

Communiqué de presse

Comparis publie les notes de satisfaction client 2021

Quatre assureurs maladie en tête du classement

Exercice renouvelé en 2021 : les consommatrices et consommateurs ont une nouvelle fois sélectionné les meilleurs établissements hypothécaires et compagnies d'assurance, leur attribuant la note Comparis. Cette année, les clientes et clients les plus satisfaits sont ceux des quatre caisses maladie Agrisano, Aquilana, Swica et Provita ainsi que ceux de l'assureur automobile et ménage La Mobilière. Les établissements hypothécaires les mieux notés sont la Thurgauer Kantonalbank et la Banque Cantonale du Valais. Tels sont les résultats de l'enquête représentative de comparis.ch conduite annuellement.

Zurich, le 8 juillet 2021 – Une fois par an, le comparateur en ligne comparis.ch s'enquiert de la satisfaction des Suissesses et des Suisses vis-à-vis de leur caisse maladie, de leur assurance auto, de leur assurance ménage et responsabilité civile privée ainsi que de leur établissement hypothécaire. Pour ce faire, Comparis réalise un sondage représentatif et enquête sur différentes dimensions de la satisfaction client. Ce sondage constitue la base de la note Comparis. Pour la première fois cette année, les participantes et participants ont été interrogés sur les mêmes critères pour tous les produits, à savoir : Rapport qualité-prix, Prestations : qualité et service, Information/communication/transparence, Praticité des canaux et points de contact, Innovation et Satisfaction globale.

Caisses maladie : Agrisano, Aquilana, Swica et Provita remportent l'or

En 2021, quatre caisses maladie ont obtenu la meilleure évaluation, soit une note de 5,2, pour leur assurance de base obligatoire. Il s'agit d'Agrisano, d'Aquilana, de Swica et de Provita. Quatre autres assureurs occupent la deuxième place, avec la note de 5,1 : Helsana, Helsana Progrès, KPT et Sanitas. Sur la troisième marche du podium se trouvent 13 assureurs ayant décroché la note de 5,0 : CSS, CSS Arcosana, CSS Intras, CSS Sanagate, Concordia, Sympany Kolping, Sympany Moove, Sympany Vivao, ÖKK, ÖKK KVF, Visana, Visana-Sana24 et Visana-Vivacare. L'évaluation a porté sur 29 caisses maladie, qui ont obtenu des notes allant de 4,6 (Assura) à 5,2.

Assurance auto : la meilleure évaluation revient à La Mobilière

Obtenant la note de 5,5, La Mobilière arrive en tête du classement dans la catégorie des assurances auto. Vaudoise remporte la médaille d'argent avec une note de 5,3, tandis que quatre prestataires se partagent la troisième place : TCS, Bâloise Assurances, Simpego (anciennement Dextra) et smile.direct. L'évaluation a porté sur 12 assureurs automobile, qui ont obtenu des notes comprises entre 4,9 (ELVIA) et 5,5.

