

## bonus.ch : les assurances auto en ligne ont atteint 15% de part de marché

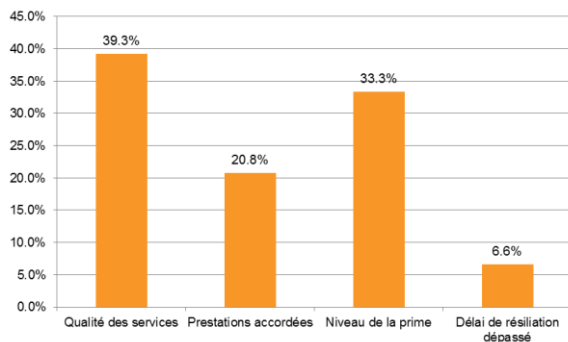
Les Suisses sont satisfaits de leur assureur auto : à l'issue de l'enquête du site comparateur bonus.ch, la note moyenne tout assureur confondu est de 5.1 (« bien ») pour 2014, tout comme l'année dernière. Les assurances online se retrouvent parmi les préférées des Suisses et gagnent d'année en année des parts de marché : de 12.1% en 2012, elles atteignent 15% en 2014. Cette progression reflète bien la tendance des consommateurs qui prennent désormais l'initiative de rechercher des informations par eux-mêmes et qui sont séduits par les primes réduites que l'on peut généralement trouver en passant par le canal Internet.

Plus de 1'100 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 constats principaux qui ressortent de l'enquête :

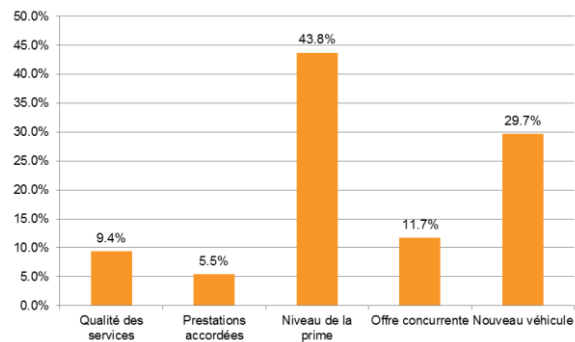
### La qualité des services incite les clients à rester fidèles à leur assurance, tandis que les primes réduites les motivent à changer

De manière générale, les assurés suisses sont fidèles à leur prestataire : uniquement 11% des utilisateurs ayant répondu au sondage ont indiqué avoir changé d'assurance automobile en début d'année. Une légère hausse, tout de même, par rapport à 2013 où seulement 8% des sondés précisaient avoir changé d'assurance. Pour plus de 40% d'entre eux, c'est le niveau de la prime qui a motivé le changement. Pour environ 30%, l'acquisition d'un nouveau véhicule a été l'élément déclencheur.

#### Raison principale de rester affilié auprès de son assureur



#### Raison principale du choix d'un nouvel assureur



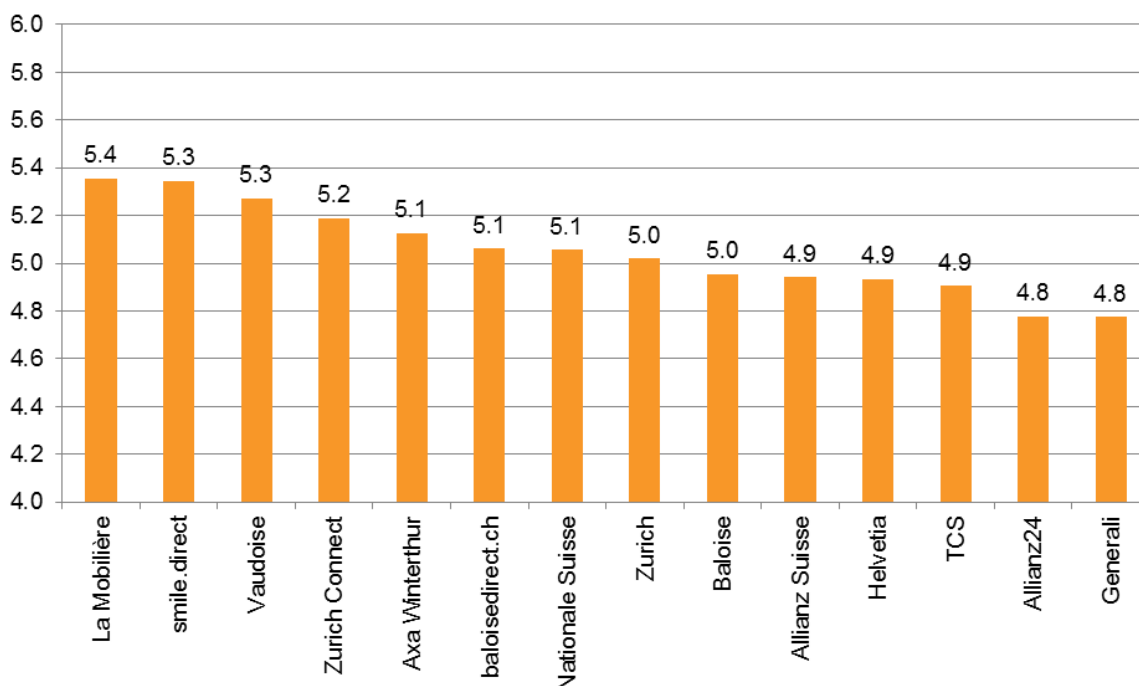
Parmi les personnes n'ayant pas changé d'assureur cette année, 39.3% affirment rester fidèles à leur assurance principalement pour la qualité de ses services.

