

Swiss Life, le numéro 1 en santé et prévoyance collective pour les courtiers

Offrir une relation client pérenne et de qualité a toujours été chez Swiss Life une volonté affirmée pour rappeler que, quel que soit son métier (vie, prévoyance- santé et dommage), sa cible (entreprise ou particulier) ou ses distributeurs, l'assureur suisse mise sur une relation durable. Cette relation durable est bien sûr basée sur la confiance financière liée à la qualité de notre offre produits et services mais elle se nourrit également de la confiance en soi que permet la proximité au quotidien avec l'ensemble de nos clients.

Visiblement, cette stratégie porte ses fruits et ce sont les courtiers qui en parlent le mieux en portant Swiss Life en tête du baromètre satisfaction Golder&Partners et Joxa de juin 2018 *. Les résultats montrent que notre Groupe bénéficie d'une image de leader en collective, conservant un statut de compagnie sérieuse, proche et performante pour les moyens et petits courtiers.

Ce baromètre a mesuré l'ensemble des éléments qui déterminent la satisfaction d'un courtier pour son fournisseur. Cela comprend non seulement l'offre produit santé et prévoyance, et les services s'y rattachant, la qualité de gestion et « l'efficacité au quotidien », mais également l'accompagnement technico-commercial – comme la disponibilité des intervenants dans la décision et leur niveau d'expertise- ou la pertinence des outils d'appui que sont la documentation et la Formation. L'aspect rémunération a également été intégré sur un marché qui a connu une tension forte suite à l'ANI.

Face à ces critères très précis, Swiss Life est non seulement sur la plus haute marche du podium mais fait en outre partie des assureurs dont l'attractivité progresse le plus depuis 2016, plus particulièrement chez les courtiers de moins 20 personnes. Le positionnement de Swiss Life n'est pas le fruit du hasard mais, comme le rappelle Pierre François, Directeur général Prévoyance et Santé, l'aboutissement d'une réflexion globale menée par Swiss Life en interrogeant ses courtiers sur leurs attentes. Ainsi, c'est l'ensemble de l'offre, de l'organisation, des process et des services qui ont été revus pour répondre à leurs besoins exprimés. Parallèlement, l'effort pour renforcer l'expertise historique en collective du groupe a été constant grâce à la formation. Au final, cela se retrouve dans les critères les mieux notés de ce baromètre pour Swiss Life :

- La qualité des produits en prévoyance,
- La fiabilité pour les informations fournies pour la souscription et la gestion des contrats,
- La compétence technique des interlocuteurs,
- La nature et le niveau des garanties produits,
- Et la qualité de la gestion et du règlement des prestations santé et prévoyance.

Les courtiers sont nombreux à considérer que les démarches administratives leurs prennent trop de temps : face à ce manque de temps, l'enjeu du digital a toute son importance non seulement dans la mise en place du contrat mais aussi dans son fonctionnement et le bénéfice des garanties. La mise en place par Swiss Life du premier Bulletin Individuel d'Adhésion (BIA) dématérialisé a montré combien l'apport du digital facilite la souscription tout en améliorant la qualité de service en matière de fiabilité et de traitement administratif. Cela valide également la logique de parcours phygital, dans lequel à Swiss Life est engagée et qui matérialise bien l'apport du digital au conseil physique personnalisé et irremplaçable du courtier à son client.

Ce succès en collective pour Swiss Life est au final le fruit d'une collaboration exemplaire de l'ensemble des collaborateurs internes et commerciaux qui œuvrent au quotidien auprès des courtiers. Un collectif réussi !

* Pour cette étude réalisée tous les deux ans, 324 cabinets de courtage de toutes tailles ont été interrogés au cours d'une enquête quantitative et les 20 cabinets les plus importants ont répondu à une enquête qualitative. Les courtiers ont évalué huit fournisseurs : Allianz, April Santé Prévoyance, Axa, Ciprés, Gan Eurocourtage, Generali, Malakoff Médéric Courtage, SwissLife.