

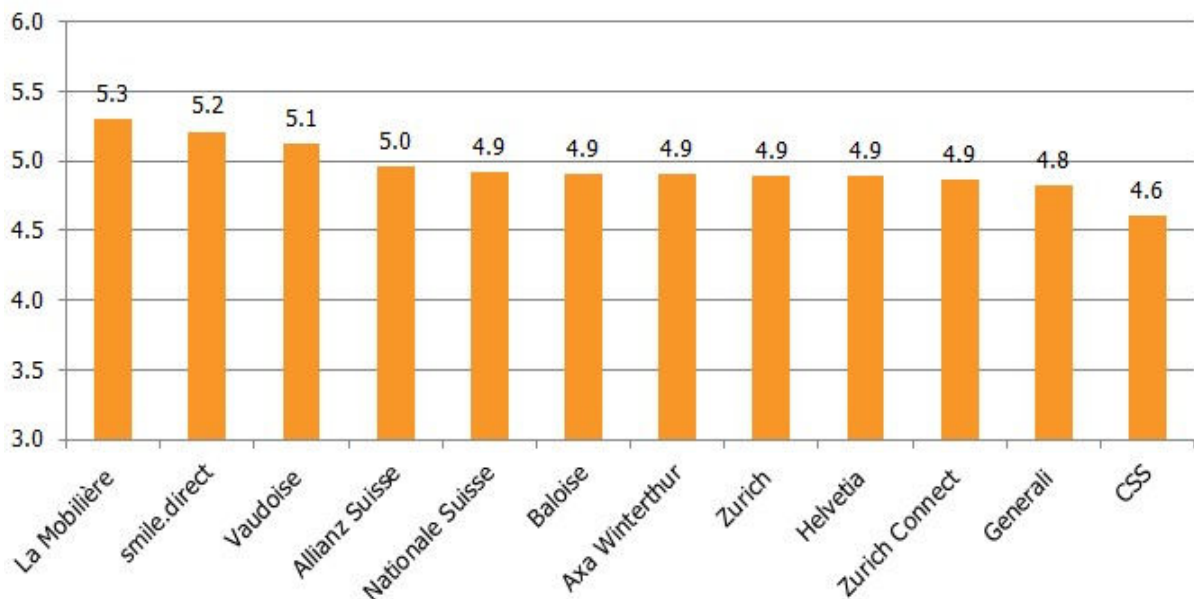
bonus.ch : enquête de satisfaction sur les assurances ménage et RC

Les Suisses sont satisfaits de leur assurance ménage et responsabilité civile : à l'issue de l'enquête menée par bonus.ch, la note moyenne suisse tout assureur confondu est de 5.0 ("bien").

bonus.ch, le portail de comparaison, a mené une enquête de satisfaction sur les assurances ménage et RC auprès de ses utilisateurs. Plus de 1500 personnes ont évalué leur assurance sur la base des 5 critères suivants : clarté des informations transmises, disponibilité et sympathie des collaborateurs, professionnalisme des collaborateurs, gestion des sinistres et rapport prix-prestations. Les réponses obtenues ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 correspondant à la meilleure. A noter également que les Suisses alémaniques sont les plus satisfaits de leur assurance ménage et RC: la note moyenne pour cette région linguistique est de 5.1. Les Suisses romands et les Tessinois se montrent plus critiques en attribuant une note de 4.9.

