

## Communiqué de presse

### Comparis publie les notes de satisfaction client 2022

## Aquilana remporte le trophée de caisse maladie la plus populaire

**Exercice renouvelé en 2022 : 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 de la caisse maladie Aquilana, ainsi que ceux de l'assureur automobile et inventaire du ménage La Mobilière. Les établissements hypothécaires les mieux notés sont la Luzerner Kantonalbank et la Thurgauer Kantonalbank. Tels sont les résultats de l'enquête représentative de comparis.ch conduite annuellement.**

Zurich, le 13 juillet 2022 – 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 inventaire du ménage et responsabilité civile privée, de leur assurance auto et 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.

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.

### **Assurance maladie : trophée d'or pour Aquilana**

En 2022, Aquilana a obtenu la meilleure note pour son assurance de base obligatoire, à savoir 5,2 (même performance que l'année dernière). Six caisses maladie occupent la deuxième place avec une note de 5,1 : KPT (même note que l'an passé), Swica (5,2 l'an passé), Swica – Provita (5,2 l'an passé) et le groupe Visana (5,0 l'an passé) avec Visana, Visana – Sana24 et Visana – Vivacare.

Avec une note de 5,0, sept assureurs remportent la médaille de bronze, à savoir Agrisano (5,2 l'an passé), Concordia (5,0 l'an passé), Helsana (5,1 l'an passé), Sanitas (5,1 l'an passé) et les trois assurances de Sympany (5,0 l'an passé) que sont Kolping, Moove et Vivao. L'évaluation a porté sur 25 caisses maladie, qui ont obtenu des notes allant de 4,6 (Assura) à 5,2.

### **La Mobilière, assurance inventaire du ménage et RC privée la plus appréciée**

Avec une note globale de 5,3 (contre 5,4 l'an passé), La Mobilière arrive en tête dans la catégorie assurance inventaire du ménage et responsabilité civile privée. Visana se classe juste derrière, à la deuxième place, avec une note de 5,2 (5,1 l'an passé). Bâloise Assurance (5,0 l'an passé), Helvetia (5,1 l'an passé) et Vaudoise (5,2 l'an passé) se partagent la troisième place avec une note de 5,1. L'évaluation a porté sur 12 assureurs inventaire du ménage, qui ont obtenu des notes allant de 4,8 (Elvia) à 5,3.

