

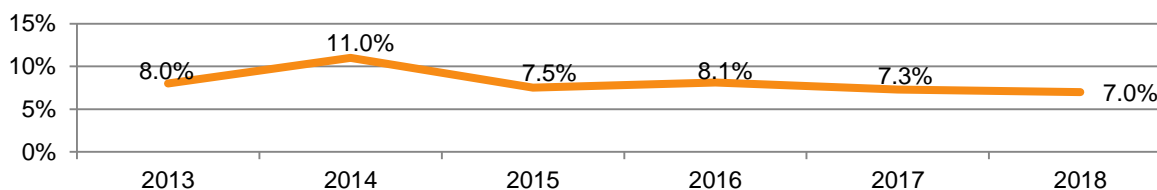
bonus.ch sur les assurances auto : pour les Suisses, le niveau de la prime est un facteur primordial dans le choix de leur assureur

La fidélité est une valeur sûre pour les Suisses, mais les assurés sont exigeants! Une récente étude menée par bonus.ch montre que seulement 7% des participants ont changé d'assurance auto en début d'année. Malgré un choix d'offres varié et des conditions de plus en plus favorables au changement, les Suisses sont toujours fidèles à leur assurance. Mais pour quelle raison le sont-ils autant ? Et, au contraire, pourquoi décident-ils finalement de changer de prestataire ?

Près de 1'000 utilisateurs de bonus.ch ont évalué leur assureur sur les points suivants : 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, 6 étant la meilleure note. Voici les principaux constats qui ressortent de l'enquête.

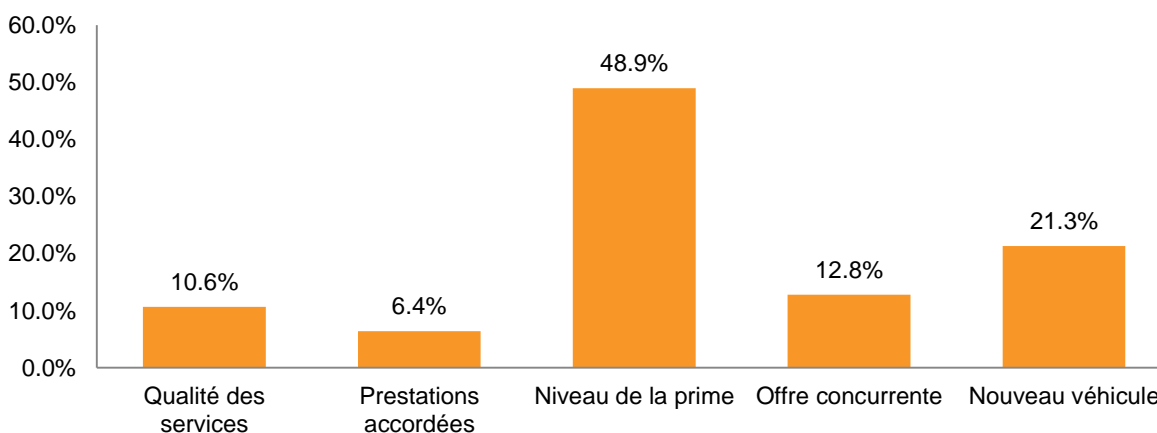
Lorsque la qualité des services n'est pas satisfaisante, le niveau des primes incite les assurés à changer d'assurance auto.

De manière générale, les assurés suisses sont fidèles à leur prestataire, une fidélité qui perdure depuis ces quatre dernières années. 7% des Suisses seulement ont décidé de changer d'assurance auto. Malgré un plus grand dynamisme, un ajustement des tarifs et produits et une concurrence de plus en plus élevée, les assurés ne ressentent pas la nécessité de revoir leur contrat et de changer d'assurance.

