

# ASSURANCE : COMMENT LA DIGITALISATION BOOSTE LA SATISFACTION CLIENT

**JACQUES RICHIER**

Président – ALLIANZ FRANCE

**JULIEN MARTINEZ**

Membre du Comex en charge de l'Unité Data, Engagement,  
Marketing & Stratégie – ALLIANZ FRANCE

Introduction

Joël NADJAR

Partner chez Wavestone

LE CLUB  
Les Echos  
DÉBATS

TRANSFORMATION  
DIGITALE

The Positive Way

**WAVESTONE**



# Le secteur de l'assurance est confronté à de nouveaux défis

La **crise Covid** a fait émerger **trois grandes tendances**

1



Une **image floue** de l'assurance

2



L'accélération de la **digitalisation**

3



De nouvelles **aspirations** et **préoccupations**



# La crise sanitaire que nous traversons interroge sur les fondamentaux de l'assurance



Quelles seront selon vous les **principales préoccupations** de **vos enfants** dans les **10 prochaines années** ?



Pour l'assuré, **la santé** devient encore plus un **enjeu majeur** qui peut interroger sur la raison d'être des assureurs, qui devrait davantage être orientée vers la protection des personnes

# Pour **gagner en légitimité** face à ces **nouvelles préoccupations**, la marche est encore haute pour les assureurs

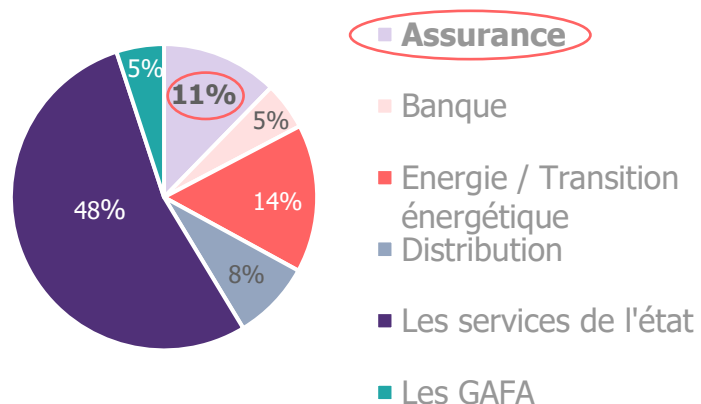


## Face au Coronavirus, le **retour de l'état**

48%

des français estiment que **l'état** est le plus légitime pour **adresser ces préoccupations**

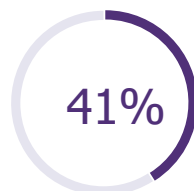
Au delà de l'état, le secteur **Energie / Utilities** semble le plus à même de répondre aux nouvelles préoccupations des français



Bien que l'assurance ne soit pas l'acteur le plus légitime, il reste **mieux positionné que la banque**

# La pandémie ayant bousculé les habitudes de consommation, la digitalisation doit avant tout répondre à un **besoin d'efficacité, de personnalisation et de proactivité**

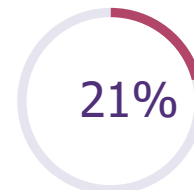
Quels **services digitaux** souhaiteriez-vous voir mis en place par votre compagnie d'assurance ?



Remboursement en ligne



Déclaration de sinistre automatisé via smartphone et suivi de l'avancement de mon dossier



Préconisation des services pertinents suite à un moment de vie ou sinistre



Les outils numériques doivent apporter au client une **expérience fluide** tout en enrichissant la **relation client**