### **Assurance auto : la Mobilière remporte aussi cette catégorie**

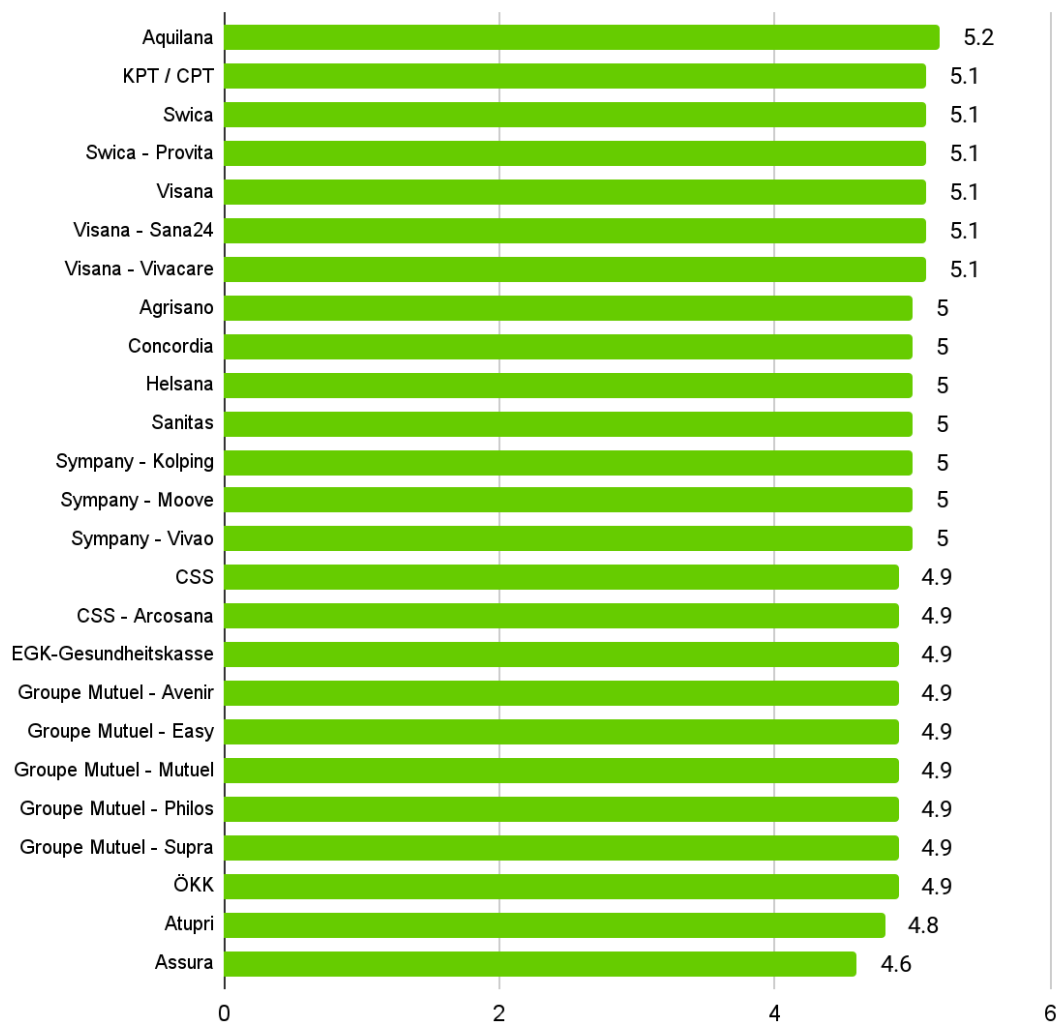
Obtenant la note de 5,4 (5,5 l'an passé), La Mobilière arrive aussi en tête de classement dans la catégorie des assurances auto. Obtenant la note de 5,2, Bâloise Assurance (5,2 l'an passé), le Touring Club (5,2 l'an passé) et Vaudoise (5,3 l'an passé) se partagent la deuxième marche du podium. Et avec une note de 5,1, six prestataires occupent conjointement la troisième marche, à savoir AXA (5,1 l'an passé), Allianz Suisse (5,1 l'an passé), Helvetia (5,1 l'an passé), Simpego (5,2 l'an passé), Zurich (5,1 l'an passé) et Smile (5,2 l'an passé). L'évaluation a porté sur 13 assureurs automobile, dont les notes s'échelonnent de 4,6 (PostFinance) à 5,4.

