

bonus.ch sur l'assurance-auto : pour les Suisses, la qualité des services l'emporte sur le niveau de la prime

Les Suisses sont des clients fidèles mais exigeants ! C'est ce que révèle une récente étude menée par bonus.ch auprès de ses utilisateurs. Seuls 8.1 % des participants ont changé d'assurance auto au début de cette année. Quelles sont les raisons qui poussent les assurés à rester fidèles à leur prestataire ou, au contraire, à en choisir un autre ? Une fois la décision prise, est-on satisfait de son choix ?

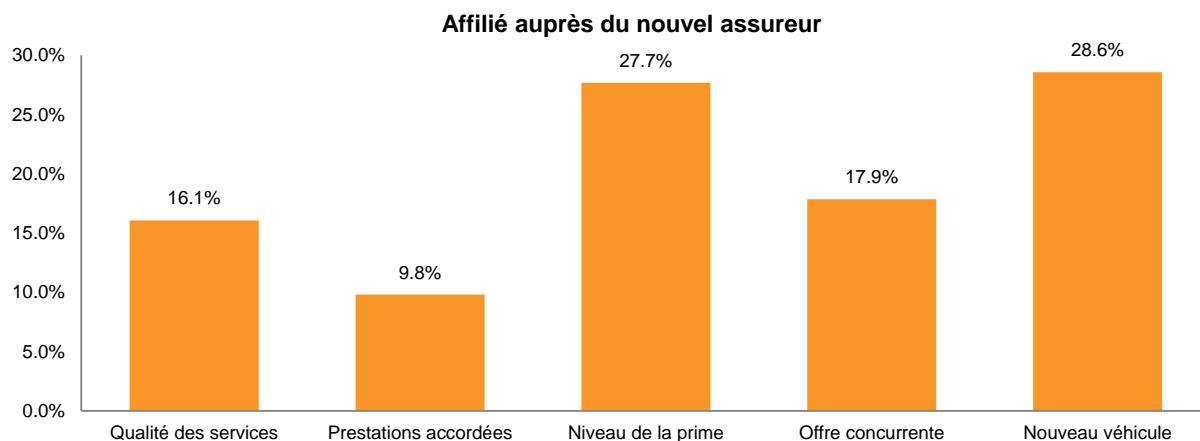
Les assurances online se retrouvent parmi les préférées des Suisses et restent stables avec 10% des sondés qui y sont affiliés. ELVIA (anciennement Allianz24.ch) est le produit online le mieux noté de cette année. Cette progression reflète bien la tendance des consommateurs qui prennent désormais l'initiative 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 gratuitement les primes et prestations des assurances et peut recevoir dans les minutes qui suivent des offres personnalisées.

Plus de 1'300 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 :

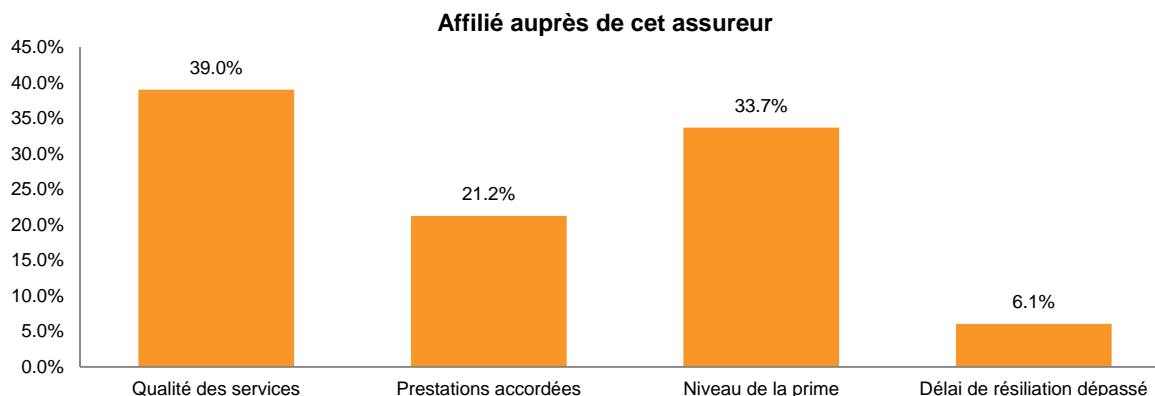
La qualité des services incite les assurés à changer d'assurance auto beaucoup plus nettement que l'année passée.

