bonus.ch

bonus.ch - Révision de la LCA 2022 : malgré de nouvelles dispositions en faveur des assurés, la moitié de la population suisse n'envisage pas de revoir ses contrats d'assurance

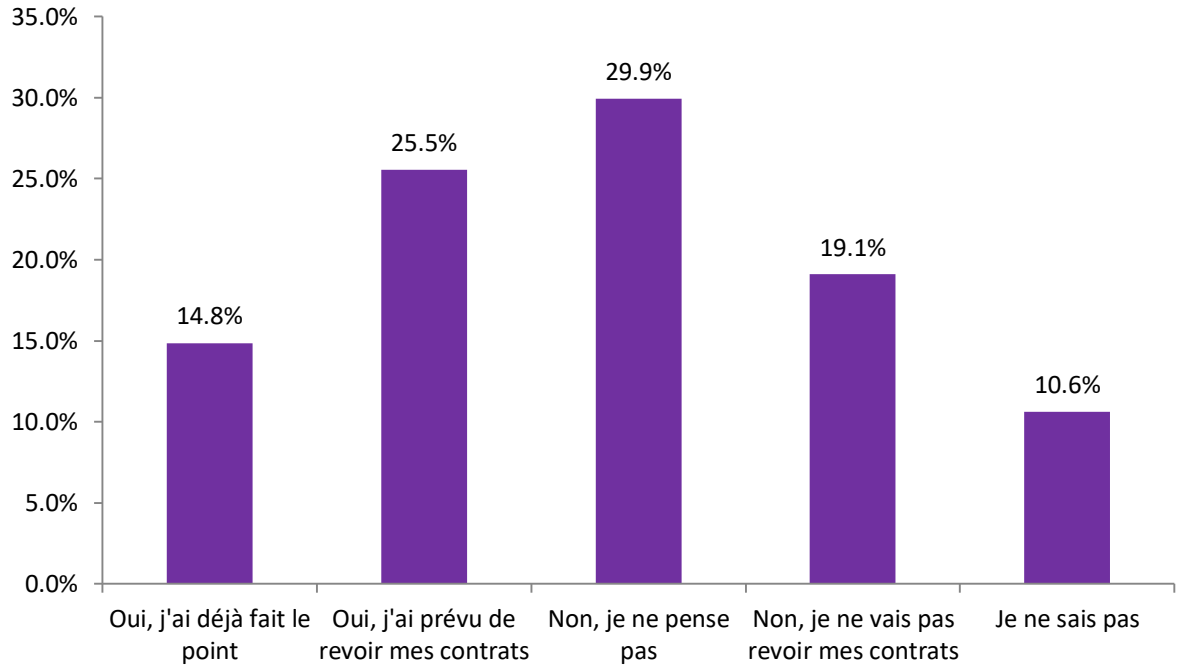
Depuis le 1er janvier 2022, la loi sur le contrat d'assurance a été révisée. Si 15% des assurés ont déjà pris la peine de faire le point sur leurs contrats, près de la moitié n'envisage pas de les reconsidérer. Les Suisses romands et les jeunes montrent le moins d'intérêt pour cette révision de la LCA.

Depuis 2013, le comparatif en ligne bonus.ch offre annuellement aux Suisses la possibilité de s'exprimer sur leur assurance-ménage. Cette année, il a également été question de connaître leurs intentions par rapport à la révision de la LCA, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2022. Voici les principaux constats qui ressortent de cette enquête :