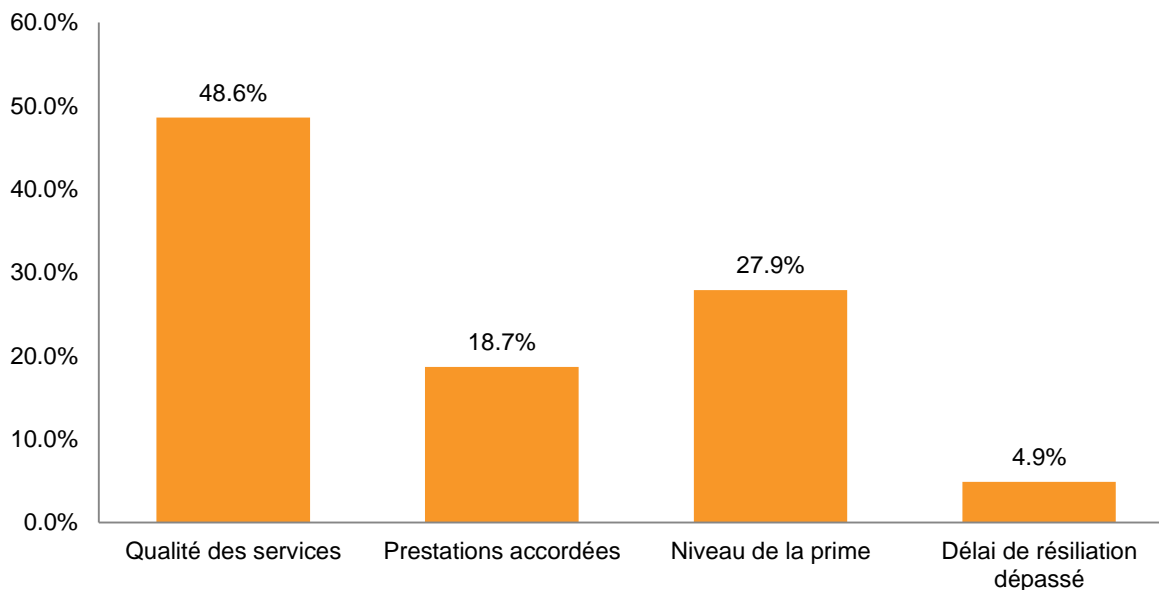


On remarque que c'est la qualité des services qui incite le plus à rester fidèle à son assureur. Dans le cas où les clients ne seraient pas satisfaits de leur assurance, c'est le niveau de la prime qui inciterait 48.9% des assurés suisses à résilier leur contrat pour un changement de prestataire; suivent l'achat d'un nouveau véhicule (21.3%) et une offre concurrentielle attractive (12.8%).

Principale raison du choix d'un nouvel assureur



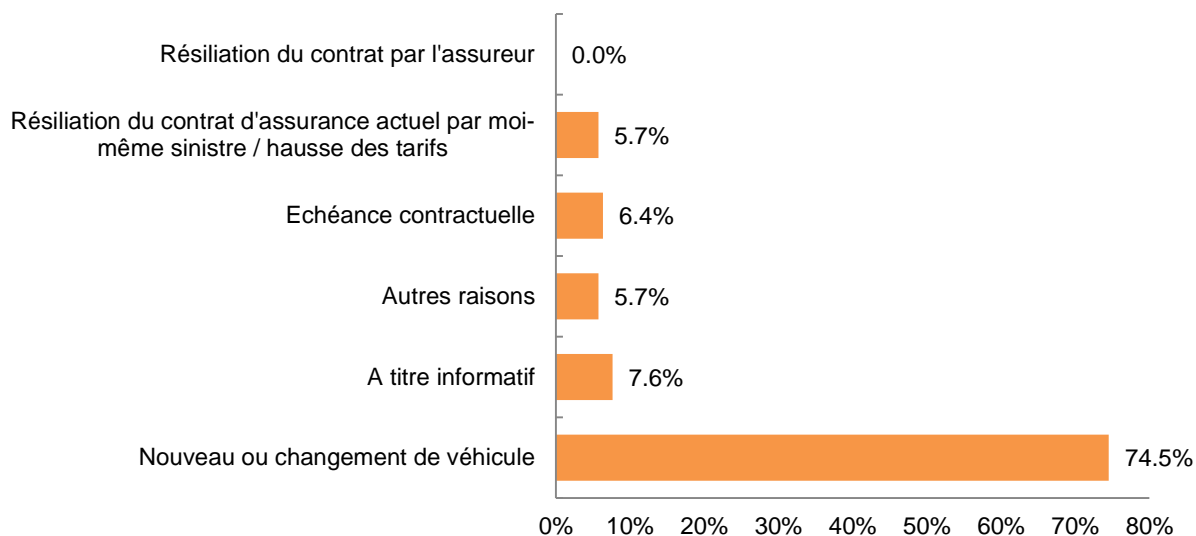
Principale raison pour laquelle l'assuré reste affilié auprès de son assureur