De manière générale, les assurés suisses sont fidèles à leur prestataire : 8.1% seulement des assurés ont indiqué avoir changé d'assurance en début d'année. Parmi ceux qui sont restés chez le même assureur que l'année passée, on remarque que c'est la qualité des services qui incite le plus à rester fidèle à son assureur. Et à l'inverse, si la qualité des services n'est pas satisfaisante, les assurés n'hésitent pas à changer de prestataire. On note même un changement d'attitude des assurés par rapport à l'année passée : 16.1% des assurés (contre 6.3% l'an passé) changent d'assureur pour des raisons de qualité et seulement 27.7% (contre 48.2% en 2015) à cause des primes. Ainsi, contrairement à ce que l'on pourrait penser des offres en ligne, dans le cadre d'un changement d'assurance, ce n'est pas le niveau de la prime qui l'emporte mais la qualité des services d'un assureur.

Quelle est la principale raison du choix de votre nouvel assureur ?



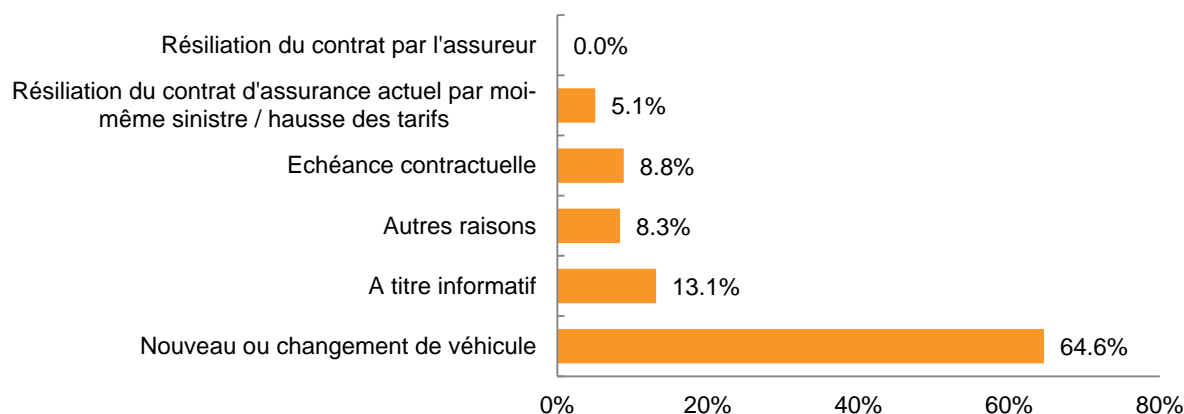
Quelle est la principale raison pour laquelle vous restez affilié auprès de cet assureur ?



Source : sondage de satisfaction 2016 sur les assurances-auto

Les assurés ne profitent pas assez des échéances contractuelles pour revoir leur situation et l'adapter. Par exemple, il est conseillé 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 également permettre de réaliser des économies de plus de CHF 400.- par an.

