

# La Matmut attestée « AFRC Relation Client 100% France »

Avec l'obtention de la marque de garantie « AFRC Relation Client 100% France », suite à deux audits et pour une durée de 4 ans, la Matmut confirme l'importance qu'elle accorde à la dimension de proximité avec ses 5 millions de sociétaires et clients lui faisant confiance.



AFNOR Cert. 11268.1

## Une reconnaissance pour un service client 100% en France

Suite à deux audits externes complets, indépendants et rigoureux, la Matmut se voit décerner deux attestations par AFNOR Certification, et ce jusqu'en février 2030 :

- Une attestation AFRC Relation 100% Client.
- Une attestation Service France Garanti.

Ainsi, la Matmut se voit distinguée car 100% de la prestation de la relation client à distance, incluant l'avant-vente, la vente et l'après-vente est réalisée en France. Cela concerne son sociétariat de particuliers, aussi bien que de professionnels.

« AFRC Relation 100% Client » est une marque de garantie dont le principe d'obtention est le suivant : un critère obligatoire et des critères facultatifs.

- 100% de la prestation client dédiés réalisé en France.

- Obtention de la marque de garantie en cohérence avec le critère obligatoire et actions positives telles que : l'employabilité des personnes en insertion, la responsabilité environnementale, l'économie circulaire...

Elle a pour objectif de valoriser, aux yeux du grand public, les entreprises effectuant leurs prestations de service client en France.

La marque de garantie « AFRC Relation Client 100% France » est née en 2021 d'une collaboration entre l'association Origine France Garantie (SFG) et l'Association Française de la Relation Client (AFRC).

## **La proximité comme valeur essentielle**

Entreprise mutualiste, plaçant la satisfaction de ses 5 millions de sociétaires et clients au centre de ses priorités, la Matmut compte notamment 100% de ses emplois basés en France, avec en particulier plus de 3 000 collaborateurs à l'écoute et au service des assurés.

Elle dispose d'un large maillage territorial avec son réseau d'agences, au nombre de 480. A une ère de forte digitalisation, les agences permettent en particulier de maintenir le contact physique avec les sociétaires, dans une logique d'hybridation et de complémentarité des moyens de communication et d'échange.

La Matmut compte également 4 centres de relation sociétaire ainsi que 6 pôles de gestion indemnisation et services.

**Nathalie Ciornei, membre du Comex du Groupe Matmut, en charge de la Direction de la Relation Sociétaire, a déclaré :** « La marque de garantie obtenue apporte de la transparence sur la façon dont nous sommes organisés, en front et back office, et atteste de l'importance que nous accordons au fait que notre relation sociétaire est opérée depuis la France, avec des équipes relevant du droit français.

Nous ne nous sommes pas organisés afin d'obtenir la marque de garantie. Nous l'obtenons, parce que nous défendons une certaine façon d'exercer notre métier d'assureur, un métier de protection, porté par l'engagement de l'ensemble de nos équipes qui sont au contact de nos assurés, au quotidien. »

## A PROPOS DU GROUPE MATMUT



Groupe mutualiste français, le Groupe Matmut est, avec 5 millions de sociétaires et 8,9 millions de contrats d'assurance gérés à fin 2025, un acteur majeur sur le marché français de l'assurance. Il offre à tous – particuliers, professionnels, entreprises, associations – une gamme complète de produits d'assurance des personnes et des biens (auto, moto, bateau, habitation, responsabilités, protection de la famille, santé, prévoyance, protection juridique et assistance) et de services financiers et d'épargne (crédits auto, projet, assurance emprunteur, livret d'épargne, assurance vie, plan d'épargne retraite...). Le Groupe Matmut compte aujourd'hui 7 000 collaborateurs. La SGAM Matmut a réalisé un chiffre d'affaires (primes acquises et collecte épargne) de 3,7 milliards d'euros en 2025.