Source : sondage de satisfaction 2018 sur les assurances-auto

Le nombre de visites sur le portail de l'assurance auto de bonus.ch et le nombre de calculs des primes en constante augmentation montrent l'intérêt grandissant des assurés pour le rapport qualité-prix. Les assurés doivent profiter des échéances contractuelles pour revoir leur situation et l'adapter. Il est conseillé, par exemple, de revoir l'utilité d'une casco complète sur un véhicule de plus de sept ans. En mettant régulièrement à jour son contrat selon ses besoins, il est possible de réaliser des économies non négligeables.

On constate que 74.5% des personnes qui ont demandé une offre sur bonus.ch ont été motivées par l'acquisition d'un véhicule. Seulement 6.4% des demandeurs d'offre ont tenu compte de la date d'échéance pour reconsidérer leur contrat d'assurance.

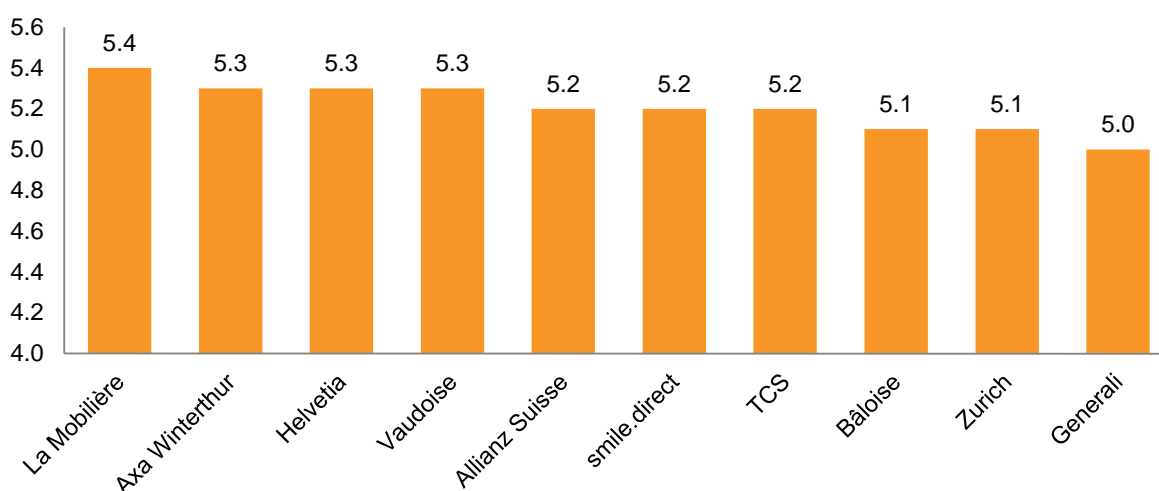


Source : suivi des demandes d'offres effectuées via le comparateur de bonus.ch

Satisfaction globale - moyenne suisse

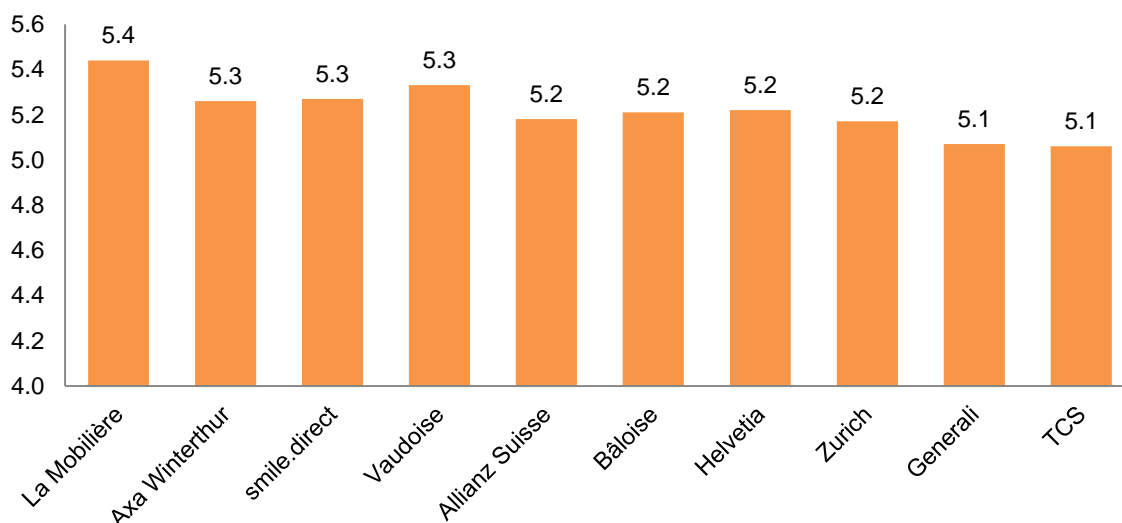
