

05.07.2012 – 07:50 Uhr

bonus.ch, sondage assurance maladie: le délai de remboursement des prestations et les assurances complémentaires ne font pas l'unanimité*Lausanne (ots) -*

Le portail de comparaison bonus.ch a mené une enquête de satisfaction au sujet de l'assurance maladie, portant sur un échantillon de 1'488 assurés. En voici les principaux constats:

La grande majorité des assurés qui ont répondu au sondage entretiennent de bonnes relations avec leur caisse-maladie. Plus de trois quarts apprécient la disponibilité et la courtoisie de ses collaborateurs et plus des deux tiers jugent positivement leur professionnalisme. Un pourcentage semblable évalue positivement la clarté des communications venant de leur assureur.

Le délai de remboursement des factures est en revanche jugé plus sévèrement: il correspond aux attentes de moins de la moitié des assurés. Le sondage met en évidence de fortes différences entre les assureurs: le pourcentage d'assurés pour lesquels cette prestation correspond aux attentes varie entre 10% et 81% d'un assureur à l'autre. Des différences considérables existent également quant à la clarté des décomptes.

Même constat en ce qui concerne les complémentaires: si plus de la moitié des répondants ont une assurance complémentaire, son rapport qualité-prix ne fait pas l'unanimité, et sa perception est en baisse graduelle d'année en année depuis 2010.

Lors d'un changement de caisse-maladie, il convient donc d'être attentif non seulement au tarif pratiqué par l'assureur, mais aussi à la qualité de ses prestations et à sa situation financière.

Le portail bonus.ch, dans son comparatif neutre des primes d'assurance-maladie, présente à ses utilisateurs les notes de satisfaction décernées par les internautes. Mieux encore, bonus.ch est le seul portail internet gratuit en Suisse qui met à disposition des utilisateurs d'autres informations capitales, comme la stabilité des primes de la caisse-maladie ou encore le niveau de réserves dont elle dispose. Ces deux éléments sont essentiels pour un choix bien fondé de son assureur-maladie. Il s'agit notamment d'éviter une hausse de primes exceptionnelle en cours d'année, comme cela a été le cas des assurés de EGK Laufen en février 2012.

Le portail de la Confédération priminfo.ch, lancé à l'automne 2011, se focalise uniquement sur le tarif en vigueur: sans d'autres informations, ses utilisateurs sont donc exposés au risque de choisir involontairement un assureur présentant un faible niveau de satisfaction ou une situation financière défavorable.

Le portail bonus.ch salue l'accord entre le Département fédéral de l'intérieur / l'Office fédéral de la santé publique et un autre site de comparaison, rendu public dernièrement. L'OFSP et le DFI y reconnaissent que les services de comparaison privés sur Internet, comme bonus.ch, aident à optimiser les processus et améliorer l'efficacité. Ainsi, ils contribuent à faire baisser les coûts de l'assurance-maladie. De plus, l'OFSP et le DFI confirment que les services de comparaison facilitent la tâche aux assurés désireux de changer de caisse-maladie, en simplifiant la prise de décision et le travail administratif qui y est lié. Par contre, le nombre d'assurés qui changent chaque année de caisse ou de modèle d'assurance n'est pas lié aux services de comparaison.

Cependant, dans un communiqué paru récemment, il a été annoncé que l'utilisation de l'infrastructure technique de priminfo.ch serait désormais proposée contre rémunération. Rappelons que le portail bonus.ch, entièrement gratuit pour le public, propose depuis plusieurs années son infrastructure technique aux utilisateurs commerciaux (par exemple, des sites web) contre rémunération. La mission d'une plateforme publique, financée par l'argent du contribuable, serait-elle donc de venir ainsi concurrencer des prestataires commerciaux présents sur le marché?

Tableaux et graphiques détaillés: http://www.bonus.ch/RDP-20120705_FR.pdf

Lien vers la rubrique assurance maladie de bonus.ch: <http://www.bonus.ch/zrWM5XA.aspx>

Contact:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Directeur

Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
Tél.: +41/21/312'55'91
E-Mail: ducret@bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100721407> abgerufen werden.