

MODERNISER L'ASSURANCE

Les Français et la souscription à l'assurance

Introduction

L'assurance doit désormais s'aligner sur les standards du digital.

Adyen et OpinionWay ont interrogé 1052 Français âgés de 18 ans et plus, représentatifs de la population française, afin de mieux comprendre leur rapport à la souscription d'assurance. Cette étude met en lumière leurs attentes vis-à-vis des parcours de souscription, des paiements et des services digitaux proposés par les assureurs.

38 %

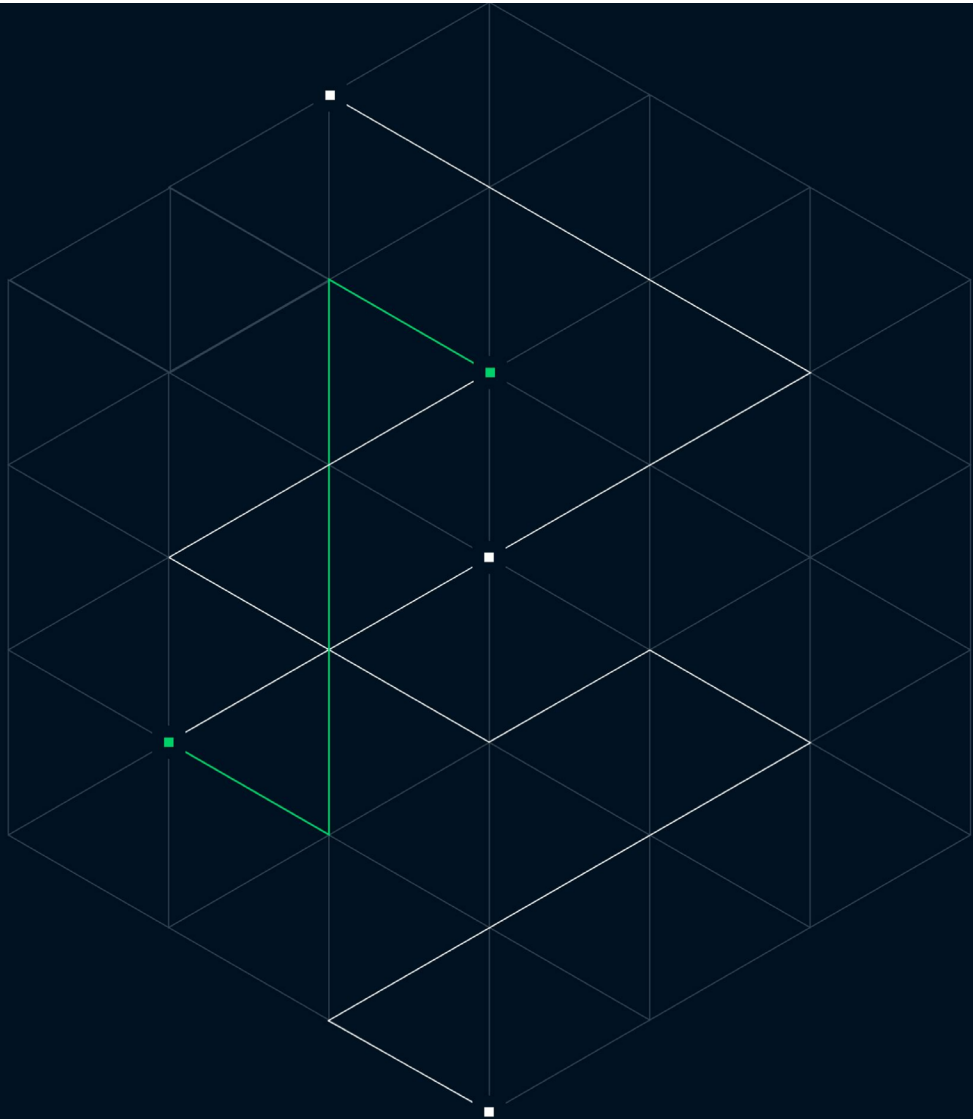
des Français ont déjà abandonné une souscription d'assurance en ligne à cause d'un parcours jugé trop complexe.

59 %

des Français se disent intéressés par une assurance activable à la demande depuis leur smartphone.

69 %

des moins de 35 ans souhaitent gérer leur assurance directement depuis leur smartphone.



Les Français et la souscription d'assurance en ligne

La souscription d'assurance se digitalise, mais l'expérience proposée par les assureurs reste parfois en décalage avec les standards des services en ligne du quotidien.