Comme l'année passée, l'écart entre les notes des prestataires est serré. Les notes varient de 4.9 à 5.4. Ces résultats font ressortir la bonne perception de la qualité des prestations en Suisse mais révèlent également que la concurrence est rude et qu'il faut se démarquer autrement que par le prix.

Avec une note de 5.4 "bien", La Mobilière est à la première place du podium. Elle reste donc, depuis six ans, l'assurance préférée des Suisses. Cette année, trois assurances, Axa Winterthur, Helvetia et Vaudoise, se partagent la deuxième place avec une note de 5.3. En troisième position, avec la note de 5.2, Allianz Suisse, smile.direct et TCS sont à égalité.



La catégorie "Contrat" (infos transmises, offre, police, CGA, courriers,...) obtient la même note que l'an passé

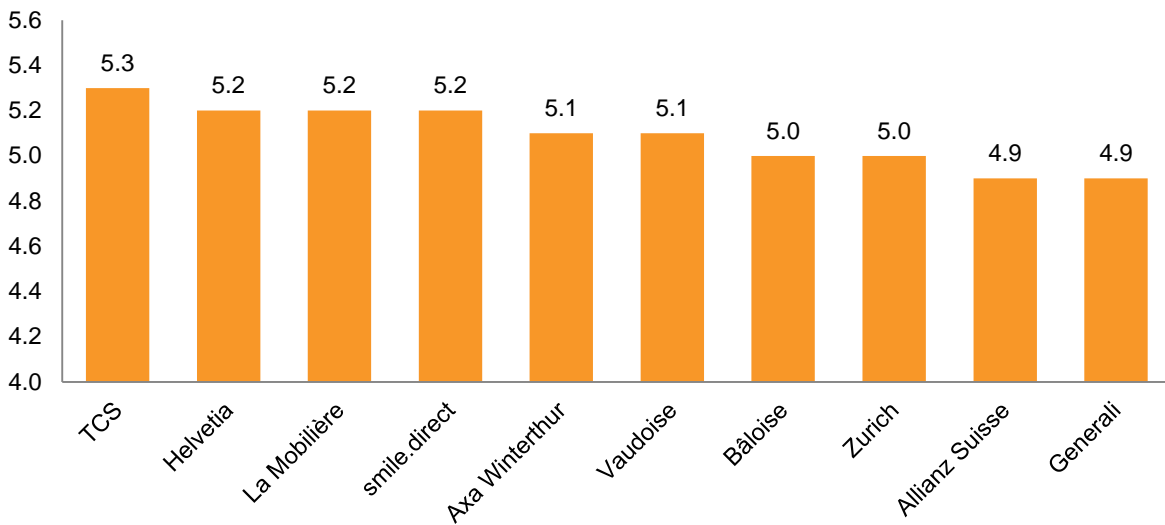
Avec la même moyenne (5.2) que l'année passée, les assureurs continuent de satisfaire leurs clients sur la clarté des informations transmises, de l'offre, de la police, etc. C'est, à nouveau, La Mobilière qui obtient la meilleure note, 5.4 ("bien"), devant Axa Winterthur et smile.direct.