### Satisfaction globale – moyenne suisse

Avec une note de 5.4 (« bien ») la Mobilière est, cette année encore, l'assurance préférée des Suisses. Sur la deuxième marche du podium, on trouve à égalité les assureurs smile.direct et Vaudoise avec une note de 5.3 (« bien »), respectivement en seconde et quatrième position l'an dernier. Zurich Connect se positionne à la quatrième place avec une note de 5.2. Axa Winterthur gagne trois places dans le classement en passant de la 8<sup>ème</sup> à la 5<sup>ème</sup> pour cette année 2014.

Comme l'an passé, nous pouvons constater que deux de ces cinq compagnies sont des assureurs Internet. Leur part de marché augmente progressivement et atteint 15% cette année. Il est également intéressant de noter que toutes les compagnies ont obtenu des notes se situant entre 4.8

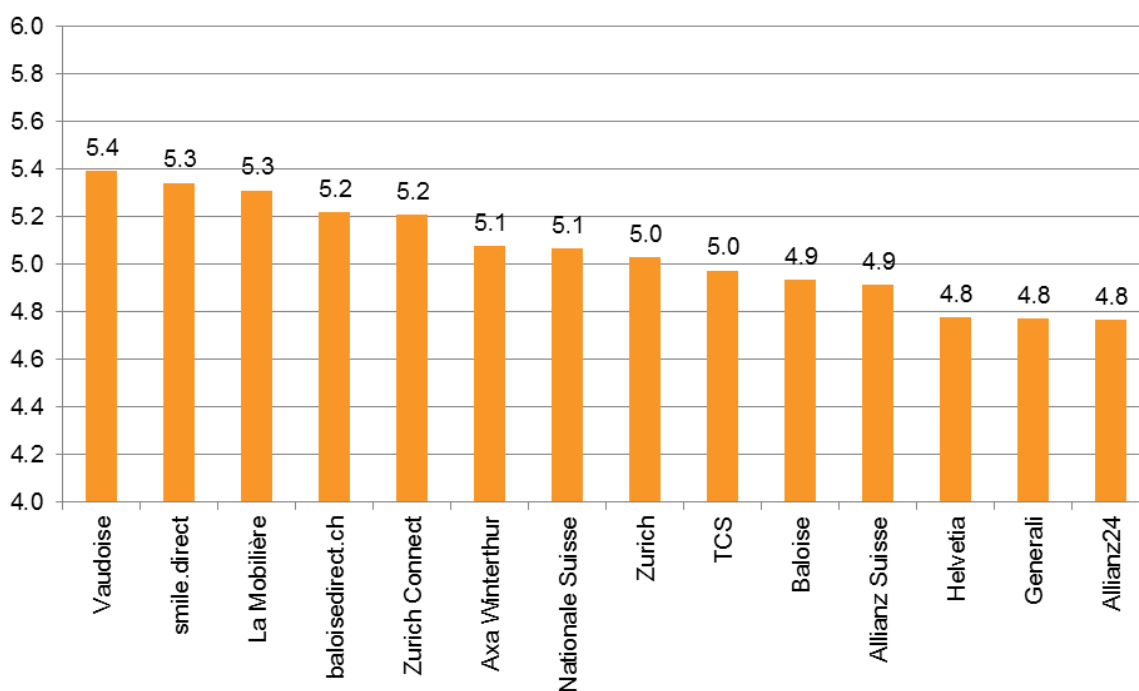
et 5.4 (« assez bien » à « bien ») démontrant la satisfaction générale des assurés en ce qui concerne l'assurance auto, avec des notes se rapprochant fortement de celles attribuées en 2013.