Satisfaction globale – moyenne suisse

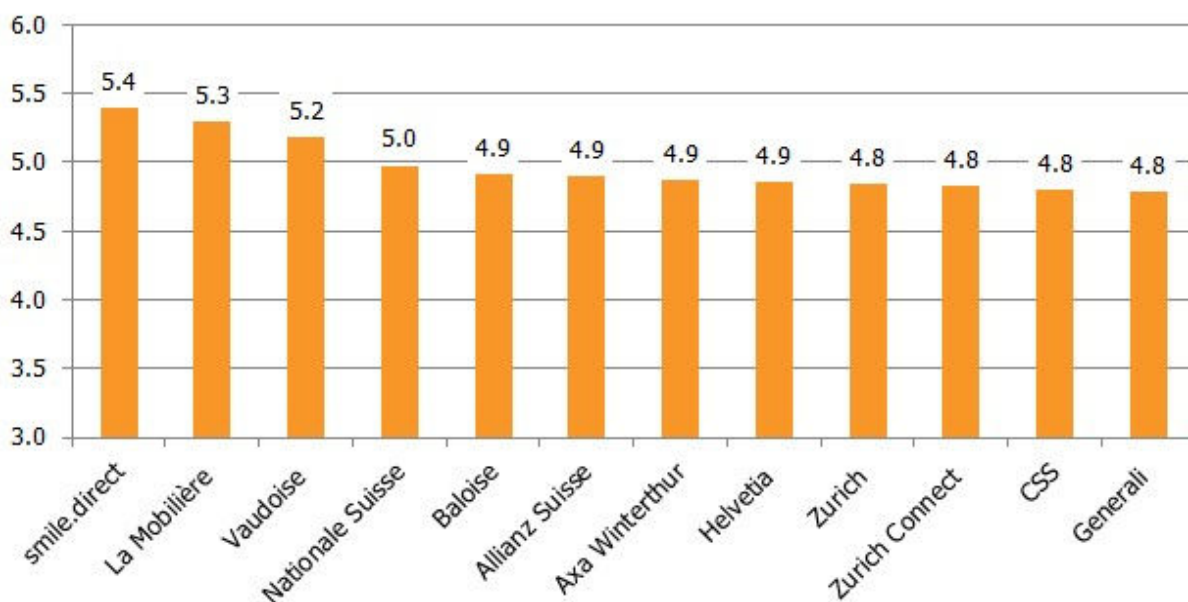
Avec une note de 5.3, « bien », la Mobilière est l'assureur préféré des Suisses. Elle est suivie de près par smile.direct, qui obtient une note de 5.2 (« bien »). Sur la troisième marche du podium, la Vaudoise affiche une note de 5.1. Il est intéressant de constater que toutes les compagnies d'assurance se sont vues attribuer des notes se situant entre 4.6 et 5.3 (« assez bien » à « bien »), ce qui démontre la satisfaction globale des assurés suisses en ce qui concerne l'assurance ménage et RC.



Les paramètres concernant la gestion des sinistres, la clarté des informations transmises et la disponibilité et sympathie des collaborateurs obtiennent à égalité la meilleure note moyenne de 5.0 (« bien »). En revanche, les participants attribuent une note moyenne de 4.9 (« assez bien ») au professionnalisme des collaborateurs et au rapport prix-prestations.

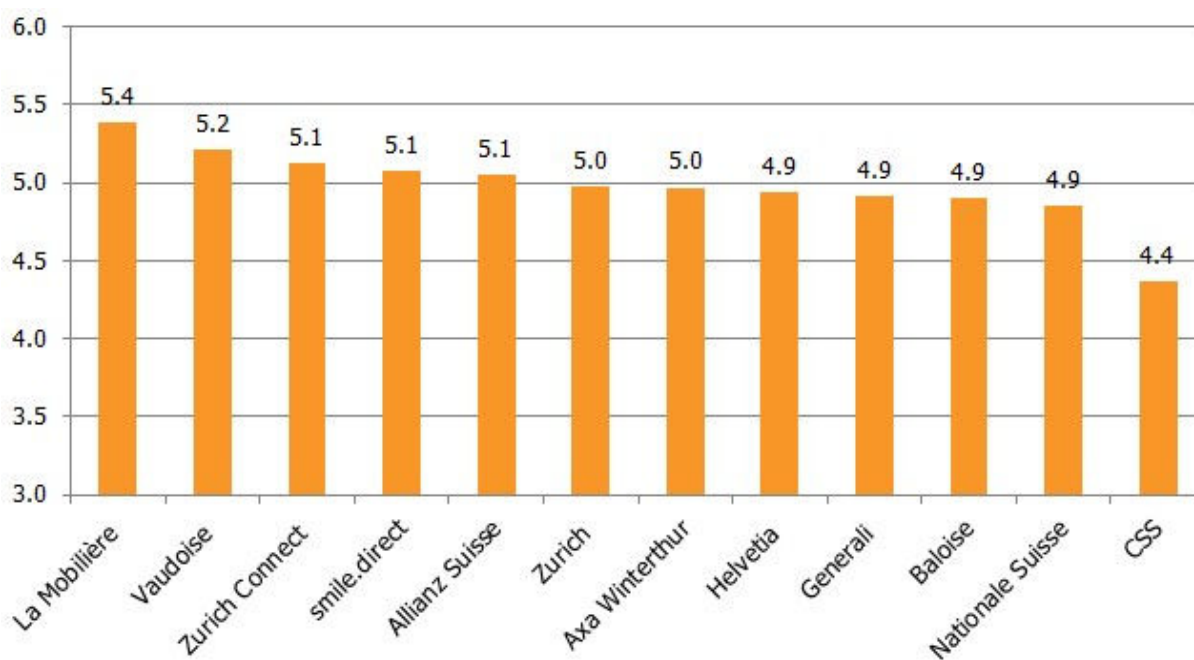
Clarté des informations transmises – moyenne suisse

