



WAVESTONE

Panorama des espaces clients mobiles en assurance IARD

Edition 2021

2021 | Wavestone





Périmètre et méthodologie

Périmètre de l'étude

Une étude des **espaces clients** de **21 acteurs** proposant des produits d'assurance **IARD** pour **les particuliers**



Une évaluation de la richesse fonctionnelle et de l'expérience utilisateur selon **70 critères**

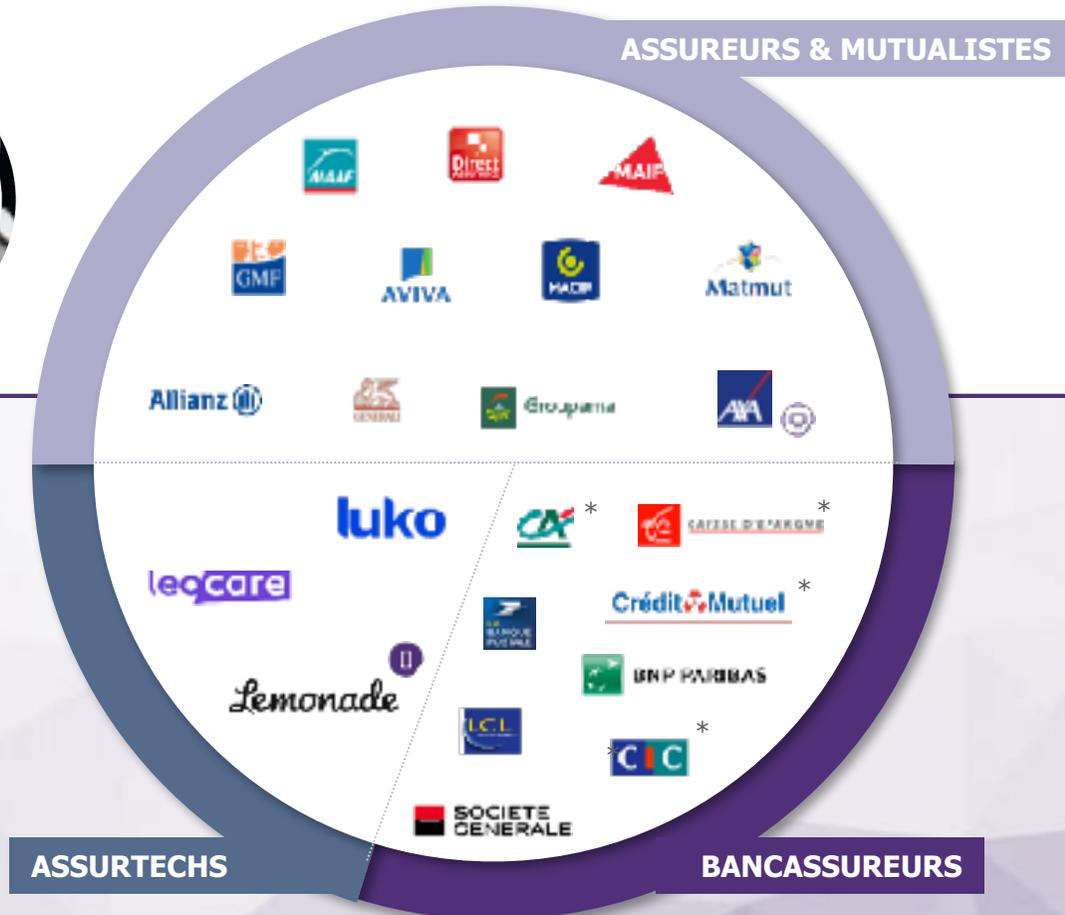
19 principaux acteurs sur le marché français ainsi que **3** assuretechs ont été testés sur :



Application mobile



Site mobile



* CIC Ile de France, Caisse d'Epargne Ile de France, Crédit Mutuel
** testé sur iOS



Tendances du marché



Une progression généralisée des assureurs sur le digital

LA CRISE DU COVID-19 A ACCÉLÉRÉ L'USAGE DES CANAUX DIGITAUX...



