

ET LA
CONFIANCE
QUI
S'EN
ASSURE ?



**1^{ER} RÉSEAU
DE CONSEILLERS LABELLISÉ**

AMÉTIS
GROUPE CNP ASSURANCES

LA CONFIANCE NOUS ENGAGE!

Chez AMÉTIS, nous pensons qu'assurer l'avenir de plusieurs milliers de Français est une responsabilité qui mérite de donner le meilleur de nous-même. Nos clients nous confient ce qu'ils ont de plus précieux et nous avons à cœur d'être digne de cette confiance.

C'est pour cela que nous avons entrepris depuis la fin de l'année 2017 un processus de labellisation de notre démarche commerciale auprès de SGS, organisme indépendant et leader mondial de la certification. **Et nous sommes fiers aujourd'hui de pouvoir annoncer que nous sommes le 1^{er} réseau de conseillers labellisé*.**

*La conformité de l'entreprise au référentiel de labellisation «CNP – AMÉTIS – LA/CNP/01 » a été validée par SGS ICS, organisme certificateur indépendant.

C'est un véritable atout de différenciation pour Amétis, un gage de crédibilité et de réassurance qui va soutenir notre développement et renforcer notre image, **celle d'un réseau solide de professionnels fiables au plus près des préoccupations de nos clients.**

—

La labellisation est une démarche forte qui nous concerne tous.

Elle implique le respect de notre charte d'engagements qui assurent à nos clients proximité, disponibilité, accompagnement, démarche personnalisée, conseil et respect des règles déontologiques, compétences et écoute.

—

Elle représente un investissement sur le long terme, tant financier que professionnel. Chaque année un audit sera réalisé pour valider le maintien de la labellisation et il revient à chacun d'entre nous, d'en être le garant au jour le jour.

MERCI
À TOUS
POUR
VOTRE
INVESTISSEMENT
SUR CE
PROJET
CAPITAL.

LE

SOMMAIRE

PROXIMITÉ

1.1

- p.9 Nous vous assurons une proximité grâce à notre présence sur tout le territoire français.
- p.10 Ainsi qu'une continuité de services.

DISPONIBILITÉ

1.2

- p.11 En cas d'indisponibilité, votre conseiller s'engage à vous recontacter sous 48h ouvrées.

ACCOM- PAGNEMENT DU CLIENT

1.3

- p.12 Votre Conseiller AMÉTIS est un spécialiste du conseil patrimonial et de la protection de la personne.

1.4 **DÉMARCHE PERSONNALISÉE**

- p.13 Votre Conseiller AMÉTIS vous propose une approche globale et individualisée adaptée à votre situation.

1.5 **DEVOIR DE CONSEIL ET RESPECT DES RÈGLES DÉONTOLOGIQUES**

- p.14 Vos conseillers respectent le devoir de conseil et les règles de déontologie de la profession.
- p.15 Le statut et la structuration de la rémunération des conseillers favorisent l'objectivité du conseil.
- p.16 Nous mettons en œuvre les contrôles de lutte contre le blanchiment et la fraude.

1.6 **COMPÉTENCES**

- p.17 Dès son entrée dans le réseau, les conseillers AMÉTIS bénéficient d'un cursus d'intégration.
- p.18 Vos conseillers disposent d'un suivi continu de leurs compétences.
- p.19 Vos conseillers dédiés aux entreprises (dirigeants et salariés) sont certifiés et disposent d'un suivi continu de leurs compétences.
- p.20 Vos conseillers disposent de méthodes de travail homogènes.

1.7 **ÉCOUTE CLIENTS**

- p.21 Une enquête de satisfaction est réalisée tous les ans.

PROXIMITÉ

01

ENGAGEMENT

NOUS VOUS ASSURONS UNE PROXIMITÉ GRÂCE À NOTRE PRÉSENCE SUR TOUT LE TERRITOIRE FRANÇAIS.

Nous sommes présents dans toutes les régions en France métropolitaine et Outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion).

Lors d'une prise de contact, un conseiller est à votre disposition par courriel, téléphone ou SMS.

Si un rendez-vous est nécessaire, il est proposé à votre domicile ou dans votre entreprise ou autre lieu de votre choix.

PROX

01

CONTINUITÉ DE SERVICES.

En cas de changement de conseiller, vous êtes informé des coordonnées de votre nouvel interlocuteur.

En cas d'absence temporaire, la continuité de service est assurée soit par le Délégué Régional ou le conseiller le plus proche ou par un interlocuteur du service Relations Clients basé en France.

DISPONIBILITÉ

03

ENGAGEMENT

**EN CAS D'INDISPONIBILITÉ,
VOTRE CONSEILLER S'ENGAGE
À VOUS RECONTACTER
SOUS 48H OUVRÉES.**

Suite à une sollicitation d'un client ou prospect,
le conseiller s'engage à le recontacter sous
48 heures ouvrées maximum.

03

VOTRE CONSEILLER AMÉTIS EST UN SPÉCIALISTE DU CONSEIL PATRIMONIAL ET DE LA PROTECTION DE LA PERSONNE.

Votre conseiller vous apporte des solutions patrimoniales pour toutes les démarches liées à la protection de la personne, prévoyance, santé, retraite et épargne (particuliers et professionnels).

VOTRE CONSEILLER AMÉTIS VOUS PROPOSE UNE APPROCHE GLOBALE ET INDIVIDUALISÉE ADAPTÉE À VOTRE SITUATION.

