

31.03.2009 – 08:38 Uhr

comparis.ch : enquête de satisfaction auprès des titulaires d'hypothèque - La majorité des banques suisses travaille bien

Zürich (ots) -

Information: Le tableau "Enquête de satisfaction 2009 réalisée auprès des titulaires d'hypothèque" peut être téléchargé en format pdf sous: www.presseportal.ch/fr/pm/100003671

comparis.ch, le comparateur sur internet, a demandé à plus de 2 200 propriétaires immobiliers de juger la qualité des services des principaux instituts financiers suisses ainsi que les taux d'intérêt proposés. Résultat : les banques cantonales obtiennent de bonnes notes, au moins celles de Suisse alémanique, tandis que leurs consoeurs de Genève et du canton de Vaud ont recueilli un jugement moins flatteur. Parmi les 21 établissements bancaires évalués, 15 se sont vus attribuer la note « Bien » mais aucun la note « Très bien ».

Indépendamment de la crise financière, deux bons tiers des instituts financiers et assurances sur lesquels a porté l'évaluation ont eu la note « Bien » et le dernier tiers au moins la note « Assez bien ». C'est à cette conclusion que comparis.ch, le comparateur sur internet, est arrivé avec sa première étude de satisfaction auprès des titulaires d'hypothèque. 2 237 propriétaires immobiliers, internautes de comparis.ch, ont participé à cette enquête en ligne portant sur la qualité des services de leur institut financier et le taux d'intérêt de leur hypothèque. La notation correspond à celle appliquée dans les écoles suisses (1). Résultat principal : aucun institut n'a reçu la note « Insuffisant ». Parmi les 21 instituts évalués, 15 ont obtenu la note « Bien » et les six autres la note « Assez bien » (2).

De bonnes notes aux conseillers financiers

Le bon résultat des banques cantonales en Suisse alémanique est frappant. Parmi les huit instituts les mieux placés, pas moins de quatre sont des établissements publics ou assimilés : les banques cantonales de Saint-Gall, de Berne, de Bâle-Campagne et du Valais (canton bilingue). D'autre part, les internautes de Comparis ont attribué la note globale 5,2 à la Baloise Bank SoBa, la Banque Migros, l'AXA Winterthur et la banque Valiant. Il est remarquable qu'aucun prestataire n'ait obtenu la note globale « Très bien » à ce sondage écrit. Les deux grandes banques suisses UBS et Credit Suisse n'ont pas obtenu la note « Bien » mais seulement « Assez bien ». Ainsi, avec une note globale 4,8, ces deux instituts ont été relégués dans la seconde moitié du classement. « La taille ne garantit pas forcément un bon service » : c'est ainsi que commente Martin Scherrer, expert ès banques et assurances de comparis.ch, le résultat passable des deux banques suisses qui réalisent le plus gros chiffre d'affaires.

Les bons derniers du classement sont la Banque Cantonale de Genève et la Banque Cantonale Vaudoise (note globale 4,7), suivies par la Nouvelle Banque d'Argovie (4,6), une filiale du Credit Suisse, qui se place en dernière position. Les reproches que les participants adressent à la Banque Cantonale Vaudoise et à la Nouvelle Banque d'Argovie portent surtout sur les taux d'intérêt et les frais (note 4,1). En outre, ils ont exprimé des réserves sur les solutions de

financement proposées par la Nouvelle Banque d'Argovie (note 4,4). Par contre, les participants ont apprécié la grande compétence et la disponibilité de ses collaborateurs (note 5,1). D'ailleurs, presque toutes les banques ont été complimentées pour l'engagement de leurs conseillers financiers, sauf la Banque Cantonale de Genève (note 4,6) et Postfinance (note 4,8). Les conseillers de la banque Valiant sont du reste les premiers de la classe avec la note « Très bien » (note 5,6) dans ce domaine.

Compétence et efficacité

Les titulaires d'hypothèque pouvaient juger non seulement la compétence et la disponibilité des conseillers, mais aussi leur efficacité dans le processus de souscription du crédit immobilier ainsi que la transparence et la clarté des conditions contractuelles et des informations délivrées aux clients. Les propriétaires immobiliers ont également pu se prononcer sur les taux d'intérêt et les frais proposés, de même que sur la capacité de leur prestataire à répondre exactement à leurs besoins financiers spécifiques. En ce qui concerne ces deux derniers critères, la performance de Postfinance est exceptionnelle. Selon ses clients, cette banque ne propose pas uniquement des taux intéressants (note 5,3), mais semble aussi répondre d'une manière exemplaire aux besoins particuliers de ses clients hypothécaires (note 5,2). Ce résultat contraste dans une certaine mesure avec les notes plutôt médiocres qu'elle a obtenues pour la compétence et la disponibilité de ses collaborateurs.

(1) Note 5,5 - 6 : Très bien ; 5 - 5,4 : Bien; 4,5 - 4,9 : Assez bien; 4 - 4,4 : Moyen, note inférieure à 4 : Insuffisant

(2) Résultats détaillés disponibles sur

<http://www.comparis.ch/hypotheken/umfrage/hitlist.aspx>

Contact:

Martin Scherrer

Expert ès banques et assurances comparis.ch

Téléphone: 044 360 34 00

Courriel : media@comparis.ch

www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100580397> abgerufen werden.