

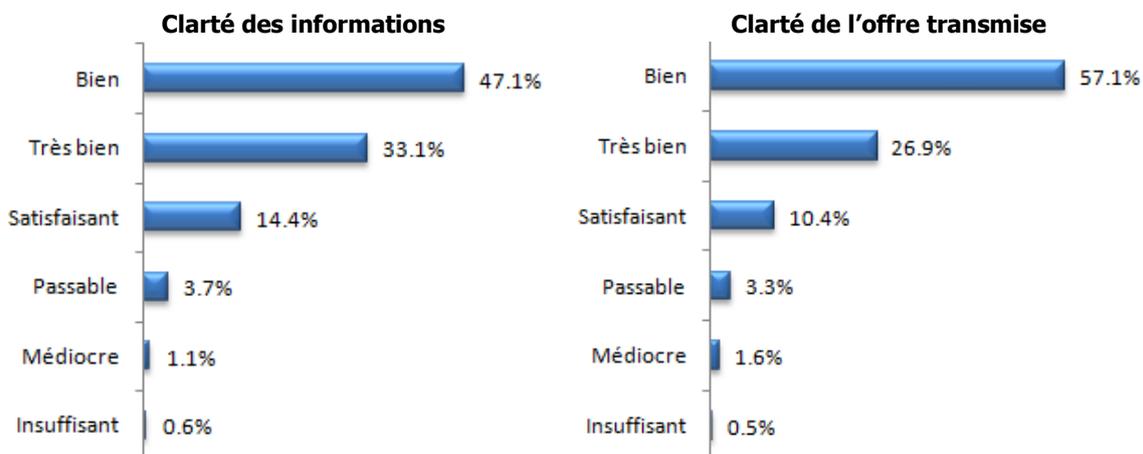
bonus.ch : enquête de satisfaction sur les assurances auto 2010

Les Suisses sont fidèles à leur assurance auto. C'est le résultat de l'étude de satisfaction récemment menée par bonus.ch auprès de ses utilisateurs. Moins de 10% d'entre eux ont changé de prestataire pour une prime plus basse l'an passé. Pourquoi choisissent-ils leur assureur ? Sont-ils satisfaits de leur choix ?

bonus.ch, le site comparateur, a récemment mené une enquête de satisfaction auprès de ses utilisateurs. Interrogées à propos de la qualité des services proposés par leur assurance auto, près de **2'000 personnes** ont évalué leur assureur sur les points suivants : clarté des informations transmises, gestion des sinistres, rapidité du remboursement, service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note. Les résultats de l'enquête sont positifs : la majorité des assurés attribue la mention « **bien** » à son assurance auto. L'enquête met en évidence les tendances suivantes :

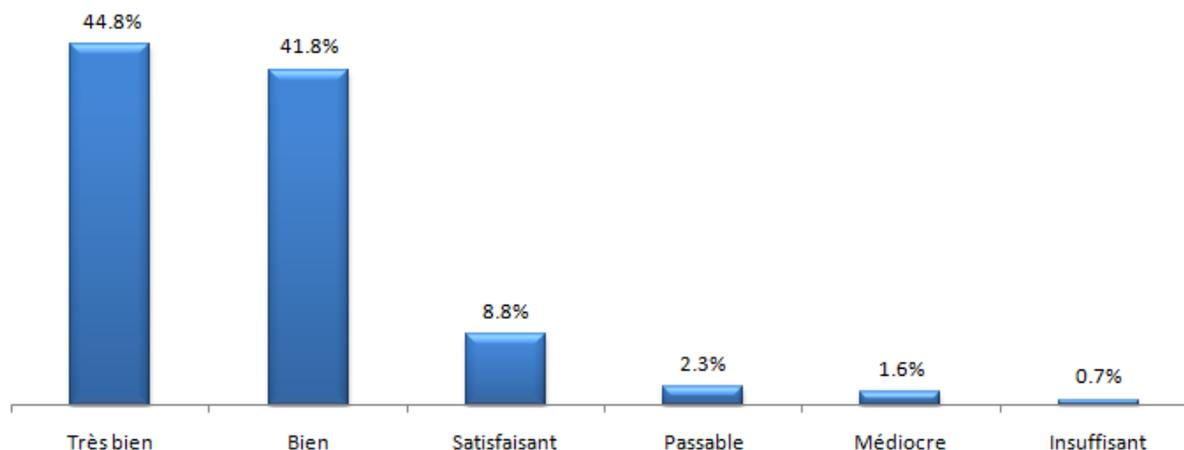
1. Informations transmises

80% des participants au sondage jugent « **bien** » voire « **très bien** » la clarté des informations transmises par l'assureur en ce qui concerne l'offre, la police d'assurance, les conditions générales, les courriers. Moins de **10%** des participants ont changé d'assurance auto l'année passée. Parmi ces personnes, une sur deux juge la clarté de l'offre adressée par le nouvel assureur « **bien** ». C'est l'assureur **smile-direct.ch** qui obtient la meilleure note dans cette catégorie avec **5.28**. Il est suivi de très près par **La Mobilière** avec **5.27**, **Alba** et **allianz24.ch**, qui obtiennent tous les deux la note de **5.16**.

