



Info presse
Paris, le 15 novembre 2024

Direct Assurance Élu Service Client de l'Année 2025

Direct Assurance, leader français de l'assurance auto en ligne, vient d'être Élu Service Client de l'Année 2025* dans la catégorie Assurance de biens. Ce prix, délivré par un organisme indépendant, récompense la qualité des services clients des entreprises françaises par l'évaluation de 2000 critères.

Après plus de **200 tests de clients mystère** qui ont évalué le temps d'attente, la courtoisie du conseiller, la réactivité des interactions, la personnalisation et la qualité de la réponse apportée par le service client, Direct Assurance a obtenu les scores les plus élevés concernant :

- L'assurance **Multirisque Habitation**, dont le service client enregistre un taux de satisfaction qui atteint **82,3 % en 2024**, contre 71,3% en 2019 (+11 points en 5 ans),
- L'assurance **Auto**, avec un taux de satisfaction de 80,2%, en hausse de plus de 6 points depuis 2019 (74,3 %).

Le groupe a actionné trois **leviers prioritaires** pour faire progresser la satisfaction de ses assurés :

- **Un investissement dans l'humain**, pour mettre à leur disposition un nombre significatif de personnes prêtes à écouter, comprendre et trouver des solutions. **1600 conseillers** (+25% depuis 2022) sont formés pour offrir une assistance de qualité, avec un haut niveau de professionnalisme et de connaissance.
- **Une réactivité et une rapidité de réponse en moins d'1 minute** à chaque appel.
- **Une plateforme digitale accessible** : près de 40% des clients Auto et Multi Risque Habitation gèrent leur assurance en toute autonomie, via les canaux qui leur sont dédiés.

« Nous sommes fiers de ce prix qui vient récompenser l'engagement, l'efficacité, l'empathie et la proactivité de nos équipes pour faire de Direct Assurance le meilleur partenaire du quotidien des Français. », déclare **Henry de Courtois, Directeur Général de Directeur Assurance.**

A propos de Direct Assurance

Direct Assurance est le leader français de l'assurance auto en ligne et propose également des offres d'assurance moto, habitation, santé et protection juridique. Aujourd'hui, plus d'1,3 million de clients lui font confiance. Pionnier depuis 1992, Direct Assurance est une filiale du groupe AXA.

*Étude BVA Xsight – Viséo CI – Plus d'infos sur [escda.fr](https://www.escca.fr)