## Clarté des informations : degré de satisfaction variable selon les assureurs

En ce qui concerne la clarté des informations transmises (offre, police, CGA, courriers...), Vaudoise atteint cette année la première place, avec une note de 5.4 (« bien »), devant smile.direct, la Mobilière, baloisedirect.ch et Zurich Connect.

## Clarté des informations transmises – moyenne suisse

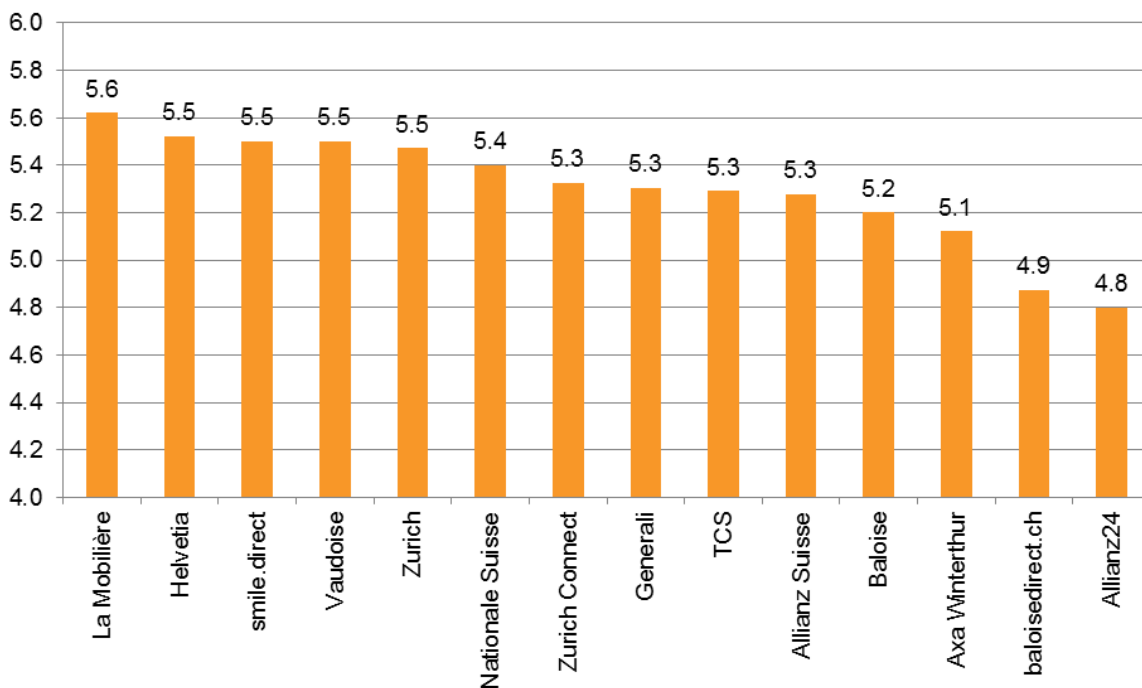


## La gestion des sinistres obtient la meilleure note !

Cette année encore, c'est le paramètre concernant la gestion des sinistres qui obtient la meilleure note moyenne avec 5.3 (« bien »). Viennent ensuite, comme l'an passé, le service client avec 5.2 et le délai de remboursement avec une note moyenne de 4.7 (« assez bien »). En ce qui concerne la gestion des sinistres, la Mobilière reste en tête avec une note de 5.6 (« très bien »), identique à celle de l'année 2013. Nationale Suisse (5.4) et Generali (5.3) ont obtenu 0.3 points de plus par rapport à l'an dernier et montent de 4 places dans le classement.

