

24.07.2007 - 10:16 Uhr

comparis.ch : enquête de satisfaction 2007 sur les assurances automobile - Les assurances automobile sont sur la bonne route

Zürich (ots) -

- Indication: Des informations complémentaires peuvent être téléchargées en format pdf sous:
<http://presseportal.ch/fr/pm/100003671> -

Les Suissesses et les Suisses sont contents de leur assurance automobile. C'est ce que montre l'enquête de satisfaction qu'a menée, comme chaque année, comparis.ch, le comparateur sur internet. Les clients les plus satisfaits sont ceux d'Alba - tout comme les années précédentes. Et Generali ferme à nouveau la marche. Les assureurs numéros un du marché, AXA Winterthur et Zurich, sont dans la moyenne.

Zurich, le 24 juillet 2007 - Parmi les 14 plus grandes compagnies d'assurance automobile, 10 ont eu la note "Bien" et 4 ont obtenu "Assez bien". Et dans les 14 assureurs évalués, 6 ont obtenu de meilleures notes que l'an passé, 2 de plus mauvaises et 6 sont restés au même niveau. Voilà donc les conclusions de l'enquête de satisfaction annuelle qu'a réalisé comparis.ch, le comparateur sur internet. 5 200 internautes de comparis.ch ont noté leur assurance automobile sur les points suivants : compétence des collaborateurs, facilité pour joindre leur assurance au téléphone, clarté des informations fournies au client et montant des primes. Les personnes sondées devaient aussi indiquer si leur assureur gérait rapidement ou non les sinistres déclarés et s'il était tatillon. A partir des réponses, comparis.ch a établi un hit parade annuel des assureurs automobile. Les 14 compagnies évaluées représentent 99 % du marché.

Les internautes de comparis.ch ayant participé à l'enquête ont été sélectionnés de façon aléatoire et ont ensuite reçu un questionnaire. Ils ne pouvaient donner leur avis qu'une seule fois. comparis.ch a ensuite dépouillé les réponses et dressé le hit parade des assurances automobile. La notation utilisée est inspirée de celle du système scolaire : une note entre 5,5 et 6 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".

Bientôt "Très bien" pour Alba ?

Alba arrive encore en tête en 2007, comme les années précédentes : ses clients lui ont mis 5,4, soit un dixième de plus que l'an passé. Elle a même obtenu des "Très bien" pour l'amabilité de ses collaborateurs, le règlement des sinistres et sa facilité à être jointe par téléphone. Si Alba continue comme ça, elle pourrait obtenir la note "Très bien" l'an prochain, ce qui serait une première.

La filiale d'assurance directe de la Zurich, Zurich Connect (anciennement Züritel) capitalise aussi un grand nombre de satisfaits, tout comme La Mobilière : ces deux compagnies ont vu leur note augmenter d'un dixième et se placent juste derrière Alba avec 5,2. Zurich Connect est, en outre, la seule assurance à avoir obtenu la note "Bien" en réponse à la question sur le montant des primes. Ont également obtenu un "Bien", Auto TCS, AXA, Helvetia, Allianz Suisse, le n°1 du marché AXA Winterthur (anciennement Winterthur) ainsi que la Vaudoise et le deuxième assureur direct du comparatif, Coop smile-car. Toutes ces compagnies ont eu 5,1 ou 5,0.

Par ailleurs, la Zurich - n°2 du marché de l'assurance automobile -, la Bâloise et Nationale Suisse n'ont pas dépassé le "Assez bien" lors de l'enquête : leurs clients leur ont donné 4,9 en moyenne. Et une fois de plus, c'est Generali qui ferme la marche, avec 4,7, comme

l'an dernier.

Dans l'ensemble, il est à observer que la satisfaction des assurés est restée stable depuis l'an dernier : les clientes et clients donnent de bonnes notes à leur assurance. En 2006, il y avait encore 9 assurances sur 14 à avoir obtenu une note de 5 ou plus, aujourd'hui elles sont 10. Il est agréable de constater que, tout comme l'an passé, toutes les assurances ont au moins obtenu un "Assez bien" (soit 4,5 ou plus).

Contact:

comparis.ch

Martin Scherrer

Chief Operating Officer

Téléphone : 044 360 52 62

E-mail : media@comparis.ch

Internet : www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100539781> abgerufen werden.