Révision LCA 2022 : 15% des assurés en ont profité pour revoir leurs contrats

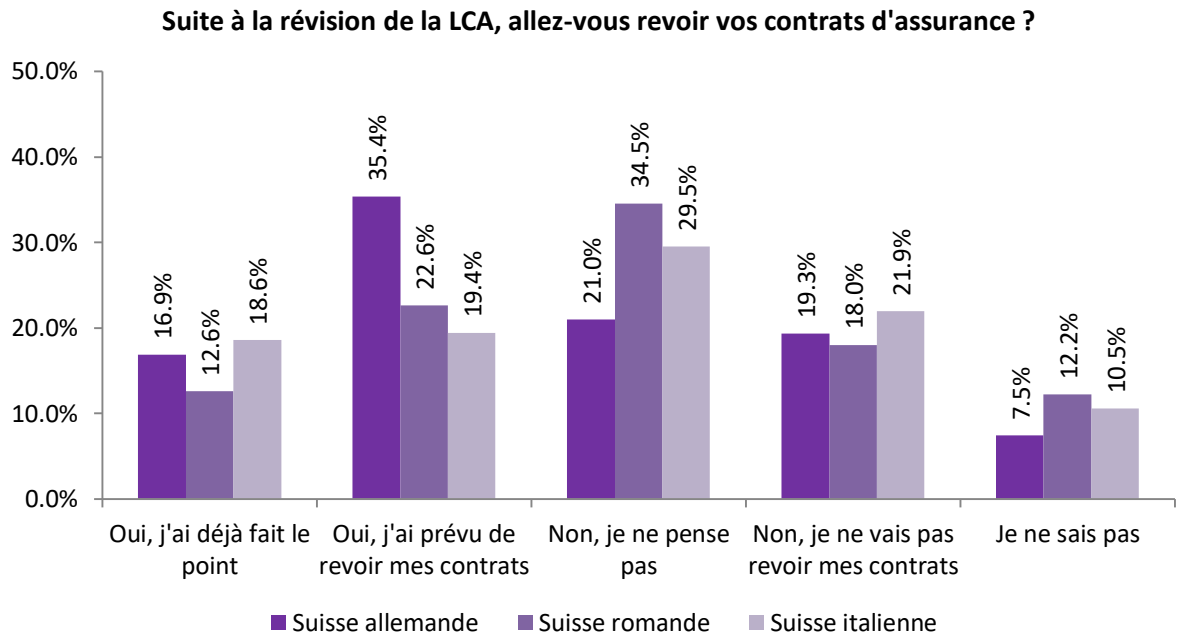
Interrogés en ce début d'année sur la révision de la LCA 2022, près de la moitié des plus de 1'400 répondants n'envisagent pas de revoir leurs assurances. À l'inverse, 15% ont déjà fait le point sur leurs contrats, alors que 25% prévoient de le faire.

Suite à la révision de la LCA, allez-vous revoir vos contrats d'assurance ?



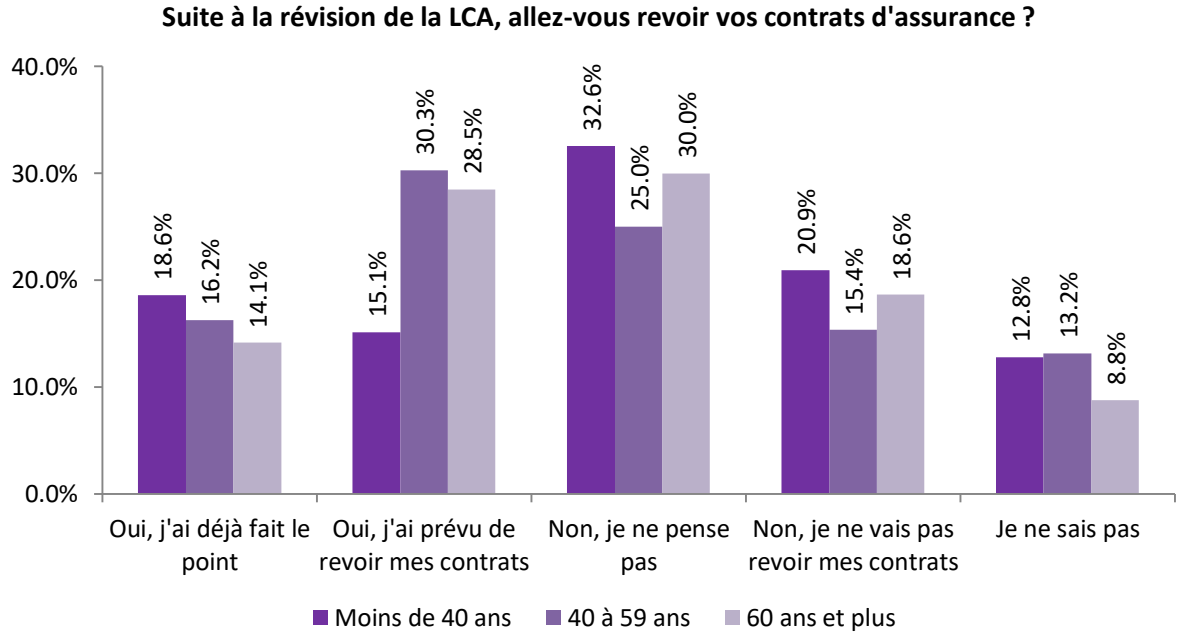
Intérêt moins marqué en Romandie et en Suisse italienne

Les Suisses allemands affichent le plus grand intérêt pour cette révision de la LCA : 17% ont déjà reconsidéré leurs contrats et 35% ont l'intention de les revoir. En Romandie, seulement 35% des sondés sont favorables à une réévaluation de leurs polices d'assurance, tandis que ce ratio atteint 38% en Suisse italienne.



Moins de 40 ans : 54% des assurés n'ont pas l'intention de revoir leurs contrats

Tandis que les jeunes manifestent le moins d'intérêt pour tirer profit de cette révision de la LCA, la tranche d'âge des 40 à 59 ans est la plus encline à revoir ses contrats. Ainsi, ils sont 47% à se déclarer favorables à reconsidérer leurs assurances, contre 43% chez les seniors et seulement 34% chez les moins de 40 ans.