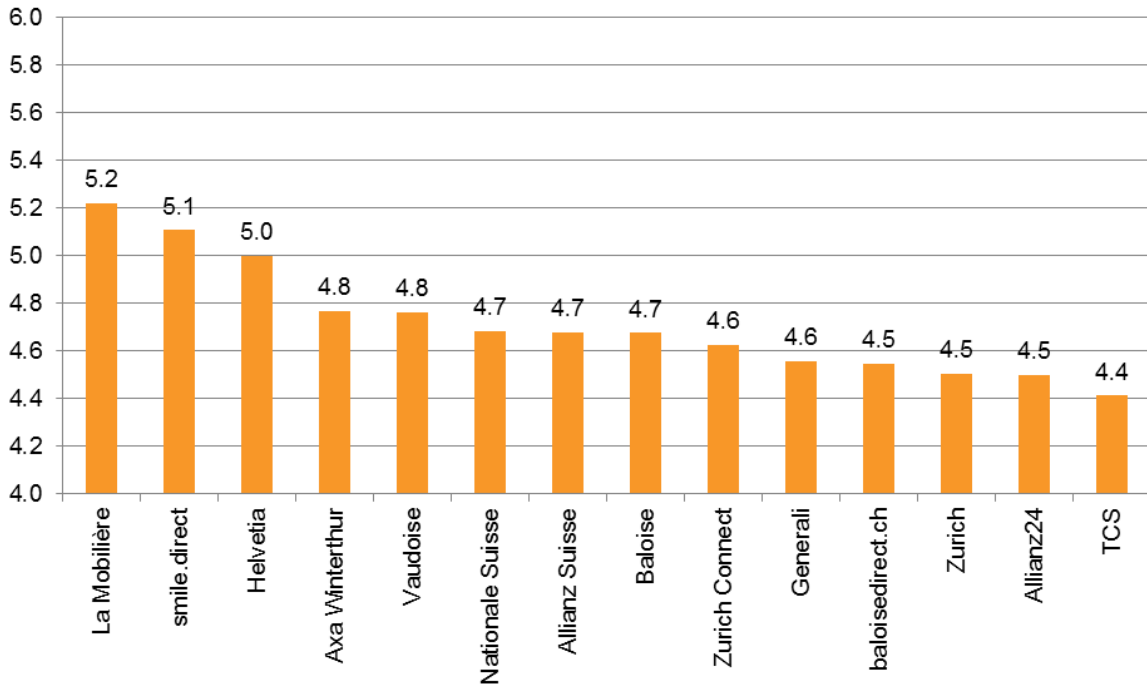
Le traitement des sinistres est une étape clé dans le rapport entre une assurance et un assuré. C'est à ce moment que l'assureur fait ses preuves auprès de son client qui pourra constater si son assurance lui garantit ou non un remboursement efficace en cas de problème.

### Traitement des sinistres – moyenne suisse



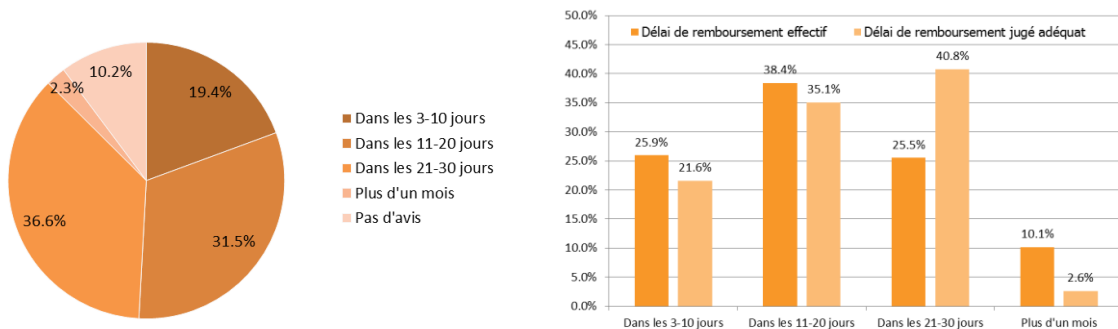
## Délai de remboursement

Le délai de remboursement figure parmi les critères permettant d'évaluer la gestion des sinistres. La Mobilière, smile.direct et Helvetia sont les assurances qui s'en sortent le mieux, à quasi égalité.