En ce qui concerne la clarté des informations transmises (offre, police, courriers...), smile.direct est devant, suivi par la Mobilière et la Vaudoise.



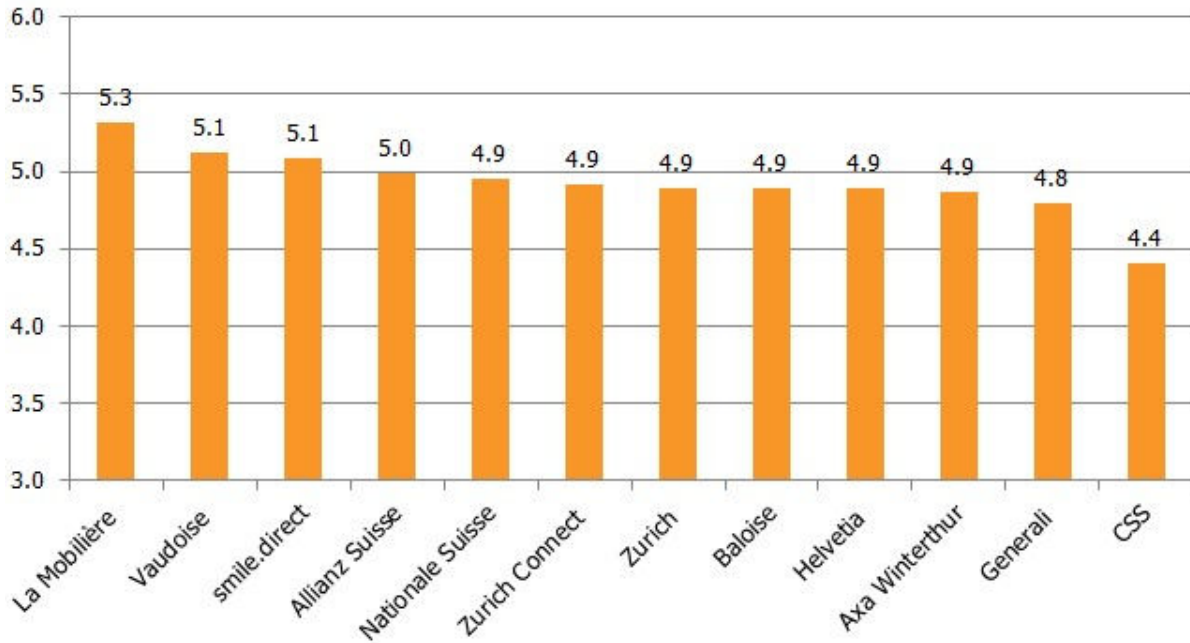
Disponibilité et sympathie des collaborateurs – moyenne suisse

La Mobilière est en tête pour le critère de la disponibilité et de la sympathie des collaborateurs devant la Vaudoise et Zurich Connect.



