13.08.2019 – 07:50 Uhr

bonus.ch sur les assurances auto : les Suisses satisfaits, mais exigeants par rapport aux primes et à la qualité des services

Lausanne (ots) -

En 2019, les Suisses restent fidèles à leurs assurances auto. Satisfaits des prestations, ils sont néanmoins sensibles à la qualité des services et portent une attention toute particulière au niveau des primes. Ce sont d'ailleurs les deux principaux éléments qui poussent les assurés à changer de prestataire ou, au contraire, à conserver le même.

Chaque année, le comparateur en ligne bonus.ch dresse un état des lieux sur les assurances auto en Suisse. Plus de 1'000 utilisateurs ont pris le temps de répondre à une enquête regroupant les catégories suivantes : clarté des informations transmises, gestion des sinistres, délai de remboursement, rapport prix-prestations et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, la meilleure note étant 6. Voici les principaux constats qui ressortent de l'enquête.

En 2019, seulement 8.7% des Suisses ont changé d'assureur. Même si ce chiffre est en légère augmentation par rapport à 2018, il reste pour la cinquième année consécutive en-dessous de la barre des 10%. Globalement, les assurés sont donc fidèles à leur prestataire et ne ressentent pas le besoin de changement, malgré un marché toujours plus concurrentiel, poussé par la digitalisation du secteur.

La qualité des services (45.1%) est la raison principale qui pousse les assurés à conserver le même assureur. Les autres critères sont le niveau des primes (27.6%), les prestations accordées (21.1%) et le dépassement du délai de résiliation (6.2%). À l'inverse, le changement d'assureur s'explique principalement par le niveau des primes (36.5%) ou par l'acquisition d'un nouveau véhicule (23.5%).

Par rapport à l'année dernière, la moyenne reste identique en ce qui concerne la note globale de satisfaction. Elle se monte à 5.2, ce qui correspond à la mention "bien". L'intense concurrence régnant sur le marché des assurances auto se ressent dans ces chiffres, puisque les écarts de note entre les différents prestataires sont une fois encore relativement faibles.

La Mobilière reste pour sa part indétrônable ! Pour la 7ème année consécutive, elle récolte la meilleure note de Suisse (5.5). Mieux, sa légère hausse en comparaison de 2018 (+ 0.1) lui permet de décrocher l'appréciation "très bien". Déjà deuxième l'an dernier, Vaudoise est juste derrière avec la note de 5.4 "bien". Axa Winterthur complète ce podium (5.3).

Le rapport qualité-prix constitue un élément essentiel pour les Suisses. On en veut pour preuve la hausse constante de la fréquentation et du nombre de calculs de primes sur le portail de bonus.ch. À ce jour, depuis le lancement du comparateur, plus de 3.8 millions de primes ont été calculées. Une chose est sûre, il est primordial de réévaluer sa situation, puis de l'adapter si nécessaire, lorsque son contrat arrive à échéance.

Analyse détaillée, tableaux et graphiques : https://www.bonus.ch/Pdf/2019/Assurance-auto.pdf

Accès direct aux notes de satisfaction des assureurs auto : https://www.bonus.ch/zr16TPA.aspx

Accès direct au comparatif des primes d'assurance auto : https://www.bonus.ch/zrUJUPY.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

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100830958 abgerufen werden.