

PORTRAIT

PERSONA CLIENT



Diane,
62 ans

La pudique financière

« Nous avons épargné toute notre vie, maintenant j’entrevois la retraite avec sérénité et paix d’esprit. »

Mariée et mère de deux enfants, Diane est aujourd’hui grand-mère de trois petits-enfants. Elle et son mari sont propriétaires d’une maison dans un coin calme de la région de Québec qu’ils ont fini de payer il y a quelques années. Diane a consacré la majeure partie de sa vie à enseigner le français à l’école et y fait maintenant de la suppléance à temps partiel afin d’entamer sa retraite tranquillement. Dans ses temps libres, elle adore la lecture, les téléromans québécois et cuisiner. Elle est optimiste face à la retraite et heureuse d’enfin pouvoir passer du temps de qualité à s’occuper de sa famille.

Revenu familial

50 000 \$ – 75 000 \$

Technologies

Elle n’est pas numérique.

- Possède : Téléphone intelligent qu’elle n’utilise que pour appeler.
- Charme : Elle a un compte Facebook qu’elle consulte de temps en temps pour prendre des nouvelles de sa famille.
- Friction : Elle manque d’aisance.

Médias et infos

Elle s’intéresse beaucoup à l’actualité, qu’elle regarde à la télévision et qu’elle consulte dans le journal qu’ils reçoivent à la maison.

- Elle aime discuter de l’actualité avec son entourage.
- Elle est fortement influencée par ce qu’elle entend dans les médias.

Magasinage

Elle fait un peu de recherche en ligne sur des sites qu’elle connaît, mais concrétise toujours son achat en magasin.

- Aime prendre son temps, magasiner est une activité.
- Elle lit les circulaires et reste sensible aux rabais, mais ne se procure pas ce dont elle n’a pas besoin, elle est responsable.
- Elle aime savoir qu’elle a obtenu un bien à bon prix.

Gestion des finances

Elle n’aime pas y penser. Pour elle, le sujet est très tabou, bien qu’elle s’en préoccupe plus avec la retraite qui approche.

- Va directement à sa banque par pure facilité et connaît les caissières.
- Choisit le prélèvement automatique pour ne pas avoir à penser aux factures.
- Elle cherche la stabilité et ne veut pas mettre tout ses œufs dans le même panier.
- Se considère investisseur à risque très faible.

Produits détenus

REER, assurance vie permanente.

Perception assurance individuelle

L’assurance est plus importante que l’épargne, car elle assure une paix d’esprit à elle-même et à sa famille.

- Pour elle, c’est inévitable de s’assurer, mais elle ne veut en parler avec personne.
- Elle veut être rassurée d’être protégée, elle et sa famille.

Perception épargne individuelle

L’épargne est très importante, car c’est cela qui lui permettra d’assurer sa retraite.

- Elle épargne auprès des banques, en qui elle a confiance.
- Elle investit par nécessité et non par plaisir ou choix.
- Elle ne prend pas trop le temps de s’informer et se fie entièrement à son conseiller pour son choix de produit.

Achat et consommation financière

Une fois l’achat complété, elle ne veut plus y penser.

- Se rabat beaucoup sur des idées préconçues au sujet des institutions.

Relation avec conseiller/courtier

Elle préfère ne pas avoir de relation avec celui-ci. Le processus d’achat s’est bien déroulé et elle est satisfaite.

- Elle veut éviter d’en parler et d’être sollicitée.
- Elle veut être rassurée d’être protégée en cas d’accidents et de protéger sa famille.
- Elle reste attachée à la compagnie où elle place son argent et veut ressentir de la sécurité.
- Elle accepte une relation avec son conseiller à la banque, mais pas avec celui auprès duquel elle a souscrit son assurance.

Relation avec iA

Sa perception de l’industrie est plutôt négative. Elle croit que les compagnies ne sont là que pour le profit.

- iA est solide, respectable et québécoise.
- Elle reste fidèle aux compagnies qu’elle connaît.
- Elle se fie entièrement à son conseiller pour son choix de produit.