

16.08.2017 - 07:50 Uhr

## **bonus.ch sur les assurances auto : malgré une forte croissance du canal digital stimulant la concurrence, les assurés restent fidèles**

Lausanne (ots) -

Avec le fort développement du canal digital, la concurrence sur le marché de l'assurance auto s'intensifie et de nouveaux produits d'assurance sont proposés par les assureurs. Malgré une palette d'offres toujours plus fournies et des conditions favorables au changement, les Suisses semblent toujours fidèles à leur prestataire. La présente étude menée par bonus.ch démontre cette tendance et permet d'identifier les types de comportements des consommateurs.

Près de 1'000 assurés ont participé à l'enquête de satisfaction et ont évalué leur assureur sur les points suivants : clarté des informations transmises, traitement des sinistres, délai de remboursement, rapport prix-prestations et service client.

Les résultats de cette enquête révèlent que, depuis ces 3 dernières années, moins de 10% des Suisses ont décidé de changer d'assureur malgré un marché très dynamique. En effet, poussés par le canal digital qui demande plus de réactivité, les assureurs ont été contraints à ajuster leurs produits et leurs tarifs à plus courte échéance. Cependant, ce plus grand dynamisme en termes de concurrence n'incite pas davantage les assurés à revoir leur contrat.

Ce faible taux de changement suggère que la qualité des prestations perçues par les assurés doit les satisfaire suffisamment pour qu'ils ne changent pas d'assureur. Notre sondage confirme cette hypothèse, en révélant que la qualité des prestations est l'une des principales raisons de leur fidélité (41.6%). Dans le cas où ce critère ne serait pas satisfait, ce seraient le niveau des primes (30.4%) et l'attractivité des offres concurrentes (19.6%) qui inciteraient les clients à résilier leur contrat pour de nouveaux services. De plus, on peut remarquer que les Suisses ne profiteraient pas de l'échéance de leur assurance pour adapter leur situation et réaliser des économies (en moyenne CHF 450.- par an) : seulement 14.8% d'entre eux ont tiré profit de cette opportunité. Comme l'an dernier, l'élément déclencheur qui motive les assurés à réévaluer leur contrat est l'achat d'un nouveau véhicule.

Cette année, l'écart entre les notes des prestataires se resserre encore davantage (celles-ci ne varient qu'entre 5.0 et 5.3). Ces résultats démontrent une bonne perception de la qualité des prestations mais révèlent également la difficulté des assureurs à se démarquer autrement que par les prix. Avec une note de 5.3 ("bien") la Mobilière reste, depuis 2012, l'assurance préférée des Suisses. Pour la première fois, cinq assureurs se partagent la deuxième place (balosedirect.ch, Helvetia, smile.direct, Vaudoise et Zurich) avec une note de 5.2. En troisième position, avec la note de 5.1, Allianz Suisse, Axa Winterthur et Bâloise sont à égalité.

Le nombre de calculs de primes (des centaines de milliers d'interrogations) effectués sur le portail bonus.ch est en augmentation chaque année, ce qui prouve une fois de plus la forte croissance de l'intérêt à l'égard du canal digital.

Analyse détaillée, tableaux et graphiques : [https://www.bonus.ch/RDP-20170816\\_FR.pdf](https://www.bonus.ch/RDP-20170816_FR.pdf)

Accès direct aux notes de satisfaction des assureurs auto : <https://www.bonus.ch/zrVAA3Y.aspx>

Accès direct au comparatif des primes d'assurance auto : <https://www.bonus.ch/zrBFEU6.aspx>

Pour plus d'informations :

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