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

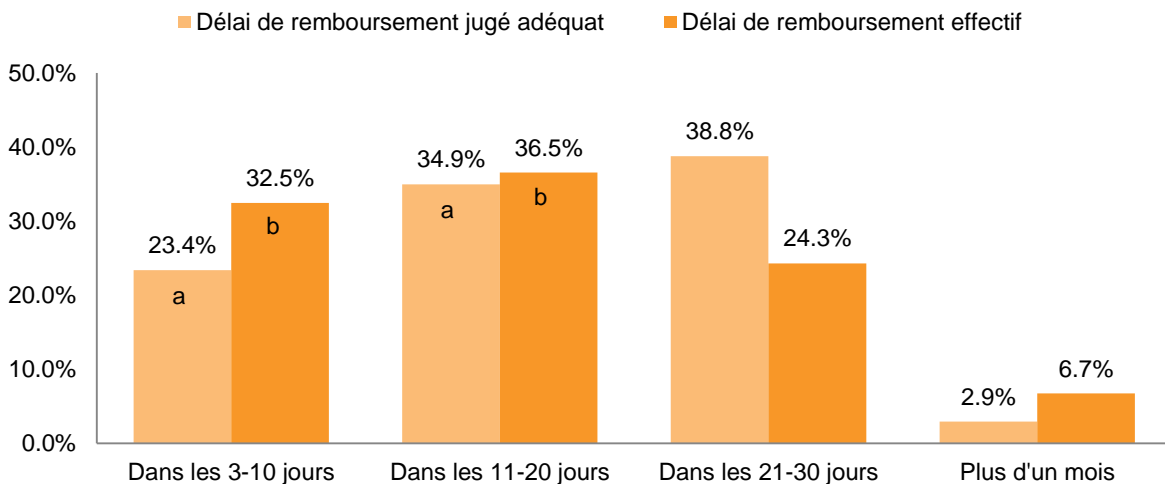
Elément primordial dans une assurance auto, le traitement des sinistres est une étape clé dans le rapport entre une assurance et un assuré. C'est précisément au moment où un sinistre survient que l'assuré constate si son assurance lui garantit ou non un remboursement efficace en cas de problème.

Cette année encore, la catégorie "Prestations" obtient la moins bonne moyenne avec 5.1 ("bien"). Celle-ci remonte légèrement par rapport à l'année précédente (+0.1). Pour 2018, c'est TCS, avec 5.3, qui est le vainqueur de cette catégorie.



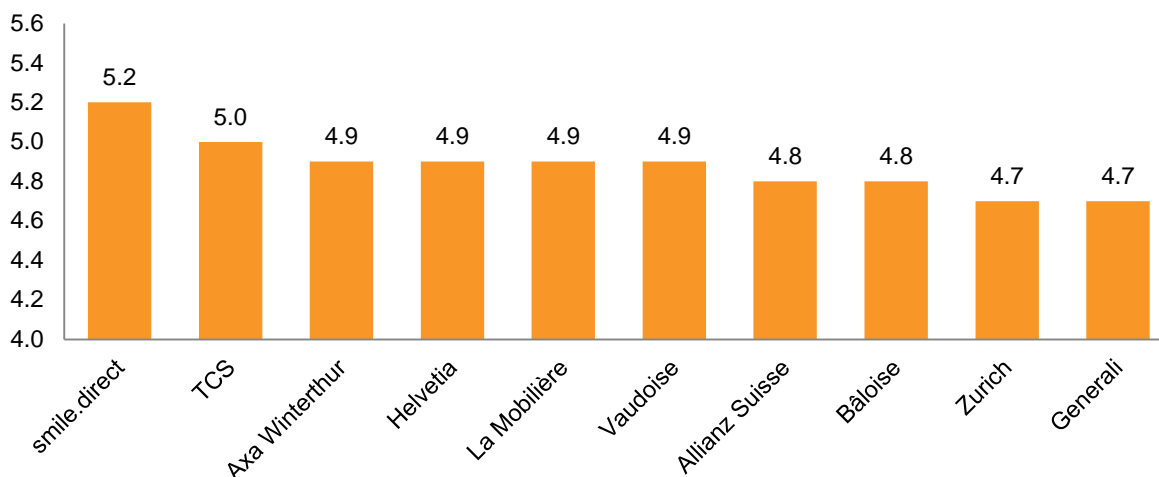
Délai de remboursement

Le délai de remboursement est l'un des critères qui permet 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 (58.3%) (a). Etant donné que 69% (b) des sondés affirment être remboursés dans les 20 jours, on peut considérer que les assurés sont satisfaits des délais de remboursement.