En Suisse, les assurés sont réticents au changement. Une question de pouvoir d'achat ?

Que ce soit pour l'assurance maladie, auto ou ménage, un constat revient régulièrement. En Suisse, les assurés sont peu disposés au changement. Du moins si celui-ci ne permet d'économiser "que" quelques dizaines ou centaines de francs à l'année.

Ainsi, pouvoir d'achat conséquent et changement ne font généralement pas bon ménage. Dans la balance, les "petites économies" ne pèsent pas bien lourd face à la paperasse administrative (trop souvent surévaluée) d'un changement d'assurance.

Dans les faits, ces tâches administratives ne sont pas aussi effrayantes qu'elles n'y paraissent. Des modèles de résiliation types sont disponibles sur Internet et le nouveau prestataire aide bien souvent l'assuré dans ses démarches. De plus, la digitalisation du marché facilite la vie des assurés. De nos jours, il est ainsi possible de comparer, résilier, changer et conclure en ligne de manière simple et rapide.

Surtout, un changement peut permettre d'économiser des sommes importantes, pouvant atteindre plusieurs milliers de francs par année. Car les différences de prix sont considérables d'un assureur à l'autre !

Enquête et notes de satisfaction 2022 des assurances ménage

L'enquête de satisfaction regroupe 5 catégories différentes :

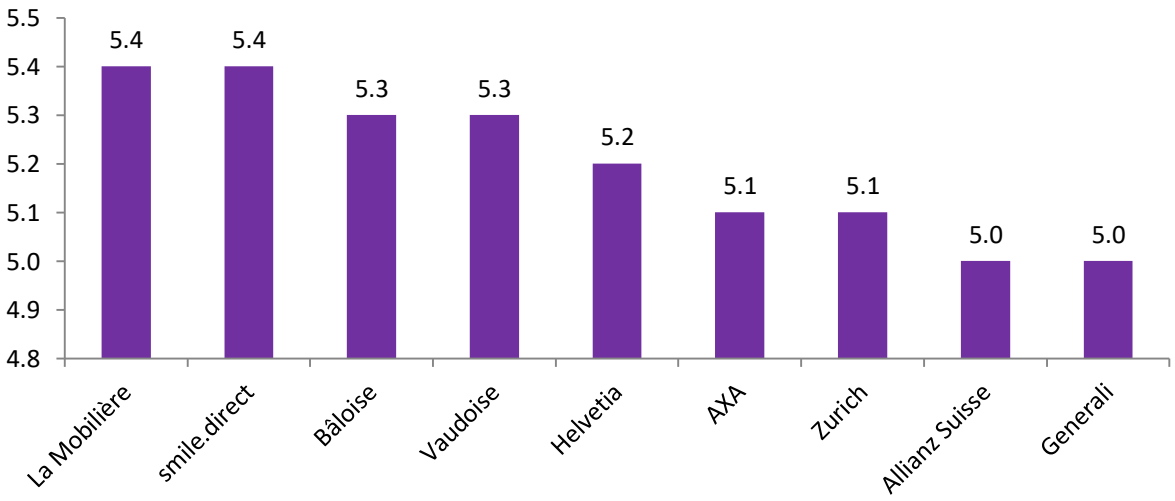
1. La clarté des informations transmises
2. La disponibilité et la sympathie des collaborateurs
3. Le professionnalisme
4. La gestion des sinistres
5. Le rapport prix-prestations

Les réponses récoltées ont été notées sur une échelle de 1 à 6, 6 représentant la meilleure note.

Les Suisses italiens sont les plus sévères avec leur assurance ménage

En Suisse, les assurés sont globalement satisfaits de leur assurance RC-ménage. Ils attribuent la note moyenne générale de 5.2 sur 6, mention "bien". La Suisse alémanique enregistre la meilleure note (5.3), devant la Suisse romande (5.2) et la Suisse italienne (4.9, mention "assez bien").

En 2022, la Mobilière et smile.direct sont les assurances RC-ménage les plus appréciées de Suisse. Elles obtiennent la meilleure note globale de satisfaction (5.4). Avec une moyenne générale de 5.3, Bâloise et Vaudoise se partagent la 2ème place du classement. Helvetia complète le podium (5.2) et réalise une belle progression par rapport à l'année dernière (+0.2 points).