## Délai de remboursement jugé adéquat

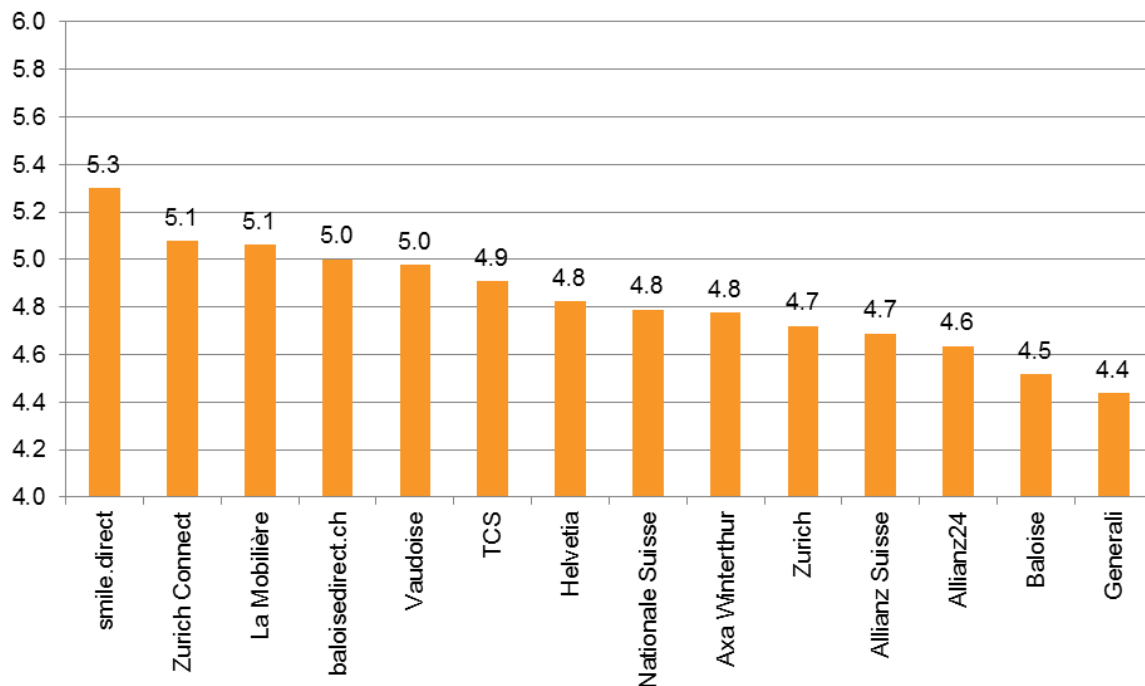
Les assurés ayant répondu au sondage ont également eu la possibilité d'indiquer quel délai leur paraissait adéquat pour le traitement des sinistres. Plus de la moitié juge un délai de 20 jours suffisant. À noter qu'une amélioration du délai de remboursement a été relevée cette année : 64.3% des assureurs remboursent les sinistres dans un délai de 20 jours, contre 62.3% l'an passé.



## Tout comme l'an dernier, smile.direct présente le meilleur rapport prix-prestations

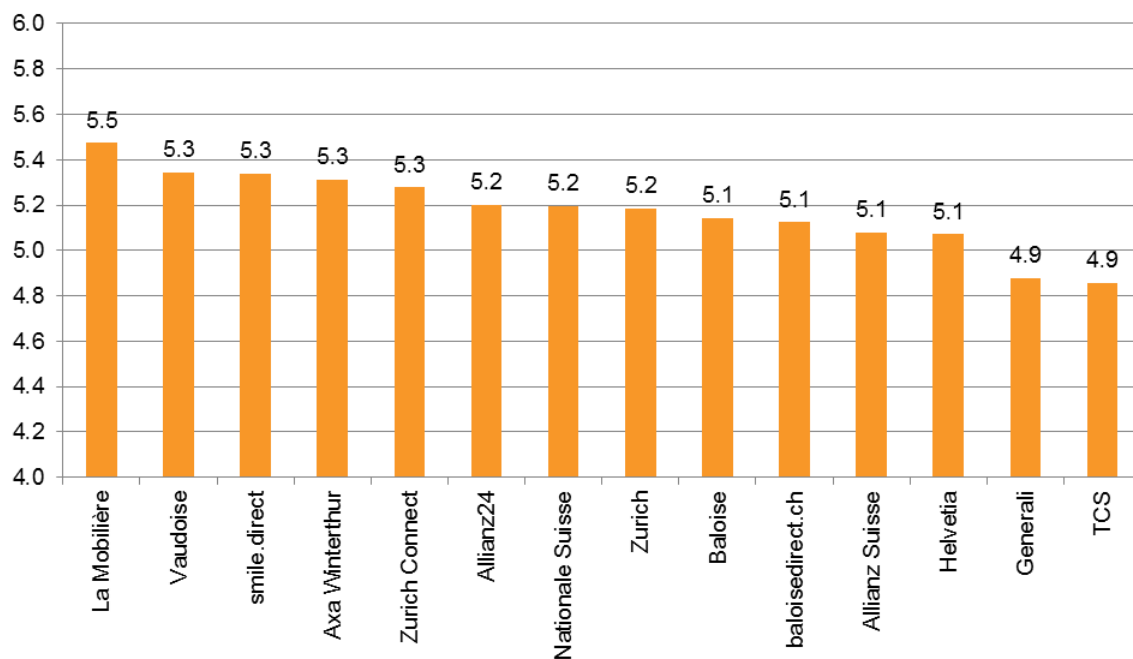
Les utilisateurs ayant participé au sondage ont également pu se prononcer sur leur perception du rapport prix-prestations (évaluation du niveau de la prime d'assurance par rapport à la qualité des services proposés). Nous pouvons constater très peu de variations en tête du classement : smile.direct a gagné 0.1 point depuis 2013 et se classe à nouveau 1<sup>er</sup> avec une note de 5.3 (« bien »), suivi de Zurich Connect et de la Mobilière qui ont obtenu 5.1. La note moyenne du groupe est, elle aussi, identique à 2013 avec 4.8 (« assez bien »).

