

29.11.2005 - 07:16 Uhr

Le hit parade des assurances automobile de Comparis - Au volant, des assurés satisfaits

Zurich (ots) -

Indication:

L'annexe (Hit parade Comparis des assurances automobile) peut être téléchargées gratuitement en format pdf sous:

<http://www.presseportal.ch/fr/story.htx?firmid=100003671>

Les assurés ont donné une bonne note aux 13 plus importantes compagnies d'assurance. C'est ce que révèle une enquête du site internet comparis.ch portant sur plus de 5 300 internautes. Arrivent en premier TCS et Alba, suivis de Zuritel et Coop. La lanterne rouge est Generali. Les assureurs directs TCS, Zuritel et Coop n'ont rien à redouter des compagnies classiques en matière de satisfaction des assurés.

Zurich, le 29 novembre 2005 - Les assurés ont donné de bonnes ou de très bonnes notes à leur assurance automobile. C'est ce que montre une enquête de comparis.ch. 5 321 internautes du site comparateur sur internet comparis.ch ont attribué des notes allant de 5 (très satisfaisant) à 1 (pas du tout satisfaisant) à leur assureur automobile. Le résultat en est le hit parade de comparis.ch sur les 13 plus importantes compagnies d'assurance automobile. Ces 13 prestataires - les 10 plus grands et trois assureurs directs - comptabilisent ensemble 97 % des parts de marché. La note globale englobe la satisfaction générale des assurés vis à vis de leur assureur, la compétence des collaborateurs de la compagnie, la plus ou moins grande facilité à les joindre par téléphone, les procédures de traitement des sinistres et ce que pensent les assurés de leur propre prime. Cette note globale tient aussi compte de la réponse des assurés à la question : est-ce qu'ils recommanderaient leur compagnie d'assurance ou pas ?

Les petites sont les meilleures

Les assureurs directs TCS et Alba se partagent la première place ex aequo avec une note globale de 4,4. Les deux autres assureurs directs - Zuritel et Coop - arrivent en troisième position avec 4,3.

Si l'on se réfère au volume des primes géré, les quatre premiers du classement font partie des petites compagnies. Les grands assureurs classiques comme Helvetia Patria, La Mobilière, Allianz Suisse, Winterthur, leader de la branche, Zurich, Bâloise et Nationale obtiennent néanmoins toujours de bonnes notes, comprises entre 4,2 et 4,0. Vaudoise et Generali arrivent à la fin du classement avec une note de 3,9.

Que pensent les personnes interrogées de leur prime par rapport à celles des autres assureurs: plutôt moins chère ou plus chère ?

L'enquête indique qu'un fort degré de satisfaction est corrélé à des primes faibles. Les assureurs directs Zuritel, Coop et TCS font la différence sur les primes avec des notes comprises entre 3,7 et 4, dans le meilleur des cas. Les assureurs directs ont en effet une structure administrative légère et s'en sortent sans réseau d'agences ni agents généraux. Ils facturent donc des primes moins chères.

De plus, l'assuré ayant une couverture bon marché est plus disposé à faire certaines concessions sur le service client. Ainsi Coop, arrivé en troisième position dans le classement global, ne se positionne - étonnamment - qu'à la troisième place de la fin du classement pour la disponibilité téléphonique. Mais les assureurs directs n'ont pas un plus mauvais service client de façon générale. C'est ce que montre le cas de Zuritel, remportant la deuxième

meilleure note en matière de disponibilité téléphonique. Les assurés payant une prime élevée attendent bien plus du service client de leur compagnie parce qu'ils payent une prime plus élevée. La gagnante dans la catégorie "disponibilité au téléphone" est Alba, avec une note de 4,6. La Mobilière occupe la deuxième place avec Zuritel (note de 4,5). Aux yeux des assurés, la compagnie la plus difficile à joindre par téléphone est Generali. Il faut cependant relativiser : 4,1 reste une note très convenable si l'on considère que la note maximale est 5.

Publicité pour sa propre assurance

L'assuré recommandant son assurance automobile ne le fait que parce qu'il en est satisfait. La plus grosse partie des assurés interrogés le sont. Coop obtient un résultat de rêve : 96 % des personnes sondées assurées chez elle recommanderaient leur compagnie d'assurance. Mais TCS, Zuritel et Alba obtiennent aussi des taux de recommandation de l'ordre de 91 à 95 %. Dans cette catégorie aussi, Generali se détache par son plus mauvais résultat. Mais il n'en demeure pas moins que les trois quarts des assurés de Generali recommanderaient leur compagnie.

Les taux de recommandation élevés indiquent clairement que les internautes de Comparis sont satisfaits de leur assureur automobile. Les assureurs automobile n'ont pas seulement un fort taux de satisfaction de leurs assurés en commun : leurs produits aussi ; ils proposent des couvertures se distinguant à peine les unes des autres. Le montant des primes est bien plus variable. Il vaut donc la peine de chercher l'assureur le moins cher pour son propre cas.

Pour plus d'informations :

Martin Scherrer

Chef du Service banques e assurances

Téléphone 044 360 52 62

E-mail : media@comparis.ch

Internet : www.comparis.ch

Annexe : hit parade des assurances automobile de comparis.ch

comparis.ch SA

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100500851> abgerufen werden.