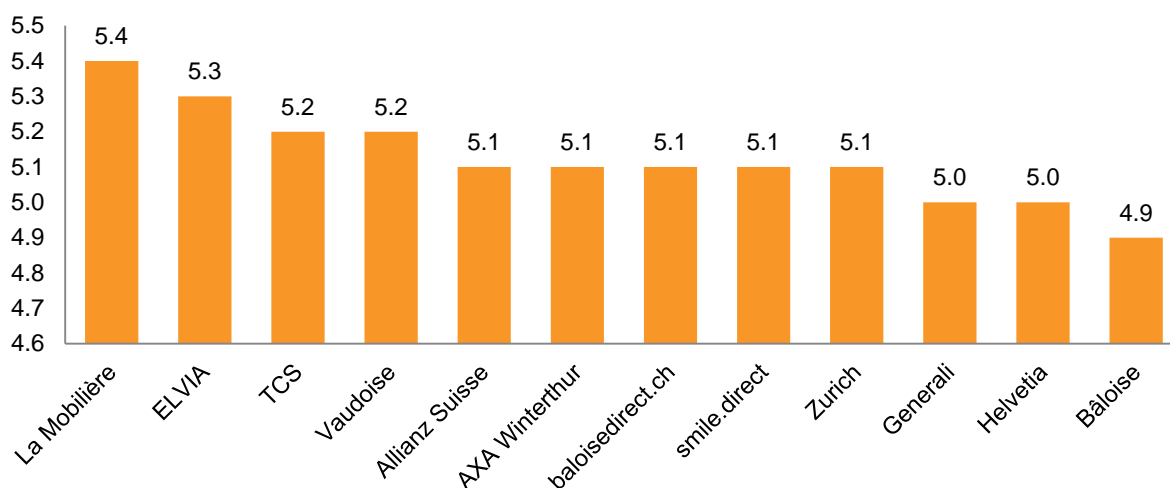
Il a été observé que 64.6% des personnes qui ont demandé une offre sur bonus.ch ont été motivées par l'acquisition d'un véhicule. Seuls 8.8% des personnes ont tenu compte de la date d'échéance pour reconsidérer leur contrat d'assurance.



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

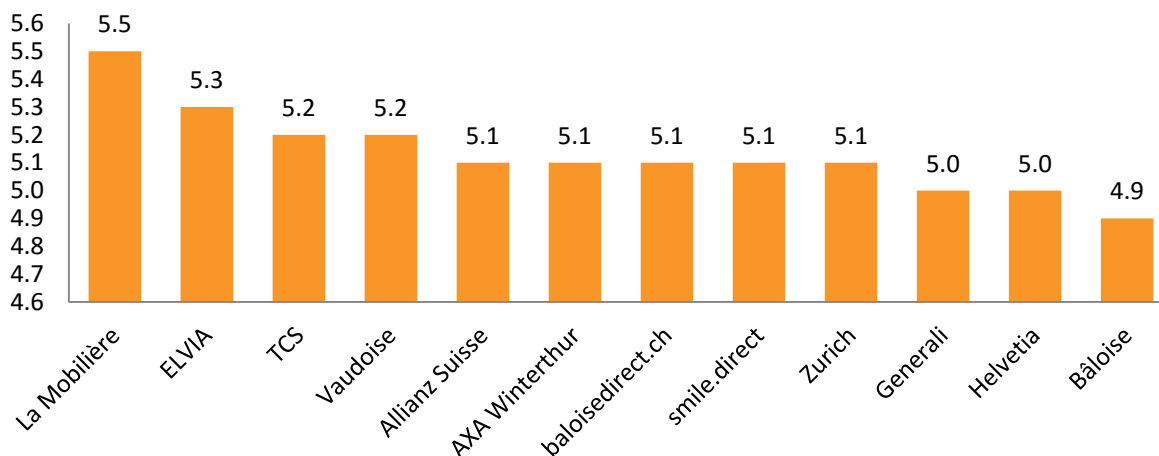
Satisfaction globale - moyenne suisse

Avec une note de 5.4 ("bien") La Mobilière reste, depuis 2012, l'assurance préférée des Suisses. Sur la deuxième marche du podium, on trouve ELVIA (anciennement Allianz24.ch), un assureur online dont la note passe de 5.1 à 5.3. En troisième position, avec la note de 5.2, TCS et Vaudoise.