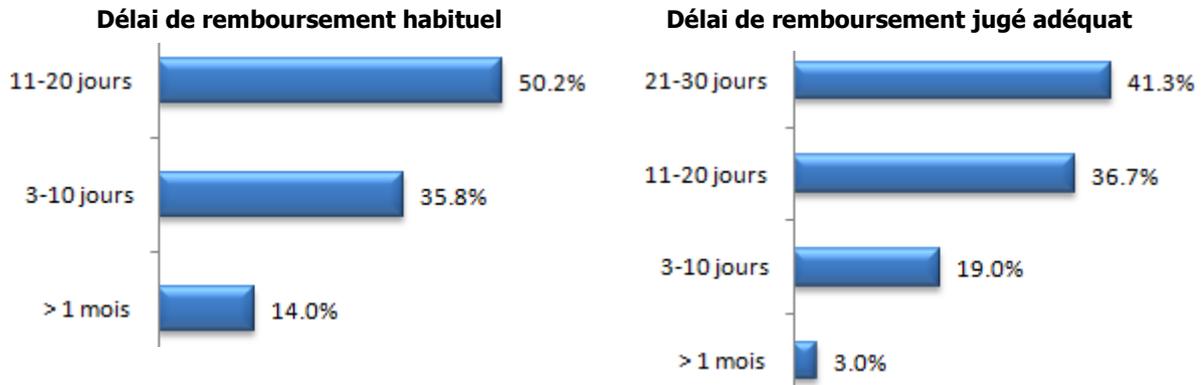


2. Sinistres et remboursement

Quant à la gestion des sinistres, la grande majorité des personnes interrogées, soit plus de 80%, se disent satisfaites de leur assurance automobile (**44.8%** attribuent la note « **très bien** » et **41.8%** la mention « **bien** » à leur assureur).

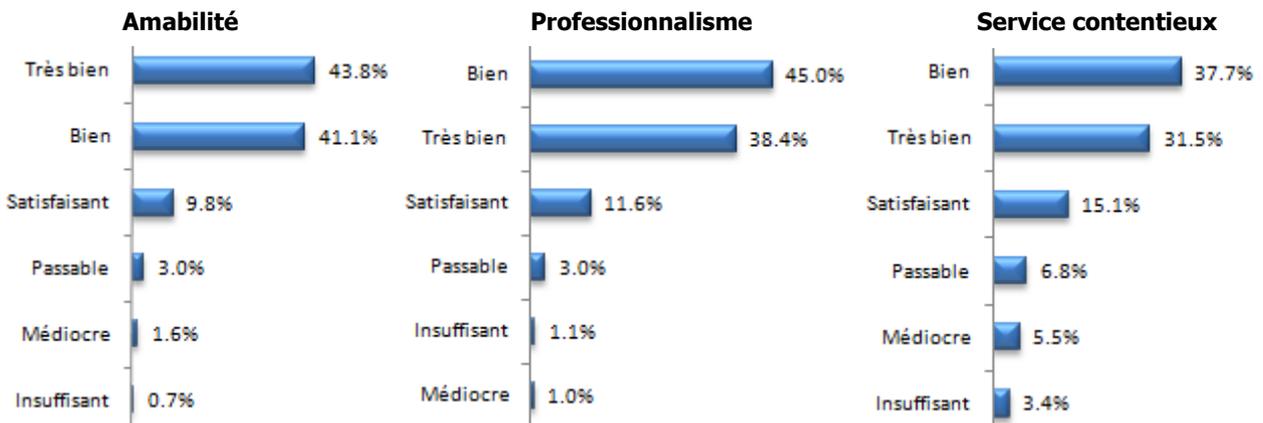


En ce qui concerne l'évaluation des délais de remboursement, un assuré sur deux indique un délai de remboursement habituel de 11 à 20 jours, mais pour 14% des personnes interrogées le délai était de plus d'un mois. Le délai jugé **adéquat** par **41.3%** des assurés est de **21 à 30 jours**. Pour certains assureurs, la garantie d'un remboursement dans les trois semaines signifierait donc un taux de satisfaction plus élevé. **smile-direct.ch** est la meilleure assurance dans cette catégorie avec une note de **5.20**, suivie par **allianz24.ch** (5.18) et **Alba** (5.16).



