

08.11.2010 – 07:50 Uhr

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

Lausanne (ots) -

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 étude de satisfaction sur l'assurance auto à laquelle près de 2'000 personnes ont participé. Interrogés à propos de la qualité des services proposés par leur assurance auto, les sondés ont évalué leur assureur sur les points suivants: clarté des informations transmises, gestion des sinistres, rapidité du remboursement, service clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note. 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 (offre, police, conditions générales, courriers divers). Moins de 10% des sondés ont changé d'assurance au cours de cette année. 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.

2. Sinistres et remboursement

La grande majorité des personnes interrogées, soit plus de 80%, se disent satisfaits de leur assurance auto. Un délai de remboursement de 21 à 30 jours est jugé adéquat par 41.3% des assurés. 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 à la clientèle

Les données récoltées sur la satisfaction par rapport aux prestations du service clientèle le montrent: la sympathie et le professionnalisme des collaborateurs savent convaincre les assurés. Les évaluations sont très positives pour une majorité d'assurés et c'est Alba qui se place en tête de liste avec une note de 5.50. La mention moyenne attribuée au service client est "bien".

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 assuré 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.

Satisfaction générale: les tendances

Les assurés suisses se montrent généralement satisfaits de 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 disent avoir changé d'assurance auto pour profiter d'une prime plus basse.

*Tableaux et graphiques détaillés:

http://www.presseportal.ch/go2/bonus.ch/CommPresse20101108_FR

Accès direct aux notes de l'enquête de satisfaction des assureurs auto:

<http://www.presseportal.ch/go2/bonus.ch/enquete/Assureurs-auto>

Contact:

bonus.ch S.A.
Monsieur Patrick Ducret
Directeur
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
Tél.: +41/21/312'55'91
E-Mail: ducret@bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100613615> abgerufen werden.