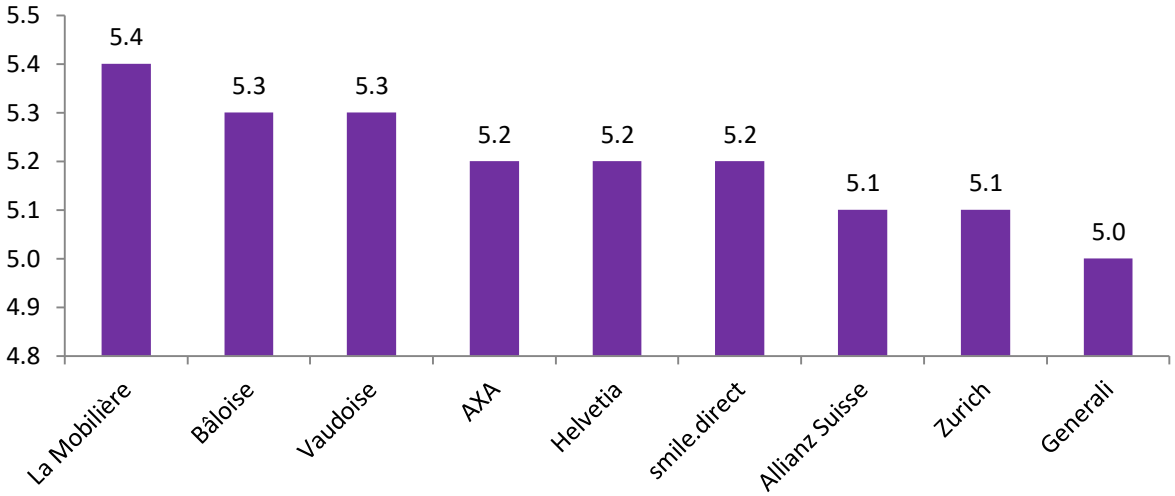


La disponibilité et la sympathie des collaborateurs, ainsi que la gestion des sinistres, sont les catégories qui obtiennent la meilleure note (5.3). La note la plus basse est pour la catégorie du rapport prix-prestations (5.1).

1. Clarté des informations transmises - moyenne suisse

Dans la catégorie de la clarté des informations transmises (offres, contrats, conditions générales, courriers, etc.), la Mobilière décroche la meilleure note avec 5.4, mention "bien".

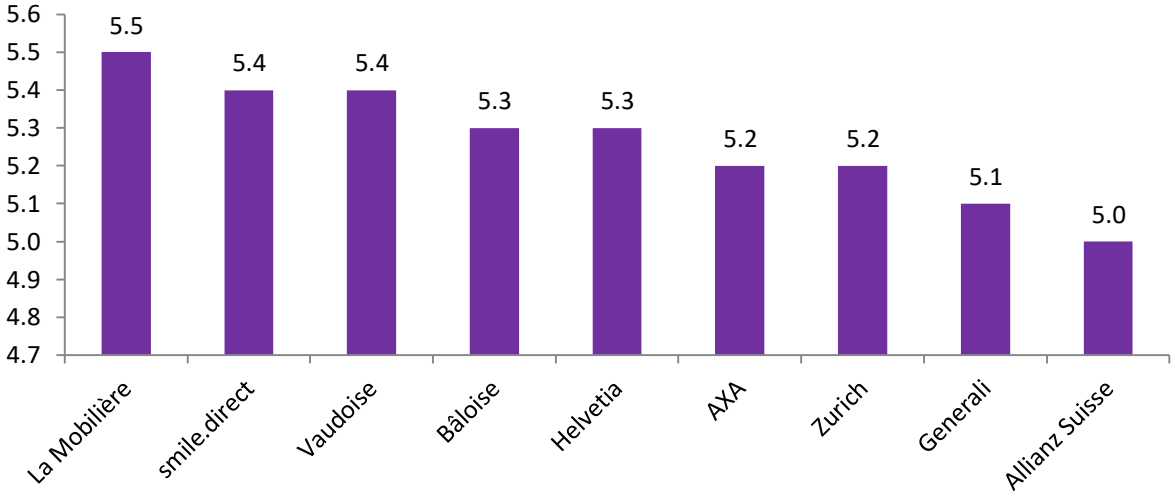
Les disparités entre les différentes régions linguistiques sont importantes dans ce domaine. Si les Suisses allemands (5.3) et les Suisses romands (5.2) s'accordent pratiquement, les Suisses italiens sont bien plus sévères et donnent la note de 4.9, mention "assez bien".



2. Disponibilité et sympathie des collaborateurs - moyenne suisse

La première catégorie du service client s'intéresse à la disponibilité et à la sympathie des collaborateurs. Dans ce domaine, la Mobilière est seule en tête du classement avec la note de 5.5, mention "très bien".

