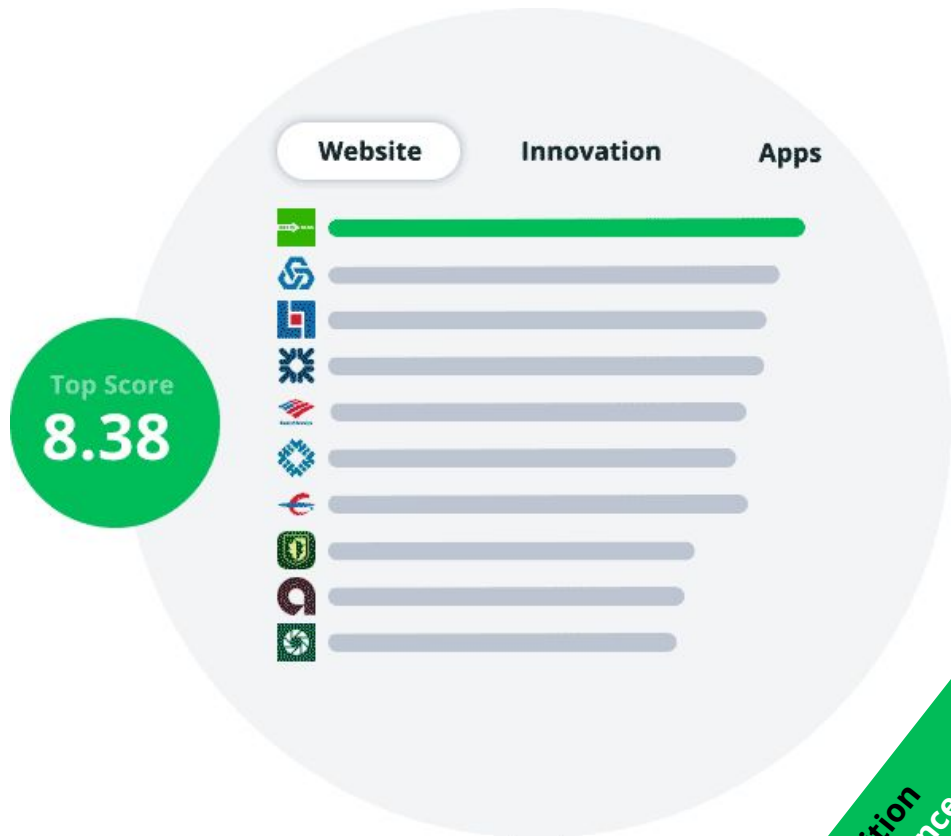


Finnoscore

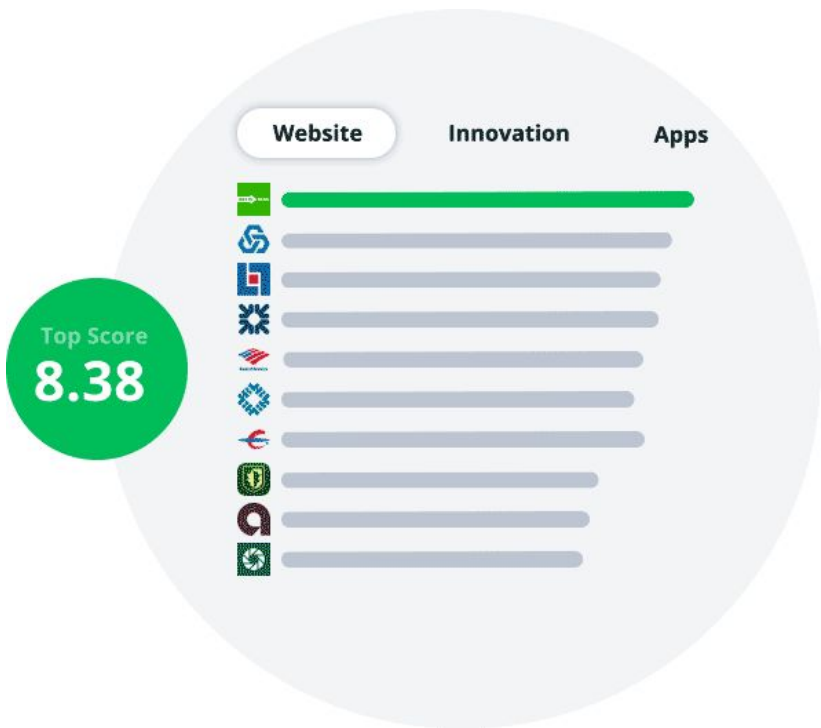
Finnoconsult Finnoscore assurances 2023

Le comparateur indépendant des banques et des assurances pour l'Europe et l'Amérique du Nord.