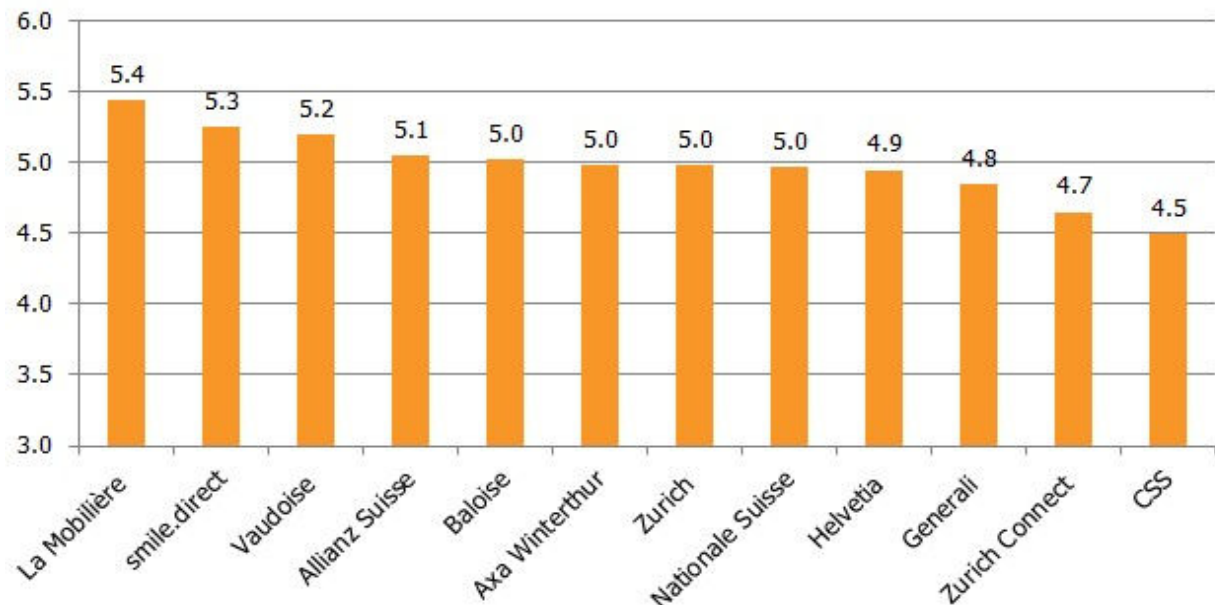
Professionnalisme des collaborateurs – moyenne suisse

Le professionnalisme des collaborateurs obtient une note moyenne de 4.9. La Mobilière se voit attribuer la très bonne note de 5.3.



Traitement des sinistres – moyenne suisse

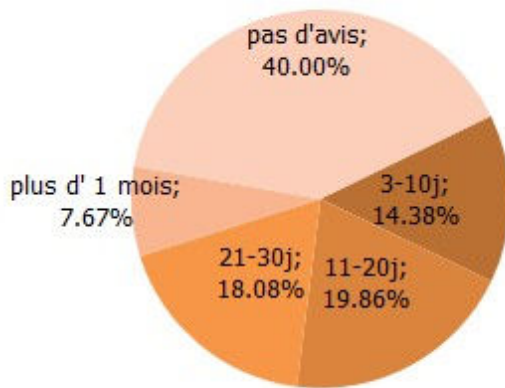
Le traitement des sinistres, c'est le moment où l'assureur fait ses preuves. Tant qu'il n'a subi aucun sinistre, l'assuré paie ses primes en espérant que la compagnie d'assurance garantira un remboursement efficace en cas de problème. Il ne peut constater ce qu'il en est vraiment que lorsqu'un sinistre a effectivement lieu. Dans notre sondage, en ce qui concerne la gestion des sinistres (lisibilité des décomptes, rapidité des remboursements, etc.), c'est la Mobilière qui est seule en tête, devant la Vaudoise et smile.direct.