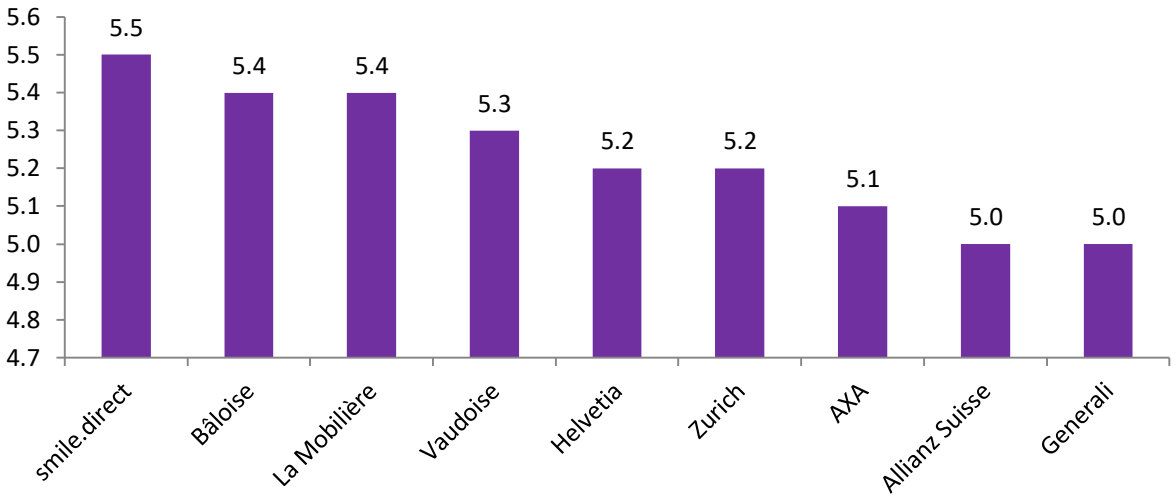
Si les Suisses allemands (5.4) et les Romands (5.3) s'accordent sur une bonne note, les Suisses italiens sont par contre plus sévères et attribuent la note de 4.9, mention "assez bien".



3. Professionnalisme des collaborateurs - moyenne suisse

Pour ce qui est du professionnalisme des collaborateurs, c'est smile.direct qui décroche la meilleure note (5.5).

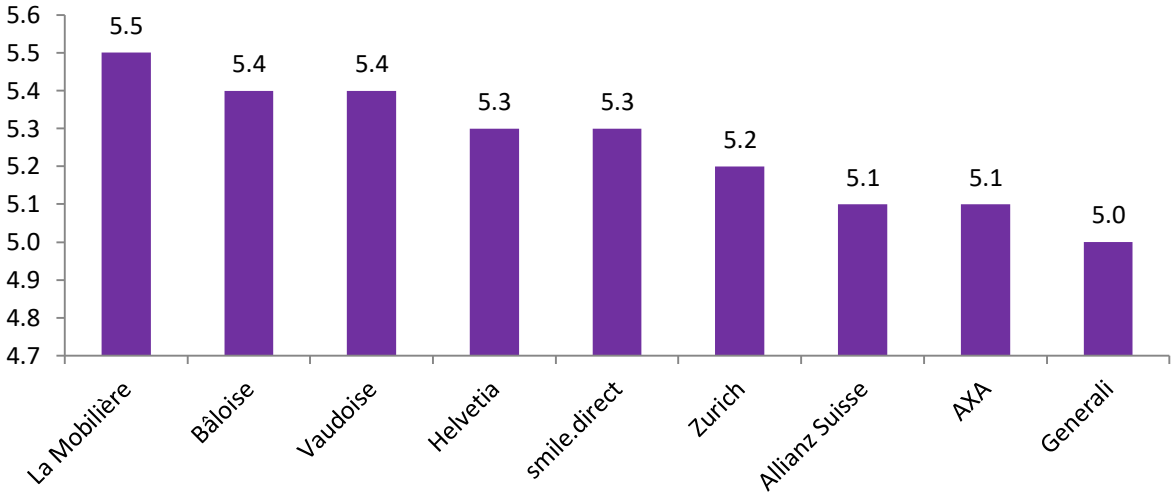
Les Suisses italiens sont à nouveau les plus exigeants et attribuent la note moyenne de 4.9, contre 5.3 pour les francophones et les germanophones.