Novembre 2023 / finnoscore.finnoscore.at



Édition
assurances



1

Avant-propos et résumé analytique

2

Méthode de l'étude

3

Résultats internationaux

4

À propos de Finnoconsult

Avant-propos et résumé analytique



Chris Berger
Co-fondateur & CEO

Finnmoconsult
[LinkedIn](#)

Pourquoi faisons-nous cette étude ?

Depuis 2015 déjà, nous réalisons chaque année l'étude Finnoscore pour les banques sur la base d'un échantillon d'actuellement 250 établissements d'Europe et d'Amérique du Nord. Nous avons d'ailleurs pu aider plusieurs des établissements évalués à optimiser l'expérience numérique de leurs clients, de façon générale ou ponctuellement. Au vu du besoin croissant de services numériques avec une expérience utilisateur attrayante dans le secteur des assurances, nous avons réalisé une deuxième étude dans ce domaine.

Les insurtechs, néo-assurances et autres acteurs numériques sont toujours plus nombreux à tenter de conquérir les parts de marché des assureurs classiques. Même pour les grands noms des assurances, cette multitude de possibilités implique de fournir beaucoup d'efforts pour contrecarrer cette tendance. Rester immobile n'est pas une option, et agir à tort et à travers n'en est certainement pas une non plus. Pour aider les assurances à progresser grâce aux meilleures pratiques, nous élaborons chaque année une étude sur le degré de maturité numérique de 139 assurances en Europe et en Amérique du Nord.

Nous faisons évaluer chaque établissement par trois analystes indépendants sur la base de 480 critères du point de vue du client et offrons des exemples de meilleures pratiques pour montrer ce que les leaders font dans chacun des dix domaines d'expertise. La question de la sécurité numérique gagnant aussi du terrain dans le secteur des assurances, nous avons envisagé cette année la cybersécurité et la protection des données comme une nouvelle catégorie.

L'essentiel de l'étude **Finnoscore2023** / assurances

La convivialité des sites Internet est de plus en plus importante et constitue cette année la catégorie la plus marquée du Finnoscore pour de nombreux établissements. Nous observons en moyenne une meilleure performance de la part des assurances traditionnelles par rapport aux néo-assurances. Cela est principalement dû à l'excellente performance des assureurs traditionnels, notamment dans les domaines du marketing en ligne et des programmes de fidélisation de la clientèle. En revanche, les néo-assurances se démarquent dans la catégorie ventes en ligne et déclaration de sinistre en ligne grâce à leur présentation conviviale et transparente, affichant ici de meilleurs résultats que les établissements traditionnels.

En ce qui concerne la déclaration de sinistre en ligne, moment généralement compliqué pour les clients, seuls 30 % des assureurs proposent un formulaire simple optimisé UX et la possibilité d'importer directement des documents et des justificatifs, ainsi qu'une aide immédiate ou l'option de déclarer un sinistre rapidement via un tchat.

Des établissements scandinaves intéressants ont été ajoutés au Finnoscore, le Danemark étant leader dans de nombreuses catégories. L'Allemagne signe une excellente performance dans de nombreuses catégories du Finnoscore et remplit 70 % des critères de « l'assurance idéale ». La performance de l'Autriche vient confirmer la supériorité de l'espace germanophone. La Suisse a en revanche un léger retard à rattraper dans certaines catégories comme le site Internet et la déclaration de sinistre en ligne.



1

Avant-propos et résumé analytique

2

Méthode de l'étude

3

Résultats internationaux

4

À propos de Finnoconsult

La comparaison indépendante des banques qui fournit des réponses objectives.

Finnoscore se base exclusivement sur des informations disponibles publiquement et **évalue de manière objective la maturité numérique et le caractère innovant des assurances.**

L'équipe Finnoconsult réalise alors le classement des résultats sur la base de **30 ans d'expérience pratique.**



**Nous rendons la
compétence
numérique
mesurable et
comparable.**

**Vous trouverez les détails des différents critères en annexe. Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à nous contacter.*

***De nouveaux établissements sont régulièrement ajoutés*



Mesure la qualité et l'attractivité de l'offre numérique du **point de vue du client**.



