

MAIF n°1 de la Relation Client dans le secteur assurance pour la 18^e année consécutive

A l'occasion de la 18^e édition du Podium de la Relation Client[®], MAIF conforte sa position de leader du secteur de l'assurance. Comme en 2021, elle conserve également la première place du podium général devant Nespresso et Yves Rocher.

En 2022 sur les 129 entreprises étudiées, MAIF se classe en 1^{ère} position, tous secteurs confondus, sur 8 des 15 critères d'analyse, venant récompenser sa qualité d'exécution et le lien avec ses sociétaires. Elle est également en progression sur la quasi-totalité de ces 15 items.

Avec une note de 7,9 sur 10, MAIF se positionne bien au-dessus de la moyenne du secteur de l'assurance, à 7,2. La pédagogie (8,2), la cohérence multicanale (8,4) ou encore le « Customer Effort » (8,2) sont parmi les points d'excellence relevés par les sondés.*

Cette distinction vient récompenser la qualité de la relation client MAIF. Dans un contexte de crise sanitaire, MAIF a renforcé l'attention portée à ses sociétaires, en accentuant notamment l'écoute active et en développant la personnalisation des réponses apportées par les gestionnaires. 2021 a également été marquée par de nombreux travaux d'amélioration des parcours omnicanaux et des possibilités de selfcare proposées à nos sociétaires.

**Enquête réalisée par BearingPoint et Kantar en décembre 2021 auprès de clients/usagers d'entreprises/administrations, issus d'un échantillon de 4 000 personnes.*



Christine Mathé-Cathala

Directrice générale adjointe du groupe MAIF en charge de la Relation Sociétaire

« L'attention que portent nos conseillers et nos militants aux sociétaires fait leur différence et leur fierté. Notre quotidien : une relation authentique et responsable totalement alignée sur l'intérêt mutuel. Être récompensés pour la 18^e fois consécutive constitue une très belle reconnaissance ! »

Nicolas Boudinet

Directeur général délégué du groupe MAIF



« Ce prix dit beaucoup de la permanence des efforts de nos équipes pour être au plus près des attentes de nos sociétaires. C'est à la fois un atout historique mais aussi un marqueur très fort dans une période de crise dans laquelle l'attention à l'autre prend une importance particulière »

A propos de MAIF



6^{ème} assureur automobile et 1^{er} assureur du secteur associatif, MAIF couvre l'ensemble des besoins de plus de 3 millions de sociétaires (assurances de biens, prévoyance, santé, assistance, épargne, crédit...), pour un chiffre d'affaires de 3,7 milliards d'euros en 2020. Régulièrement plébiscitée en matière de relation clients, MAIF est devenue en 2020 société à mission, avec pour raison d'être de porter une attention sincère à l'autre et au monde et de la placer au cœur de chacun de ses engagements et de ses actions.

Plus d'informations sur : entreprise.maif.fr

Contacts Presse MAIF

Garry Menardeau

garry.menardeau@maif.fr

06 29 37 10 99

Simon Vuillemin

simon.vuillemin@maif.fr

06 11 44 61 78