22%*

des consommateurs français déclarent que le **confinement** a accéléré l'**utilisation des canaux digitaux** dans les actes de leur **vie quotidienne**

...Y COMPRIS DANS LE MONDE DE L'ASSURANCE, AVEC ENCORE DU POTENTIEL



des assurés ont **utilisé un support digital** (dont seulement 3% sur l'app) lors du parcours de souscription



des assurés ont **priviliégié un contact humain** lors d'un parcours de souscription

LES ASSUREURS ONT SAISI CES OPPORTUNITÉS ET DÉVELOPPENT DE NOUVEAUX RELAIS DE CROISSANCE

PROMOUVOIR LE SELF CARE

Des fonctionnalités de gestion du contrat en selfcare pour rendre l'assuré plus autonome

ACTIVER DE NOUVEAUX LEVIERS BUSINESS

Des services Extra-assurance permettant de générer de nouveaux revenus

AMELIORER LES PARCOURS

Des parcours de souscription et de gestion de sinistre fluidifiés, afin d'augmenter l'acquisition de clients

VALORISER LES PRATIQUES ETHIQUES

Des nouvelles fonctionnalités qui valorisent les comportements éco-responsables et qui préparent l'assurance de demain

PREVENIR DES RISQUES

Des fonctionnalités de prévention pour être plus proche de son assuré

Un travail généralisé des assureurs pour augmenter la conversion des parcours de souscription et de déclaration de sinistre

LA SOUSCRIPTION ET LA DÉCLARATION DE SINISTRES ONT ATTEINT UN POINT DE MATURITÉ

80%  = 2020
des assureurs testés proposent au moins un parcours de simulation

65%  +1 acteurs
des assureurs testés proposent au moins un parcours de souscription

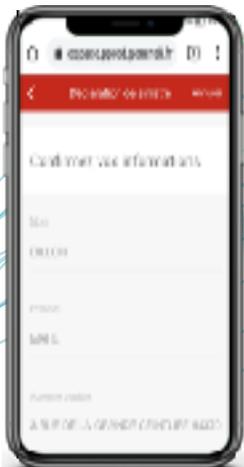
100%  +1 acteurs
des assureurs testés proposent au moins un parcours de déclaration de sinistre

80%  +3 acteurs
des assureurs testés proposent le suivi et la gestion de sinistre



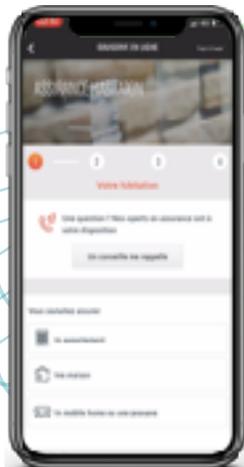
EN 2021, LES ACTEURS PROPOSENT DES PARCOURS PLUS FLUIDES POUR AMÉLIORER LEUR EFFICACITÉ


Autocomplétion



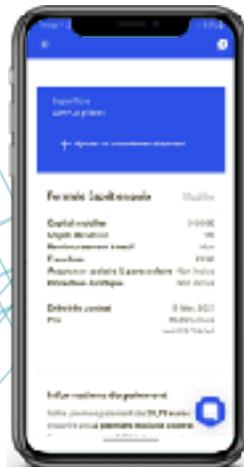
72% facilitent le remplissage des champs
 +6


Progress Bar



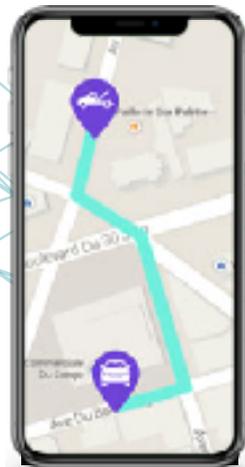
61% permettent de visualiser la progression du parcours
 +3


Synthèse



61% proposent un récapitulatif de fin de parcours
 New 2021


Géolocalisation



40% proposent de localiser le lieu du sinistre
 New 2021

D'AUTRES SE DÉMARQUENT AVEC UNE EXPÉRIENCE UTILISATEUR TRAVAILLÉE



Une expérience utilisateur sans couture grâce à des parcours de souscription ou de déclaration de sinistre qui renvoient vers une assistance humaine