480 critères dans 11 catégories* pour une **évaluation d'expert objective**. Les données ont été recueillies entre mai 2023 et septembre 2023.



Analyse et rapport de benchmark de **139** assurances traditionnelles et néo-assurances de 12 pays** en Europe et en Amérique du Nord, dont 37 en Allemagne.

Récapitulatif : catégories d'évaluation pour les assurances (I)

Le Finnoscore a pour objectif de refléter les besoins en perpétuelle évolution du marché. Les catégories site Internet, ventes en ligne, communication omnicanale et services mobiles ont d'ailleurs été remaniées et étoffées cette année. Nous avons tenu compte des attentes croissantes en matière de convivialité des sites Internet en créant dix nouveaux critères UI. La catégorie services mobiles renferme de nouveaux critères UX (apparence, lisibilité, navigation et logique du design).



Site Internet

- Fonctionnement sur tous les appareils
- Accessibilité
- Mise en page UI
- Interaction UI
- Navigation UI
- Sous-couches UI
- Accessibilité UI
- Couleur UI
- Appareils tactiles UI
- Première impression UI
- Expérience & émotion UX
- Repérabilité UX
- Qualité de la fonction de recherche/pertinence des résultats
- Vitesse du site



Ventes en ligne

- Qualité de la description
- Conditions, déclarations
- Prix
- CTA
- Calculateur en ligne
- Assistant
- Évaluations des clients
- Processus de souscription (long terme)



Communication omnicanale

- Conseils en ligne (chat, chat vidéo, chatbot)
- Formulaire de feedback
- Canaux de contact
- Rapidité et qualité de réponse
- Prise de rendez-vous



Services mobiles

- Facile à trouver
- Évaluations des clients
- Qualité de la description
- Fonctionnalités de l'ensemble des services mobiles
- Apparence/attractivité/lisibilité
- Navigation/orientation
- Logique du design
- Processus mobiles en général

Récapitulatif : catégories d'évaluation pour les assurances

(II)

Toutes les catégories de l'année dernière ont été reconduites. Nous avons ajouté la catégorie cybersécurité, toujours plus importante dans le contexte du traitement des données sensibles des clients.



Marketing en ligne

- SEO
- Trafic rémunéré



Programmes de fidélisation de la clientèle

- Programme(s)
- Attractivité



Services en ligne

- Facile à trouver
- Fonctionnalités
- Qualité de la description



Cybersécurité

- Authentification
- Protection des données
- Sentiment de sécurité
- Mesures de sécurité



Réseaux sociaux et communauté

- Présence sur les réseaux sociaux
- Présence sur les réseaux sociaux business
- Réaction au feedback des clients



Déclaration de sinistre en ligne

- Accès à la page d'accueil
- Processus de déclaration en ligne



Innovation et responsabilité sociale

- Responsabilité sociale
- Représentation de l'innovation
- Agenda sur le développement durable



1

Avant-propos et résumé analytique

2

Méthode de l'étude

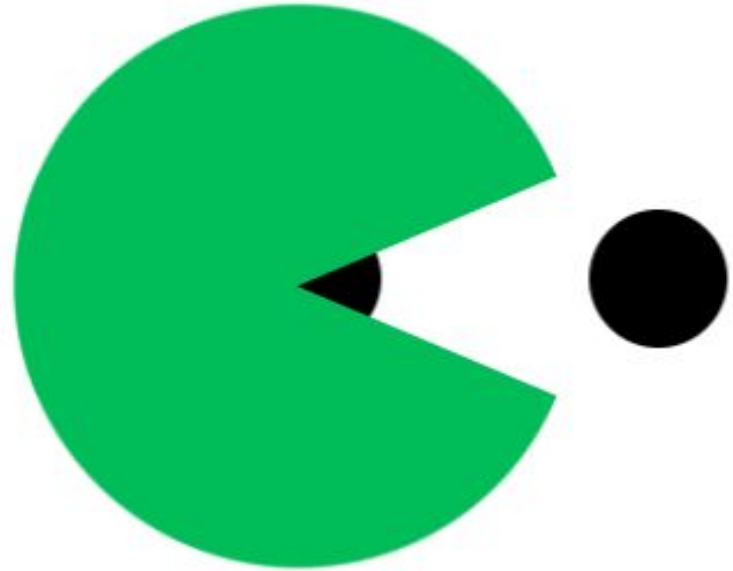
3

Résultats internationaux

4

À propos de Finnoconsult

Quelle est la
compétence
numérique des
assurances et des
insurtechs en Europe
et en Amérique du
Nord ?



