

16.11.2004 - 11:00 Uhr

Classement Comparis des assurances-auto - Assurances-auto: une image dépeinte sans égratignure

Zurich (ots) -

Les 15 principales assurances-auto du pays obtiennent des notes tout à fait convenables de la part de leurs assurés. Tel est le résultat d'un sondage réalisé par le service comparatif en ligne comparis.ch auprès de plus de 6700 utilisateurs. Au classement, l'assureur Alba et le TCS l'emportent haut la main, tandis que La Suisse se retrouve en position de lanterne rouge.

Les utilisateurs du service comparatif en ligne comparis.ch ont évalué les quinze principales assurances-auto de Suisse. Au total, 6727 utilisateurs du site comparis.ch ont participé au sondage sur la satisfaction clients. Les résultats ont permis d'établir le classement Comparis des assurances-auto. Ce classement se base sur les indications faites au sujet de la satisfaction générale vis-à-vis de l'assurance, de la compétence professionnelle et de la disponibilité des interlocuteurs auprès de l'assurance, de la procédure suivie en cas de sinistre, du niveau des primes ou encore de l'intention de recommander son assurance à son entourage.

Dans l'ensemble, l'appréciation globale démontre que toutes les compagnies d'assurances se situent à un bon niveau. Aucune d'entre elles n'obtient un résultat insuffisant ; au contraire, les assurances se suivent de près dans un classement plutôt serré. Les notes distribuées aux prestataires allaient de 1 à 5, ce qui correspond aux appréciations suivantes : 5=très satisfait, 4=plutôt satisfait, 3=mitigé ou 50-50, 2=plutôt insatisfait et, pour finir, 1=absolument pas satisfait.

Alba: petite, mais surprenante

Petite, mais surprenante : c'est à quoi se résume l'assurance Alba. Certes, pour l'assurance-auto, elle ne détient qu'une part de marché qui dépasse à peine 1%. Pourtant, elle décroche le meilleur résultat possible sur quatre des six critères d'appréciation. Elle se partage en effet la première place avec le TCS (4,4 pour les deux assureurs). Zuritel (4,3) et Coop (4,2) suivent de près au classement. La Winterthur, leader du marché, ainsi que La Mobilière (quatrième assureur du pays), Helvetia Patria et AXA terminent au 4e rang (4,1). Les deux autres ténors du marché, à savoir l'Allianz Suisse et la Zurich, se situent en milieu de classement, d'ailleurs tout comme la Vaudoise et la Nationale Suisse. Toutes ces assurances obtiennent un résultat encore assez satisfaisant (4,0). La Generali et la Bâloise se retrouvent reléguées en fin de classement avec 3,9 points. La Suisse, elle, fait figure de lanterne rouge et n'obtient qu'une note de 3,6.

Des clients satisfaits

En général, les clients se montrent satisfaits de leur assurance-automobile. Aucun assureur n'a obtenu une note insuffisante. L'Alba figure aussi ici en tête du classement, La Suisse au dernier rang. En termes de compétence professionnelle, de disponibilité téléphonique ou en ce qui concerne la procédure suivie en cas de sinistre, les utilisateurs Comparis classent à chaque fois

l'Alba en numéro un. La Mobilière, la Winterthur, le TCS et l'Helvetia Patria obtiennent aussi d'excellentes notes pour la procédure suivie en cas de sinistre. En outre, les participants au sondage accordent aussi une bonne note à la Winterthur, au TCS et à La Mobilière en matière de compétence professionnelle et de disponibilité des interlocuteurs auprès de l'assurance. La Suisse se retrouve au dernier rang en ce qui concerne la compétence professionnelle des interlocuteurs ; dans le cas de la procédure suivie en cas de sinistre, La Suisse, l'AXA, la Bâloise et Generali enregistrent le moins bon résultat. Les assurés ne sont pas satisfaits de la façon dont ils peuvent joindre la Coop ou La Suisse par téléphone : les deux assurances sont reléguées à la dernière place du classement.

Un taux exceptionnel comme preuve de fidélité

La plupart des utilisateurs Comparis recommanderaient leur assurance-automobile à leur entourage. Le TCS remporte un taux de recommandation exceptionnel de 97%. Ce taux s'élève à 94% dans le cas de l'Alba, à 93% dans celui de Coop et Zuritel. La Bâloise occupe l'avant-dernière place. Malgré ce résultat à première vue plutôt mauvais, plus de 75% des assurés se déclarent satisfaits de la Bâloise et la recommanderaient à leur entourage. C'est La Suisse qui affiche le taux de recommandation le plus faible : tout juste deux tiers des assurés la recommanderaient autour d'eux. Toutes les autres compagnies d'assurance arrivent à d'excellentes valeurs comprises entre 80 et 87%. Dans l'ensemble, les assurés délivrent donc de bonnes notes aux assurances.

Ces taux de recommandation élevés constituent une nette preuve de fidélité et de satisfaction de la part des assurés. La couverture d'assurance différant à peine selon les prestataires, la seule distinction reste ainsi le niveau des primes. Cela vaut alors la peine de rechercher l'assureur le moins cher. Les calculs de comparis.ch montrent qu'en moyenne les conducteurs payent 25% de primes en trop.

Classement Comparis des assurances-auto

Résultats du sondage sur la satisfaction clients 2004 Base: 6727 questionnaires remplis

Appréciation globale

Position	Assureur	Appréciation globale*
1	Alba	4.4
1	TCS	4.4
3	Zuritel	4.3
4	Coop	4.2
5	Winterthur	4.1
5	La Mobilière	4.1
5	Helvetia Patria	4.1
5	AXA	4.1
9	Allianz Suisse	4.0
9	Zurich	4.0
9	Vaudoise	4.0
9	Nationale Suisse	4.0
13	Generali	3.9
13	Bâloise	3.9
15	La Suisse	3.6

* valeurs arrondies

Recommandation des assureurs

Position	Assureur	Taux de recommandation
1	TCS	97%
2	Alba	94%
3	Coop	93%
3	Zuritel	93%
5	Winterthur	87%
5	La Mobilière	87%
7	Helvetia Patria	86%
8	Zurich	85%
9	AXA	83%
10	Allianz Suisse	82%
10	Nationale Suisse	82%
12	Vaudoise	80%
12	Generali	80%
14	Bâloise	77%
15	La Suisse	63%

Échelle:

5: très satisfait

4: plutôt satisfait

3: 50 - 50

2: plutôt insatisfait

1: absolument pas satisfait

Source: comparis.ch

Contact:

comparis.ch

Richard Eisler

PDG

Tél. +41/1/360'52'62

E-mail: info@comparis.ch

Internet: www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100482391> abgerufen werden.