

18.08.2011 - 07:45 Uhr

Sondage bonus.ch assurance auto: les assureurs suisses gèrent bien les sinistres

Lausanne (ots) -

Globalement, les assurés suisses sont très satisfaits de la manière dont leur assurance auto gère les sinistres. Ceci est confirmé par un sondé sur deux. Qui sont les assureurs qui excellent en la matière? Quelles sont les attentes des assurés vis-à-vis de leur prestataire lors d'un sinistre?

Le portail de comparaison bonus.ch a récemment mené un sondage sur le thème de l'assurance auto auprès de 1600 assurés. Les questions portaient, entre autres, sur leur satisfaction quant à la gestion des sinistres par leur assurance auto actuelle et sur la durée de leur affiliation auprès de celle-ci. Voici les résultats de l'enquête:

50% des sondés ayant déjà eu un sinistre jugent «très bien» la gestion de celui-ci

82% des personnes interrogées affirment avoir déjà eu un sinistre, tandis que 18% n'ont pas encore dû faire appel à leur assurance auto pour cette raison. Pour la grande majorité, les sondés se montrent satisfaits de la manière dont leur assurance auto a géré le sinistre. Un assuré sur deux juge le traitement de celui-ci «très bien», près de 40% lui attribuent la note «bien». Moins de 1% des participants au sondage associent l'adjectif «insuffisant» à la gestion du sinistre par leur assureur. En Suisse alémanique le pourcentage de personnes ayant déjà eu un sinistre est significativement moins élevé qu'en Suisse romande et Suisse italienne. Il est également à souligner que le nombre de femmes ayant déjà eu un sinistre est identique au nombre d'hommes: 88% dans les deux cas.

Un sinistre n'incite pas à changer d'assurance

Huit sondés sur dix ont déjà eu un sinistre, mais la plupart d'entre eux n'ont pas saisi cette occasion pour changer d'assurance auto. Avec 97%, Generali compte le plus grand nombre d'assurés fidèles depuis plus d'une année parmi les sondés; suivent Helvetia avec 96% et la Mobilière avec 95%. L'assureur Alba enregistre quant à lui la plus forte croissance du nombre d'assurés en début 2011 parmi les participants à l'enquête. Parmi les sondés, les assurés d'Allianz/allianz24.ch sont les plus nombreux à avoir déjà eu un sinistre, avec 89%.

Baloise/baloisedirect.ch affiche en revanche le nombre le moins élevé d'assurés ayant déjà eu un sinistre parmi tous les assureurs représentés dans notre sondage, avec 40% seulement.

Helvetia, Mobilière et Vaudoise: très bien jugées pour leur gestion des sinistres

Bien que les assurés représentés par notre échantillon se montrent pour la grande majorité satisfaits de la gestion des sinistres auprès de leur assurance auto, le degré de satisfaction varie sensiblement d'un assureur à l'autre. Helvetia remporte la médaille d'or dans la catégorie, avec le plus grand nombre d'assurés satisfaits: 65% des sondés actuellement affiliés à cet assureur jugent «très bien» le traitement de leur sinistre. Avec 64%, la Mobilière suit de près et la troisième place du podium est occupée par la Vaudoise, à laquelle 62% des assurés parmi les sondés qui ont déjà eu un sinistre décernent la mention «très bien».

Accessibilité et rapidité: des critères déterminants pour la satisfaction

Pour près de 70% des sondés, il est très important qu'en cas de sinistre leur assurance auto soit joignable à tout moment. Il s'agit même d'un critère de satisfaction primordial: 69% des sondés considèrent «très important» de pouvoir prendre contact avec leur assurance en tout temps. Un traitement rapide et non bureaucratique est également très important pour 77% des personnes interrogées. Sept sondés sur dix jugent importante, voire très importante, la possibilité de régler leur sinistre par téléphone. Pouvoir régler un sinistre directement par Internet est très important seulement pour près d'un quart des personnes interrogées. Une raison possible de ce décalage est le besoin d'un interlocuteur humain lors d'un accident, un événement qui représente souvent un moment de difficulté, voire de détresse.

Parmi les participants à notre sondage sur l'assurance auto, la grande majorité des assurés a déjà subi un sinistre automobile. La plupart d'entre eux s'estiment satisfaits de la gestion de leur cas: dans une large majorité, ils n'ont en effet pas résilié leur contrat suite au sinistre, alors que la loi le permet.

Beaucoup ne le savent pas, mais le sinistre figure parmi les cas dans lesquels l'assuré a la possibilité de résilier son assurance auto avant la fin du contrat. Une telle circonstance peut donc représenter l'occasion de revoir sa police, de réévaluer ses exigences en matière d'assurance auto, de comparer les différents prestataires et de changer

d'assureur le cas échéant.

Pour aider tout assuré confronté aux démarches courantes lors d'un changement d'assurance ou désirent simplement se faire une idée, bonus.ch met gratuitement à disposition sa rubrique «assurance auto», avec un comparatif des primes, des étapes pour facilement changer d'assurance auto et des astuces pour économiser.

Lien vers la rubrique assurance auto:

<http://www.bonus.ch/zrUVXWS.aspx>

Tableaux et graphiques détaillés:

http://www.bonus.ch/RDP-20110818_FR.pdf

Contact:

bonus.ch SA
Eileen-Monika Schuch
Marketing and Sales Manager
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
Tél.: +41/21/312'55'91
E-Mail: schuch@bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100702409> abgerufen werden.