Principales constatations du Finnoscore Assurances 2023

Enseignements des différentes catégories :

Les attentes des clients en matière de personnalisation de produits complexes sont en hausse. L'option bout-en-bout d'une **prise de rendez-vous en ligne avec un conseiller**, avec une date et une heure précises, est ici très importante. Actuellement, seuls 21 % des établissements proposent cette option.

En ce qui concerne la **déclaration de sinistre en ligne**, moment généralement compliqué pour les clients, seuls 30 % des assureurs proposent un formulaire simple optimisé UX et la possibilité d'importer directement des documents et des justificatifs, ainsi qu'une aide immédiate ou l'option de déclarer un sinistre rapidement via un tchat.

36 % des assurances affichent leur **responsabilité sociale** en soutenant leur communauté/région, mais aussi grâce au bénévolat de leurs collaborateurs ou à l'offre de séminaires/cours sur les assurances.

La perspective internationale :

Des acteurs **scandinaves** intéressants font leur entrée au Finnoscore. Plusieurs de ces assurances réalisent une très bonne performance au classement général. Leurs programmes de fidélisation de la clientèle et leur marketing en ligne sont particulièrement efficaces. Parmi les pays scandinaves, le **Danemark** est leader dans de nombreuses catégories.

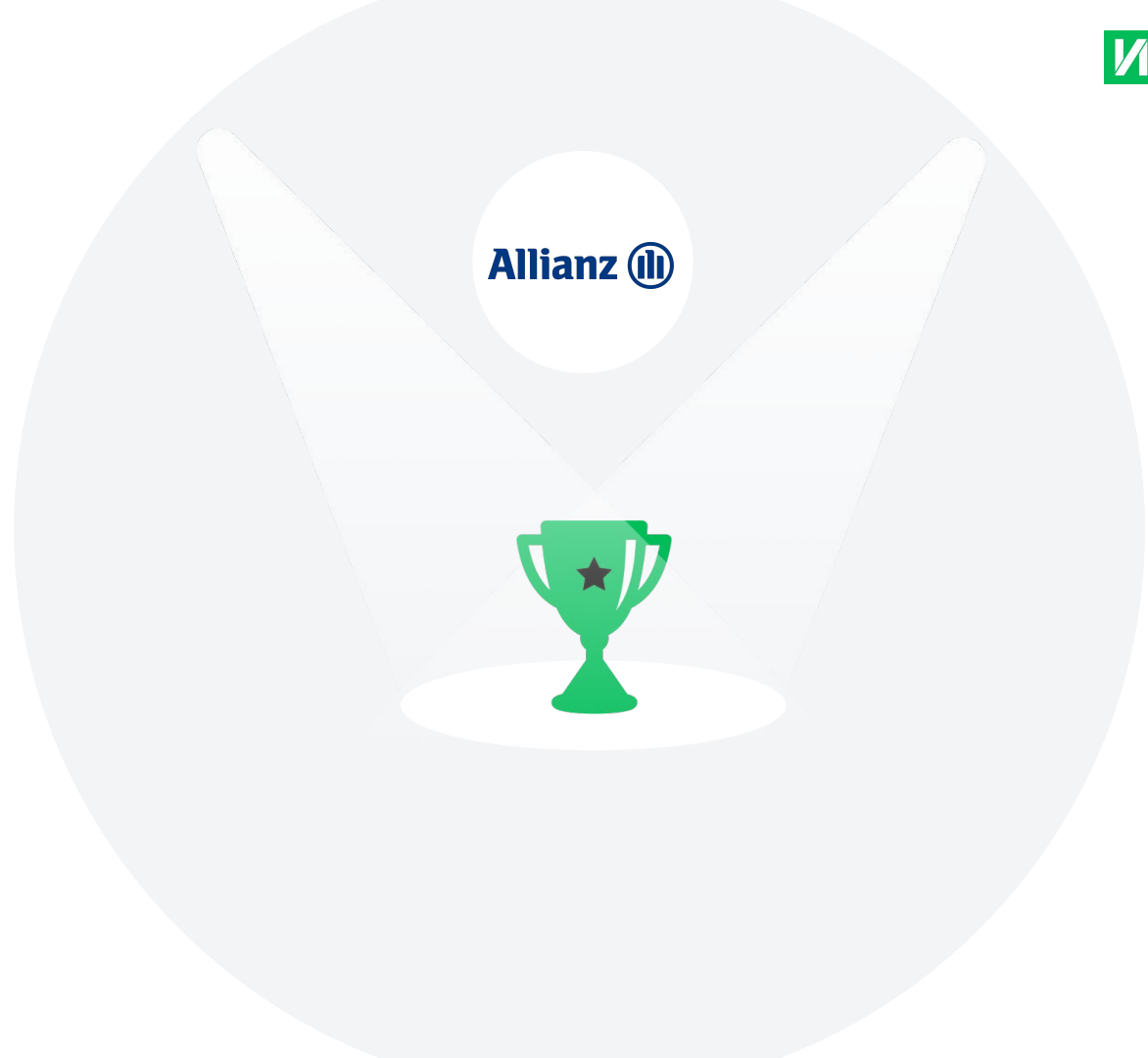
La **Suisse** sous-performe dans le comparatif international. Les établissements suisses affichent toutefois des points forts dans les catégories communication omnicanale et ventes en ligne.

