

Communiqué de presse

Paris, le 5 juin 2018

Amundi obtient la certification AFNOR sur l'engagement de service « Quali'ESR » au titre de son activité de tenue de comptes

Avec plus de 3,5 millions de comptes titres administrés et près de 2,4 millions de salariés gérés¹, l'activité de tenue de comptes d'Amundi, basée à Valence, est la première du marché à obtenir la certification sur l'engagement de service AFNOR « Quali'ESR ». Cette attestation, délivrée par AFNOR Certification, est une nouvelle étape importante dans la reconnaissance de la qualité des prestations fournies aux bénéficiaires des dispositifs d'épargne salariale et retraite (ESR) d'Amundi.

Cette certification est une obligation de résultat basée sur 7 engagements de référence permettant de certifier la qualité des prestations de services délivrées :

- Engagement n°1 = Mettre à disposition des clients une offre multicanal leur permettant d'être informés et d'agir sur leur épargne
- Engagement n°2 = « Reçu à J- traité à J » : initier le traitement des demandes courriers et digitales des clients le jour de leur réception
- Engagement n°3 = Apporter une information adaptée à la situation de chaque client grâce à la personnalisation des services
- Engagement n°4 = Accompagner chaque client tout au long de ses démarches
- Engagement n°5 = Etre à l'écoute de chaque client (son avis étant précieux)
- Engagement n°6 = Placer au cœur des préoccupations la sécurisation des accès de chaque compte épargne client
- Engagement n°7 = Adopter un comportement éco-socio responsable

Déjà titulaire d'une certification ISO 9001 V 2015, la tenue de comptes d'Amundi est ainsi doublement certifiée. Avec 42,7% de parts de marchés et 56,2 milliards d'euros d'actifs gérés², Amundi Epargne Salariale et Retraite recueille chaque année l'avis tant de ses épargnants que de ses entreprises clientes afin d'identifier les améliorations à apporter aux prestations. Sur l'année 2017, les enquêtes de satisfaction³ portant sur l'ensemble des services proposés révèlent que 97% des entreprises et 94% des épargnants sont satisfaits de leur qualité. 95% des salariés et 98% des entreprises se déclarent même prêts à recommander la tenue de comptes d'Amundi qui a traité plus de 13,8 millions opérations individuelles sur l'année 2017.

Avec près de 855 000 appels reçus sur le serveur vocal interactif en 2017, l'enquête relève que 91% des salariés sont satisfaits de ce serveur. Enfin, concernant les nouveaux services proposés comme par exemple l'utilisation de l'application mobile, 91% des épargnants salariés en sont satisfaits.

Xavier Collot, Directeur Epargne Salariale & Retraite d'Amundi indique : « Cette démarche qualité s'inscrit pleinement dans notre ADN et dans notre méthode agile de co-construction avec nos clients. Cela nous positionne clairement pour faire face aux nouveaux défis relatifs au monde digital, aux réformes en cours de la loi PACTE et aux besoins des épargnants d'avoir toujours plus de service et de qualité dans les prestations délivrées ».

¹ Chiffres activité tenue de compte d'Amundi au 15/04/2018

² Chiffres Amundi au 31/12/2017

³ Sur l'échantillon de 14 855 épargnants, 1 945 épargnants ont répondu à cette enquête adressée par email du 15 au 31 Décembre 2017

A propos d'Amundi Epargne Salariale et Retraite (Amundi ESR)

Avec 56,2 milliards d'euros d'actifs gérés¹, près de 115 000 entreprises clientes¹ et 3,8 millions de salariés porteurs¹, Amundi occupe la première place en Epargne salariale en France et se positionne en leader sur l'actionnariat salarié¹ et sur le PERCO¹.

Amundi s'engage à accompagner ses clients entreprises et leurs salariés dans la durée en leur offrant une qualité de service à la mesure de leurs attentes :

- pour les Fonds Communs de Placement d'Entreprise (FCPE), la qualité, exprimée au travers de la performance et de la transparence, est assurée par une équipe de gérants dédiés qui maîtrisent les spécificités de l'épargne salariale et retraite et exploitent l'ensemble des expertises de gestion d'Amundi.
- pour nos clients, nos équipes ont à cœur d'assurer une relation privilégiant proximité et accompagnement personnalisé.
- en matière d'investissement responsable, Amundi est un précurseur, comme en témoigne le développement de la gamme AMUNDI LABEL, labellisée par le CIES (Comité Intersyndical de l'Epargne Salariale) depuis 2002.

¹ Chiffres AFG Données au 31/12/2017

A propos d'Amundi

Amundi est le premier asset manager européen en termes d'actifs sous gestion, et se classe dans le top 10 mondial¹. Avec l'acquisition de Pioneer Investments, le Groupe gère désormais 1 450 milliards d'euros² et compte six plateformes de gestion principales³. Amundi offre à ses clients d'Europe, d'Asie Pacifique, du Moyen-Orient et des Amériques une large gamme d'expertises et de solutions d'investissement en gestion active, passive et en actifs réels et alternatifs. Ayant son siège social à Paris et cotée en Bourse depuis novembre 2015, Amundi est la 1ère société de gestion d'actifs européenne en termes de capitalisation boursière⁴.

Avec un périmètre élargi, Amundi peut proposer à ses clients une gamme enrichie d'outils et de services. Grâce à ses capacités de recherche uniques et au talent de près de 4 700 collaborateurs et experts des marchés, basés dans 37 pays, Amundi fournit aux particuliers, aux clientèles institutionnelles et corporate des solutions d'épargne et d'investissement innovantes pour répondre à leurs besoins, objectifs de rendement et profils de risque spécifiques.

¹ Source : IPE « Top 400 asset managers » publié en juin 2017 sur la base des encours sous gestion à décembre 2016.

² Données Amundi au 31/03/2018

³ Plateformes de gestion : Boston, Dublin, Londres, Milan, Paris et Tokyo

⁴ Capitalisation boursière au 31 décembre 2017

Amundi. La confiance, ça se mérite.

Rendez-vous sur www.amundi.com pour plus d'informations ou pour trouver l'équipe Amundi proche de vous.



Suivez-nous sur

Contact presse:

Amundi

Sonia Kobiela – Tél. 01.76.33.79.56 – sonia.kobiela@amundi.com

L'exactitude, l'exhaustivité ou la pertinence des informations fournies ne sont pas garanties : bien que ces informations aient été établies à partir de sources sérieuses, considérées comme fiables, elles peuvent être modifiées sans préavis. Les informations sont inévitablement partielles, fournies sur la base de données de marché constatées à un moment précis et sont susceptibles d'évolution.

Edité par Amundi - Société anonyme au capital de 1 086 262 605 euros – Société de gestion de portefeuille agréée par l'AMF n° GP 04000036 - Siège social : 90 boulevard Pasteur – 75015 Paris – France – 437 574 452 RCS Paris