### **Établissement hypothécaire : la Luzerner et la Thurgauer Kantonalbank en tête**

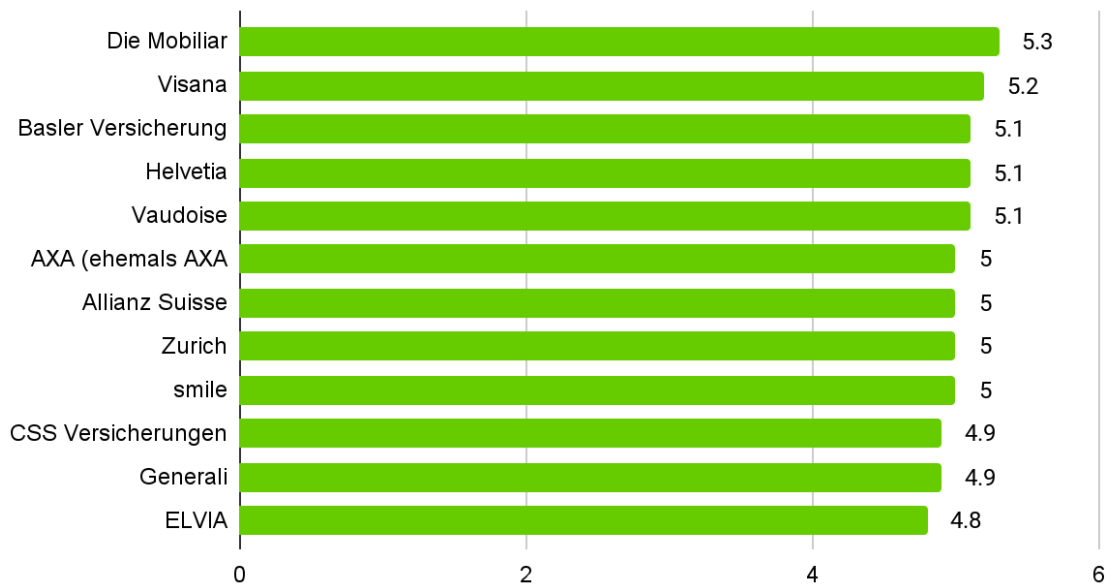
La satisfaction client à l'égard des établissements hypothécaires a également été sondée. Avec une note de 5,4, les banques cantonales de Lucerne (5,3 l'an passé) et de Thurgovie (5,4 l'an passé) arrivent en tête. Obtenant la note de 5,3, quatre prestataires se partagent la médaille d'argent : la Banque cantonale bernoise (5,2 l'an passé), la Banque Cantonale des Grisons (pas de note pour l'an passé), Raiffeisen (5,3 l'an passé) et la St. Galler Kantonalbank (5,2 l'an passé). La troisième place est occupée par les cinq établissements hypothécaires AXA (5,0 l'an passé), la Banque Cler (5,3 l'an passé), la Banque cantonale de Bâle-Campagne (5,3 l'an passé), Valiant (pas de note pour l'an passé) et la Banque cantonale du Valais (5,4 l'an passé), qui obtiennent cette année la note de 5,2. L'évaluation a porté sur 18 établissements hypothécaires, qui ont obtenu des notes comprises entre 4,7 (Credit Suisse) et 5,4.