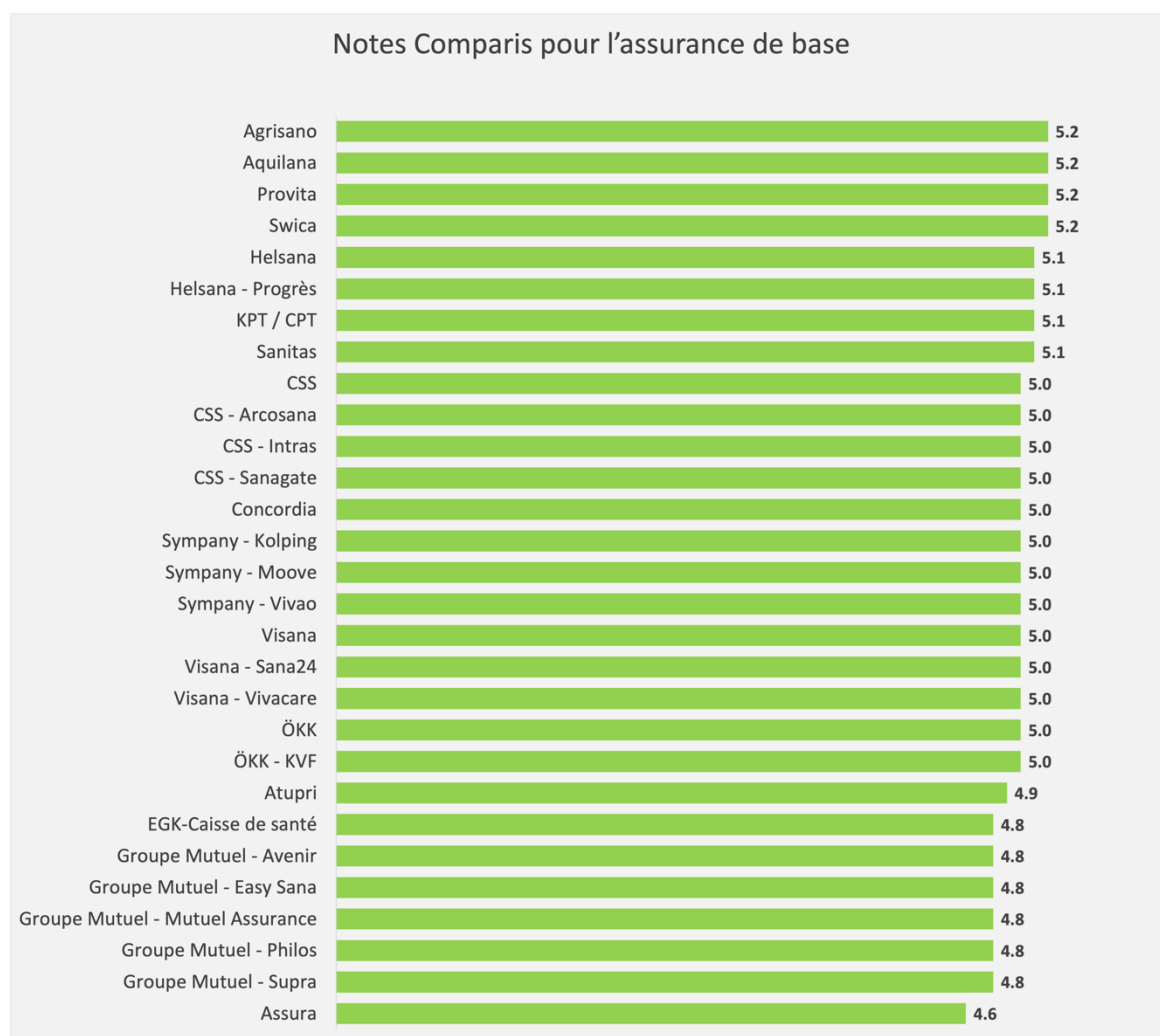
La Mobilière rafle aussi la première place pour l'assurance ménage et la RC privée

Avec une note globale de 5,4, La Mobilière domine aussi la catégorie assurance ménage et responsabilité civile privée. Vaudoise est juste derrière, avec une note de 5,2. Quant à la troisième place du classement, elle est occupée par Zurich, Visana et Helvetia, dont la note est de 5,1. L'évaluation a porté sur 12 assureurs ménage, qui ont obtenu des notes allant de 4,7 (ELVIA) à 5,4.

Établissements hypothécaires : la Thurgauer Kantonalbank et la Banque Cantonale du Valais tiennent la corde

La satisfaction client à l'égard des établissements hypothécaires a également été sondée. Avec une note de 5,4, la Thurgauer Kantonalbank et la Banque Cantonale du Valais se classent en tête. Quatre autres établissements décrochent la deuxième position : la Banque Cler, la Banque cantonale de Bâle-Campagne, la Luzerner Kantonalbank et le groupe Raiffeisen. À la troisième place, on trouve également quatre prestataires, dont la note est de 5,2 : la Banque cantonale bernoise, PostFinance, la St. Galler Kantonalbank et la Banque Cantonale de Zurich. L'évaluation a porté sur 16 établissements hypothécaires, qui ont obtenu des notes comprises entre 4,7 (Credit Suisse) et 5,4.