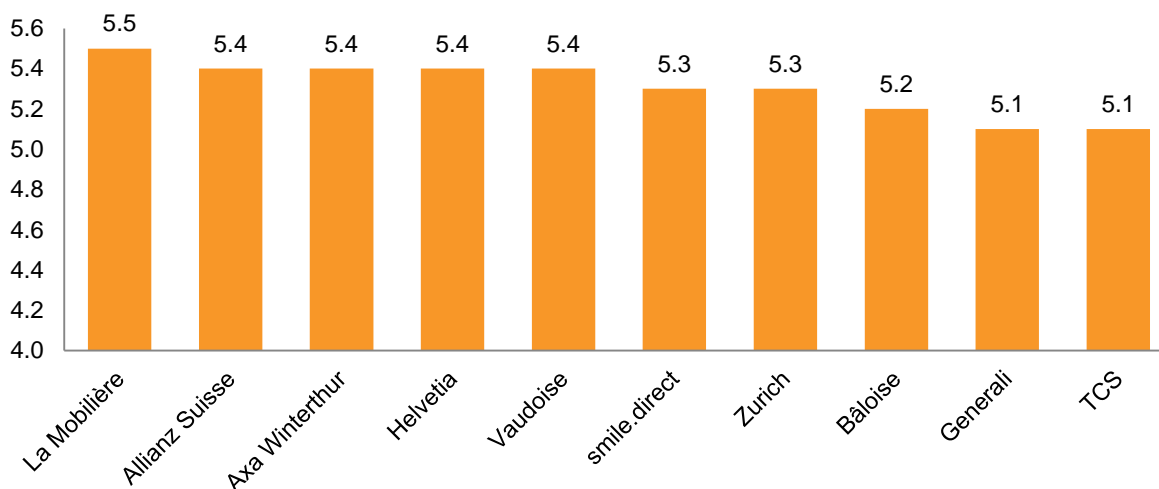
Rapport prix - prestations

Les utilisateurs ayant participé au sondage ont également pu donner leur avis sur le rapport prix-prestations (évaluation du niveau de la prime d'assurance par rapport à la qualité des services proposés). Pour la deuxième année consécutive, c'est smile.direct qui est à la première place avec la note de 5.2. Il perd cependant 0.1 par rapport à l'an passé. A la deuxième place, on retrouve TCS (5.0) puis Axa Winterthur, Helvetia, La Mobilière et Vaudoise se partagent la troisième place avec la note de 4.9.



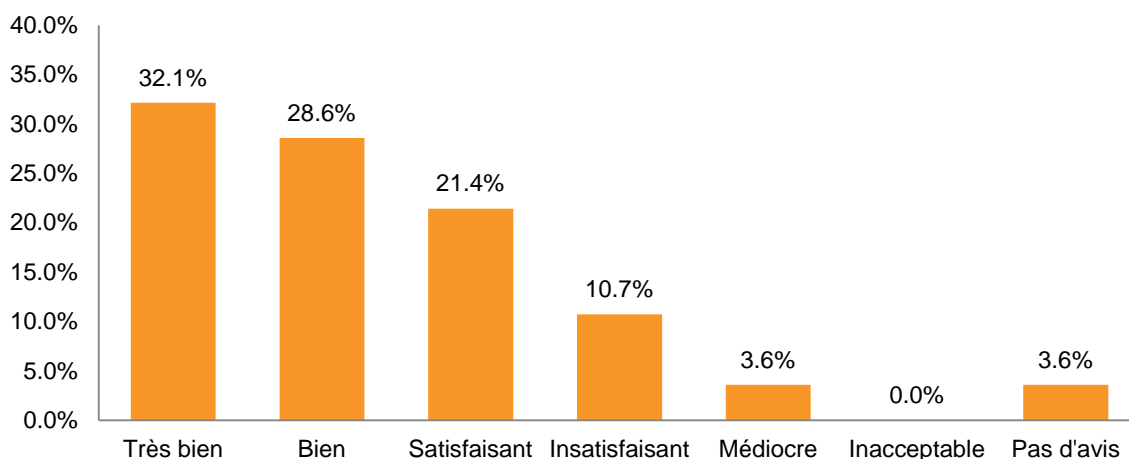
La catégorie "Service client" : La Mobilière en première position

Cette année, c'est la Mobilière qui se positionne à la première place avec la note de 5.5. Elle est suivie par Allianz Suisse, Axa Winterthur, Helvetia et Vaudoise qui obtiennent la note de 5.4 ("bien").