01 Une expérience utilisateur encore perfectible	■ 38 % des Français ont déjà abandonné une souscription en ligne à cause d'un parcours trop complexe, notamment au moment du paiement ou de l'envoi de documents. ■ Plus de 4 Français sur 10 (41 %) estiment que les services digitaux proposés par leur assureur sont moins modernes que ceux de leur banque ou des sites e-commerce.
02 L'assurance à la demande séduit les consommateurs	■ 59 % des Français se disent intéressés par une assurance activable à la demande depuis leur smartphone. ■ Cette attente reflète une évolution des usages : les consommateurs privilégient des services simples à activer, ajuster ou résilier selon leurs besoins.
03 Le smartphone devient un outil central pour gérer son assurance	■ 69 % des moins de 35 ans souhaitent gérer leur assurance directement depuis leur smartphone. ■ Le mobile devient progressivement le point d'entrée principal pour consulter ses contrats, effectuer un paiement ou modifier ses garanties.
04 Les paiements et remboursements, critères clés dans le choix de son assureur	■ 81 % des Français veulent pouvoir choisir leur mode de remboursement (virement, carte, wallet). ■ 60 % des Français pourraient changer d'assureur dans l'optique de pouvoir bénéficier de remboursement instantané. ■ Tandis que 44 % des Français préfèrent payer leur assurance par carte bancaire plutôt que par prélèvement.

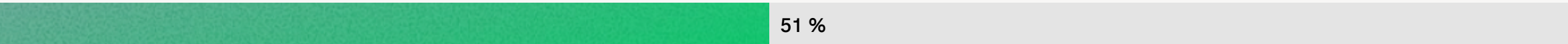
Perception des évolutions digitales dans l’assurance

Découvrez dans le détail la proportion de personnes qui se sentent concernées* par chacune des affirmations suivantes :

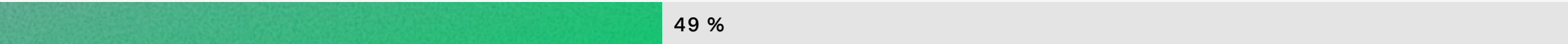
L’IDÉE D’UNE ASSURANCE « À LA DEMANDE », QUE J’ACTIVE ET DÉACTIVE MOI-MÊME DEPUIS MON SMARTPHONE, ME PLAÎT.



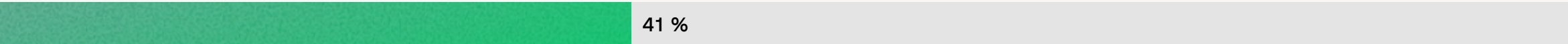
POUVOIR GÉRER 100 % DE MON ASSURANCE SUR MOBILE, SANS APPELER UN SERVICE CLIENT, EST UN VRAI CRITÈRE DE CHOIX.



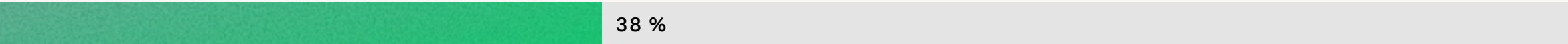
JE SERAIS À L’AISE POUR SOUSCRIRE UNE ASSURANCE EN UN CLIC DIRECTEMENT SUR UN SITE DE VOYAGE OU DE E-COMMERCE.



LES SERVICES NUMÉRIQUES DE MON ASSUREUR SONT MOINS MODERNES QUE CEUX DE MA BANQUE OU DES SITES E-COMMERCE QUE J’UTILISE.



J’AI DÉJÀ ABANDONNÉ UNE SOUSCRIPTION D’ASSURANCE EN LIGNE PARCE QUE LE PAIEMENT ÉTAIT TROP COMPLIQUÉ.



*Part des répondants se déclarant « tout à fait » ou « plutôt » concernés par chaque affirmation.

Prêt à passer à la prochaine étape ?

Contactez-nous

Adyen est la plateforme technologique financière de choix pour les grandes entreprises. En fournissant des capacités de paiement de bout en bout, des informations basées sur les données et des produits financiers dans une solution globale unique, Adyen aide les entreprises à réaliser leurs ambitions plus rapidement. Avec des bureaux dans le monde entier, Adyen accompagne des entreprises comme Clearcover, Allianz ou Aviva.

Adyen
6-8 boulevard Haussmann
75009 Paris
www.adyen.com