Notes globales attribuées pour chaque produit



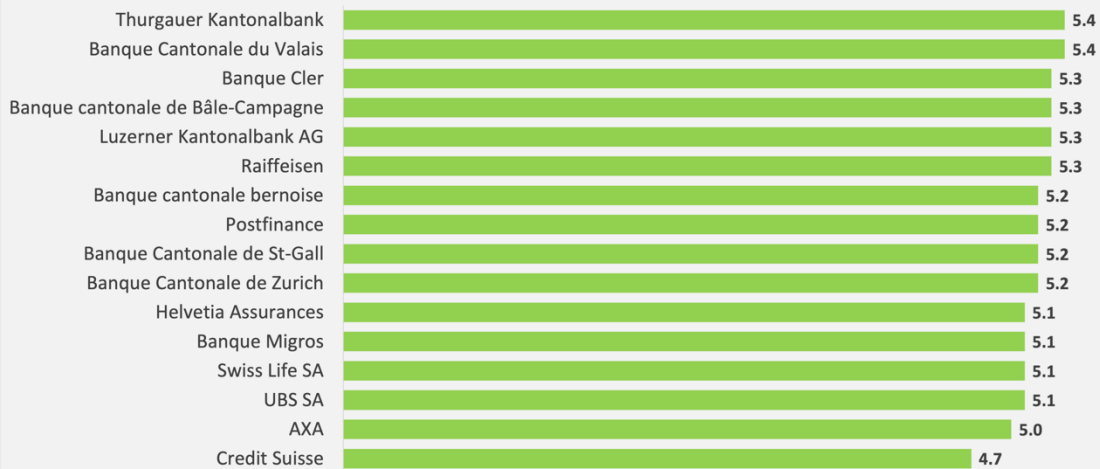
Notes Comparis pour l'assurance auto



Notes Comparis pour l'assurance ménage et responsabilité civile



Notes Comparis pour les hypothèques



Méthode

comparis.ch effectue chaque année un sondage sur la satisfaction client à l'égard de différents prestataires dans les catégories assurance maladie de base, assurance automobile, assurance ménage et responsabilité civile ainsi que dans la catégorie hypothèques. L'enquête est menée conjointement avec Intervista. En juin 2021, 3519 personnes de Suisse alémanique, de Suisse romande et du Tessin ont été interrogées en ligne par l'institut de sondage Intervista, livrant au total 10 935 évaluations sur des assureurs (chaque personne pouvait donner son avis sur un prestataire dans chaque catégorie).

comparis.ch attribue les notes suivant le système de notation scolaire suisse : 6 correspond à la meilleure note et 1 à la plus mauvaise. Depuis 2021, les participantes et participants sont interrogés sur les critères suivants pour tous les produits : 1 Rapport qualité-prix, 2 Prestations : qualité et service, 3 Information/communication/transparence, 4 Praticité des canaux et points de contact, 5 Innovation, 6 Satisfaction globale. Une valeur moyenne pondérée est calculée à partir des critères 1 à 5 plus 6.

Pour plus d'informations :

Andrea Auer

Attachée de presse

Téléphone : +41 79 456 73 00

Courriel : media@comparis.ch

comparis.ch

À propos de comparis.ch

Avec plus de 80 millions de visites par an, comparis.ch compte parmi les sites Internet les plus consultés de Suisse. L'entreprise compare les tarifs et les prestations des caisses maladie, des assurances, des banques et des opérateurs télécom. Elle présente aussi la plus grande offre en ligne de Suisse pour l'automobile et l'immobilier. Avec ses comparatifs détaillés et ses analyses approfondies, elle contribue à plus de transparence sur le marché. comparis.ch renforce ainsi l'expertise des consommatrices et des consommateurs à la prise de décision. Fondée en 1996 par l'économiste Richard Eisler, l'entreprise compte aujourd'hui plus de 200 collaboratrices et collaborateurs à Zurich.