En général, les catégories **site Internet** et **cybersécurité** ont obtenu le plus de points par rapport aux autres catégories. Le Danemark, la France et la Roumanie se démarquent **dans la nouvelle catégorie cybersécurité**. Leur performance en processus d'authentification et en protection des données était particulièrement solide.






Finioscore
VERSICHERUNGEN






**Aaaaand the
winner is...**



Finnoscore – Top 10 des assurances

VERSICHERUNGEN

	Assurance	Finnoscore
1	 Allianz (DE)	7,08
2	 HUK (DE)	6,53
3	 Wiener Städtische (AT)	6,44
4	 CosmosDirekt (DE)	6,18
5	 AXA (DE)	6,11

	Assurance :	Finnoscore
6	 Lemonade (DE)	6,03
7	 Geico (US)	5,93
8	 Generali (AT)	5,88
9	 ERGO Ergo (DE)	5,82
10	 Ottonova (DE)	5,81

Les néo-assurances surpassent les assurances traditionnelles dans ces domaines

- Ventes en ligne** : les néo-assurances s'en sortent mieux dans cette catégorie que les assurances traditionnelles. Elles tirent leur épingle du jeu grâce à des tarifications claires pour les éventuels nouveaux clients, des boutons CTA bien placés et mis en évidence, une bonne présentation des avis clients ainsi que plusieurs options de souscription en ligne.
- Déclaration de sinistre en ligne** : les néo-assurances se démarquent ici avec leurs processus de déclaration en ligne, les formulaires sont conviviaux et fournissent des explications sur certains champs spécifiques, les clients ont non seulement la possibilité de téléverser des factures, mais aussi d'effectuer la déclaration par chatbot.
- Services mobiles** : les fonctions mobiles apparaissent souvent sur la page principale pour que l'utilisateur les trouve rapidement et facilement.
 Les néo-assurances ont des applications intuitives et intéressantes aux descriptions bien détaillées. Ces applis sont aussi bien notées sur les Appstores.



« L'assurance idéale » : les meilleures assurances pour chaque catégorie en 2023



Site Internet



Aquilana Versicherungen



Ventes en ligne



Lemonade™



Programmes de fidélisation de la clientèle



Wiener Städtische



Services en ligne



Gothaer



Marketing en ligne



Groupama



Communication omnicanale



Allianz 



Déclaration de sinistre en ligne



Lemonade™



Innovation et responsabilité sociale



Sparkassen Versicherung



Réseaux sociaux et communauté



Services mobiles



Lemonade™



Cybersécurité








Allianz 

Apprenez des meilleurs !

Il n'y a pas une « meilleure » assurance, mais les leaders de chaque catégorie peuvent servir d'inspiration.