La catégorie "Contrat" (infos transmises, offre, police, CGA, courriers,...) perd 0.1 point

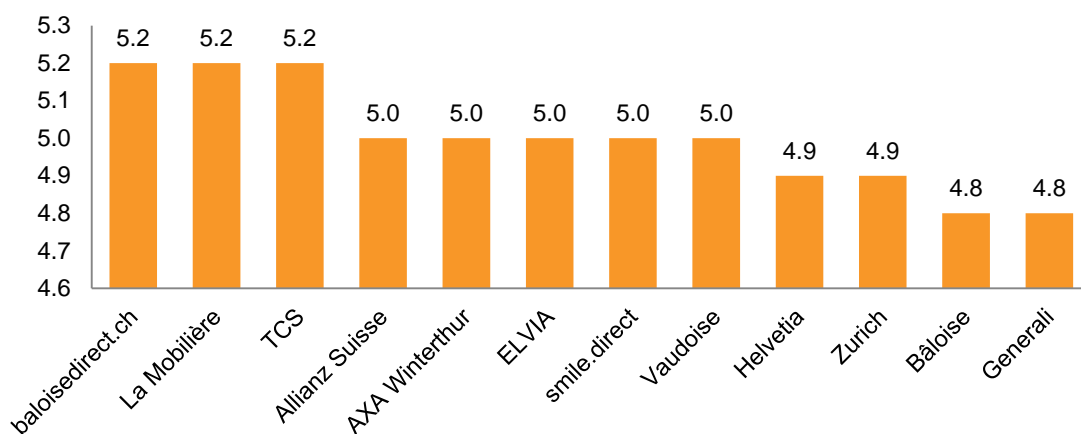
Avec une moyenne de 5.1, les assureurs notés sur la clarté des informations transmises, de l'offre, de la police, etc.) sont notés plus sévèrement que l'année passée (5.2 en 2015). Cette année, la Mobilière obtient à nouveau la première place avec la note de 5.5 ("très bien"), devant ELVIA (5.3), TCS et Vaudoise (5.2) qui ferment la marche du podium.



La catégorie "Prestations" (traitement des sinistres, délai de remboursement, rapport prix-prestations) obtient encore cette année la moins bonne moyenne

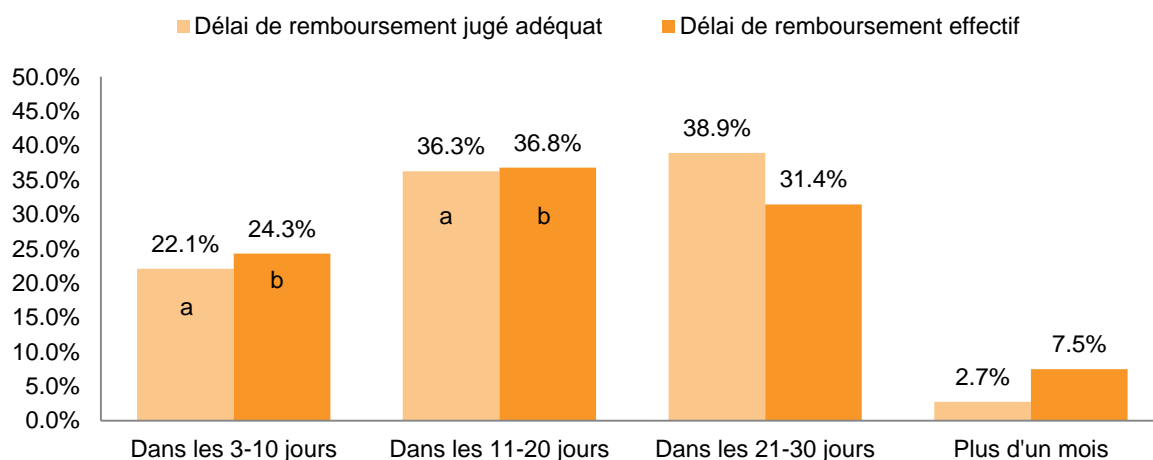
Partie charnière de la note catégorie "Prestations", le traitement des sinistres est une étape clé dans le rapport entre une assurance et un assuré. C'est à ce moment que l'assureur fait ses preuves auprès de son client qui pourra constater si son assurance lui garantit ou non un remboursement efficace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

Cette catégorie obtient encore la moins bonne note moyenne avec 5.0 ("bien") contre 5.1 l'an passé. Cette année, ce sont les trois assureurs baloisedirect.ch, La Mobilière et TCS qui se partagent la première marche du podium et qui obtiennent la note de 5.2.



