



MMA Vie s'engage
Assurance Vie Épargne et Retraite

Audité par

BUREAU VERITAS
Certification



Communiqué de presse

MMA Vie, spécialiste de l'assurance vie, fait certifier ses engagements à écouter, accompagner et faciliter les démarches de ses clients par Bureau Veritas Certification.

Le Mans, 3 mai 2022 : MMA Vie obtient, en date du 14 janvier 2022^(*), le Label CONTRAT D'ASSURANCE VIE EPARGNE ET RETRAITE de Bureau Veritas Certification pour son engagement à écouter, accompagner et faciliter les démarches de ses 700 000 assurés épargnants. Valable 3 ans, cette labellisation certifie le professionnalisme des réseaux de MMA Vie dans les réponses et les services apportés aux sociétaires et contribue à la dynamique d'entreprise de MMA Vie autour de la relation client.

Les activités labellisées sont réalisées sur deux sites : Le Mans et Strasbourg.

Chez MMA Vie, la relation client et plus encore, la satisfaction client sont au cœur des préoccupations de l'entreprise. Soucieuse de répondre aux besoins et attentes de ses assurés, MMA Vie sensibilise l'ensemble de ses collaborateurs à cet enjeu pour offrir une expérience client personnalisée et toujours pertinente.

C'est pourquoi l'assureur a souhaité il y a quelques mois évaluer et améliorer la performance des équipes du service MMA Vie, acteur de premier plan de l'épargne et de la retraite, dans leur gestion des contrats et de la relation client. La tâche a été confiée à Bureau Veritas Certification, organisme indépendant et leader mondial en test, inspection et certification qui a bâti un référentiel en lien avec les exigences de MMA. Pour conserver ce label, les sites de Strasbourg et du Mans seront annuellement examinés à partir du référentiel officiel. Ce dernier sera mis à la disposition des assurés sur [le site en ligne de MMA](#).

Éric Lécuyer, Directeur Général de MMA, déclare : « *Nous sommes très heureux d'avoir obtenu cette labellisation qui garantit à nos clients actuels et futurs les qualités d'écoute, de conseil et d'accompagnement par nos collaborateurs dans toutes les étapes de la vie de leurs contrats. Ce label certifié par Bureau Veritas Certification concrétise également notre désir d'encourager, fédérer et valoriser les pratiques de nos réseaux d'agents généraux, courtiers et salariés.* »

MMA Vie pour une relation client premium & engagée

La labellisation délivrée, basée sur un référentiel définissant des pratiques valorisantes et des engagements clairs et mesurables, concerne exclusivement les activités d'épargne et de retraite en France de MMA Vie, en particulier dans le domaine de la gestion des contrats et de la relation clients, et évalue les trois engagements portés par MMA Vie :

Facilité : MMA Vie s'engage à faciliter les démarches de ses assurés avec :

- un interlocuteur Épargne et Retraite dédié
- un réseau d'experts en soutien
- un accompagnement des bénéficiaires (en gestion du décès)
- un espace client dédié pour la consultation du contrat d'épargne (mma.fr et mmasolution.fr) et un site d'information dédié aux supports d'investissements (mmasolution.fr)

Écoute : MMA Vie s'engage à écouter ses assurés grâce :

- à la mesure de la satisfaction client
- au traitement des réclamations : 90% des réclamations traitées sous 20 jours ouvrés

Qualité de service : MMA Vie s'engage à accompagner ses assurés par :

- une gestion en autonomie des demandes d'opérations par l'interlocuteur dédié
- un traitement des demandes sous 2 à 5 jours ouvrés en fonction de l'opération souhaitée (par exemple le rachat partiel, l'arbitrage, etc.).
- des services prestiges optionnels pour une gestion optimisée des unités de compte
- des avantages spécifiques (par exemple : une communication dédiée via une newsletter).

(*) Date d'obtention de la labellisation : **14 janvier 2022** (pour une durée de 3 ans, jusqu'au 13 janvier 2025 - sous réserve du respect des caractéristiques spécifiées, auditées chaque année par Bureau Veritas Certification).

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 2^{ème} acteur sur ce marché. MMA assure plus de 3,1 millions de sociétaires et clients. mma.fr

À propos de Bureau Veritas

Bureau Veritas est un leader mondial de l'inspection, de la certification et des essais en laboratoire. Créé en 1828, le Groupe emploie plus de 80 000 collaborateurs dans plus de 1 600 bureaux et laboratoires dans le monde entier. Bureau Veritas aide ses clients à améliorer leurs performances, en offrant des services et des solutions innovantes pour s'assurer que leurs actifs, produits, infrastructures et processus répondent aux normes et réglementations relatives à la qualité, la santé, la sécurité, la protection de l'environnement et la responsabilité sociale. Bureau Veritas est coté sur Euronext Paris et fait partie de l'indice Next 20. Compartiment A, code ISIN FR 0006174348, mnémonique : BVI. group.bureauveritas.com

Contacts presse

ADVOCACIZ

Shanez Richert +33(6) 10 50 44 44 – shanez.richert@advocaciz.com
Ambre Fourneau +33(6) 44 39 89 25 – ambre.fourneau@advocaciz.com
Alexandra Richert +33(6) 08 77 86 22 – alexandra.richert@advocaciz.com

MMA Vie Assurances Mutuelles, société d'assurance mutuelle à cotisations fixes. RCS Le Mans 775 652 118 - **MMA Vie**, société anonyme au capital de 144 386 938 euros, RCS Le Mans 440 042 174 - Sièges sociaux : 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans cedex 9.
Entreprises régies par le code des assurances. www.mma.fr