



Service client en ligne : l'assurance peut mieux faire

Mieux que le secteur des télécoms mais moins bien que les banques : tel est le verdict de l'étude menée par l'éditeur de logiciels Eptica en partenariat avec le cabinet de conseil Nextstage et l'Association française de la relation client. Sur les dix sites Internet d'assureurs passés au crible, huit offrent la possibilité d'envoyer un email, soit deux de moins que dans le secteur bancaire. Par ailleurs, seulement 33% des assureurs proposant cette fonction (43% pour les banques) ont répondu à ces sollicitations mais aucun d'entre eux n'a apporté de réponses aux questions posées. Les auteurs de l'étude ont aussi élaboré une série de dix questions types par secteur d'activité. Les informations diffusées sur les sites des assureurs ne permettent, en moyenne, de répondre qu'à deux d'entre elles.

■ Sujets liés : assurance en ligne, Internet