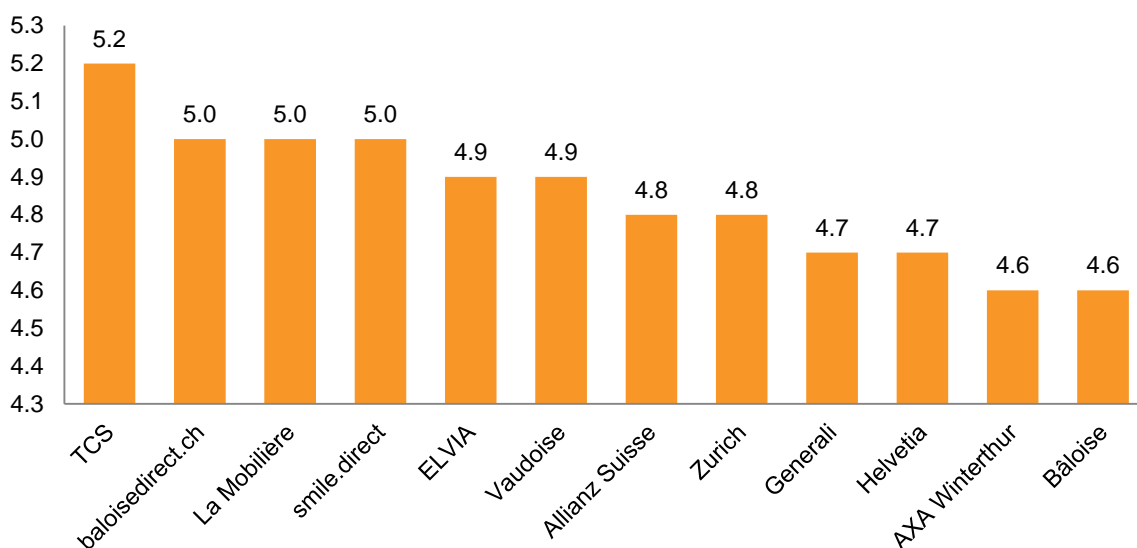
Délai de remboursement

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 (58.4%) (a). Etant donné que 61.1 % (b) des sondés affirment être remboursés dans les 20 jours, on peut considérer que les assurés sont satisfaits des délais de remboursement.