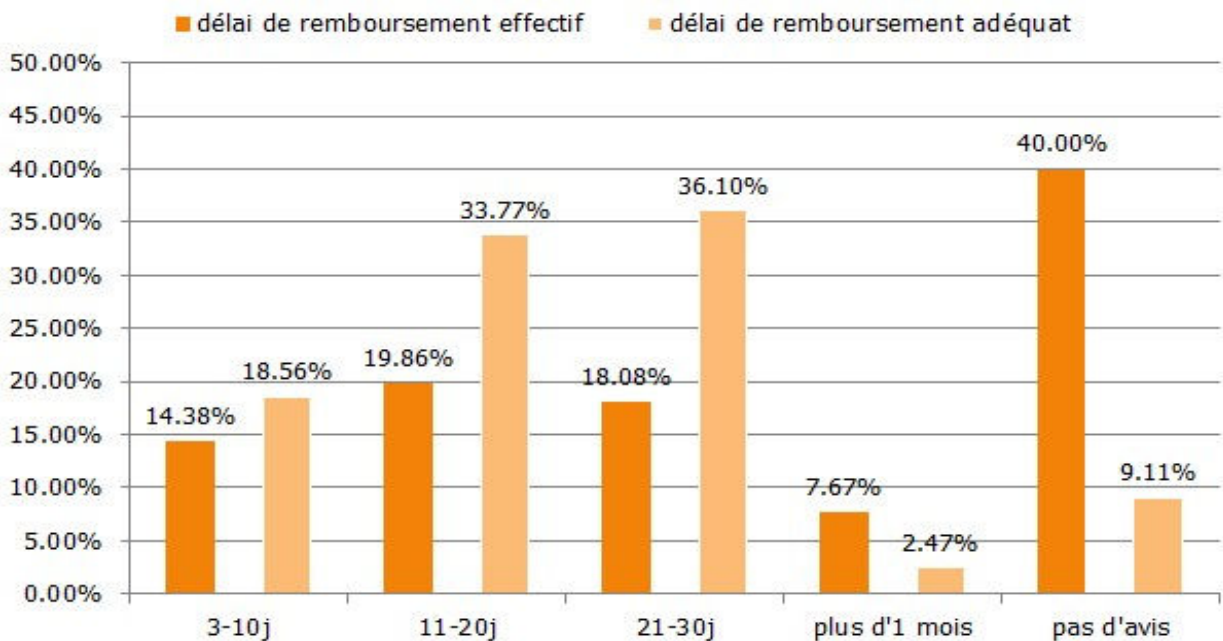
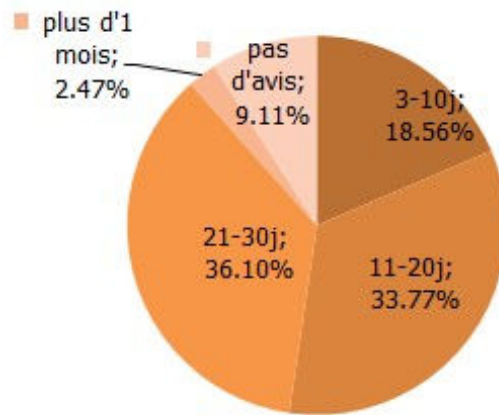
Délai de remboursement

Les assurés qui ont répondu au sondage ont également été invités à indiquer quel délai leur paraissait adéquat pour le remboursement des sinistres. La quasi-totalité des répondants n'accepte pas que l'attente pour un remboursement dure plus d'un mois. 36% de la population juge comme adéquat un délai de remboursement de 21-30 jours, alors que seulement 18% des sondés affirment effectivement être remboursés dans les limites de ce délai.

