



## Le digital n'a pas modifié les attentes des clients vis-à-vis de leur assureur

Selon une étude **d'Eloquent**, les clients sont globalement satisfaits de leurs relations avec leur assureur. Mais ils hésitent de moins en moins à brandir la menace d'une résiliation de leur **contrat.Eloquent**, éditeur de logiciels pour la gestion des relations clients, a publié ce 21 mai une étude sur la relation clients dans le monde de la banque et de l'assurance. La société grenobloise a analysé les avis collectés depuis 10 ans sur le site de critiques de consommateurs Trustpilot et le site Opinion-assurances.com. Soit au total 105 327 verbatim. Premier constat : malgré l'émergence du digital, les préoccupations des clients dans la relation avec leur assurance ou leur banque n'ont pas évolué. L'analyse des données exprimées sur 10 ans, 3 ans ou 1 an révèle ainsi que les attentes principales des clients sont toujours les mêmes. A savoir dans l'ordre : la compétence

(plus de 25% des avis exprimés), le tarif et les offres (entre 10 et 12%) et enfin l' attitude conseiller (8 à 10%).

Le risque de résiliation plus facilement évoquée

En outre, l'opinion des clients sur les deux secteurs est globalement bonne, selon **Eloquent**, qui relèvent dans les verbatim, 70% d'opinions positives contre 30% d'opinions négatives. Autre information extraite de cette étude: lorsqu'un client exprime une émotion négative dans son avis, le risque de résiliation apparaît comme une alerte sérieuse dans 12% des cas pour les clients du secteur bancaire, alors qu'il est de plus de 18% pour les assurances et mutuelles. « Si les clients sont globalement satisfaits de leurs banques et mutuelles/assurances, ils évoquent spontanément de plus en plus facilement le risque de résiliation, les assurances étant potentiellement plus touchées », indique Alain Bouveret, directeur général **d'Eloquent**. Avant d'ajouter: « L'accès à l'information simplifié est un enjeu évident pour les années à venir pour ce secteur, avec une possibilité d'accès rapide si nécessaire aux agents reconnus comme experts ».