

05.09.2006 - 07:15 Uhr

comparis.ch : sondage sur la satisfaction des assurés quant à leur assurance ménage et responsabilité civile privée - Assez bien, mais pas encore bien

Zurich (ots) -

Indication: Des informations complémentaires

(sondage sur la satisfaction des assurés quant à leur assurance ménage et responsabilité civile privée) peuvent être téléchargées en format pdf sous: <http://www.presseportal.ch/fr/story.htx?firmid=100003671>

Le comparateur sur internet, comparis.ch, ou plutôt 5 500 de ses internautes, ont mis une note aux 13 plus grandes compagnies proposant des assurances ménage et responsabilité civile privée. Alba devance tout le monde avec 5,2. La Mobilière et Zuritel ont aussi obtenu de bonnes notes : respectivement 5,1 et 5,0. Les autres assureurs ont simplement eu entre 4,5 et 4,9, soit "assez bien".

Zurich, le 5 septembre 2006 - Le comparateur sur internet, comparis.ch, mesure depuis déjà plusieurs années la satisfaction des assurés quant à leur caisse maladie ou leur assurance automobile. A présent, comparis.ch a pour la première fois effectué un sondage sur la satisfaction des assurés quant à leur assurance ménage et responsabilité civile privée.

5 500 internautes de comparis.ch ont participé au sondage. Les points évalués ont été la compétence des collaborateurs de la compagnie d'assurance, la facilité pour joindre l'assurance au téléphone, le montant des primes et la clarté des informations données au client. Les personnes sondées devaient aussi indiquer si les compagnies d'assurance géraient rapidement ou non les sinistres déclarés et si elles étaient tatillonnes. Enfin, comparis.ch a voulu savoir si les assurés recommanderaient ou non leur assurance.

Les résultats ont été dépouillés et des notes attribuées. La notation utilisée est inspirée de celle du système scolaire : une note de 5,5 et plus correspond à "Très bien" ; 5 et plus à "Bien" ; 4,5 et plus à "Assez bien" ; 4 et plus à "Moyen". Toutes les notes au-dessous de 4 correspondent à "Insuffisant". Puisque la plupart des foyers souscrivent de façon combinée les assurances ménage et responsabilité civile, l'évaluation a aussi été faite de manière conjointe.

Bien, mais pas très bien

Le sondage portait sur les 13 plus grosses compagnies proposant des assurances ménage et responsabilité civile, couvrant ensemble plus de 90 % du marché. D'abord, le côté positif. Aucune de ces 13 compagnies d'assurances n'a obtenu juste un "Moyen" ou même un "Insuffisant". Mais aussi, aucune n'a eu la meilleure note (5,5 et plus).

C'est Alba qui arrive en tête avec 5,2. "Aux yeux des clientes et clients, la petite compagnie Alba semble faire bien beaucoup de choses et pas seulement en matière d'assurance ménage et responsabilité civile" confie Martin Scherrer, expert en assurances chez comparis.ch. Alba était aussi arrivée en tête dans le sondage sur la satisfaction en matière d'assurance automobile : en 2005 et 2004, elle avait chaque fois obtenu le meilleur résultat.

Se voient également attribuer la note "Bien" la compagnie leader du marché, La Mobilière, (avec 5,1) et l'assureur direct Zuritel (5,0). Allianz, Helvetia Patria et Zurich ont été jugées "Assez bien" (4,9 chacune). Bâloise, Winterthur, Nationale et Coop (chacune 4,8), Axa (4,7) et Vaudoise (4,6) ont également obtenu un "Assez bien". Generali semble avoir un problème dans ses relations clients. Elle a certes aussi obtenu un "Assez bien" mais tout juste, avec 4,5. L'an

dernier, dans le sondage sur la satisfaction des assurés quant à leur assurance automobile, Generali s'était aussi classée en dernière position.

Presque aussi satisfaits que de leur caisse maladie
Il y a un mois, comparis.ch avait publié la satisfaction des assurés en matière de caisse maladie. Qu'il s'agisse d'assurance maladie, ménage ou responsabilité civile, peu importe : les clients sont dans la grande majorité satisfaits de leurs assureurs. En fin de compte, la moyenne des notes obtenues par les 13 compagnies d'assurances ménage et responsabilité civile est de 4,9 ; en matière d'assurance maladie, c'était 5,0. Autre point commun : dans le hit parade des 20 plus grosses caisses maladie aussi, c'était une petite compagnie - toutes proportions gardées - qui avait obtenu la meilleure note.

Label "Recommandée"

"Recommanderiez-vous votre assurance à un(e) amie(e) ?" La majorité a répondu "Oui" à cette question. Ici encore, La Mobilière devance tout le monde en affichant un taux de recommandation de 93%.

Parallèlement, Alba serait recommandée par 92 % de ses assurés et Zuritel par 91 %. Cela vient confirmer leurs bonnes notes de satisfaction. A la queue en termes de taux de recommandation, arrivent les compagnies AXA, Vaudoise et Generali. Moins de deux assurés sur trois recommanderaient ces compagnies.

Pour de plus amples informations :

Martin Scherrer

Chef du service banques et assurances

Téléphone : 044 360 52 62

E-mail : media@comparis.ch

Internet : www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100515414> abgerufen werden.