

## bonus.ch : les Suisses sont de plus en plus fidèles à leur assureur auto, au détriment de leur porte-monnaie

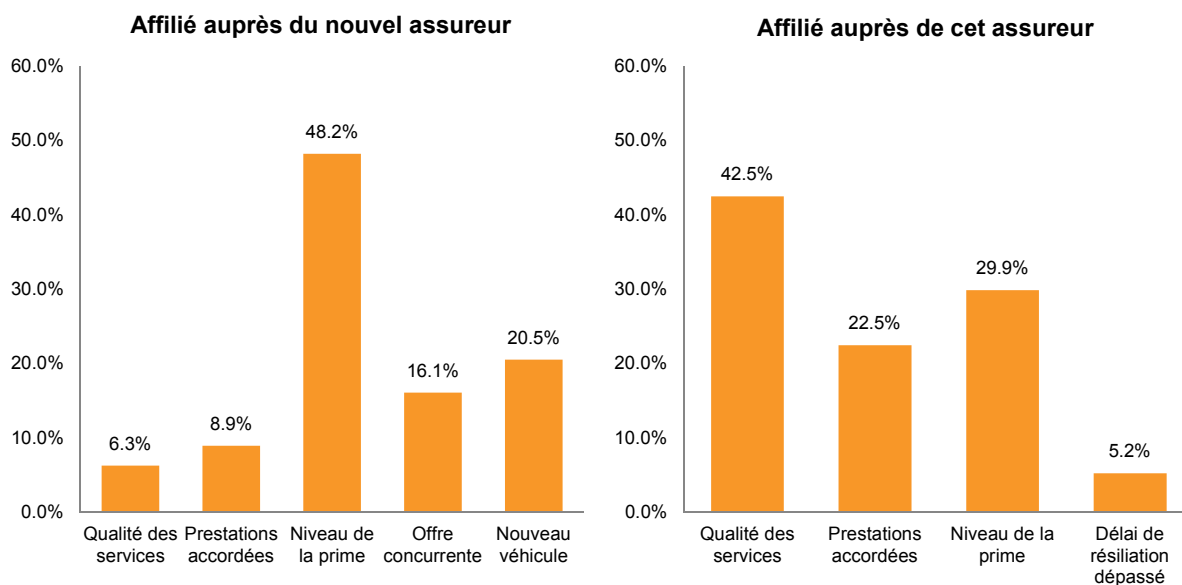
Les Suisses sont satisfaits de leur assureur auto : à l'issue de l'enquête du site comparateur bonus.ch, la note moyenne tout assureur confondu est de 5.2 ("bien") pour 2015, une satisfaction en hausse depuis l'année passée (5.1).

Les assurances online se retrouvent parmi les préférées des Suisses et gagnent en stabilité avec 13% des sondés qui y ont eu recours. balosidirect.ch est l'assureur online le mieux noté cette année. 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. Les offres en ligne permettent également de simplifier le processus de changement d'assureur. En quelques clics, l'internaute compare les primes et prestations des assurances et peut recevoir dans les minutes qui suivent des offres personnalisées.

Plus de 1'400 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 :

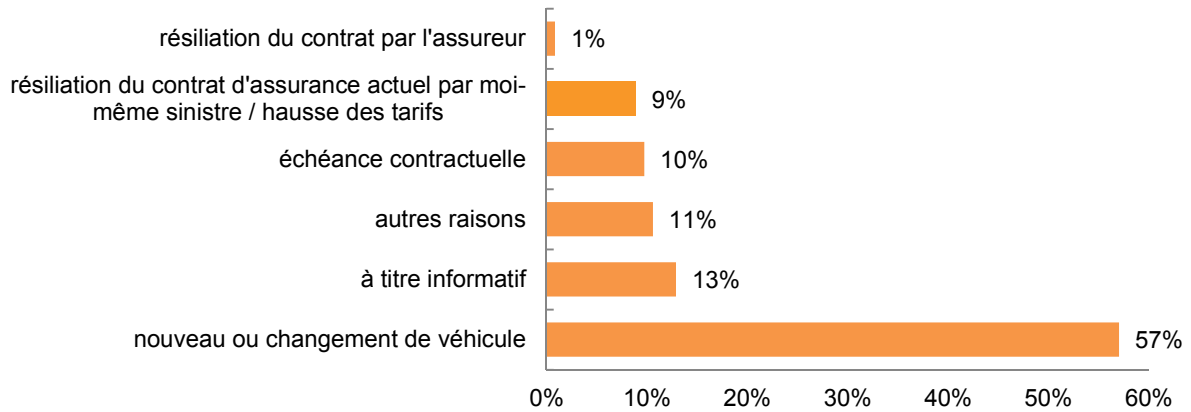
### La qualité des services incite les clients à rester fidèles à leur assurance, tandis que les primes réduites les motivent à changer