L'entreprise et les domaines de compétences du conseiller vous sont présentés.

Le conseiller détermine avec vous vos besoins et vos attentes prioritaires de protection présents et à venir.

Si nécessaire, votre conseiller AMÉTIS vous propose de vous accompagner tant sur votre protection personnelle et familiale (transmission du patrimoine, retraite, protection de la famille, santé...) que sur la protection sociale de vos salariés.

Lors des rendez-vous suivants, votre situation, vos besoins et vos priorités sont réactualisés.

DEVOIR DE CONSEIL ET RESPECT DES RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

VOS CONSEILLERS RESPECTENT LE DEVOIR DE CONSEIL ET LES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DE LA PROFESSION.

Votre Conseiller est formé, connaît et respecte le code de déontologie de la profession.

Les solutions que nous vous proposons (choix du contrat, nature d'investissement, etc...), tant pour le particulier que pour le professionnel, sont établies avec l'aide de votre conseiller et en cohérence avec votre situation personnelle dans le respect de :

- Votre statut (particulier ou professionnel)
- Vos objectifs
- Vos attentes
- Votre environnement patrimonial, familial et professionnel
- Votre profil investisseur.

Pour toute opération, votre Conseiller valide avec vous la cohérence entre vos besoins et le conseil délivré.

Le conseiller se doit de vous apporter une solution adaptée à vos besoins dans le respect de procédures documentées.

Chaque conseiller a signé la déclaration d'honorabilité portant sur l'article L322-2 du code des assurances.

DEVOIR DE CONSEIL ET RESPECT DES RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

07

ENGAGEMENT

LE STATUT ET LA STRUCTURATION DE LA RÉMUNÉRATION DES CONSEILLERS FAVORISENT L'OBJECTIVITÉ DU CONSEIL.

Votre conseiller est un cadre de l'entreprise, sa rémunération est principalement axée sur un salaire fixe.

L'objectivation annuelle fait l'objet d'un process documenté révisé chaque année.

07

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LA FRAUDE.

Tous les collaborateurs sont formés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Pour les conseillers et leurs managers, les connaissances sur la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme sont, annuellement, contrôlées ou mises à jour.

Nous appliquons la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et dans ce cadre, nous vous accompagnons et vous garantissons la mise en conformité de vos opérations financières.

DÈS LEUR ENTRÉE DANS LE RÉSEAU, LES CONSEILLERS AMÉTIS BÉNÉFICENT D'UN CURSUS D'INTÉGRATION.

Cursus d'intégration :

- D'une durée minimum de 4 mois
- Durant lequel il bénéficie d'au moins 5 semaines de formation théorique complétées par une formation pratique avec des accompagnements opérationnels par des personnes compétentes.

En fonction de l'évaluation de fin d'intégration, la période de 4 mois peut-être reconduite pour renforcer les compétences du conseiller.

VOS CONSEILLERS DISPOSENT D'UN SUIVI CONTINU DE LEURS COMPÉTENCES.

Formation continue :

Votre conseiller actualise en permanence ses connaissances nécessaires à l'exercice de son métier (réglementaires, fiscales, patrimoniales, offres de services).

Chaque conseiller et manager bénéficie de 4 évaluations minimum par an, pour vérifier l'acquisition des connaissances du Conseiller et personnaliser son parcours de progression.

Une étude des résultats de l'évaluation est réalisée, un taux d'atteinte minimum est fixé par thème.

Lorsque la note du conseiller est sous le seuil d'atteinte, une formation d'actualisation des connaissances est déclenchée.

Votre conseiller fait l'objet d'un contrôle permanent de l'acquisition de ses compétences.

Il bénéficie à minima d'instances de travail collaboratives mensuelles sur des thèmes identifiés.

Les conseillers bénéficient également d'un atelier collaboratif trimestriel durant lequel ils partagent leurs expériences.

VOS CONSEILLERS DÉDIÉS AUX ENTREPRISES (DIRIGEANTS ET SALARIÉS) SONT CERTIFIÉS ET DISPOSENT D'UN SUIVI CONTINU DE LEURS COMPÉTENCES.

Les conseillers certifiés bénéficient d'un minimum de 60h de formation tous les 2 ans pour maintenir leur certification.

Les conseillers intervenant auprès des entreprises disposent à minima d'une des certifications suivantes :

- Conseils en gestion de patrimoine certifié CGPC
- Conseils financiers certifié CFC
- Conseils en protection sociale certifiée CPSC.

VOS CONSEILLERS DISPOSENT DE MÉTHODES DE TRAVAIL HOMOGENES.

- Une méthode vente qui doit être respectée par chaque conseiller.
- Des process managériaux sont décrits, contrôlés, documentés et révisés annuellement. Ils visent à :
 - > Encadrer et accompagner l'activité de votre conseiller
 - > Identifier ses compétences et ses axes d'amélioration
 - > Mettre en place des apports de compétences.
- Des instances collectives permettant le feed back.

UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION EST RÉALISÉE TOUS LES ANS.

Les enquêtes réalisées tous les ans permettent de mesurer la satisfaction et l'image globale du réseau AMÉTIS auprès d'un échantillon représentatif de ses clients.

Pour chaque thème dont le taux de satisfaction n'atteindrait pas 80%, une analyse et un plan d'actions sont mis en œuvre.