Une indemnisation en temps réel pour les petits dommages



Une progression des fonctionnalités de gestion du contrat pour rendre le client plus autonome au quotidien

LES BÉNÉFICES POUR L'ASSUREUR



Permettre aux assurés de gérer leur contrat avec plus d'autonomie



Diminuer les contacts humain pour la réalisation d'actes de gestion simples



Réduire les coûts de gestion du contrat pour l'assureur

LES 3 FONCTIONNALITÉS DE GESTION QUI ONT LE PLUS PROGRESSÉES EN 2021

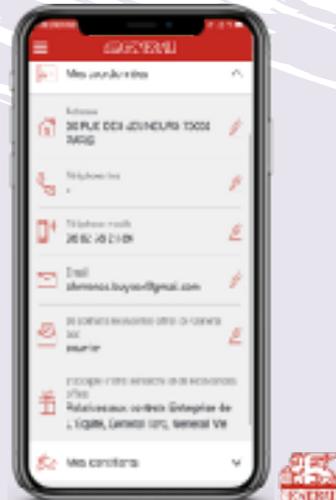
Faciliter la gestion documentaire via un espace dédié



85% des assureurs testés proposent un **espace documentaire** sur leur application

+2 acteurs

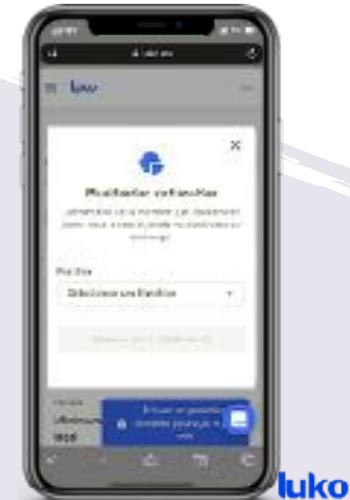
Modifier ses données personnelles



43% des assureurs testés sur application autorisent la **modification des données personnelles** (ex : adresse email, postale, numéro de téléphone) sur l'application

+4 acteurs

Adapter et ajuster ses garanties



37% des assureurs testés permettent de demander ou de réaliser l'ajout ou la **modification des garanties** de façon immédiate ou en asynchrone depuis leur application

+1 acteur

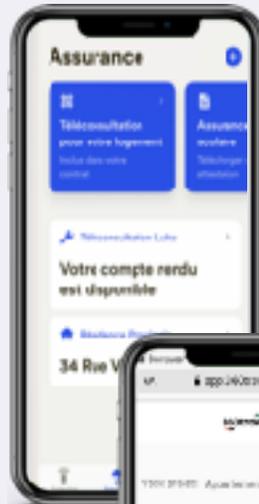
Une accélération de l'intégration de plateformes à différents niveaux de maturité pour augmenter la fréquence d'usage



ACCOMPAGNER LE CLIENT DE BOUT EN BOUT SUR UN MOMENT DE VIE OU UN BESOIN



Point d'entrée depuis l'espace client AXA avec débranchement vers des **parcours de bout en bout** permettant la mise en relation avec des artisans (identification besoin, géolocalisation, devis, commande)



Docteur House by luko

Service de « **téléconsultation pour la maison** », disponible depuis l'espace client Luko, permettant de prendre rendez-vous en visioconférence avec un professionnel pour bénéficier d'un diagnostic et de conseil pour les travaux de la maison (ex : aménagement, révision chauffe eau, etc.)



360travaux

Plateforme de mise en relation avec des artisans développée par des acteurs du secteur de **l'assurance** et du **BTP**, avec **débranchement** depuis l'espace client de tous les partenaires vers la plateforme externe

DEVENIR LE POINT DE CONTACT UNIQUE DU CLIENT SUR LE DIGITAL VIA UNE « SUPER-APP »



中国平安 PINGAN



Plateforme dédiée à **l'assurance, aux services financiers et à la santé** (effectuer une téléconsultation, gérer leurs rendez-vous médicaux, commander et recevoir leurs médicaments)

SBERBANK



Plateforme permettant aux clients via leur application mobile de **gérer leurs comptes** mais aussi **d'investir, de payer leurs charges, de trouver une assurance et d'acheter leurs produits du quotidien**



Quelle valeur ajoutée ?