De manière générale, les assurés suisses sont fidèles à leur prestataire : 7.5% seulement des assurés ont indiqué avoir changé d'assurance en début d'année. Les assurés ne profitent pas assez des échéances contractuelles pour revoir leur situation et l'adapter. Par exemple, il est indiqué 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 permettre de réaliser des économies de plus de 400 CHF par an.



Source : sondage de satisfaction 2015 sur les assurances-auto

Il a été observé que 57% des personnes qui ont demandé une offre sur bonus.ch ont été motivées par l'acquisition d'un véhicule. Seuls 10% des personnes ont tenu compte de la date d'échéance pour reconsidérer leur contrat d'assurance.

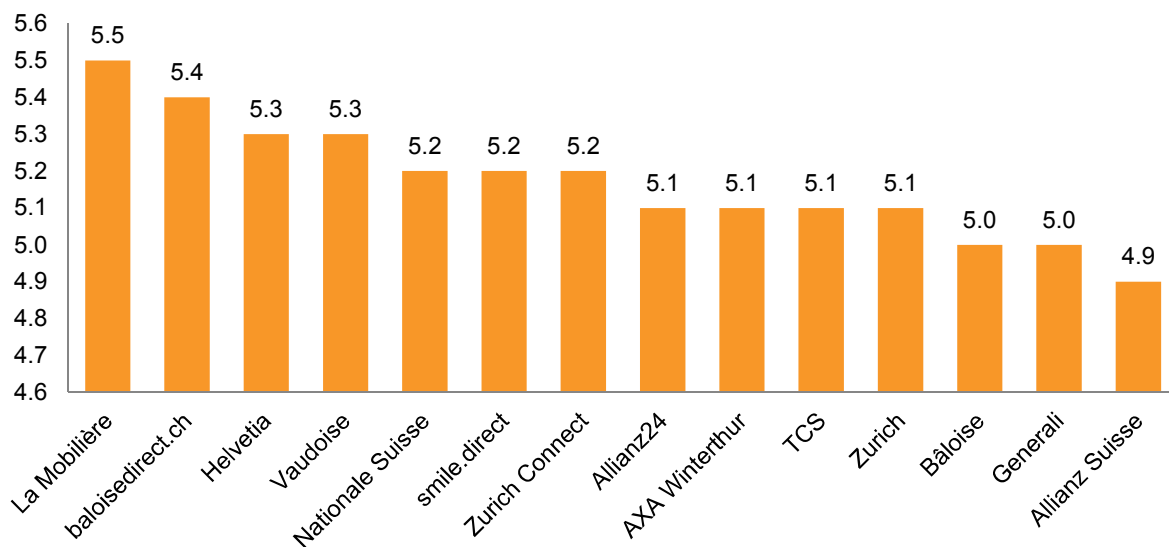


Source : suivi de demandes d'offres effectué via le comparateur de bonus.ch

## Satisfaction globale - moyenne suisse

Avec une note de 5.5 ("Très bien") La Mobilière est, cette année encore, l'assurance préférée des Suisses. Sur la deuxième marche du podium, on trouve baloisedirect.ch, et en troisième position, avec la note de 5.3, Helvetia et Vaudoise qui sont à égalité.

Parmi les 14 assureurs évalués, trois assureurs Internet se placent dans la première moitié du classement. Depuis quelques années, leur part de marché augmente progressivement et atteint 13% cette année. Il est également intéressant de noter que toutes les compagnies ont obtenu des notes se situant entre 4.9 et 5.5 ("Assez bien" à "Très bien") démontrant la satisfaction générale des assurés en ce qui concerne l'assurance-auto, avec des notes se rapprochant fortement de celles attribuées en 2014.



