



Questionnaire
SINISTRE PARTICULIER

Mme/Mr:
Adresse :
.....
Tél.(facultatif):.....
Mail :.....
Le:/...../.....
Signature :

Madame, Monsieur,

Vous venez de recevoir le règlement d'un sinistre de la part de votre Agent Général d'Assurances Laurent SCHNEIDER.

Dans le cadre de la mise en place de la démarche qualité de votre agence, nous vous remercions de bien vouloir compléter ce questionnaire de satisfaction et de nous le retourner à l'aide de l'enveloppe T ci-jointe. Nous vous remercions de votre compréhension et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.



DÉCRIVEZ BRIÈVEMENT VOTRE SINISTRE :

.....
.....
.....
.....

1.1 Dans quelle catégorie le classeriez-vous ? (cochez votre réponse)

- Habitation (vol, incendie, dégats des eaux), Autre:.....
 Automobile (Vol, incendie),



L'ASSISTANCE FOURNIE PAR L'ASSUREUR :

2.1 A l'occasion de la déclaration de votre sinistre, votre assureur vous a-t-il expliqué comment allait être traitée votre demande ?

OUI NON SANS OBJET Observations:.....

2.1.1 Si oui, ces explications étaient-elles claires ?

OUI NON SANS OBJET Observations:.....

2.1.2 Si oui, ces explications ont-elles été confirmées ensuite, dans le traitement effectif de votre sinistre ?

OUI NON SANS OBJET Observations:.....

2.2 Estimez-vous que vous avez eu besoin d'être aidé pour la déclaration du sinistre ?

OUI NON Observations:.....

2.2.1 Si oui, cette assistance vous a-t-elle été fournie par votre assureur (liste des pièces à fournir par exemple...)?

OUI NON SANS OBJET Observations:.....



L'EFFICACITÉ DE LA PRESTATION DE L'ASSUREUR :

3.1 Votre assureur vous a-t-il annoncé un délai de traitement pour ce sinistre ?

OUI NON Observations:.....

3.1.1 Si oui, selon vous, ce délais était-il raisonnable et justifié ?

OUI NON SANS OBJET Observations:.....

3.2 Si un délai a été annoncé, a-t-il été respecté ?

OUI NON SANS OBJET Observations:.....

3.3 Si le délai annoncé a été dépassé, vous a-t-on averti d'un retard prévisible non dépendant des compétences de l'agent, mais plutôt d'intervenants extérieurs (expert, garagiste,...) ?

OUI NON SANS OBJET Observations:.....

3.4 L'évaluation des dommages s'est-elle faite avec votre assureur ou votre expert :

Sur place Par telephone Par courrier Observations:.....

A titre indicatif cette réponse n'est pas prise en compte dans l'évaluation

3.5 Les échanges se sont-ils bien passés ?

OUI NON Observations:.....

3.6 Votre interlocuteur vous a-t-il indiqué clairement ce qui serait pris en charge ?

OUI NON Observations:.....

3.7 Combien de temps s'est écoulé entre votre déclaration de sinistre et le règlement ?

Moins de 1 Mois 1 à 3 Mois Plus de 3 Mois Observations:.....

3.8 En définitive, estimez-vous que le délai de règlement de votre sinistre a été raisonnable ?

OUI NON Observations:.....



LE RAPPORT COÛT / RÉSULTAT :

4.1 En définitive, quelle est votre appréciation sur la prestation fournie par l'assureur (explications et assistances préalables, délai de traitement, montant versé) ?

TRÈS SATISFAISANT SATISFAISANT NON SATISFAISANT

4.1 Par rapport à ce qui précède, quelle est votre appréciation sur la qualité de service par rapport à la cotisation de votre assurance (réactivité, suivi dossier, relation client,...) ?

MÉRITÉE NORMALE EXCESSIVE



VOTRE BILAN :

5.1 Globalement, êtes-vous satisfait du traitement de votre sinistre par votre assureur ?

OUI NON Observations:.....

5.2 Recommanderiez-vous cette agence d'assurance pour la gestion des sinistres ?

OUI NON Observations:.....

5.3 Vos commentaires éventuels :

.....
.....
.....