

Communiqué de presse

Paris, le 20 juin 2016

Allianz France crée une direction Service Clients : objectif satisfaction client

Placée au cœur de la stratégie « Innovation et Confiance » d'Allianz France, la satisfaction client est une priorité au sein du Groupe Allianz.

Pour accélérer cette transformation, Allianz France franchit une nouvelle étape en créant une direction dédiée " Service Clients " placée au sein de l'Unité Fonctions Centrales & Activités Groupe sous la responsabilité de Fabien Wathlé, membre du Comité Exécutif.

Cette direction a pour vocation de rassembler les activités et les projets autour de l'expérience client afin d'enrichir le parcours et la relation client.

La direction " Service Clients " est organisée autour de trois entités :

- Relations et solutions clients
- Voix du client
- Indemnisation

Dans ce cadre, Allianz France annonce trois nominations :

Anne-Sophie Grouchka est nommée Directrice Relations et solutions clients d'Allianz France depuis le 1^{er} mars.

Anne-Sophie Grouchka, 34 ans, ancienne élève de l' Ecole Normale Supérieure (Ulm), est diplômée de l'ESSEC et de Sciences-Po Paris, titulaire d'un DEA d'Economie des Relations internationales (Ecole doctorale de Science-Po) et d'un DEA d'Etudes Germaniques (Université Paris IV). Elle commence sa carrière au Haut-Commissariat des droits de l'Homme à l'ONU à Genève en 2004 avant d'intégrer le cabinet du Ministre de la Santé et des Solidarités, Xavier Bertrand, en tant que Conseillère technique (2005-2007). Elle entre ensuite dans le Groupe Ipsen en qualité de Conseillère auprès du Président Directeur Général du Groupe (2007-2008). Puis, elle rejoint le cabinet de la Secrétaire d'Etat à la Famille et à la Solidarité, Nadine Morano, en tant que Directrice adjointe. Depuis 2010, elle était sa Directrice de cabinet au Ministère en charge de l'apprentissage et de la formation professionnelle. Elle rejoint Allianz France en septembre 2012 en qualité de Directrice de la Stratégie et des Projets Innovants.

Claire Riollier est nommée Directrice Voix du client depuis le 1^{er} mars.

Claire Riollier, 50 ans, est titulaire d'un Diplôme Universitaire de Technologie (D.U.T.) de Statistiques, Etudes économiques et Techniques quantitatives de gestion complété par l'Essec IMD. Elle commence sa carrière à la COREF, filiale de la Caisse des Dépôts et Consignations en tant que chargée d'études statistiques de 1986 à 1996. Elle rejoint ensuite Allianz France (AGF à l'époque) en 1997 où elle exerce plusieurs fonctions dans le domaine du marketing client avant de devenir Directrice Multicanal, Segmentation et Analyses Client, en charge notamment des projets multidistribution et digitalisation en 2009. Depuis 2012, elle était Directrice Générale de Protexia France, filiale de protection juridique d'Allianz France.

Jean-François Sutter est nommé Directeur Indemnisation depuis le 1^{er} mars.

Jean-François Sutter, 45 ans, est diplômé de l'Ecole Centrale Paris, de Sciences Po Paris et du Centre d'Etudes Actuarielles. Il débute sa carrière chez AXA/UAP en 1996 en tant que chargé d'études actuarielles à la Direction Technique Vie. Il entre ensuite chez Allianz France (AGF à l'époque) où il réalise l'essentiel de sa carrière en étant successivement Organisateur (1998-1999), assistant du Directeur Général en charge des Agents Généraux (1999-2000), Directeur Administratif Vie Agents Généraux (2000-2003), Directeur Technique Régional pour le réseau des Agents Généraux du Sud-Est (2003-2006), Directeur de l'Organisation (2006), Directeur des Centres Techniques Régionaux Entreprises et Professionnels (2007) puis Directeur du Métier IARD Particuliers (2008) et Directeur du Métier Automobile (fin 2008-2012).

Depuis octobre 2012, il était Directeur de la filière IRD à la Direction Indemnisation d'Allianz France.

Contacts Presse Allianz

Anne-Sandrine Cimatti
Sophie Greiner

01 58 85 21 55
01 58 85 41 42

anne-sandrine.cimatti@allianz.fr
sophie.greiner@allianz.fr

A propos d'Allianz

Allianz, un des leaders mondiaux de l'assurance propose une offre complète qui couvre tous les besoins en assurance, assistance et services financiers des particuliers, professionnels, entreprises et collectivités. Avec 142 000 salariés dans le monde, Allianz est présent dans plus de 70 pays, au service de 85 millions de clients.

Assureur généraliste, spécialiste du patrimoine, de la protection sociale, Allianz France s'appuie sur la richesse de son expertise et le dynamisme de ses 10500 collaborateurs en France. Près de 7000 intermédiaires commerciaux, Agents, Conseillers, Courtiers, Partenaires sont présents pour apporter un conseil de qualité aux 5 millions de clients qui font confiance à Allianz France.

Retrouvez toute l'actualité d'Allianz France sur www.allianz.fr



Suivez-nous sur Twitter ! [@allianzfrance](https://twitter.com/allianzfrance)



Retrouvez-nous également sur notre page Facebook [Allianz France](https://www.facebook.com/allianzfrance)