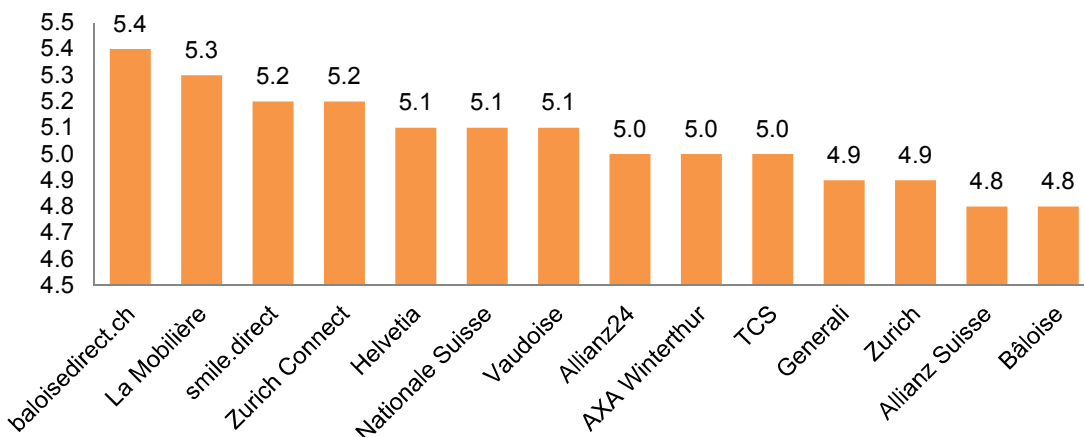
## La catégorie clarté des informations détient un degré de satisfaction variable selon les assureurs

En ce qui concerne la clarté des informations transmises (offre, police, CGA, courriers...), La Mobilière atteint cette année la première place, avec une note de 5.5 ("Très bien"), devant Vaudoise, Allianz24 et smile.direct.



## La catégorie Prestations (Traitement des sinistres, délai de remboursement rapport prix-prestations) obtient la moins bonne moyenne !

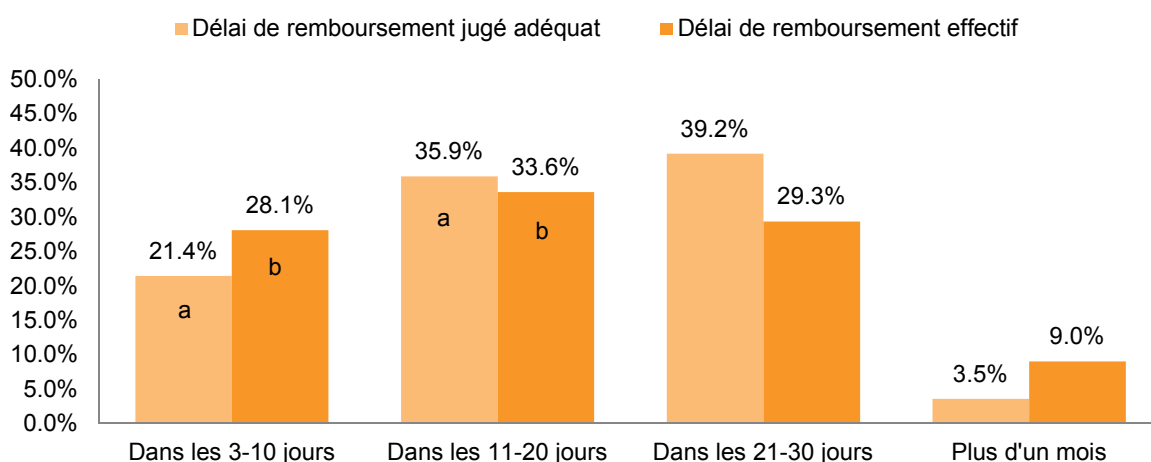
C'est le paramètre concernant la catégorie "Prestations" qui obtient la moins bonne note moyenne avec 5.1 ("Bien"). Viennent ensuite, dans l'ordre croissant, la clarté des informations avec 5.2 et le service-client avec une note moyenne de 5.3 ("Bien"). Concernant les notes de la catégorie "Prestations", la première marche du podium revient à baloisedirect.ch avec la note de 5.4. Elle est ensuite suivie de La Mobilière qui obtient 5.3 et de smile.direct et Zurich Connect qui sont tous les deux à égalités en remportant la troisième place du classement.