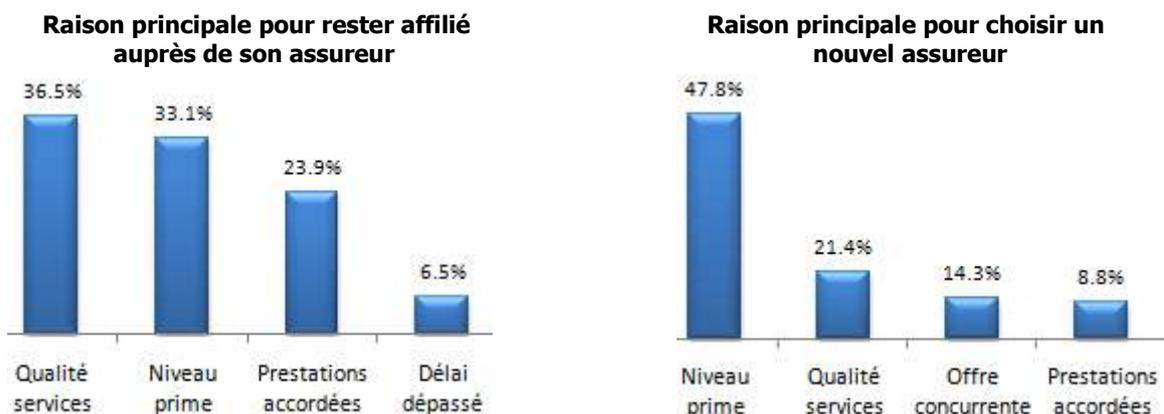
3. Service clients

Les données récoltées sur la satisfaction par rapport aux prestations du service clientèle montrent que la sympathie et le professionnalisme des collaborateurs savent convaincre les assurés. 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 **5.50**. Elle est suivie de très près par La Mobilière (5.43) et **allianz24.ch** (5.31). « **Bien** » est la mention la plus souvent attribuée au service contentieux.

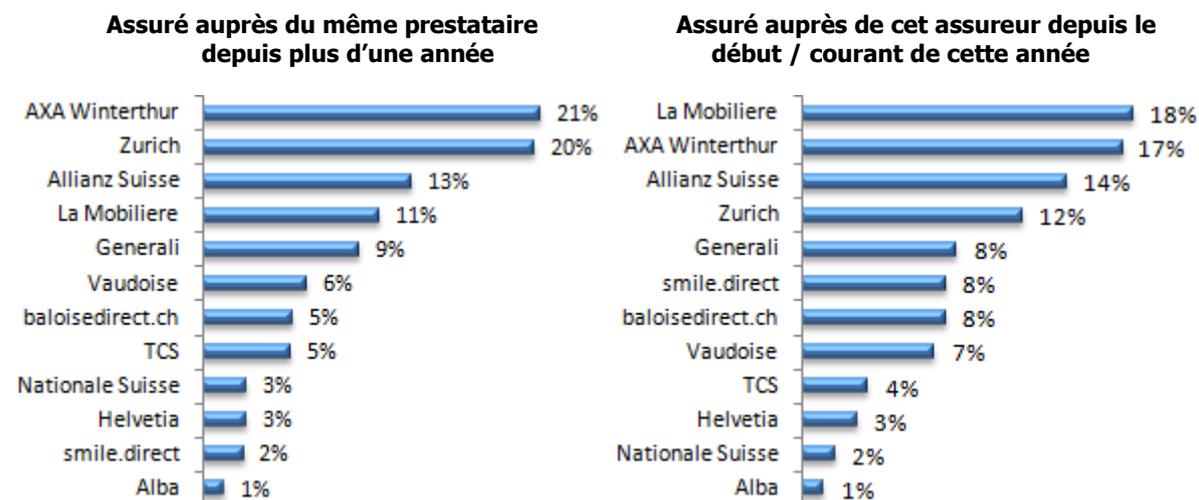


4. Les raisons d'un changement d'assurance

Seuls 9% des sondés disent avoir changé d'assureur auto l'année passée. Pour plus d'un sur deux, la raison principale était que la concurrence proposait une prime plus basse. 6.5% des personnes interrogées sont restées assurées auprès de leur prestataire car elles n'ont pas effectué la résiliation dans les délais. 36.5% des assurés n'ayant pas changé affirment rester fidèles à leur assurance principalement pour la qualité des services.