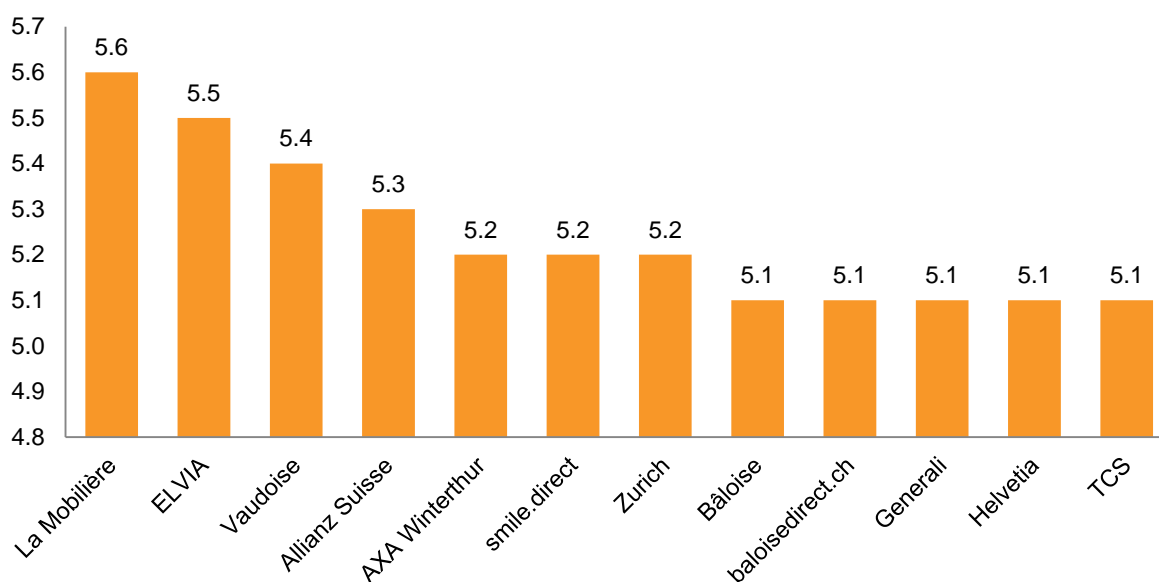
Rapport prix - prestations

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, on trouve deux assureurs online dans les deux meilleures notes du classement. En première place TCS avec la note de 5.2, puis, à égalité, baloisedirect.ch, La Mobilière et smile.direct (5.0). ELVIA et Vaudoise obtiennent la troisième place avec la note de 4.9.



La catégorie "Service client" : La Mobilière se classe première avec la note de 5.6

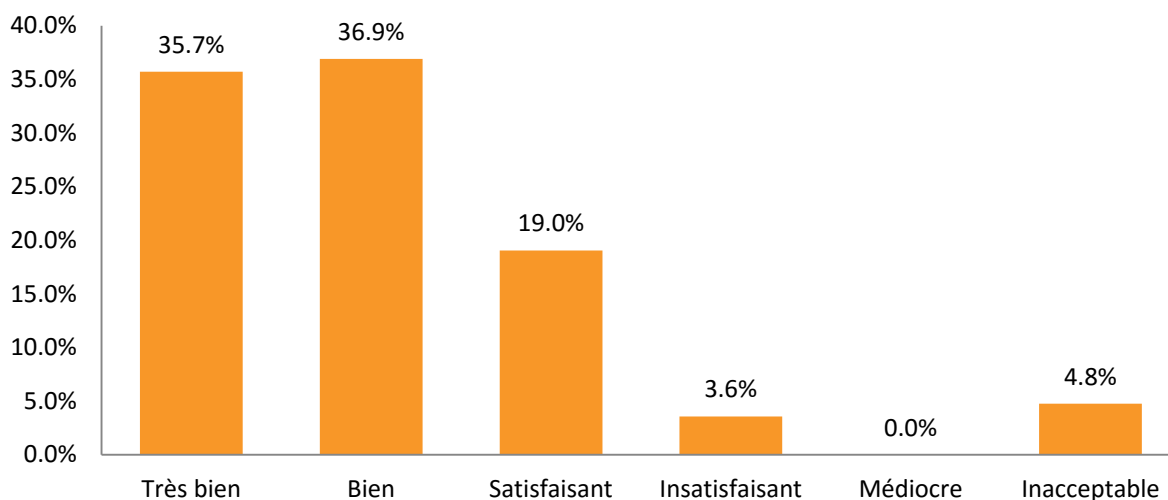
Cette année, c'est La Mobilière qui se classe première du classement avec la note de 5.6, "très bien". Elle est suivie par ELVIA et Vaudoise qui obtiennent respectivement les notes de 5.5 et de 5.4. On retrouve également La Mobilière à la première place pour les questions sur la sympathie et le professionnalisme des collaborateurs.