Partie charnière de la note catégorie "Prestations", 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. Dans le top 3, on retrouve baloisedirect.ch, La Mobilière et Helvetia.

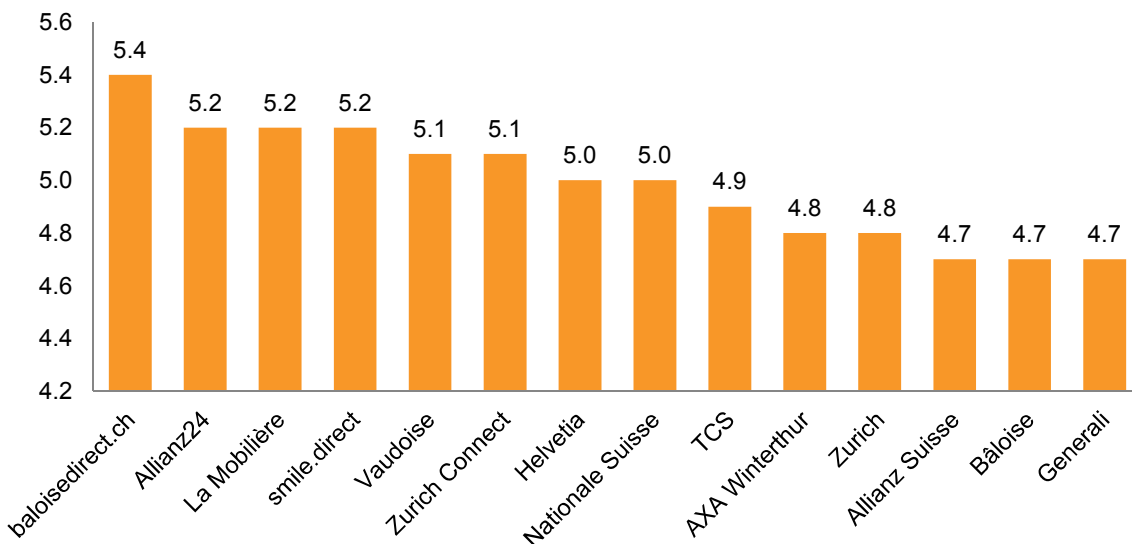
## Délai de remboursement

Le délai de remboursement figure parmi les critères permettant d'évaluer les prestations fournies. Les assurés ayant répondu au sondage ont eu la possibilité d'indiquer le délai qui leur paraissait le plus adéquat pour le traitement des sinistres. Plus de la moitié juge un délai de 20 jours suffisant (57.3%) (a). Etant donné que 61.7 % (b) des sondés affirment être remboursés dans les 20 jours, on peut considérer que les assurés sont satisfaits des délais de remboursement.