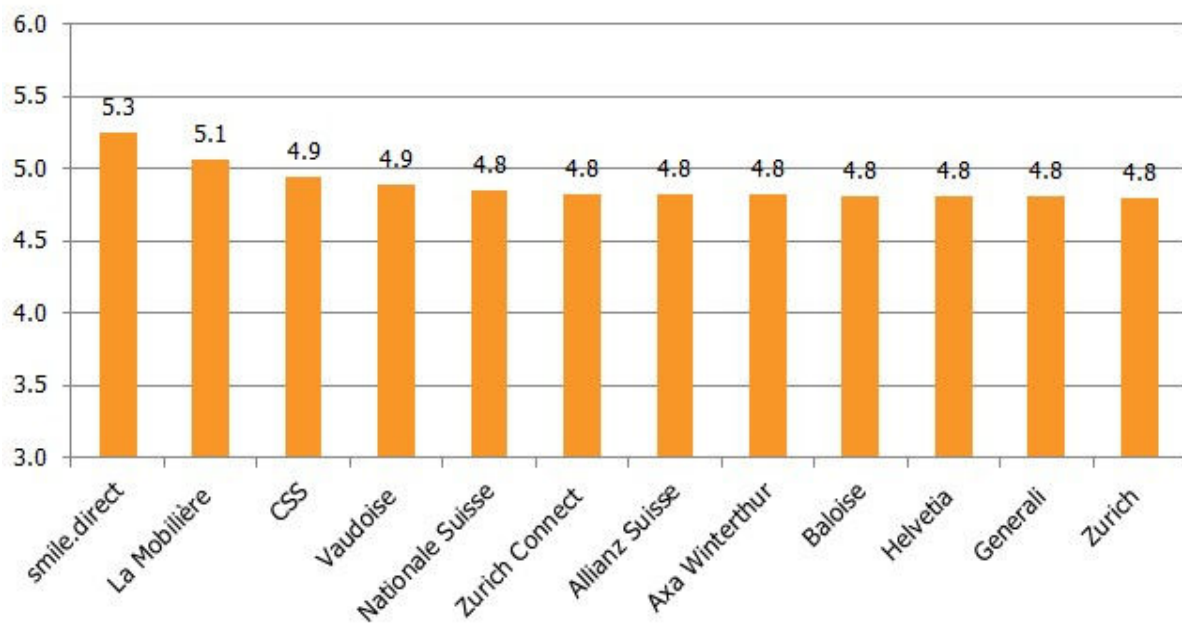
Délai de remboursement effectif



Délai de remboursement adéquat

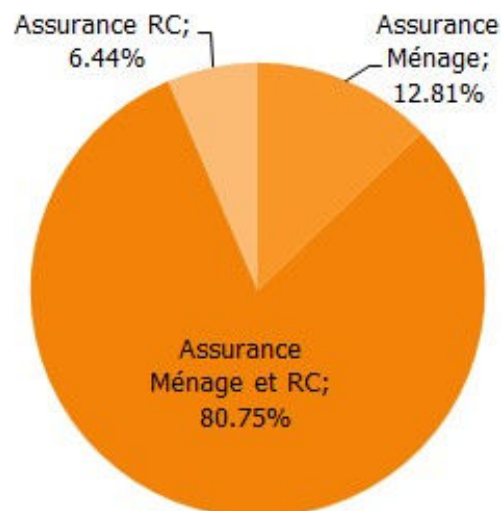


Rapport prix-prestations – moyenne suisse



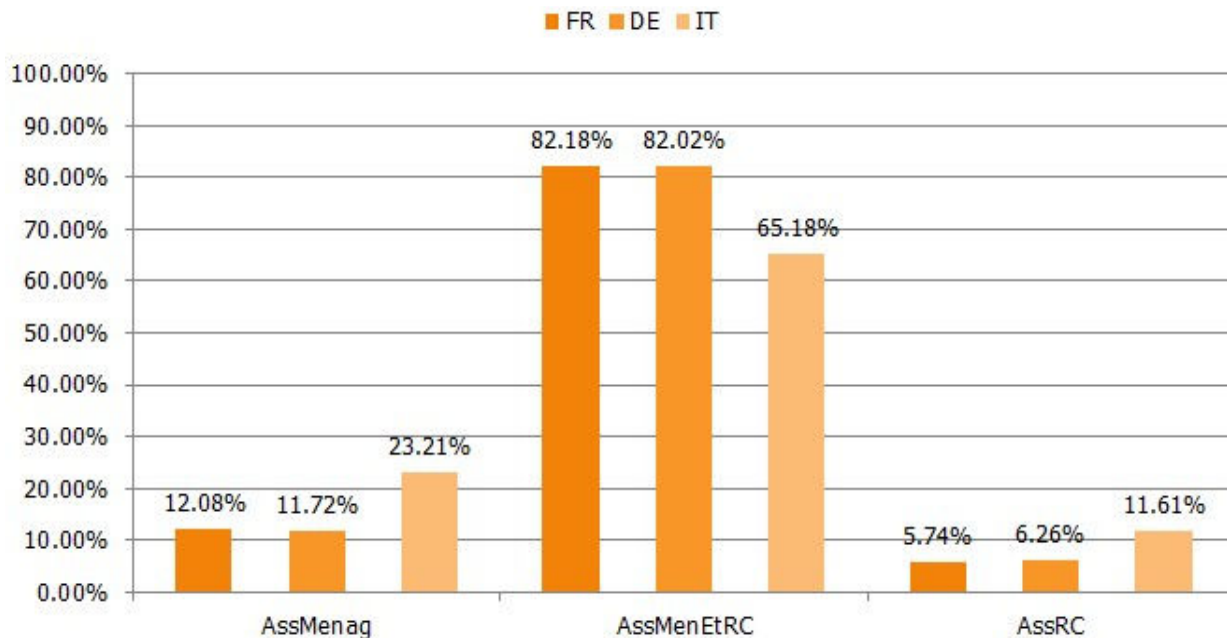
Assurance ménage et RC – moyenne suisse

Quatre Suisses sur cinq ont une couverture d'assurance ménage et de responsabilité civile auprès du même assureur.