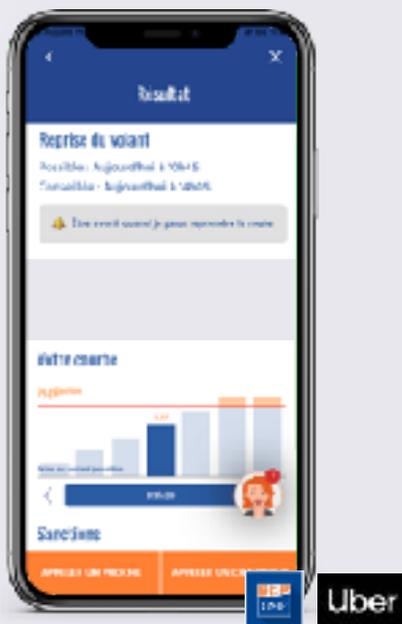
- Apporter du **trafic** et augmenter la **proximité** avec le client
- Détecter des opportunités de **rebonds commerciaux** en identifiant de nouveaux besoins et en multi-équipant les clients

Une mise en avant des fonctionnalités de prévention afin d'accompagner les assurés dans la gestion du risque

MISE À DISPOSITION D'INFORMATIONS DE MANIÈRE LUDIQUE POUR SENSIBILISER LES ASSURÉS



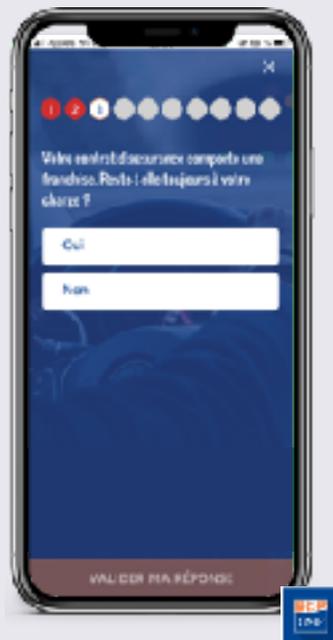
SIMULATEUR ALCOOLÉMIE



Simulateur permettant de calculer son taux d'alcoolémie et proposant de débrancher vers Uber (dans la rubrique Plus/Prévention de l'espace client)



QUIZZ CONTRAT



Quizz sur la compréhension de l'assuré sur les risques couverts (dans la rubrique Plus/Prévention de l'espace client)



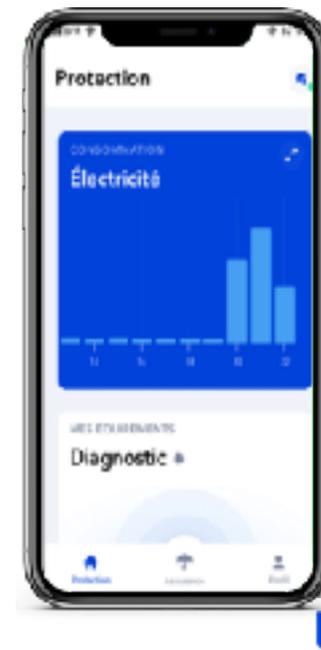
PUSH GÉOLOCALISÉ



Push notifications en cas de risque dans la localisation de l'assuré (canicule, inondation, grêle), avec une proposition de conseil



HABITATION 2.0



Réception d'alerte lorsqu'un appareil dangereux est branché ou lors d'une fuite d'eau est repéré

Un bouquet de fonctionnalités responsables et éthiques qui fleurissent dans les espaces pour permettre à l'assureur de communiquer sur son rôle social

