

## Les assurés globalement satisfaits de leurs assureurs

Publié par [Stéphanie Robert](#) le 23/05/2019 à 14:35, Mis à jour le 23/05/2019 à 14:50



Eloquant, spécialiste de la Relation Client vient de publier une étude **sur la relation clients dans le secteur de la banque et de l'assurance**. Les assurés seraient globalement **satisfaits de leur relation avec leur compagnie**, mais l'argument de la [résiliation de l'assurance](#) reste leur meilleure arme.

### Les clients satisfaits des banques et des assurances

L'analyse des 105 327 verbatims a permis à Eloquant de conclure que les clients étaient globalement satisfaits de la relation client. L'analyse a révélé **70 % d'opinions positives** (soit 5 points en plus en 3 ans), contre seulement 30 % d'insatisfactions.

### Relation assurés / assureur : les attentes clients ne changent pas

Afin de comprendre les attentes des assurés ou des clients des banques, Eloquant a procédé à l'analyse d'avis déposés par les clients depuis 10 ans, sur les sites d'avis Trustpilot et le site [Opinion-assurances.com](#).

Le constat est flagrant : les attentes des clients par rapport à leur assureur ou leur banquier ne changent pas, que ce soit à partir de l'analyse des termes sur 10, 3 ou 1 an.

Les préoccupations sont toujours du même ordre :

- **la compétence** (25 % des avis)
- **le tarif et les offres** (10 à 12 %)
- **l'attitude conseiller** (8 à 10 %)

### La résiliation assurance, menace en cas d'insatisfaction

En cas d'insatisfaction exprimée, **les clients invoquent facilement leur droit à la résiliation** (12 % pour les clients des banques, 18 % pour les assurés). Ce n'est pas étonnant, pour le secteur de l'assurance : ces dernières années, les assurés ont bénéficié de **lois sur la simplification de la résiliation d'assurance** en leur faveur : loi Lagarde, Hamon, amendement Bourquin, etc.

La menace juridique est également utilisée en cas d'avis négatif à hauteur de 7 %.

La notion d'attente » dans les banques n'est évoquée que dans 3 % des [avis clients](#) mais est jugée très négativement par 75 % des clients.