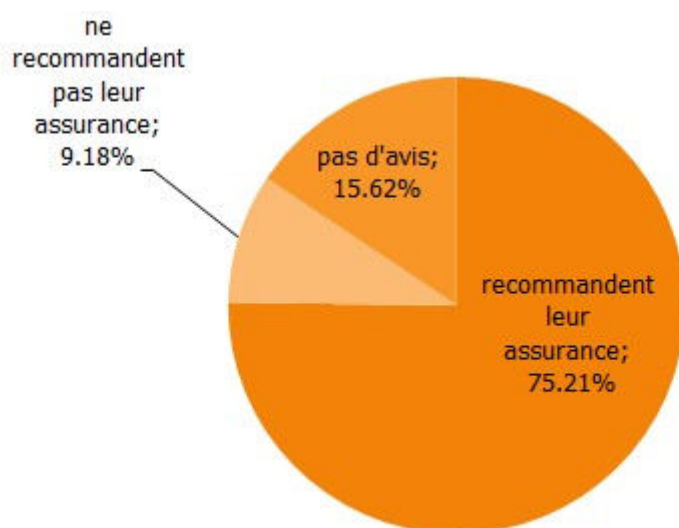
Assurance ménage et RC – par région

En Suisse alémanique comme en Suisse romande, à la différence du Tessin, ce sont plus des 4/5 des assurés qui ont souscrit une police RC et une assurance ménage auprès de la même compagnie.

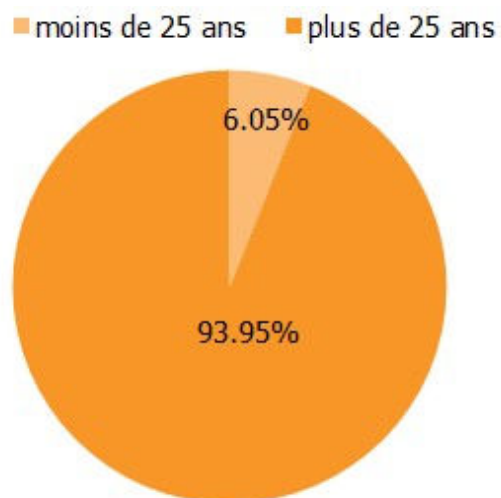
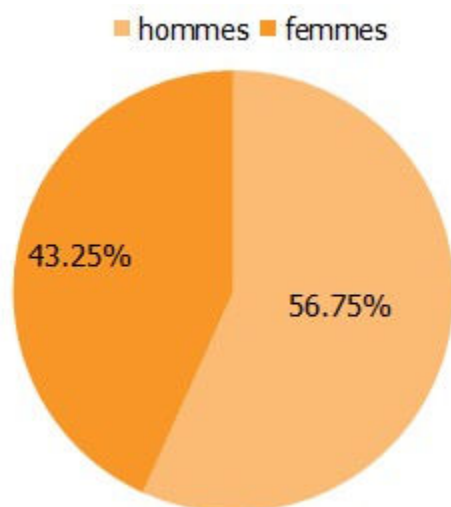