Service du contentieux

6.2% des participants ont indiqué avoir eu une fois un retard dans le paiement de leur prime. Cette année, les assurés jugent le service du contentieux plus sévèrement que l'année passée : parmi les assurés ayant été en relation avec le service du contentieux de leur assureur, 72.6% jugent le

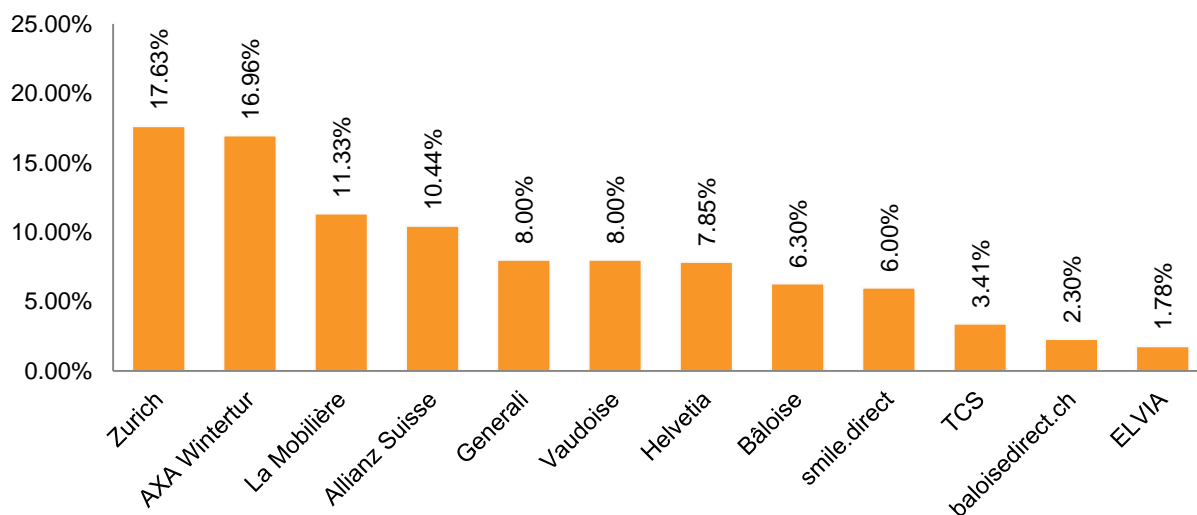
traitement de leur dossier "bien" à "très bien" (85% en 2015) alors que 19% (3.8% en 2015) le jugent "satisfaisant" et 4.8% "inacceptable" (2.6% en 2015).



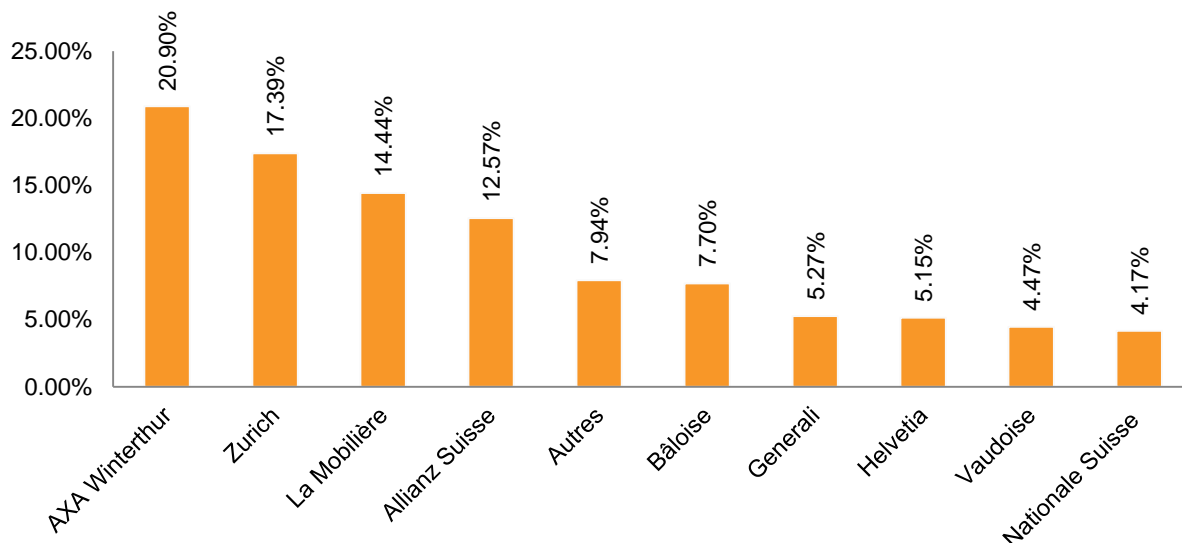
L'enquête reflète bien la répartition du marché des assurances auto entre les assureurs

