner nos clients tout au long de la crise sanitaire. Ce prix de la relation clients a donc une valeur plus forte et donne encore plus de sens à l'action de chacun d'entre nous », déclare Didier Bazzocchi, Directeur général de MMA.



Ce prix récompense l'équipe des conseillers MMA qui, année après année, travaille à maintenir constante l'excellence de la relation client à travers plusieurs engagements :

- Apporter une réponse la plus complète possible dès le premier contact, afin de limiter le nombre d'échanges et d'intermédiaires.
- Apporter une réponse dans la journée pour les messages déposés sur le site mma.fr, dans les deux heures sur les réseaux sociaux et dans la demi-heure pour Twitter.
- Enfin, quel que soit le canal utilisé par le client, apporter des réponses adaptées et personnalisées.

Les points forts du service client MMA : les délais de traitement, la qualité et la pertinence des réponses...

74.44/100 : MMA a obtenu la meilleure note parmi les 15 marques testées dans le secteur Assurance en 2020. Cette note obtenue par MMA apprécie les délais, la pertinence des réponses et la qualité d'accueil sur les 3 canaux de communication online : messagerie, mails et réseaux sociaux. Cette note récompense la capacité de MMA à prendre en charge toutes les demandes, avec simplicité et via une vraie démarche d'accompagnement sur l'ensemble des canaux digitaux.

De la relation client à l'accompagnement client : une année de mobilisation pour MMA

Le service client MMA est internalisé et centralisé. L'ensemble des équipes relation client est localisé en France et lorsque le télétravail s'est généralisé en mars dernier, les équipes ont su s'adapter rapidement à la situation et continuer à être à l'écoute des sociétaires. *« L'utilisation des réseaux sociaux en 2020 s'est démocratisée, faisant un bond de 83%. Nos clients professionnels, d'habitude plus enclins aux échanges en face à face avec nos agents généraux, ont été plus nombreux à nous solliciter via leur espace client MMA ou les canaux digitaux. Nous avons donc dû mobiliser toutes nos ressources pour continuer à accompagner aussi bien nos clients particuliers que professionnels dans de bonnes conditions »* précise Mélanie Lochet, responsable du service client MMA.

Au-delà de cette réactivité, MMA s'est fortement mobilisée durant la crise sanitaire pour apporter des solutions concrètes aux sociétaires, notamment grâce à son réseau d'agents généraux. A travers des aides financières, juridiques et sociales, MMA a proposé à ses assurés des mesures rapidement applicables et adaptées à la réalité du terrain.

A retenir des actions de soutien déployées par MMA depuis le début de la crise sanitaire :

- Services d'assistance offerts mis à disposition des clients MMA en cas d'hospitalisation depuis le 9 mars 2021⁽¹⁾.
- Pour les entreprises et professionnels les plus touchés par la crise -ceux contraints de fermer par décret- :
 - ✓ Soutien financier de 240 millions d'euros⁽²⁾
 - ✓ Arrêt des contentieux, mises en demeure et maintien des garanties en 2020 et depuis début 2021⁽³⁾
 - ✓ Aucune augmentation de cotisation en 2021 sur les assurances professionnelles.⁽³⁾

À propos de MMA :

Marque du groupe Covéa et assureur multi-spécialiste, MMA s'adresse à la fois aux entreprises, aux professionnels et aux particuliers. Fer de lance du Groupe sur le marché des Pros, des Entreprises et de l'Affinitaire, MMA est le 2ème acteur sur ce marché. MMA assure plus de 3,1 millions de sociétaires et clients. <https://www.mma.fr/>

À propos de Covéa : Groupe d'assurance mutualiste français, Covéa est leader en dommages et responsabilité et protège un ménage sur trois grâce à ses 21 000 collaborateurs en France, engagés quotidiennement au service de plus de 11,5 millions d'assurés. Fort de ses trois marques MAAF, MMA et GMF, Covéa est un acteur financier solide et dynamique. Le groupe Covéa est également présent à l'international. <https://www.covea.eu/fr>

À propos des Trophées Qualiweb

Créés par Cocédal Conseil, les Trophées Qualiweb récompensent les meilleurs acteurs de la Relation Clients online, par e-mail et sur les réseaux sociaux. Les classements s'appuient sur une étude réalisée chaque année, depuis 1996, au cours du dernier trimestre, auprès d'un très large panel d'environ 250 entreprises couvrant 16 secteurs d'activité. <http://www.cocedal.fr/trophees-qualiweb/methodologie/>

⁽¹⁾ Plus d'infos sur l'assistance COVID MMA :

<https://www.mma.fr/a-propos/notre-actualite/offre-assistance-covid19.html>

⁽²⁾ 230 millions d'euros ont été consacrés à une indemnité de crise sanitaire comprise entre 1 500 à 10 000 euros par assuré. Cette aide a concerné 63 000 assurés professionnels et petites entreprises les plus durement touchés par la crise, en dehors de tout engagement contractuel. Plus de 10 millions d'euros ont aussi été remboursés à 50 000 clients professionnels et TPE contraints de fermer par décret, ce qui représente en moyenne deux mois de cotisations d'assurance multirisque professionnelle.

⁽³⁾ Plus d'infos sur les mesures d'aides aux entreprises mises en œuvre par MMA :

<https://www.covea.eu/sites/default/files/2020-12/communiquede presse MMA soutient professionnel 2020 12 16.pdf>

Contact presse
Shanez Richert – Advocaciz
+33(6) 10 50 44 44
Shanez.richert@advocaciz.com

Contact presse :
presse@covea.fr