4. Traitement des sinistres - moyenne suisse

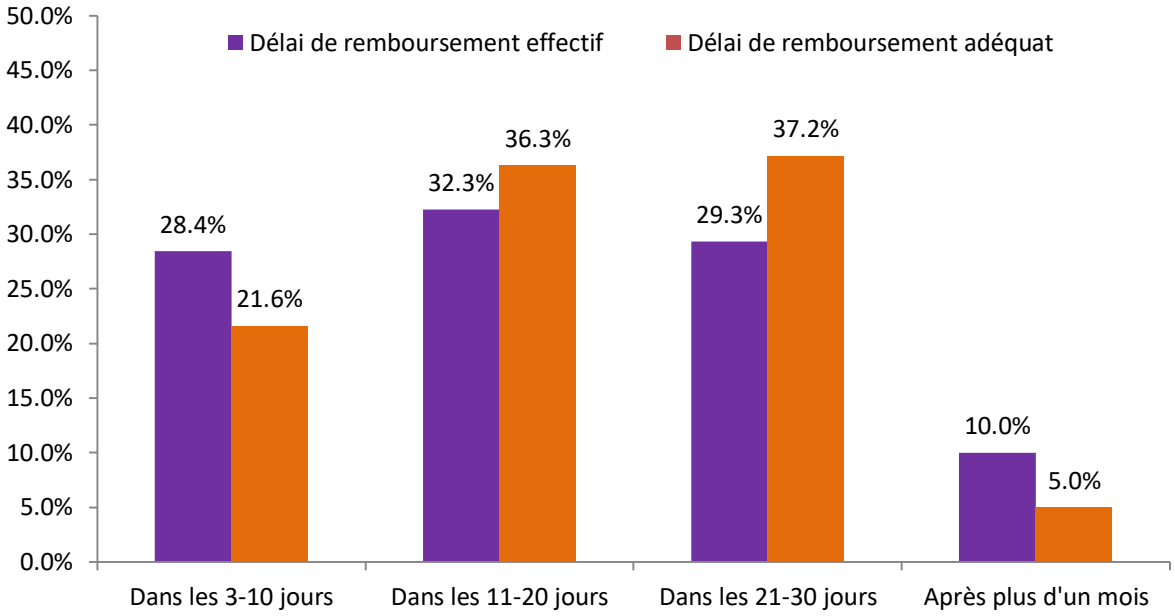
La catégorie de gestion des sinistres (compétences, efficacité à traiter la demande, etc.) récolte la meilleure note globale avec une moyenne de 5.3. La Mobilière se démarque à nouveau en obtenant la note de 5.5, mention "très bien".

Les différences de satisfaction sont à nouveau marquées entre les régions linguistiques : 5.4 pour les Suisses allemands, 5.3 pour les Suisses romands et 4.9 pour les Suisses italiens.



4.1 Délai de remboursement

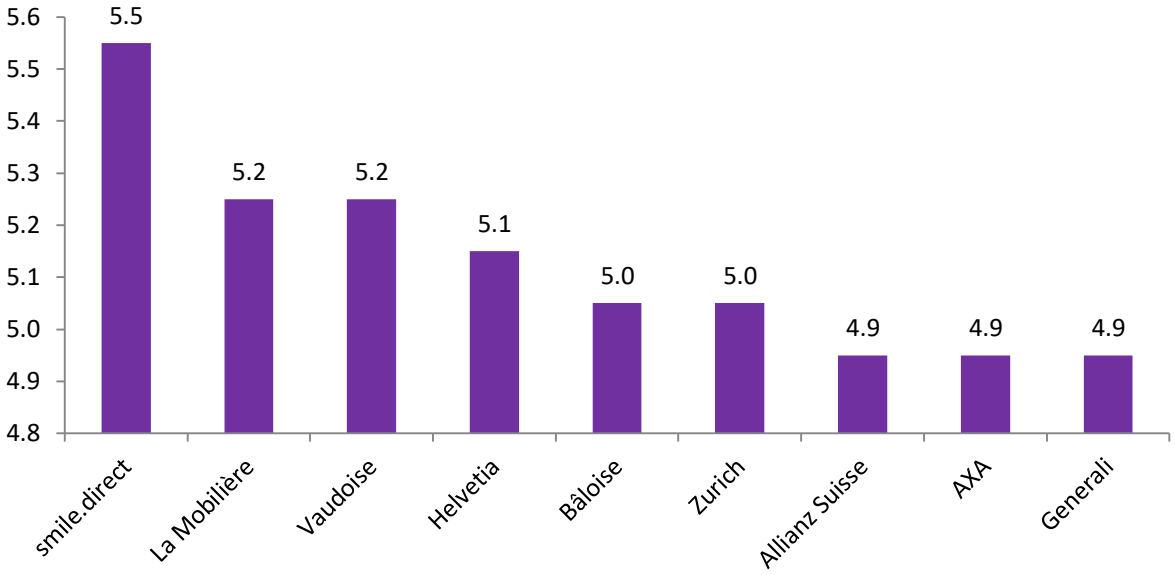
Le remboursement effectif dépasse les attentes des personnes interrogées. En effet, 58% de ces dernières jugent comme adéquate une durée de 20 jours maximum. Dans la réalité, les assurances respectent ce délai dans 61% des cas.



