

30.08.2017 - 07:50 Uhr

bonus.ch : malgré les hausses constantes des primes-maladie, près de deux tiers des Romands sont satisfaits de leur caisse-maladie*Lausanne (ots) -*

Les Suisses semblent toujours satisfaits des prestations de leur assurance maladie. Cependant, l'augmentation continue des primes - de 4% à 5% chaque année depuis 2014 - devrait davantage inciter les assurés à revoir leur contrat d'assurance pour 2018.

bonus.ch, le site comparateur, a mené une enquête de satisfaction sur les caisses-maladie auprès de ses utilisateurs. Plus de 2'000 personnes ont évalué leur assureur sur les points suivants : clarté des informations transmises, traitement des prestations et service à la clientèle. Les réponses ont été converties en une note comprise entre 1 et 6, 6 étant la meilleure note.

Cette année, ce sont KPT/CPT et, pour la deuxième année consécutive, ÖKK qui décrochent la 1ère place du classement général avec la note de 5.3, "bien". Ce ne sont pas moins de quatre assurances qui se partagent la deuxième marche du podium avec la note de 5.2 : Atupri, Helsana, Sanitas et SWICA. En troisième position, à égalité avec la note de 5.1, on retrouve CSS et Visana.

En ce qui concerne les disparités régionales, on relève que ce sont les Suisses allemands qui sont les plus satisfaits de leur caisse-maladie avec 78.1% de mention "bien" à "très bien". En Suisse romande et au Tessin, la satisfaction est légèrement inférieure avec respectivement 66.5% et 68.6%. Pour les cantons, ce sont les Vaudois qui se montrent les plus critiques (62.2%) en comparaison des Zurichois (71.9%) et des Tessinois (71.6%).

Parmi les trois catégories évaluées, c'est le traitement des prestations qui a encore cette année obtenu la meilleure note globale avec 5.1, "bien" avec ÖKK en première position. Les deux autres catégories (clarté des informations et service client) ont été évaluées de manière équivalente avec la note de 5.0, "bien".

Concernant le service client, le sondage montre que la plupart des assurés entretiennent de bonnes relations avec les collaborateurs de leur caisse-maladie. La disponibilité et la courtoisie de ceux-ci sont évaluées très positivement ou positivement par 78% des sondés. Moins de 15% des participants au sondage déclarent avoir eu du retard dans le paiement de leur facture. Dans la catégorie "service à la clientèle", les assureurs ayant obtenu les meilleures évaluations sont KPT/CPT, ÖKK et SWICA avec la note de 5.3.

En ce qui concerne les changements de caisse-maladie, seuls 12.3% des sondés ont précisé avoir changé d'assurance-maladie de base en début d'année, ce qui représente une baisse par rapport à l'année passée (14.7%). Cette année la hausse des primes est à nouveau estimée entre 4% et 5%. Ce qui laisse présumer que 12% à 15% de Suisses changeront de caisse-maladie en cette fin d'année.

Accès à l'enquête de satisfaction des caisses-maladie :

<https://www.bonus.ch/Pdf/2017/Caisses-maladie-satisfaction-2017.pdf>

www.bonus.ch/Caisse-maladie/Comparatif/Caisse-maladie-prime.aspx

Accès au comparatif des caisses-maladie :

<https://www.bonus.ch/Assurance-maladie/primes-assurance-maladie.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100806141> abgerufen werden.