Top 5 des assurances en Allemagne

	Assurance	Pays	Finnoscore
1	 Allianz	Allemagne	7,08
2	 HUK	Allemagne	6,53
3	 CosmosDirekt	Allemagne	6,18
4	 AXA	Allemagne	6,11
5	 Lemonade	Allemagne	6,03



Les points forts des trois meilleures assurances allemandes



Allianz

Programmes de fidélisation de la clientèle

Les programmes attractifs d'Allianz permettent aux clients de bénéficier de réductions sur plusieurs produits et de remises sur leurs achats auprès de partenaires contractuels.

Innovation et responsabilité sociale

Allianz met en avant plusieurs initiatives RSE. Elle soutient financièrement la communauté et la région, et le bénévolat des membres du personnel constitue une contribution précieuse.

Cybersécurité

Le site Internet de l'assurance présente des certificats de sécurité relatifs au RGPD, les utilisateurs peuvent en outre entrer rapidement en contact avec l'équipe en charge de la sécurité.



HUK

Site Internet

Le site Internet propose une page principale attrayante avec des informations faciles à trouver et des raccourcis vers les thématiques importantes. Le menu présente les sous-domaines de façon claire.

Communication omnicanale

La prise de rendez-vous se trouve rapidement, les clients potentiels peuvent sélectionner le jour et l'heure. Il est aussi possible de lancer des réunions en ligne sur-le-champ.

Réseaux sociaux et communauté

HUK est très actif sur les réseaux sociaux, ses différents canaux affichent un bon taux d'engagement.



CosmosDirekt

Ventes en ligne

Les produits sont bien présentés. Les prix se trouvent rapidement grâce aux options de calcul et beaucoup de produits peuvent être souscrits en ligne. Les récompenses et les évaluations des clients servent d'arguments de vente supplémentaires.






Services mobiles

L'application mobile est bien mise en avant sur la page principale. Un QR code permet de la trouver et de la télécharger rapidement. L'application a de très bons avis clients sur l'App Store (4,7).

Innovation et responsabilité sociale

CosmosDirekt accorde une grande importance à la durabilité. Elle promeut un monde plus propre et plus écologique en investissant dans des entreprises ayant une faible empreinte CO₂.

Top 5 des assurances en Suisse

	Assurance :	Finnoscore
1	 Smile	5,47
2	 Generali	5,46
2	 Helvetia	5,46
4	 die Mobiliar	5,10
5	 Allianz	4,93



Les points forts des trois meilleures assurances suisses



Helvetia



Generali



Communication omnicanale

Les clients potentiels peuvent prendre un rendez-vous en ligne depuis la page d'accueil. Ils peuvent sélectionner le jour, l'heure et la durée de l'entretien, et peuvent même choisir leur conseiller.

Déclaration de sinistre en ligne

Les assurés peuvent commencer le processus à partir de la page d'accueil et peuvent déclarer un sinistre à l'aide d'un chatbot. L'interface utilisateur est efficace et contient des explications pour certains champs spécifiques.

Cybersécurité

Les utilisateurs peuvent rapidement trouver la politique en matière de protection des données et contacter le service compétent s'ils veulent faire effacer leurs données personnelles.

Site Internet

Le site Internet propose une page principale attrayante avec des informations faciles à trouver et des raccourcis vers les thématiques importantes, avec une navigation pratique et une séparation claire entre le menu principal et la méta-navigation.

Réseaux sociaux et communauté

Excellente présence sur les réseaux sociaux professionnels avec de nombreuses réactions des utilisateurs et réponses rapides aux commentaires des clients.

Services en ligne

Les fonctions sont décrites en texte et dans une vidéo détaillée qui se trouve rapidement. Les clients peuvent choisir parmi une large sélection de services en ligne.

Ventes en ligne

Les produits sont bien présentés, les conditions sont expliquées de façon claire. Les prix se trouvent rapidement grâce aux options de calcul et les produits peuvent être souscrits en ligne. Les récompenses et les évaluations des clients servent d'arguments de vente supplémentaires.






Services mobiles

L'application mobile est bien mise en avant sur la page principale. En plus des fonctions standard, l'application offre des services additionnels aux clients. La moyenne des notes sur les Appstores est de 4,6.

Innovation et responsabilité sociale

Smile affiche sur son site Internet une méthode de conseil innovante pour les utilisateurs dans un métavers 3D virtuel.