## Rapport prix-prestations

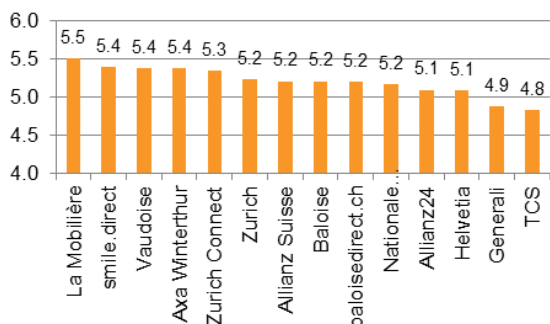


### Service client : la Mobilière décroche la première place

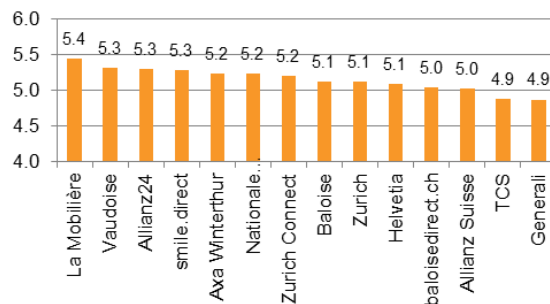
C'est à nouveau la Mobilière qui est évaluée première pour le service client avec une note de 5.5. Elle est suivie par Vaudoise, smile.direct, Axa Winterthur et Zurich Connect qui obtiennent tous un 5.3. Cela concerne également les questions plus détaillées ayant servi à l'établissement de cette note : la disponibilité et sympathie des collaborateurs ainsi que leur professionnalisme.