5. Rapport prix-prestations - moyenne suisse

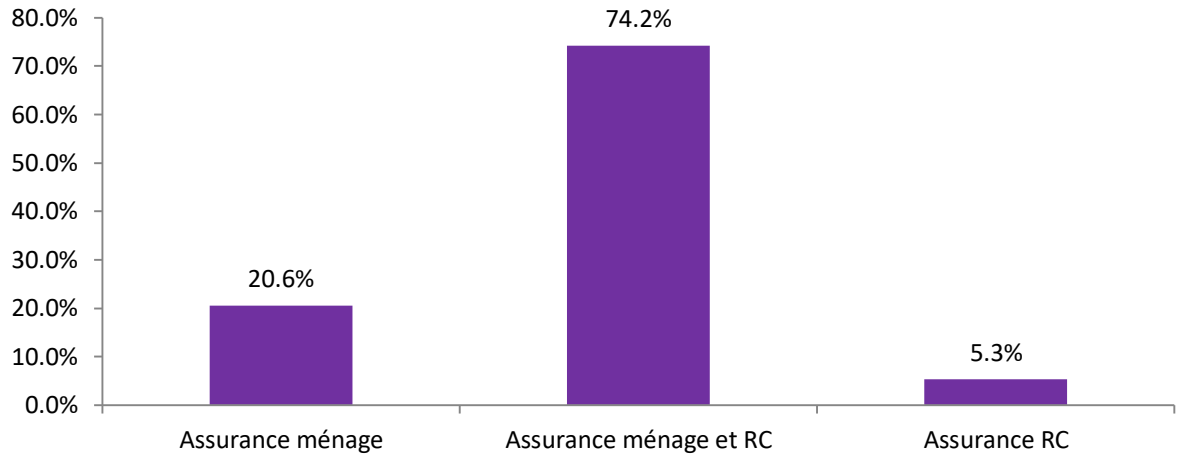
Le niveau de primes d'assurance par rapport à la qualité des services semble globalement satisfaire les assurés. Même si cette catégorie affiche la note la plus basse de l'enquête, elle connaît une progression cette année pour atteindre la note de 5.1 (+0.1 point par rapport à 2021).

Au niveau rapport prix-prestations, smile.direct se démarque des autres assurances en obtenant la mention "très bien" avec la note de 5.5.



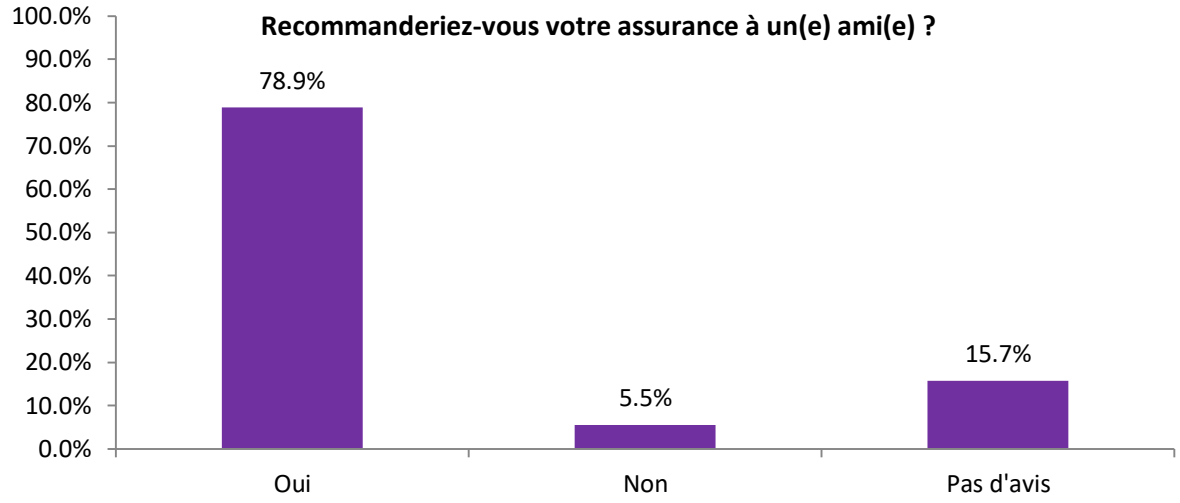
Assurance ménage et RC - moyenne suisse

74% des sondés déclarent qu'ils souscrivent leur assurance-ménage et leur responsabilité civile auprès du même assureur. Le fait que ces deux produits soient fortement liés, le cumul des primes et la fidélité des assurés rendent le regroupement de ces deux assurances intéressant pour les assureurs.