Top 5 des assurances en Autriche

	Assurance :	Finnoscore
1	 UNIQA	5,66
2	 Allianz	5,00
2	 Zurich	4,97
4	 Wüstenrot	4,77
5	 Merkur Versicherung	4,51



Les points forts des trois meilleures assurances autrichiennes



Wiener Städtische



Generali



UNIQA

Communication omnicanale

Toutes les options de contact se trouvent rapidement et sont présentes sur toutes les pages. Les utilisateurs peuvent opter pour une consultation vidéo en ligne et un chat live.

Programmes de fidélisation de la clientèle

Le large programme d'avantages offre aux clients des remises pour plusieurs assurances, des avantages sur des achats et des réductions chez des partenaires contractuels.

Innovation et responsabilité sociale

L'assurance accorde une grande importance à la durabilité. Les collaborateurs comme les clients y contribuent. Cela se traduit par exemple par des produits qui récompensent les propriétaires de voitures électriques écologiques en leur offrant des réductions sur les primes.

Site Internet

Le site Internet propose une page principale attrayante avec des informations faciles à trouver et des raccourcis vers les thématiques importantes. Sans oublier une fonction recherche efficace pour aider les utilisateurs.

Communication omnicanale

L'assurance affiche une forte orientation client : les demandes tests ont obtenu une réponse en l'espace d'un jour ouvré, ladite réponse s'avérant correcte et pertinente.

Cybersécurité

L'espace relatif à la protection des données se trouve rapidement, les réglages des cookies sont faciles à trouver et à paramétrer.

Réseaux sociaux et communauté

Les canaux de réseaux sociaux se trouvent rapidement sur la page principale. UNIQA possède une présence solide sur les réseaux avec des réactions des utilisateurs et un bon taux d'engagement sur YouTube.

Déclaration de sinistre en ligne

Les assurés peuvent commencer le processus à partir de la page d'accueil. L'interface utilisateur est efficace et contient des explications pour certains champs spécifiques, le statut du processus est affiché en permanence.

Services mobiles

L'application MyUNIQUA se trouve rapidement sur la page principale. Elle offre aux clients de nombreuses fonctions pratiques et une bonne vue d'ensemble sur le statut des demandes envoyées.

Découvrez la réponse dans le **Finnoscore 2023**

Découvrez comment les clients perçoivent les assurances. Qui sont les gagnants, qui sont les perdants ? Comment les assurances traditionnelles s'en sortent-elles face aux insurtechs ?

Découvrez la réponse dans l'édition élargie de l'étude « Digital Insurance Experience » en collaboration avec l'Institut de services financiers Zug (IFZ) et Adnovum.



1

Avant-propos et résumé analytique

2

Méthode de l'étude

3

Résultats internationaux

4

À propos de Finnoconsult

Faits essentiels Finnoconsult

- **Chiffre d'affaires** 10 millions par an (moyenne des trois dernières années)
- **Équipe** 40 experts
- **Sites** Berlin / Vienne / Paris / Budapest / Zurich
- **Expertise**

Experts en perspectives client	Développeurs internet et mobile	Experts UX / designers UI
Analystes commerciaux	Architectes informatiques	Experts en créativité / innovation
Agile Facilitators / Scrummasters	Requirements Engineers	Digital Marketing / Growth Hackers

- **Distinctions**



International Banking
Tech Awards '18 :
3^e dans la catégorie
« Mobile Apps »



Constantinus Award '18 :
3^e dans la catégorie « Mobile Apps »



Journal du commerce
Diamond Star '18 :
Finaliste « Digital Banking »



Capital '20 :
FinApps les mieux
notées

Nos références depuis 2015 (extrait)





Nous nous réjouissons de vous rencontrer en personne !

Nous vous expliquons volontiers
davantage au sujet de l'étude, de notre
expertise ainsi que de nos expériences en
bonnes pratiques.

Berlin

Vienne

Paris

Zurich

Budapest



~~MAN KÖNNTE~~
~~MAN SOLLTE~~
~~MAN MÜSSTE~~
Wir machen!



Chris Berger
Managing Director
Finoconsult

+43 664 8180166
chrisberger@finnoconsult.at
Rasumofskygasse 26 • 1030 Vienne
Autriche



Martin Schachinger
Managing Director
Finoconsult

+43 699 1350 7690
martin@finnoconsult.at
Rasumofskygasse 26 • 1030 Vienne
Autriche



Guillaume Vaslin
Managing Director
ENNO Studio

+43 664 8180166
gv@ennostudio.com
Skallitzer Straße 68 • 10997 Berlin
Allemagne