



Communiqué de presse

17/11/2023

UTWIN remporte l'Élection du Service Client de l'Année 2024 dans la catégorie 'Assurance de personnes'

UTWIN, société de services spécialiste de l'assurance emprunteur, voit la qualité de son service client récompensée par une marque et un logo qui font référence*. L'entreprise, dont l'intégralité des services sont installés à Lyon, remporte cette distinction face aux plus grands acteurs du secteur de l'assurance.

www.utwin.fr

« [*Étude BVA - Viséo CI - Plus d'infos sur escca.fr](https://www.escca.fr) »

Martin Vancostenoble, Président d'UTWIN déclare : « *Nous sommes très honorés de cette reconnaissance qui fait référence en matière d'évaluation des services clients. Cette première place vient récompenser la grande implication de l'ensemble de nos équipes qui nous permet de délivrer un très haut niveau de qualité de service. Ce résultat vient confirmer notre approche globale autour de la qualité de service : des offres protectrices (et labellisées), des parcours simples, fluides et sécurisants, et une expérience client maintenant reconnue.* »

Il ajoute : « *Réinventer l'expérience client est un élément fondateur de notre projet d'entreprise. Depuis la création d'UTWIN en 2015, nous plaçons au premier plan la proximité avec nos clients afin qu'ils disposent de la meilleure expérience à toutes les étapes de la vie du contrat : la souscription, l'étude médicale, la gestion des sinistres... Assurer le prêt et aussi l'emprunteur est notre ambition.* »

Le fonctionnement du concours Élu Service Client de l'Année 2024

Durant une période de 8 semaines d'évaluation effectuée par des clients mystères (entre le 9 mai et le 1^{er} juillet 2023), le service client d'UTWIN a été testé via :

- 130 appels téléphoniques.
- 40 emails et formulaires de contact.
- 15 navigations internet sur ordinateur et mobile.
- 10 contacts sur Messenger.

10 à 15 critères ont été évalués par les clients mystères lors de chaque contact. Il s'agit par exemple du délai de réponse, la qualité de la réponse, la personnalisation, l'empathie, l'ergonomie du site ...

Les excellents résultats obtenus par UTWIN

UTWIN a décroché la note finale de 16,32/20 (la moyenne de la catégorie 'Assurance de personnes' étant de 13,35/20).

- Sur le canal 'téléphone' l'entreprise a été désignée numéro 1 dans sa catégorie avec une qualité de services de 96% (vs 84% sur l'ensemble des participants).
- Sur le canal 'mail', la note obtenue est de 15,50/20 (vs 10,09/20 sur l'ensemble des participants de la catégorie Assurance de personnes), établissant que 83% des mails sont répondus en moins de 24h.
- Le site web est décrit comme moderne, dynamique et pédagogique.
- Sur Facebook /Messenger, UTWIN est également numéro 1 dans sa catégorie.

Gaëlle Revenu-Prunayre, Directrice Générale Adjointe, précise : « La participation d'UTWIN au concours **Élu Service Client de l'Année 2024** est un événement important dans la vie de notre entreprise. Elle a fédéré tous nos services et revêtait plusieurs objectifs. D'abord, nous souhaitons mesurer la qualité de notre service client face aux plus grands noms du secteur de l'assurance. Nous avons aussi l'objectif, grâce aux notations et aux différents retours des clients mystère, de faire progresser notre expertise en identifiant nos points forts et nos axes d'amélioration. »

Elle conclut « Cette première place va nous permettre de valoriser l'expertise en Relation Client de nos équipes auprès de nos clients et de nos partenaires distributeurs. De plus, le logo « Élu Service Client de l'Année 2024 » est connu du grand public ; c'est une reconnaissance qui rassure et peut faire la différence. »

Une approche différente de la Relation Client chez UTWIN

➤ **La proximité est un critère essentiel. Chez UTWIN, tous les services sont basés à Lyon, au siège social de l'entreprise.** Cette internalisation de la Relation Client facilite grandement les échanges entre les différents services, et aussi l'écoute des clients et des courtiers.

Directement impliqués, les services Gestion des contrats, Gestion des sinistres, Sélection des risques et le service Commercial Courtage collaborent au quotidien avec le service Relation Client.

➤ **L'accent est mis sur la formation et l'accompagnement des collaborateurs.**

Lors de son arrivée chez UTWIN, chaque collaborateur, quel que soit son service, suit un parcours complet d'intégration : découverte de l'entreprise et de son projet autour de l'expérience client / environnement de l'assurance / connaissance des produits / apprentissage des outils et parcours clients / formation à la relation téléphonique / bonnes pratiques pour la rédaction des mails ...

Un accompagnement continu des collaborateurs favorise leur montée en compétences et en expertise. Pour cela, des coachings téléphoniques individuels permettent d'améliorer la relation au téléphone et d'approfondir l'expertise sur les réponses à apporter.

Chaque mois, des coachings collectifs sur des thématiques précises rappellent les bonnes pratiques mail et téléphone.

De plus, les équipes sont accompagnées par des superviseurs de proximité et des cellules d'experts métiers (cotisations, changement d'assurance...) qui contribuent au renforcement de l'expertise de tous.

➤ **La transversalité au service de la relation client.**

- Un CX Lab, think tank composé de collaborateurs volontaires issus de chaque service se réunit tous les 15 jours autour d'une réflexion collective qui permet notamment de solutionner les cas les plus complexes posés par certains parcours clients.
- Un comité 'Réclamations' intègre les référents de chaque service pour étudier les irritants et mettre en place des plans d'actions.
- Les services supports, à l'instar de la DSI, sont associés à l'amélioration de l'expérience client.

À propos de UTWIN

UTWIN est une société de services spécialiste de l'assurance emprunteur, fondée en 2015.

Labellisée Fintech en 2016 par le Pôle Finance Innovation, UTWIN est une plateforme de courtage et de gestion d'assurance emprunteur (100% basée en France) dédié à des partenaires distributeurs qui associe une culture digitale native, une expertise technique assurantielle de premier plan et un savoir-faire de référence en matière de relation et de satisfaction clients. La marque co-construit avec ses partenaires, distributeurs, assureurs et réassureurs de renom (Malakoff Humanis, RGA, Prévoir, Groupe MNCAP, PartnerRe, SCOR, Hanover Re, Generali, Fidelidade ...) des solutions d'assurance protectrices les plus ajustées du marché pour les clients assurés.

UTWIN compte plus de 4000 courtiers partenaires.

www.utwin.fr



Contact presse UTWIN – Bleu indigo

Nathalie TESTU-DUPAS

06 10 45 25 55

nathalietestu@bleuindigo-rp.fr