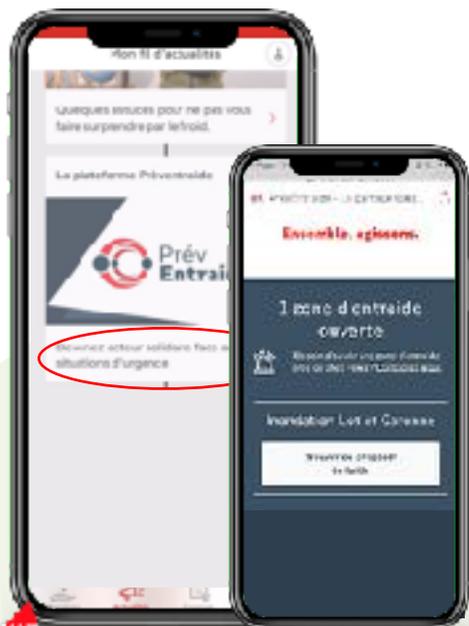


85% des Français sont favorables à ce que l'assurance encourage les comportements responsables, voire sanctionne les comportements non responsables (65 %)

DES FONCTIONNALITÉS QUI ENCOURAGENT LES COMPORTEMENTS RESPONSABLES

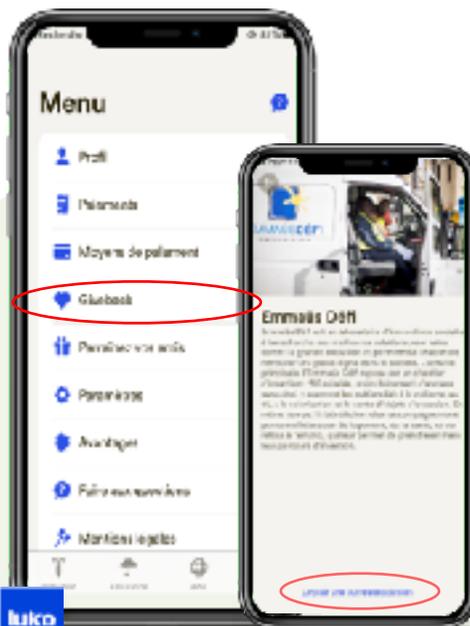
CRÉER DU LIEN AU TRAVERS DES COMMUNAUTÉS SOLIDAIRES

Des communautés qui permettent de **venir en aide aux assurés en situation difficile** lors de la survenue **d'un sinistre, encapsulées dans l'application** souvent depuis la rubrique Actualités



FINANCER DES ASSOCIATIONS

Sélection par l'assuré d'une association dans une liste disponible afin que l'assureur **reverse le montant des primes non utilisées sur l'association sélectionnée**



CALCULER SON EMPREINTE CARBONE

Mesure de l'empreinte carbone en fonction du comportement observé de l'assuré dans une rubrique dédiée de l'espace client





**Radars de la
richesse
fonctionnelle et
de l'expérience
client**

Des radars fonctionnel et expérience client permettant d'évaluer la maturité des acteurs sur les critères étudiés

Une progression des assureurs sur le digital en 2021 qui ont équipé leurs clients de fonctionnalités pouvant se répartir sur **trois volets** :

MUST HAVE

Proposé par plus de **70%** des acteurs étudiés

- / Gestion du contrat : **consultation du contrat** et **gestion documentaire**
- / Souscription et sinistre : **accès depuis l'espace client aux parcours de déclaration de sinistre et à la souscription** à au moins un produit
- / Accompagnement client : **contact avec le conseiller en asynchrone** via de la prise de rendez-vous
- / Expérience utilisateur : un **design épuré**, une **arborescence simplifiée**, un dashboard synthétique et une fonctionnalité de recherche mise en avant

NICE TO HAVE

Proposé par plus de **30%** des acteurs étudiés

- / Gestion du contrat : gestion du **paiement des primes, réclamation 100% en ligne, suivi des sinistres**
- / Accompagnement client :
 - > Mise à disposition d'une aide automatisée via **chatbot**
 - > Gestion des **renvois vers un conseiller** en cas de besoin via les messageries sécurisées
- / Expérience utilisateur : des fonctionnalités **d'authentification** utilisant le **potentiel du mobile**

DIFFÉRENCIANT

Proposé par moins de **30%** des acteurs étudiés

- / **Modularité des offres** : garanties ajustables à la demande
- / **Personnalisation** de l'expérience client : push d'offre personnalisées, personnalisation du dashboard,
- / Accompagnement client dans la **prise en main de son application et son accessibilité** : authentification via France Connect
- / Accompagnement client : **visioconférence, live chat**