22.06.2016 – 07:45 Uhr

bonus.ch sur l'assurance-auto : pour les Suisses, la qualité des services l'emporte sur le niveau de la prime

Lausanne (ots) -

Les Suisses sont des clients fidèles mais exigeants ! C'est ce que révèle une récente étude menée par bonus.ch auprès de ses utilisateurs. Seuls 8.1 % 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 ?

Plus de 1'300 utilisateurs de bonus.ch ont évalué leur assureur sur les points suivants : clarté des informations transmises, gestion des sinistres, délai de remboursement, rapport prix-prestation et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note. Voici les principaux constats qui ressortent de l'enquête.

De manière générale, les assurés suisses sont fidèles à leur prestataire : 8.1% seulement des assurés ont indiqué avoir changé d'assurance en début d'année. Parmi ceux qui sont restés chez le même assureur que l'année passée, on remarque que c'est la qualité des services qui incite le plus à rester fidèle à son assureur. Et à l'inverse, si la qualité des services n'est pas satisfaisante, les assurés n'hésitent pas à changer de prestataire. On note même un changement d'attitude des assurés par rapport à l'année passée : 16.1% des assurés (contre 6.3% l'an passé) changent d'assureur pour des raisons de qualité et seulement 27.7% (contre 48.2% en 2015) à cause des primes. Ainsi, contrairement à ce que l'on pourrait penser des offres en ligne, dans le cadre d'un changement d'assurance, ce n'est pas le niveau de la prime qui l'emporte mais la qualité des services d'un assureur.

Avec une note de 5.4 ("bien") La Mobilière reste, depuis 2012, l'assurance préférée des Suisses. Sur la deuxième marche du podium, on trouve ELVIA (anciennement Allianz24.ch), un assureur online dont la note passe de 5.1 à 5.3. En troisième position, avec la note de 5.2, Vaudoise (comme l'an dernier) et TCS (0.1 de plus que l'année passée).

Les assurés ne profitent toujours pas assez des échéances contractuelles pour revoir leur situation et l'adapter. Par exemple, il est conseillé de revoir l'utilité de l'assurance casco complète pour les véhicules de plus de 7 ans. Mettre à jour son contrat d'assurance actuel par rapport à ses besoins peut également permettre de réaliser des économies de plus de 400 CHF par an.

Accès direct aux notes de satisfaction des assureurs auto : http://www.bonus.ch/zr7J9WC.aspx

Accès direct au comparatif des primes d'assurance auto : http://www.bonus.ch/zr36K2Z.aspx

Analyse détaillée, tableaux et graphiques : http://www.bonus.ch/RDP-20160622_FR.pdf

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 22 juin 2016

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100789717 abgerufen werden.