Les Suisses recommandent-ils leur assurance ?

Plus de trois quarts des sondés ont indiqué recommander leur propre assureur auprès de leur entourage, ce qui démontre leur pleine satisfaction.



Autres données relatives à l'échantillon



Récapitulatif des notes

Note globale

Assureur	Note 2013
La Mobilière	5.3
smile.direct	5.2
Vaudoise	5.1
Allianz Suisse	5.0
Nationale Suisse	4.9
Baloise	4.9
Axa Winterthur	4.9
Zurich	4.9
Helvetia	4.9
Zurich Connect	4.9
Generali	4.8
CSS	4.6
Moyenne	5.0

Clarté des informations transmises

Assureur	Note 2013
smile.direct	5.4
La Mobilière	5.3
Vaudoise	5.2
Nationale Suisse	5.0
Baloise	4.9
Allianz Suisse	4.9
Axa Winterthur	4.9
Helvetia	4.9
Zurich	4.8
Zurich Connect	4.8
CSS	4.8
Generali	4.8
Moyenne	5.0

Disponibilité et sympathie des collaborateurs

Assureur	Note 2013
La Mobilière	5.4
Vaudoise	5.2
Zurich Connect	5.1
smile.direct	5.1
Allianz Suisse	5.1
Zurich	5.0
Axa Winterthur	5.0
Helvetia	4.9
Generali	4.9
Baloise	4.9
Nationale Suisse	4.9
CSS	4.4
Moyenne	5.0

Professionalisme des collaborateurs

Assureur	Note 2013
La Mobilière	5.3
Vaudoise	5.1
smile.direct	5.1
Allianz Suisse	5.0
Nationale Suisse	4.9
Zurich Connect	4.9
Zurich	4.9
Baloise	4.9
Helvetia	4.9
Axa Winterthur	4.9
Generali	4.8
CSS	4.4
Moyenne	4.9

Gestion des sinistres

Assureur	Note 2013
La Mobilière	5.4
smile.direct	5.3
Vaudoise	5.2
Allianz Suisse	5.1
Baloise	5.0
Axa Winterthur	5.0
Zurich	5.0
Nationale Suisse	5.0
Helvetia	4.9
Generali	4.8
Zurich Connect	4.7
CSS	4.5
Moyenne	5.0

Rapport prix-prestations

Assureur	Note 2013
smile.direct	5.3
La Mobilière	5.1
CSS	4.9
Vaudoise	4.9
Nationale Suisse	4.8
Zurich Connect	4.8
Allianz Suisse	4.8
Axa Winterthur	4.8
Baloise	4.8
Helvetia	4.8
Generali	4.8
Zurich	4.8
Moyenne	4.9

Comparatif d'assurance ménage et RC sur bonus.ch

bonus.ch propose un comparatif des primes des différents assureurs ménage et responsabilité civile. L'utilisateur a la possibilité de demander une offre directement en ligne auprès de la compagnie de son choix. Les notes d'évaluation obtenues suite à l'enquête de satisfaction 2013 sont également disponibles sur notre portail.

Accès direct aux notes de satisfaction des assureurs ménage et RC:

<http://www.bonus.ch/Assurance-menage-RC/Assurance-menage-et-RC-enquete-note-satisfaction.aspx>

Accès direct au comparatif assurance ménage et RC:

<http://www.bonus.ch/Assurance-menage-RC/Assurance-menage-responsabilite-civile-RC.aspx>

Pour plus d'informations :

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

Lausanne, le 28 août 2013