Service du contentieux

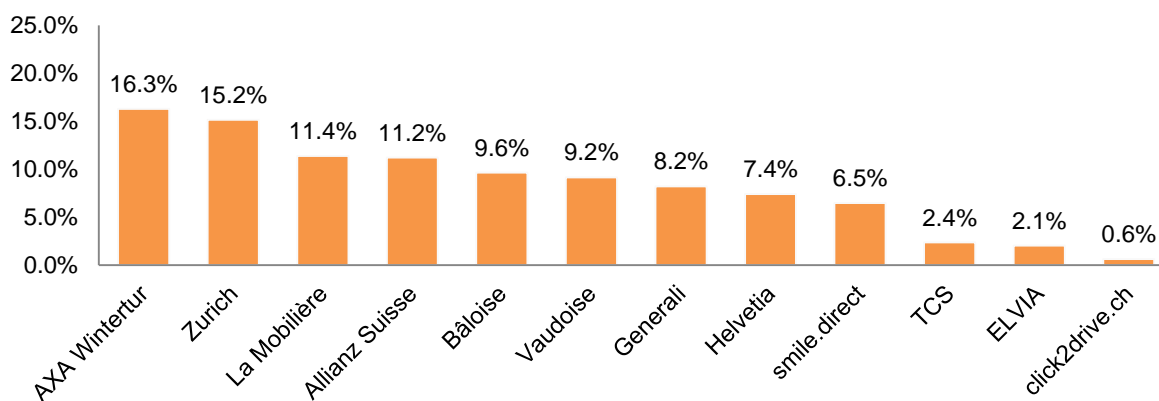
4.4% des participants ont indiqué avoir eu une fois un retard dans le paiement de leur prime. Les assurés sont de plus en plus sévères avec les assurances. Parmi les assurés ayant été en relation avec le service du contentieux de leur assurance, 60.7% jugent le traitement de leur dossier "bien" à "très bien" contre 64.6% en 2017 et 72.6% en 2016. 21.4% le jugent "satisfaisant" et 3.6% "médiocre".



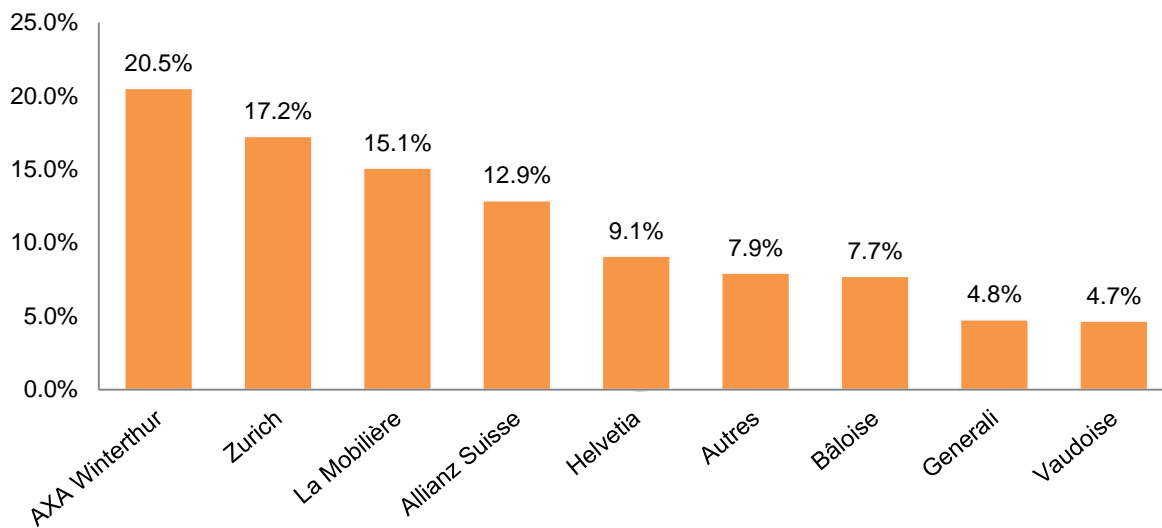
L'enquête reflète bien la répartition du marché des assurances auto entre les assureurs

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 2016 selon l'ASA et les parts de marché observées en 2018 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.

