



Résultats 2018



5.994

Adhérents



Enquête par

Emailing



Du 01/04 au

04/05 2018

### Profil Adhérent

En couple

 **76%**

**56 ans** de  
moyenne d'âge

**54%** de CSP-



Enfants à charge

 **74%**

**62%** des  
souscriptions  
remontent à  
plus de 10 ans



Un niveau de satisfaction correct mais sans engouement

Satisfaction globale



NPS



 Un portefeuille clients qui présente un risque d'attrition



**25%** Fidélité acquise



**65%** Risque d'attrition modéré ou potentiel



**10%** Risque d'attrition élevé



Qui sont les clients les plus satisfaits ?



Plus de 60 ans



Famille nombreuse



Ancienneté de souscription chez Assur'vie de plus de 20 ans



Résultats 2018



Respect des engagements

Clarté des contrats



Qualité des conseils  
Professionalisme



Confiance

Solidité



Priorités d'action

Points forts



Rapport  
Qualité / Prix



Proximité  
Suivi



Dynamisme  
Réactivité



Modernité  
Différenciation

In fine, 5 groupes identifiés selon leur niveau de satisfaction et leur perception d'Assur'vie

**Fidèles Comblés**

**Modérés**

**Réservés**  
Insatisfaits du  
conseiller

**Réservés**  
Insatisfaits de  
l'offre

**Détracteurs**

26%

44%

11%

12%

6%

A considérer comme des prescripteurs qui peuvent véhiculer l'image d'Assur'vie auprès de leur entourage (enfants)

Adhérents en attente de différenciation vs les contrats des autres assureurs / innovation produit, relation client

Une insatisfaction importante quant à la relation avec leur conseiller (suivi, réactivité, proximité, qualité des conseils,...)

Des attentes concernant la qualité des contrats proposés par Assur'vie (clarté, rapport Q/P, différenciation,...)

Risque de churn majeur. Faible attachement : sont clients car des membres de leur famille étaient déjà chez Assur'vie