



**minalea**  
Kereis group

## **Les espaces de gestion en assurance emprunteur**

Benchmark des espaces de gestion (web & application mobile) d'une douzaine d'opérateurs

**Octobre 2023**

*La connaissance développe la performance.*



## En résumé

**Les espaces de gestion  
en assurance emprunteur**

### **Cette étude vous donne accès :**

- À un benchmark des espaces web de gestion en assurance emprunteur
- À une analyse des fonctionnalités de gestion et transverses les plus courantes, innovantes et différenciantes
- À une synthèse décisionnelle à partager avec vos équipes
- Aux équipes d'experts Prof ideo pour répondre à vos questions



## Objectifs

**Les espaces de gestion  
en assurance emprunteur**

- **Analyser** et comparer les espaces de gestion mis à disposition des assurés d'une douzaine d'établissements parmi les principaux intervenants de ce marché, assureurs & gestionnaires délégués ;
- **Faire ressortir** les fonctionnalités transverses et de gestion les plus courantes, celles les plus innovantes / différenciantes ;
- **Identifier** les acteurs dans le marché, en décrochage ou au contraire en avance par rapport aux autres.



## Méthodologie

### Les espaces de gestion en assurance emprunteur

## Champs de l'étude et échantillon

Espaces clients web sur ordinateur et applications mobiles permettant aux assurés de consulter et gérer leur contrat d'assurance emprunteur.

Une douzaine d'établissements analysés parmi les principaux acteurs de ce marché :

- Courtier : APRIL, KEREIS, MULTI-IMPACT
- Réseau d'assurance : ABEILLE, CNP, GENERALI, GROUPAMA, GMF, MACIF, MAIF, Swisslife
- Mutuelle 45 et groupe paritaire : MGEN, MNCAP, PRO BTP
- Autres : AGIPI, CARDIF

## Rapport

Recrutement d'assurés acceptant de nous communiquer leur identifiant et leur mot de passe permettant d'accéder à leur espace client. Ils ont été récompensés par des cartes cadeaux.

- Traitement : les captures d'écran seront réalisées par nos soins et seront archivées après masquage des éléments confidentiels (identité des assurés).
- Période de réalisation des captures d'écran : octobre-novembre 2023

## Ressources affectées à la réalisation de l'étude

La collecte des informations, de même que l'analyse et la rédaction du rapport, seront réalisées en interne par un chargé de projet bénéficiant d'une expertise sectorielle de plusieurs années. Le rapport fera l'objet d'une relecture en interne.

## Livrable

- Le rapport, rédigé sous format PowerPoint, intégrera des grilles d'analyse permettant de comparer les fonctionnalités transverses et de gestion et d'identifier les plus courantes ou au contraire les plus innovantes. Ce benchmark sera illustré par des exemples de visuels (captures d'écran des espaces clients).
- Les captures d'écran seront accessibles sur demande auprès du service commercial.



# Sommaire définitif

## Les espaces de gestion en assurance emprunteur

### I. ESPACES DE GESTION SUR ORDINATEUR

#### 1. Fonctionnalités transverses

- Page de connexion – Authentification
- Page d'accueil
- Gestion des données personnelles
- Modalités de contact
- Gestion des préférences de contact – notifications – dématérialisation
- Fonctionnalités relevant d'une démarche "inclusive" (malvoyants, sourds et malentendants)

#### 2. Fonctionnalités de gestion

- Informations relatives au contrat – les documents téléchargeables
- Gestion des modalités de paiement
- Gestion des coordonnées bancaires pour le paiement des cotisations et les remboursements
- Déclaration de sinistre – en cas d'arrêt de travail – en cas d'invalidité
- Fonctionnalités en cas de renégociation – rachat de crédit – remboursement anticipé
- Résiliation du contrat

#### 3. Autre fonctionnalités liées à la fidélisation et au multi-équipement

- Gestion des réclamations
- Présentation & accès au programme de fidélité
- Parrainage
- Présentation d'offres complémentaires (santé, épargne, prévoyance...)



# Sommaire définitif

**Les espaces de gestion  
en assurance emprunteur**

## II. APPLICATION MOBILES

### 1. Fonctionnalités transverses

- Page de connexion – Authentification
- Page d'accueil
- Gestion des données personnelles
- Modalités de contact
- Gestion des préférences de contact – notifications – dématérialisation
- Fonctionnalités relevant d'une démarche "inclusive" (malvoyants, sourds et malentendants)

### 2. Fonctionnalités de gestion

- Informations relatives au contrat – les documents téléchargeables
- Gestion des modalités de paiement
- Gestion des coordonnées bancaires pour le paiement des cotisations et les remboursements
- Déclaration de sinistre – en cas d'arrêt de travail – en cas d'invalidité
- Fonctionnalités en cas de renégociation – rachat de crédit – remboursement anticipé
- Résiliation du contrat

### 3. Autre fonctionnalités liées à la fidélisation et au multi-équipement

- Gestion des réclamations
- Présentation & accès au programme de fidélité
- Parrainage
- Présentation d'offres complémentaires (santé, épargne, prévoyance...)

# Informations commerciales



## Calendrier

Lancement  
**Octobre 2023**

Livraison du rapport  
**Janvier 2023**



## Tarifs & Services

Prix  
**7 000€ HT\***

TVA  
**5.5%**

Livraison d'un exemplaire papier. Support électronique (format PDF) disponible sur demande.  
Exemplaire supplémentaire « support papier » : 100€ HT/P.U

\*Tarif applicable par Société/Enseigne. Pour toute diffusion groupe et/ou filiales: nous

## PÔLE ETUDES

### CONTACT

**Caroline GUILLOU**

Chargée de Développement

01 58 61 63 29

[cguillou@minalea.com](mailto:cguillou@minalea.com)

**Didier NAUDIN**

Directeur commercial

01 58 61 28 56

[dnaudin@minalea.com](mailto:dnaudin@minalea.com)

**Florine RIOLET**

Chargée d'études

[friolet@minalea.com](mailto:friolet@minalea.com)

**Emmanuel GORNY**

Chef de projet études

[bminot@minalea.com](mailto:bminot@minalea.com)

Conformément au Code CCI Esomar, ce document est protégé par le copyright Minalea, de même que tous les documents réalisés dans le cadre de l'étude le cas échéant (questionnaire, documents méthodologiques, bases de données, fichiers de traitements, etc.).

L'ensemble des études entrant dans le périmètre de certification Minalea respectent la norme ISO 9001.

Les études quantitatives et qualitatives respectent également la norme ISO 20252.

*La connaissance développe la performance.*



# MERC

---

mind<sup>+</sup>ea  
eris group