## Disponibilité et sympathie des collaborateurs

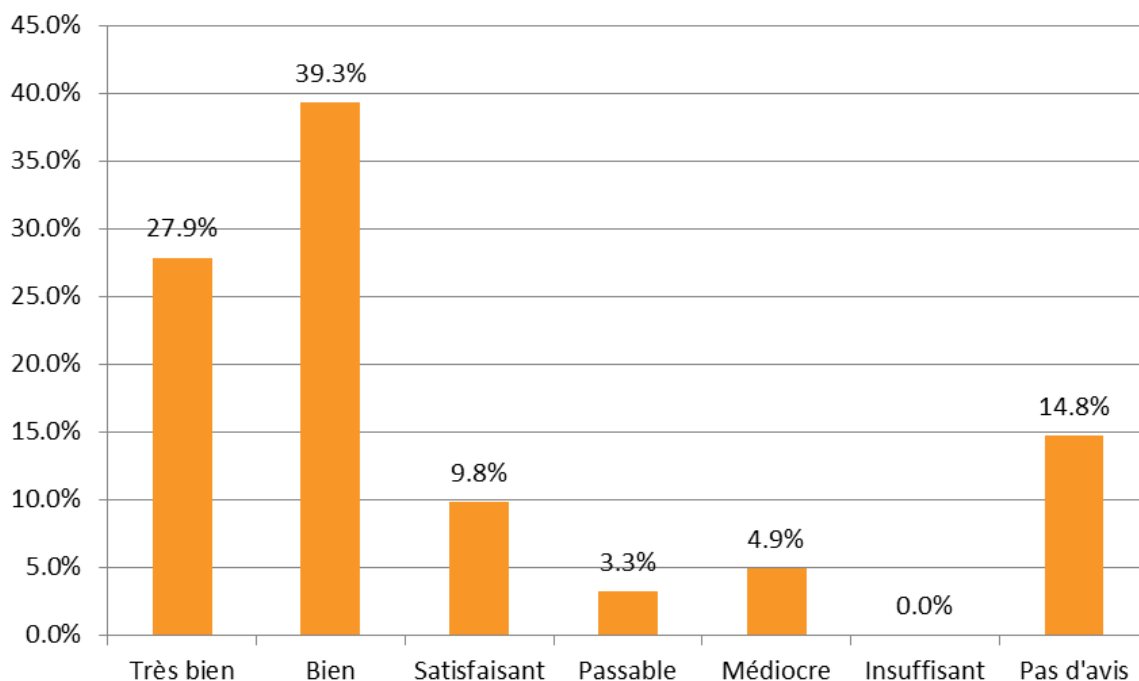


## Professionalisme des collaborateurs



## Service du contentieux

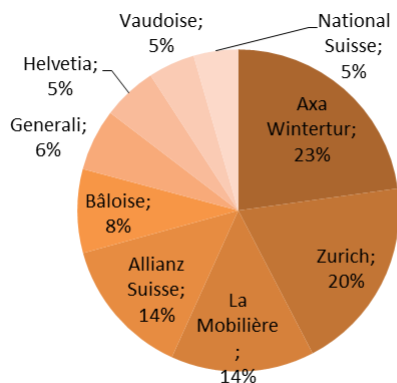
5% des participants ont indiqué avoir eu une fois un retard dans le paiement de leur prime. Parmi les assurés ayant été en relation avec le service du contentieux de leur assureur, presque de 70% jugent le traitement de leur dossier « bien » à « très bien ».



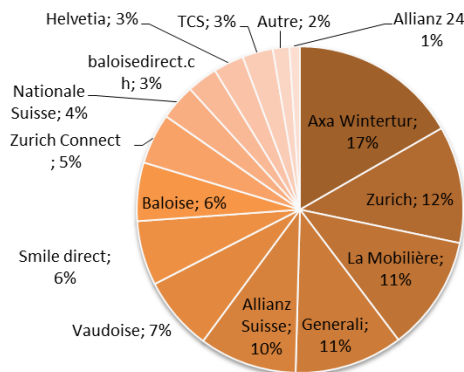
## L'enquête reflète bien la répartition du marché des assurances auto entre les assureurs

L'ASA (Association Suisse d'Assurances) et la FINMA publient des statistiques concernant les parts de marché des assureurs en Suisse, mais celles-ci sont disponibles avec plusieurs mois de retard dans le meilleur des cas. Les graphiques ci-dessous présentent respectivement les parts de marché des assurances véhicules à moteur (particuliers et entreprises) en 2012 selon l'ASA et les parts de marché observées en 2014 selon l'enquête de bonus.ch. Si l'on tient compte du décalage de presque deux ans entre les deux relevés, et du fait que l'enquête de bonus.ch concerne uniquement les assurances auto détenues par les personnes privées, on peut affirmer que l'échantillon concerné par l'enquête correspond bien à la répartition du marché suisse. Si les volumes d'affaires par groupe d'assurance sont rendus publics, aucun chiffre n'est publié concernant la part du marché commercialisée par Internet. Notre enquête permet de s'en faire une certaine idée.

**Parts de marché ass. auto 2012 (source : ASA)**



**Parts de marché - enquête bonus.ch 2014**

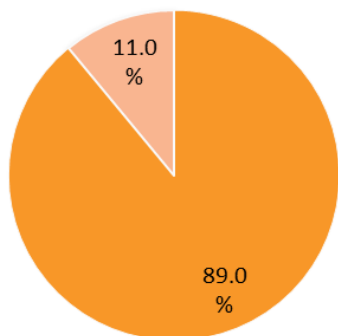


### Assurance auto : les assurances online se font progressivement une place sur le marché

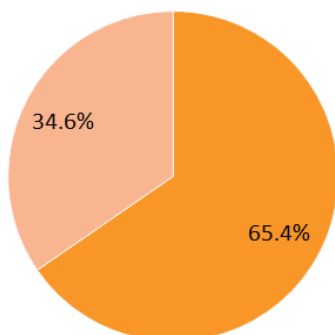
Notre sondage indique que la part de marché détenue par les cinq marques d'assurance Internet (Allianz24.ch, baloisedirect.ch, Click2Drive.ch by Vaudoise, smile.direct et Zurich Connect) est de 15% au total. Il faudrait ajouter à ce chiffre les contrats d'assurance auto commercialisés sur Internet par AXA Winterthur, Generali, Helvetia, la Mobilière et le TCS en parallèle avec la distribution par les autres canaux. À relever tout de même que le sondage a été réalisé sur Internet, auprès d'un public déjà familiarisé avec ce canal de vente. On peut donc affirmer qu'Internet est encore minoritaire dans la commercialisation des assurances auto et qu'il est fort probable que seuls 15% des suisses ont conclu leur assurance auto à travers celui-ci. La progression est lente mais tout de même notable: le pourcentage est passé 12.1% en 2012 à 13.5% en 2013 et a atteint 15% cette année.

