

Banque, assurances et mutuelles: les préoccupations clients ne varient pas

Publié par Stéphanie Marius le 21 mai 2019 - mis à jour à 09:59



Les attentes clients dans le secteur de la bancassurance n'ont pas évolué avec l'arrivée du digital. L'expertise et l'attitude du conseiller demeurent clé, selon une étude publiée par l'éditeur Eloquant.

Les impératifs du secteur banque, assurances et mutuelles en termes de relation client demeurent d'une **grande stabilité**, selon deux études présentées conjointement par l'éditeur Eloquant. En effet, **la compétence de l'acteur arrive en première position** depuis dix ans, citée par plus de 25% des personnes interrogées. Le tarif et les offres arrivent en deuxième position quasiment ex-æquo (entre 10 et 12% des répondants), suivis de **l'attitude du conseiller** (8 à 10% des préoccupations). L'arrivée du digital n'a donc pas modifié les attentes clients.

En parallèle, l'opinion des clients dans le secteur de la bancassurance demeure stable depuis trois ans, avec **70% d'opinions positives**, soit un gain de 5 points en dix ans. Les opinions négatives portent en majorité sur la transaction, tandis que les avis positifs sont liés à la prestation.

Lorsqu'un client fait part d'une émotion négative au sein d'un avis, **le risque de résiliation apparaît sérieux dans 12% des cas** pour le secteur bancaire, un chiffre qui monte à 18% pour les assurances et les mutuelles. Dans 7% des cas, le risque juridique est également présent. Des résultats en hausse pour la dernière année, avec une volonté de résiliation évoquée jusqu'à une fois sur cinq pour les clients.

Enfin, l'irritant le plus cité par les clients est **l'attente** : si elle est jugée très négativement, ce sujet n'est cependant évoqué que dans 3% des avis. Un sujet talonné par l'accessibilité des informations : le signe d'une nouvelle génération de clients davantage intéressés par le selfcare.

Méthodologie

Deux méthodes d'enquête ont été utilisées par Eloquant. Tout d'abord, un crawling d'avis clients collectés depuis dix ans sur deux sources distinctes (TrustPilot, opinion-assurances.com). Ce recueil permet d'analyser les points de vue et sentiments exprimés par les clients. 105327 verbatims ont été analysés avec le moteur d'analyse sémantique automatisé d'Eloquant.

Par ailleurs, une enquête qualitative a été réalisée en mai 2019 auprès des professionnels de la relation client travaillant dans le secteur banques, assurances et mutuelles par Eloquant. 16 mutuelles et assurances et 11 banques ont répondu.

[Je m'abonne](#)