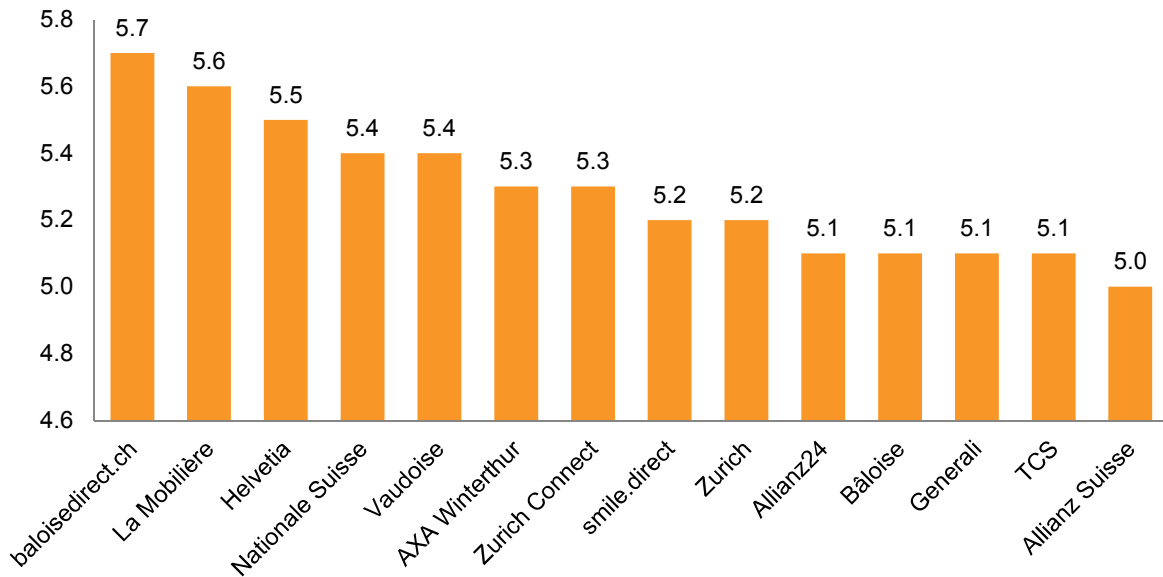
## baloisedirect.ch obtient la meilleure note pour la question rapport prix-prestations

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). Cette année, c'est baloisedirect.ch, l'assureur online qui passe de la troisième à la première place en obtenant la note de 5.4 ("Bien"). Viennent ensuite à égalité Allianz24, La Mobilière et smile.direct avec la note de 5.2 et enfin Vaudoise et Zurich Connect avec la note de 5.1.



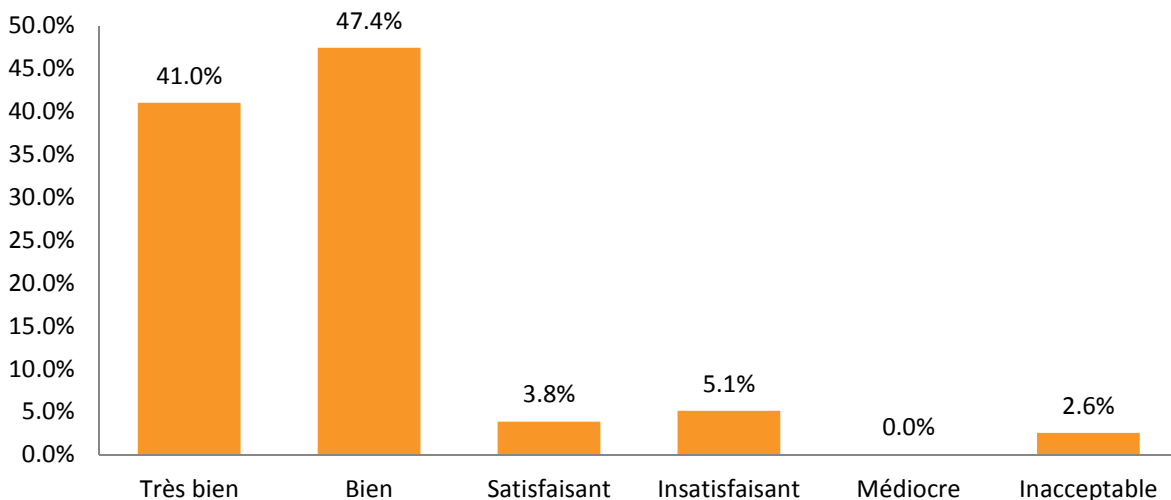
## La catégorie Service client : baloisedirect.ch décroche la première place

C'est baloisedirect.ch qui obtient la très bonne note de 5.7 et qui se classe première du classement en augmentant sa note de 0.6 point. Elle est suivie par La Mobilière et Helvetia qui ont, elles aussi, les très bonnes notes de 5.6 et 5.5 ("Très bien"). Cette classification se retrouve également dans la disponibilité et le professionnalisme dont ont fait preuve les diverses assurances, deux des questions ayant servi à l'établissement de la note du service client.