Avec **21%**, **AXA Winterthur** compte le plus grand nombre de clients fidèles parmi des personnes sondées, suivie par Zurich (20%) et Allianz (13%). **La Mobilière** compte le plus grand nombre de nouvelles acquisitions parmi les participants au sondage avec **18%**, suivie de près par AXA Winterthur (17%) et Allianz (14%).



5. Le classement par assurance auto*

Aucune des assurances auto évaluées dans cette étude n'a reçu une note en dessous de 4. Cette année, le trio du podium se compose d'**Alba** avec **5.28**, suivie par **La Mobilière (5.25)** et **smile-direct.ch (5.23)**.

Assurance auto Note 2010

| Assureur | Note |
|-----------------------------|------|
| Alba | 5.28 |
| La Mobilière / Die Mobiliar | 5.25 |
| smile.direct (online) | 5.23 |
| allianz24.ch (online) | 5.22 |
| zurich-connect.ch (online) | 5.12 |
| Vaudoise | 5.09 |
| Allianz Suisse | 5.05 |
| smile.direct | 5.03 |
| Helvetia | 5.02 |
| TCS | 5.01 |
| AXA Winterthur | 4.97 |
| Nationale Suisse | 4.96 |
| baloisedirect.ch (online) | 4.95 |
| Zurich | 4.95 |
| Generali | 4.91 |

Les assurances auto pour lesquelles le taux de participation au sondage était trop faible pour être représentatif ne sont pas affichées.

* Pour obtenir la note bonus.ch, les notes pour chaque sous-question ont été additionnées et pondérées en fonction du nombre de réponses. La note bonus.ch se base sur une échelle de 1 à 6.

6.0 – 5.5 = très bien, 5.4 – 5.0 = bien, 4.9 – 4.5 = satisfaisant, 4.4 – 4.0 = suffisant, < 4 = insuffisant

6. Le classement par canton*

Le canton d'**Appenzell Rhodes-Extérieures** compte le plus d'assurés satisfaits de leur assurance auto. Les cantons de Zoug et de Fribourg se situent respectivement à la 2ème et 3ème place du classement.

Canton Note 2010

| Canton | Note |
|--------|------|
| AR | 5.48 |
| ZG | 5.29 |
| FR | 5.22 |
| BE | 5.15 |
| LU | 5.15 |
| TG | 5.15 |
| VS | 5.13 |
| GR | 5.11 |
| JU | 5.08 |
| UR | 5.06 |
| BL | 5.04 |
| SG | 5.00 |
| BS | 5.00 |
| GL | 5.00 |
| GE | 4.99 |
| AG | 4.98 |
| ZH | 4.98 |
| VD | 4.98 |
| TI | 4.96 |
| SZ | 4.95 |
| SO | 4.94 |
| OW | 4.91 |
| NE | 4.90 |
| SH | 4.90 |
| NW | 4.88 |

Les cantons pour lesquels le taux de participation au sondage était trop faible pour être représentatif ne sont pas affichés.

* Pour obtenir la note bonus.ch, les notes pour chaque sous-question ont été additionnées et pondérées en fonction du nombre de réponses. La note bonus.ch se base sur une échelle de 1 à 6.

6.0 – 5.5 = très bien, 5.4 – 5.0 = bien, 4.9 – 4.5 = satisfaisant, 4.4 – 4.0 = suffisant, < 4 = insuffisant

7. Conclusion

L'étude de bonus.ch montre qu'en moyenne, les assurés ont attribué la mention « **bien** » à leur assurance auto. Certaines tendances régionales se révèlent, avec des notes inférieures en Suisse romande par rapport à la Suisse alémanique. Le canton d'**Appenzell Rhodes-Extérieures** est celui qui compte le plus d'assurés satisfaits de leur assurance auto, suivi de Zoug et de Fribourg.

La grande majorité des assurés, soit **91%**, sont fidèles à leur assurance auto depuis plus d'une année. Pour **36.5%** la raison principale est la **qualité des services**, pour **33.1%** le **niveau de la prime** proposée par leur assureur actuel. Seulement 9% des personnes interrogées affirment avoir changé d'assurance auto pour profiter d'une prime plus basse.

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. 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/Assurance-auto/Assureurs-automobile-enquete-note-satisfaction.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch S.A.
Monsieur Patrick Ducret
Directeur
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
ducret@bonus.ch

Lausanne, le 8 novembre 2010