### Autres données relatives à l'échantillon

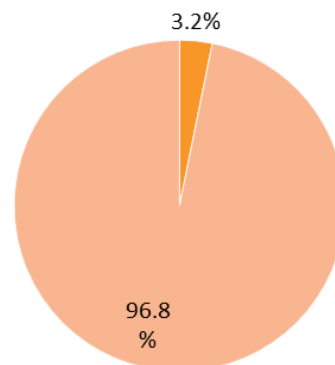
- Affilié depuis plus d'une année
- Affilié depuis le début de l'année



- Homme
- Femme



- Moins de 25 ans
- Plus de 25 ans



## Récapitulatif des notes – comparaison 2013 / 2014

### Note globale

Assureur	Note 2014	Note 2013
La Mobilière	5.4	5.5
smile.direct	5.3	5.3
Vaudoise	5.3	5.3
Zurich Connect	5.2	5.2
Axa Winterthur	5.1	5.0
baloisedirect.ch	5.1	4.8
Nationale Suisse	5.1	4.9
Zurich	5.0	5.0
Baloise	5.0	5.1
Allianz Suisse	4.9	5.1
Helvetia	4.9	5.2
TCS	4.9	5.0
Allianz24	4.8	4.7
Generali	4.8	4.8
Note moyenne	5.1	5.1

### Clarté des informations transmises

Assureur	Note 2014	Note 2013
Vaudoise	5.4	5.2
smile.direct	5.3	5.3
La Mobilière	5.3	5.5
baloisedirect.ch	5.2	4.9
Zurich Connect	5.2	5.2
Axa Winterthur	5.1	5.0
Nationale Suisse	5.1	4.9
Zurich	5.0	5.0
TCS	5.0	5.2
Baloise	4.9	5.2
Allianz Suisse	4.9	5.1
Helvetia	4.8	5.1
Generali	4.8	4.8
Allianz24	4.8	4.6
Note moyenne	5.1	5.1

### Gestion des sinistres

Assureur	Note 2014	Note 2013
La Mobilière	5.6	5.6
Helvetia	5.5	5.5
smile.direct	5.5	5.5
Vaudoise	5.5	5.4
Zurich	5.5	5.3
Nationale Suisse	5.4	5.1
Zurich Connect	5.3	5.4
Generali	5.3	5.0
TCS	5.3	5.4
Allianz Suisse	5.3	5.4
Baloise	5.2	5.3
Axa Winterthur	5.1	5.2
baloisedirect.ch	4.9	4.8
Allianz24	4.8	4.9
Note moyenne	5.3	5.3

### Délai de remboursement

Assureur	Note 2014	Note 2013
La Mobilière	5.2	5.0
smile.direct	5.1	5.1
Helvetia	5.0	5.1
Axa Winterthur	4.8	4.8
Vaudoise	4.8	4.7
Nationale Suisse	4.7	4.6
Allianz Suisse	4.7	4.8
Baloise	4.7	4.7
Zurich Connect	4.6	4.7
Generali	4.6	4.6
baloisedirect.ch	4.5	4.4
Zurich	4.5	4.7
Allianz24	4.5	4.4
TCS	4.4	4.6
Note moyenne	4.7	4.7



## Rapport prix-prestations

Assureur	Note 2014	Note 2013
smile.direct	5.3	5.2
Zurich Connect	5.1	5.0
La Mobilière	5.1	5.1
baloisedirect.ch	5.0	4.4
Vaudoise	5.0	5.0
TCS	4.9	4.8
Helvetia	4.8	5.0
Nationale Suisse	4.8	4.7
Axa Winterthur	4.8	4.7
Zurich	4.7	4.7
Allianz Suisse	4.7	4.8
Allianz24	4.6	4.7
Baloise	4.5	4.8
Generali	4.4	4.5
Note moyenne	4.8	4.8

## Service client

Assureur	Note 2014	Note 2013
La Mobilière	5.5	5.6
Vaudoise	5.3	5.4
smile.direct	5.3	5.2
Axa Winterthur	5.3	5.2
Zurich Connect	5.3	5.2
Allianz24	5.2	4.9
Nationale Suisse	5.2	5.1
Zurich	5.2	5.1
Baloise	5.1	5.2
baloisedirect.ch	5.1	4.8
Allianz Suisse	5.1	5.2
Helvetia	5.1	5.5
Generali	4.9	4.9
TCS	4.9	5.0
Note moyenne	5.2	5.2

## Comparatif d'assurance auto sur bonus.ch

bonus.ch propose un comparatif des primes des différents assureurs auto comprenant également les compagnies offrant des polices en ligne. 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 2014 sont également disponibles sur notre portail.

Accès direct aux notes de satisfaction des assureurs auto :

<http://www.bonus.ch/Assurance-auto/Assureurs-automobile-enquete-note-satisfaction.aspx>

Accès direct au comparatif des primes d'assurance auto :

<http://www.bonus.ch/Assurance-auto/Primes-assurance-auto-comparaison.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 8 mai 2014