## Service du contentieux

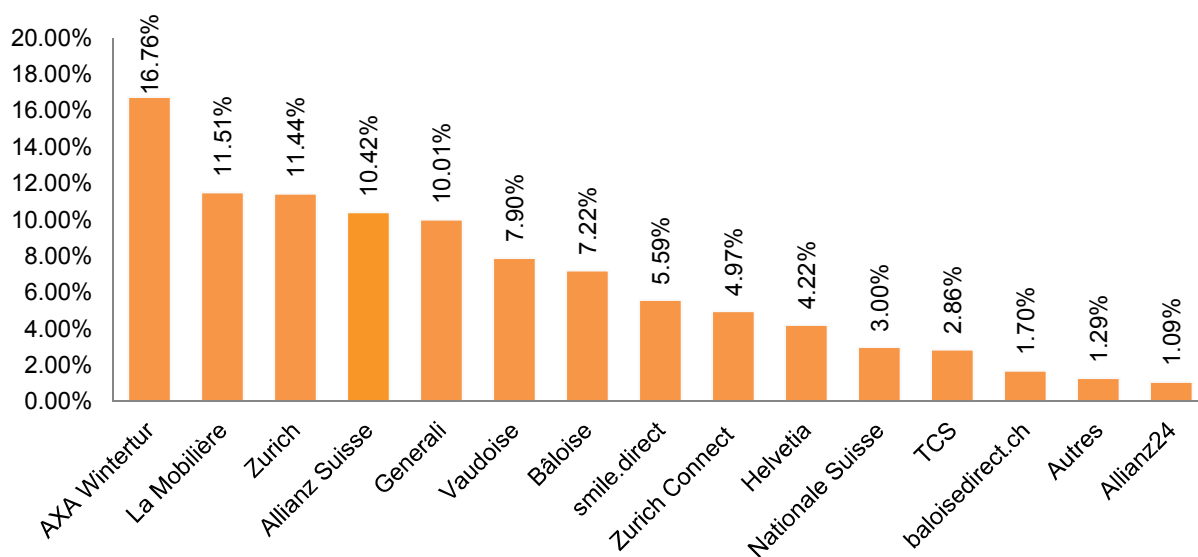
5.4% des participants ont indiqué avoir eu une fois un retard dans le paiement de leur prime. Parmi les assurés ayant été en relation avec le service du contentieux de leur assureur, plus de 85% jugent le traitement de leur dossier "Bien" à "Très bien".



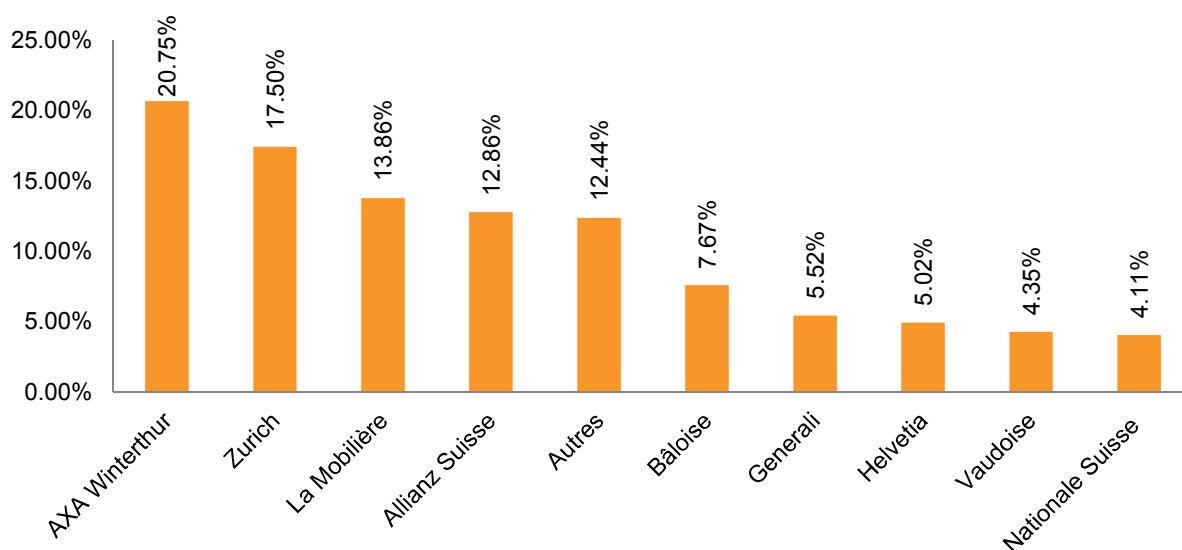
## L'enquête reflète bien la répartition du marché des assurances auto entre les assureurs

