

18.04.2013 – 08:15 Uhr

bonus.ch: enquête de satisfaction sur les assurances auto 2013*Lausanne (ots) -*

Les Suisses sont satisfaits de leur assureur auto: à l'issue de l'enquête de bonus.ch, la note moyenne tout assureur confondu est de 5.1 «bien» pour 2013, en progression de 0.1 points par rapport à 2012. Cette appréciation est bien supérieure à celle de la branche de l'assurance-maladie, dont la note moyenne se situe à 4.7 «assez bien».

bonus.ch, le site comparateur, a mené une enquête de satisfaction sur le thème de l'assurance auto auprès de ses utilisateurs. Plus de 1'800 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 note. La plupart des assurés ont manifesté leur satisfaction en attribuant la mention «bien» à leur assurance auto.

Les assurés suisses sont fidèles à leur prestataire: seuls 8% des utilisateurs qui ont répondu à notre sondage ont indiqué avoir changé d'assureur auto au début de cette année. Pour près de 40% d'entre eux, la raison principale était le niveau de la prime. Pour environ 30%, l'acquisition d'un nouveau véhicule a été la raison du changement.

Parmi les personnes n'ayant pas changé d'assureur cette année, 40.9% affirment rester fidèles à leur assurance principalement pour la qualité de ses services.

Cette année, c'est le paramètre concernant la gestion des sinistres qui obtient la meilleure note moyenne, à savoir 5.3 «bien». Vient ensuite le service client avec 5.2. À l'opposé, les participants n'attribuent qu'une note moyenne de 4.7 «assez bien» au délai de remboursement, ceci bien que les remboursements effectifs aient lieu en moyenne dans un délai jugé acceptable par les assurés.

Avec une note de 5.5, «très bien», la Mobilière est l'assureur préféré des Suisses. Elle est suivie de smile.direct, qui affiche une note de 5.3 «bien». Sur la troisième marche du podium, on trouve à égalité les assureurs Helvetia, Vaudoise et Zurich Connect avec une note de 5.2. Deux de ces cinq compagnies sont donc des assureurs Internet. Cependant, bien qu'en progression de 1.4% par rapport à 2012, cette catégorie ne représente encore que moins de 15% du marché. Il est intéressant de constater que toutes les compagnies ont obtenu des notes se situant entre 4.7 et 5.5 «assez bien» à «très bien», ce qui démontre clairement la satisfaction globale des assurés en ce qui concerne l'assurance auto.

Analyse détaillées par assureur, questions, sous-questions, tableaux et graphiques:

http://www.bonus.ch/RDP-20130418_FR.pdf

Accès direct aux primes d'assurances et aux notes de satisfaction des assureurs auto:

<http://www.bonus.ch/zr1235U.aspx>

Contact:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Directeur
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
Tél.: +41/21/312'55'91
E-Mail: [ducret\(a\)bonus.ch](mailto:ducret(a)bonus.ch)