

06.09.2018 - 07:50 Uhr

bonus.ch : plus de 4 Suisses sur 10 sont satisfaits de leur caisse-maladie et ne souhaitent pas changer malgré une hausse permanente des primes-maladie*Lausanne (ots) -*

Les Suisses se montrent toujours satisfaits des primes et prestations de leur caisse-maladie. Cependant, ils semblent de plus en plus sévères. L'augmentation annuelle constante des primes pousse de plus en plus les assurés à changer d'assurance.

bonus.ch, le site comparateur, a mené une enquête de satisfaction sur les caisses-maladie auprès de ses utilisateurs. Près de 1'500 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, les participants ont jugé plus sévèrement leur caisse-maladie que l'an passé. La meilleure note globale passe de 5.3 en 2017 à 5.2 en 2018. Pour la première fois, ce sont Agrisano, Sanitas, Swica et Visana qui décrochent la 1ère place du classement général avec la note de 5.2, "bien". Viennent ensuite 4 caisses pour la 2ème place, Arcosana, Atupri, Helsana et KPT/CPT avec la note de 5.1. Sur la 3ème marche du podium, avec la note de 4.9, mention "assez bien", on retrouve Avenir, Concordia et Sanagate.

En ce qui concerne les disparités régionales, on constate que, malgré une baisse du taux de satisfaction par rapport à l'année passée, les Suisses allemands sont à nouveau les plus satisfaits de leur caisse-maladie avec 66.2% de mention "bien" à "très bien". En Suisse romande la satisfaction est légèrement inférieure, avec 59.1%. En ce qui concerne la Suisse italienne, seuls 46% des participants sont satisfaits de leur caisse maladie. Si on considère les cantons, ce sont les Zurichois qui se montrent les plus satisfaits (65.6%) en comparaison avec les Vaudois (57.7%) et les Tessinois (52.4%).

En considérant les trois catégories évaluées, soit la clarté des informations, le service client et le traitement des prestations, c'est le traitement des prestations qui obtient à nouveau la meilleure note globale de 5.0, "bien", avec Agrisano en tête du podium. Les deux catégories restantes ont obtenu la même note globale de 4.8, "assez bien".

A propos du service client, le sondage révèle que près de deux tiers 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 64% des sondés. Près de 14% des sondés avouent avoir eu du retard dans le paiement de leur facture. L'assurance ayant obtenue la meilleure note dans cette catégorie est Sanitas avec 5.2, mention "bien".

Les sondés ont également dû évaluer les délais de remboursement des prestations maladie. La plupart des assurés (84.2%) déclarent que le remboursement effectif est réalisé moins d'un mois après la demande. Ils sont 99.2% à estimer que le délai de remboursement est adéquat lorsque que le remboursement intervient moins d'un mois après la demande.

En ce qui concerne les changements de caisse-maladie, 14.6% des sondés ont confirmé avoir changé d'assurance maladie de base en début d'année. C'est 2.3% de plus que l'an passé. Ce taux laisse penser qu'avec la hausse des primes estimée entre 4% et 5%, 14% à 20% des Suisses changeront d'assurance-maladie à la fin de cette année.

Accès à l'enquête de satisfaction des caisses-maladie : <https://www.bonus.ch/Pdf/2018/Caisses-maladie-satisfaction-2018.pdf>

Accès au comparatif des caisses-maladie : www.bonus.ch/Caisse-maladie/Comparatif/Caisse-maladie-prime.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

Lausanne, le 6 septembre 2018

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008668/100819496> abgerufen werden.