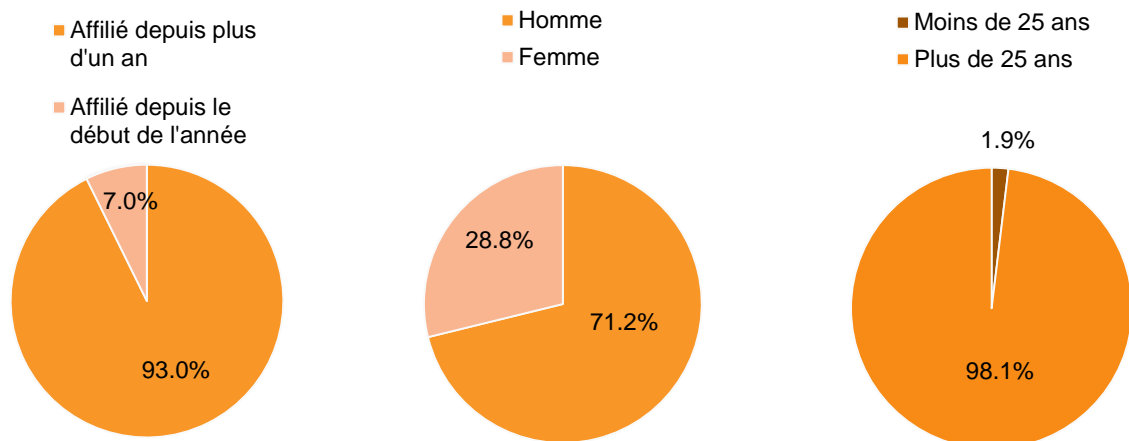
Parts de marché - enquête bonus.ch 2018



Parts de marché assurance - auto 2016 (source : ASA)



Autres données relatives à l'échantillon



Récapitulatif des notes par catégorie

Clarté des informations		Prestations		Service client	
Assureur	2018	Assureur	2018	Assureur	2018
La Mobilière	5.4	TCS	5.3	La Mobilière	5.5
Axa Winterthur	5.3	Helvetia	5.2	Allianz Suisse	5.4
smile.direct	5.3	La Mobilière	5.2	Axa Winterthur	5.4
Vaudoise	5.3	smile.direct	5.2	Helvetia	5.4
Allianz Suisse	5.2	Axa Winterthur	5.1	Vaudoise	5.4
Bâloise	5.2	Vaudoise	5.1	smile.direct	5.3
Helvetia	5.2	Bâloise	5.0	Zurich	5.3
Zurich	5.2	Zurich	5.0	Bâloise	5.2
Generali	5.1	Allianz Suisse	4.9	Generali	5.1
TCS	5.1	Generali	4.9	TCS	5.1
Note moyenne	5.2	Note moyenne	5.1	Note moyenne	5.3

Note globale

Note globale - comparaison 2017/2018

Assureur	2018	2017	Différence
La Mobilière	5.4	5.3	0.1
Axa Winterthur	5.3	5.1	0.2
Helvetia	5.3	5.2	0.1
Vaudoise	5.3	5.2	0.1
Allianz Suisse	5.2	5.1	0.1
smile.direct	5.2	5.2	0.0
TCS	5.2	5.0	0.2
Bâloise	5.1	5.1	0.0
Zurich	5.1	5.2	-0.1
Generali	5.0	5.0	0.0
Note moyenne	5.2	5.1	0.1

Comparatif d'assurance auto sur bonus.ch

Accès direct aux notes de satisfaction des assureurs auto :

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

Accès direct au comparatif des primes d'assurance auto :

<https://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 8 août 2018