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 2013 selon l'ASA et les parts de marché observées en 2015 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 - enquête bonus.ch 2015



### Parts de marché assurance-auto 2013 (source : ASA)

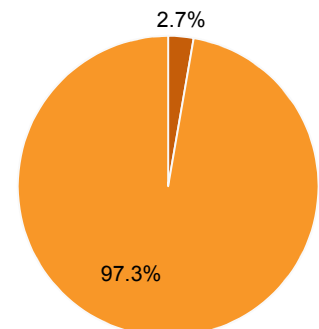
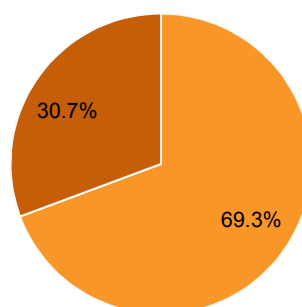
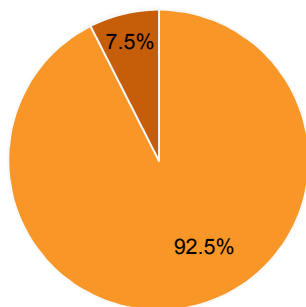


## Assurance auto : les assurances online se font progressivement une place sur le marché

Notre sondage indique que la part de marché détenue par les cinq marques d'assurance Internet (Allianz24, baloisedirect.ch, Click2Drive.ch by Vaudoise, smile.direct et Zurich Connect) est de 13% 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 13% des Suisses aient conclu leur assurance-auto à travers celui-ci.

## Autres données relatives à l'échantillon

- Affilié depuis plus d'un an
- Homme
- Femme
- Moins de 25 ans
- Plus de 25 ans
- Affilié depuis le début de l'année



## Récapitulatif des notes

### Note globale - comparaison 2014/2015

Assureur	Note 2015	Note 2014
La Mobilière	5.5	5.4
baloisedirect.ch	5.4	5.1
Helvetia	5.3	4.9
Vaudoise	5.3	5.3
Nationale Suisse	5.2	5.1
smile.direct	5.2	5.3
Zurich Connect	5.2	5.2
Allianz24	5.1	4.8
AXA Winterthur	5.1	5.1
TCS	5.1	4.9
Zurich	5.1	5.0
Bâloise	5.0	5.0
Generali	5.0	4.8
Allianz Suisse	4.9	4.9
<b>Note moyenne</b>	<b>5.2</b>	<b>5.1</b>

### Clarté des informations transmises

Assureur	Note 2015
La Mobilière	5.5
Vaudoise	5.4
Allianz24	5.3
smile.direct	5.3
Helvetia	5.2
TCS	5.2
Zurich Connect	5.2
AXA Winterthur	5.1
baloisedirect.ch	5.1
Nationale Suisse	5.1
Zurich	5.1
Allianz Suisse	5.0
Bâloise	5.0
Generali	5.0
<b>Note moyenne</b>	<b>5.2</b>

### Prestations

Assureur	Note 2015
baloisedirect.ch	5.4
La Mobilière	5.3
smile.direct	5.2
Zurich Connect	5.2
Helvetia	5.1
Nationale Suisse	5.1
Vaudoise	5.1
Allianz24	5.0
AXA Winterthur	5.0
TCS	5.0
Generali	4.9
Zurich	4.9
Allianz Suisse	4.8
Bâloise	4.8
<b>Note moyenne</b>	<b>5.1</b>

### Service client

Assureur	Note 2015
baloisedirect.ch	5.7
La Mobilière	5.6
Helvetia	5.5
Vaudoise	5.4
Nationale Suisse	5.4
AXA Winterthur	5.3
Zurich Connect	5.3
smile.direct	5.2
Zurich	5.2
Allianz24	5.1
Bâloise	5.1
Generali	5.1
TCS	5.1
Allianz Suisse	5.0
<b>Note moyenne</b>	<b>5.3</b>



## **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 2015 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 17 juin 2015