

16.11.2011 - 07:50 Uhr

bonus.ch: enquête de satisfaction sur les assurances auto 2011

Lausanne (ots) -

Les Suisses sont des clients fidèles, en tout cas en ce qui concerne l'assurance auto ! C'est ce que révèle une récente étude menée par bonus.ch auprès de ses utilisateurs. Seuls 9% des participants ont changé d'assurance auto au début de cette année. Quelles sont les raisons qui poussent les assurés à rester fidèles à leur prestataire ou, au contraire, à en choisir un autre? Une fois la décision prise, est-on satisfait de son choix?

bonus.ch, le portail de comparaison, a récemment mené une enquête de satisfaction sur l'assurance auto auprès de ses utilisateurs. Interrogées à propos de la qualité des services proposés par leur assurance auto, plus de 2'500 personnes ont évalué leur assureur sur les points suivants: clarté des informations transmises, gestion des sinistres, rapidité du remboursement et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure. Les résultats de l'enquête sont positifs : la majorité des assurés, comme c'était déjà le cas l'année dernière, attribue la mention « bien » à son assurance auto.

1. Informations transmises

Près de 80% des participants au sondage jugent «bien» voire «très bien» la clarté des informations transmises par l'assureur en ce qui concerne la police d'assurance, les conditions générales et les courriers. Petit bémol: globalement, de très bonnes notes sont moins souvent décernées dans cette catégorie qu'en 2010! Quant aux sondés ayant souscrit une nouvelle assurance auto cette année, 28.5% d'entre eux ont attribué l'évaluation « très bien » à la clarté de l'offre reçue, ce qui signifie une amélioration de ce pourcentage (+1.6%) par rapport à 2010. Cette année encore, c'est smile-direct.ch qui obtient la meilleure note dans cette catégorie avec 5.40. Il est suivi de très près par La Mobilière et Alba (récemment intégré par Helvetia), tous deux avec la note 5.30, et baloisedirect.ch, qui obtient la note de 5.13.

2. Sinistres et remboursement

En ce qui concerne la gestion des sinistres, la grande majorité des personnes interrogées, soit plus de 80%, se dit satisfaite de son assurance automobile. En effet, 42.5% attribuent la note «très bien» et 44.2% la mention «bien» à leur assureur. Quant à l'évaluation des délais de remboursement, près de 40% des assurés indiquent un délai habituel de 11 à 20 jours. Pour plus de 42% des sondés, un délai de 21 à 30 jours est jugé adéquat. Alba est la meilleure assurance dans cette catégorie avec une note de 5.29, suivie par smile-direct.ch (5.28) et par La Mobilière (5.13).

3. Service clients

Les données récoltées sur la satisfaction par rapport aux prestations du service clientèle montrent que la sympathie et le professionnalisme des collaborateurs ne sont pas remis en question. Les évaluations sont très positives pour une majorité d'assurés et c'est l'assurance Alba qui se place en tête de liste avec une note de 5.45. Elle est suivie de très près par La Mobilière (5.38) et smile-direct.ch (5.32). Comme l'année passée, «bien» est la mention la plus souvent attribuée au service contentieux, mais l'on observe une régression considérable du pourcentage de sondés ayant attribué la mention «très bien»: -5.4% par rapport à 2010.

4. Les raisons d'un changement d'assurance

Seuls 9% des sondés disent avoir changé d'assureur auto pour 2011. Pour près de 40% d'entre eux, la raison principale était le niveau de prime. Pour environ 30%, l'acquisition d'une nouvelle voiture a été une raison de changer d'assurance. Une offre plus intéressante auprès de la concurrence aurait poussé 15% des sondés à changer de prestataire. Contrairement à 2010, la qualité des services et les prestations accordées par le nouvel assureur semblent avoir perdu en importance dans le choix d'un changement. Parmi les personnes n'ayant pas changé d'assureur cette année, 7.3% sont restées assurées auprès de leur prestataire car elles n'ont pas effectué la résiliation dans les délais. 35.1% des assurés n'ayant pas changé affirment rester fidèles à leur assurance principalement pour la qualité des services. Avec 19%, Zurich compte le plus grand nombre de clients fidèles parmi les personnes sondées, suivie par Axa Winterthur (18%) et La Mobilière (12%). Axa Winterthur compte le plus grand nombre de nouveaux assurés parmi les participants au sondage avec 23%, suivie de près par Zurich (18%) et smile.direct (11%).

Aucune des assurances auto évaluées dans cette étude n'a reçu une note en dessous de 4.5. Cette année, le trio de tête se compose d'Alba avec 5.34, suivie par smile-direct.ch (5.33) et La Mobilière (5.27). L'amélioration la plus remarquable est à constater dans le classement des notes pour la qualité des informations transmises. Certaines tendances régionales se révèlent, avec des notes inférieures en Suisse romande par rapport à la Suisse alémanique. Le canton de Zoug est celui qui compte le plus d'assurés satisfaits de leur assurance auto, suivi d'Uri et de Schwyz.

Pour faciliter la comparaison des assurances auto, bonus.ch met à disposition un comparatif des primes neutre basé sur trois profils types d'assurés pour toutes les assurances auto suisses, ainsi qu'un calculateur de primes qui comprend, pour l'instant, les assureurs baloisedirect.ch, Generali, smile.direct et Vaudoise Click2Drive.ch. Désormais, la note de chaque assurance évaluée à la suite de l'enquête de satisfaction sera également publiée pour aider le consommateur à mieux s'orienter.

Accès direct aux notes de l'enquête de satisfaction des assureurs auto: <http://www.bonus.ch/zrCPUSE.aspx>

Tableaux et graphiques détaillés:

http://www.bonus.ch/RDP-20111116_FR.pdf

Contact:

bonus.ch SA
Eileen-Monika Schuch
Marketing and Sales Manager
Av. 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/100008668/100708177> abgerufen werden.