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 2014 selon l'ASA et les parts de marché observées en 2016 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 2016



Parts de marché assurance - auto 2014 (source : ASA)

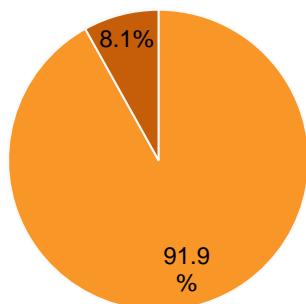


Assurance auto : les assurances online se font progressivement une place sur le marché

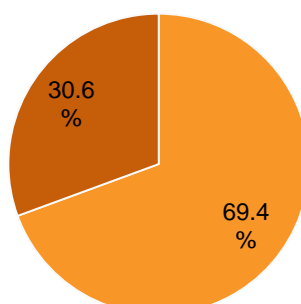
Notre sondage indique que la part de marché détenue par les trois marques d'assurance Internet (balosidirect.ch, ELVIA - anciennement Allianz24.ch - et smile.direct) est de 10% au total. Il faudrait ajouter à ce chiffre les contrats d'assurance auto commercialisés sur Internet par AXA Winterthur, Generali, 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 10% des Suisses aient conclu leur assurance-auto à travers celui-ci.

Autres données relatives à l'échantillon

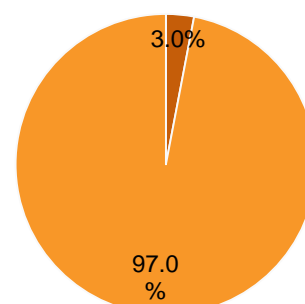
- Affilié depuis plus d'un an
- Affilié depuis le début de l'année



- Homme
- Femme



- Moins de 25 ans
- Plus de 25 ans



Récapitulatif des notes par catégorie

Clarté des informations

Assureur	2016
La Mobilière	5.5
ELVIA	5.3
TCS	5.2
Vaudoise	5.2
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.1
baloisedirect.ch	5.1
smile.direct	5.1
Zurich	5.1
Generali	5.0
Helvetia	5.0
Bâloise	4.9
Note moyenne	5.1

Prestations

Assureur	2016
baloisedirect.ch	5.2
La Mobilière	5.2
TCS	5.2
Allianz Suisse	5.0
AXA Winterthur	5.0
ELVIA	5.0
smile.direct	5.0
Vaudoise	5.0
Helvetia	4.9
Zurich	4.9
Bâloise	4.8
Generali	4.8
Note moyenne	5.0

Service client

Assureur	2016
La Mobilière	5.6
ELVIA	5.5
Vaudoise	5.4
Allianz Suisse	5.3
AXA Winterthur	5.2
smile.direct	5.2
Zurich	5.2
Bâloise	5.1
baloisedirect.ch	5.1
Generali	5.1
Helvetia	5.1
TCS	5.1
Note moyenne	5.2

Note globale

Note globale - comparaison 2016/2015

Assureur	2016	2015
La Mobilière	5.4	5.5
ELVIA	5.3	5.1
Vaudoise	5.2	5.3
TCS	5.2	5.1
Allianz Suisse	5.1	4.9
AXA Winterthur	5.1	5.1
baloisedirect.ch	5.1	5.4
smile.direct	5.1	5.2
Zurich	5.1	5.1
Generali	5.0	5.0
Helvetia	5.0	5.3
Bâloise	4.9	5.0
Note moyenne	5.1	5.2

Comparatif d'assurance auto sur bonus.ch

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

Lausanne, le 22 juin 2016