## Aperçu des notes globales attribuées à chaque produit

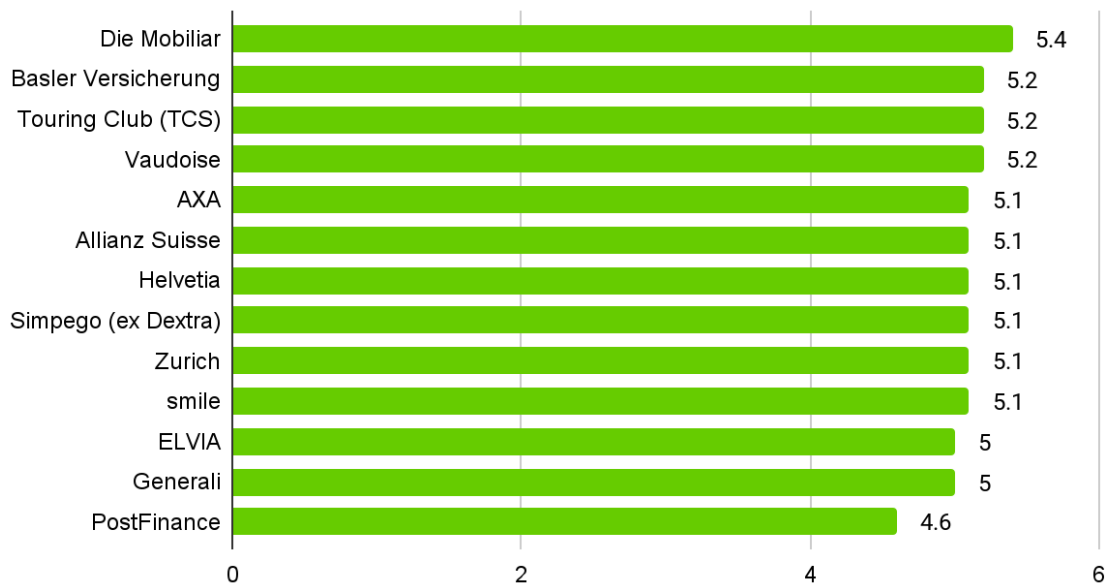
### Comparis-Note für Grundversicherung



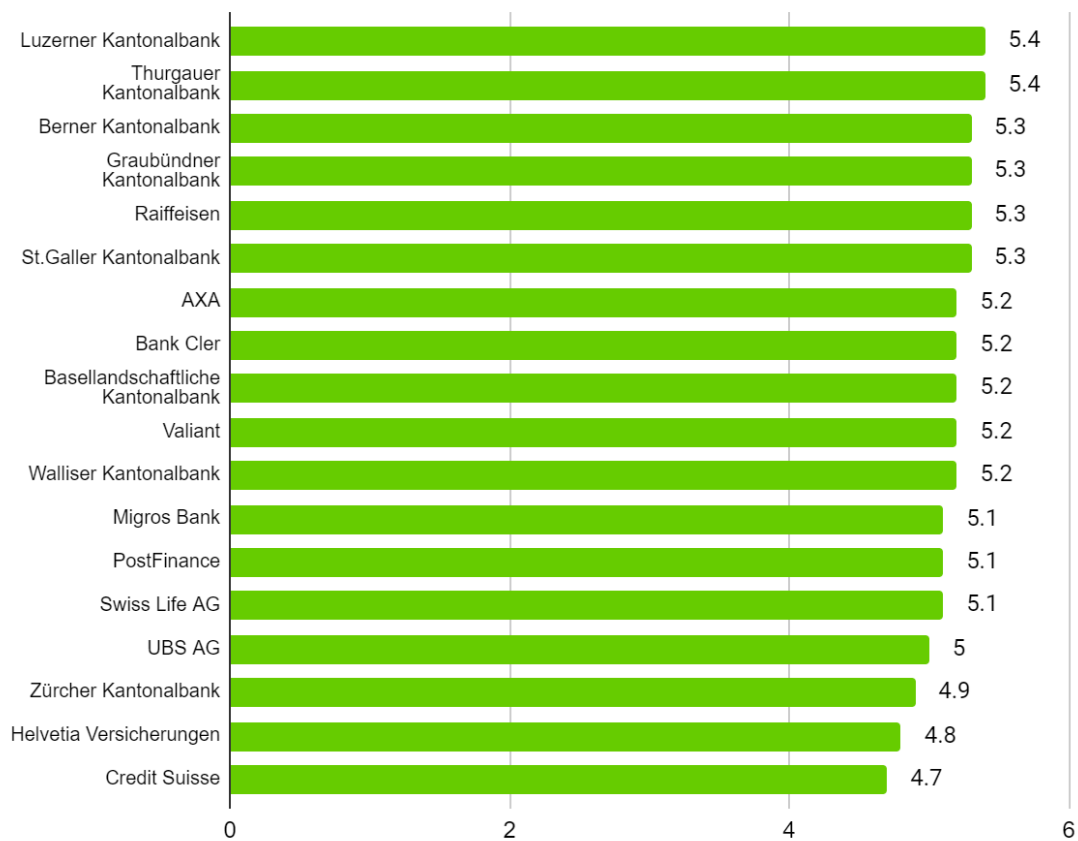
## Comparis-Note für Hausrat- und Haftpflichtversicherung



## Comparis-Note für Autoversicherung



## Comparis-Note für Hypotheken



## **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 inventaire du ménage et responsabilité civile ainsi que dans la catégorie hypothèques. L'enquête est menée conjointement avec Intervista. En juin 2022, 3500 personnes de Suisse alémanique, de Suisse romande et du Tessin ont été interrogées en ligne par l'institut de sondage Intervista, livrant au total 21 000 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 dans lequel 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

Porte-parole

Téléphone : +41 79 456 73 00

Courriel : [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)

[comparis.ch](http://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 de télécommunications. 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 175 collaboratrices et collaborateurs à Zurich.