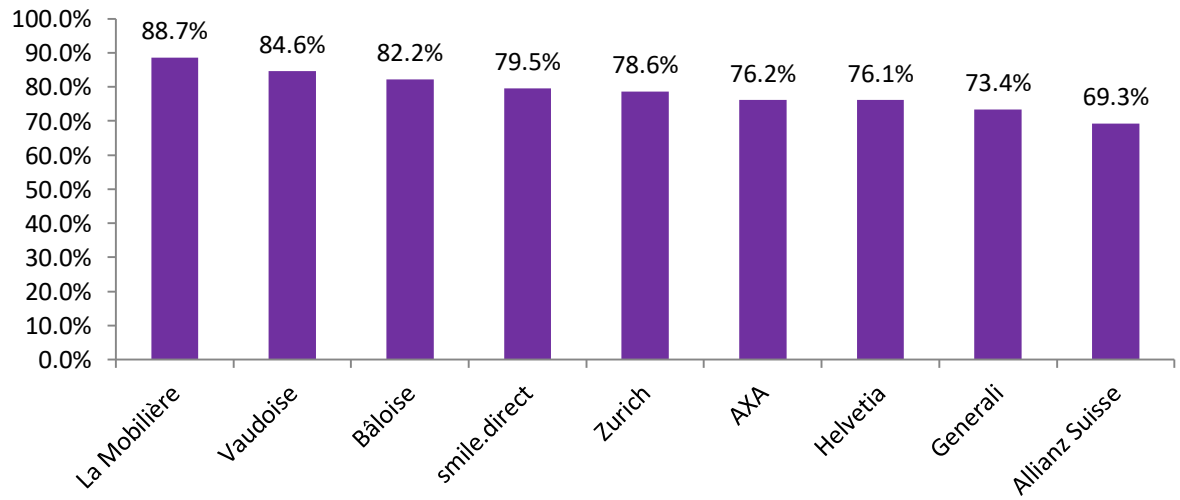


Les Suisses recommandent-ils leur assurance ?

À travers ces résultats, on remarque donc que les habitants de Suisse sont globalement contents de leur assurance-ménage. Ainsi, à la question de savoir s'ils recommanderaient leur assurance à une connaissance, 79% ont répondu par l'affirmative, tandis que 16% sont sans avis. Seuls 5% ont indiqué qu'ils ne la conseilleraient pas.



Assurances les plus recommandées



bonus.ch

Récapitulatif des notes

Note globale

Assureurs	Notes 2022
La Mobilière	5.4
smile.direct	5.4
Bâloise	5.3
Vaudoise	5.3
Helvetia	5.2
AXA	5.1
Zurich	5.1
Allianz Suisse	5.0
Generali	5.0
Moyenne	**5.2**

Clarté des informations transmises

Assureurs	Notes 2022
La Mobilière	5.4
Bâloise	5.3
Vaudoise	5.3
AXA	5.2
Helvetia	5.2
smile.direct	5.2
Allianz Suisse	5.1
Zurich	5.1
Generali	5.0
Moyenne	**5.2**

Disponibilité et sympathie des collaborateurs

Assureurs	Notes 2022
La Mobilière	5.5
smile.direct	5.4
Vaudoise	5.4
Bâloise	5.3
Helvetia	5.3
AXA	5.2
Zurich	5.2
Generali	5.1
Allianz Suisse	5.0
Moyenne	**5.3**

Professionnalisme des collaborateurs

Assureurs	Notes 2022
smile.direct	5.5
Bâloise	5.4
La Mobilière	5.4
Vaudoise	5.3
Helvetia	5.2
Zurich	5.2
AXA	5.1
Allianz Suisse	5.0
Generali	5.0
Moyenne	**5.2**

Gestion des sinistres

Assureurs	Notes 2022
La Mobilière	5.5
Bâloise	5.4
Vaudoise	5.4
Helvetia	5.3
smile.direct	5.3
Zurich	5.2
Allianz Suisse	5.1
AXA	5.1
Generali	5.0
Moyenne	**5.3**

Rapport prix-prestations

Assureurs	Notes 2022
smile.direct	5.5
La Mobilière	5.2
Vaudoise	5.2
Helvetia	5.1
Bâloise	5.0
Zurich	5.0
Allianz Suisse	4.9
AXA	4.9
Generali	4.9
Moyenne	**5.1**

Comparatif d'assurance ménage et RC sur bonus.ch

L'utilisation du comparatif des primes d'assurance-ménage sur le site internet de bonus.ch ne cesse d'augmenter depuis ses débuts.

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 2022 sont également disponibles sur notre portail.

Accès direct aux notes de satisfaction des assureurs-ménage et RC :
https://www.bonus.ch/Assurance-menage-RC/Assurance-menage-et-RC-enquete-note-satisfaction.aspx

Accès direct au comparatif des primes assurance-ménage et RC :
https://www.bonus.ch/Assurance-menage-RC/Assurance-menage-responsabilite-civile-RC.aspx

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
Place Chauderon 20b
1003 Lausanne
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 3 mai 2022