

Communiqué de presse

Label de satisfaction clientèle Comparis 2025

Quatre assureurs maladie se partagent la première place. Un nouvel établissement hypothécaire en tête du classement

Cette année encore, les consommatrices et consommateurs ont sélectionné les meilleures compagnies d'assurance et établissements hypothécaires. Depuis plus de 20 ans, Comparis crée de la transparence et permet de comparer avec des notes basées sur ces évaluations. Depuis l'année dernière, Comparis attribue également un label de qualité, le label Comparis, sur la base des évaluations des clientes et des clients. Dans la catégorie des caisses maladie (assurance de base), quatre assureurs se partagent la première place : Aquilana, Helsana, Swica et ÖKK. Comme l'année dernière, c'est chez la Mobilière que la clientèle trouve le plus haut niveau de satisfaction en matière d'assurance auto. Il en va de même pour les assurances inventaire du ménage et responsabilité civile privée, où la Mobilière occupe également la première place. Parmi les établissements hypothécaires, la Banque cantonale de Bâle-Campagne est désormais en tête.

Zurich, le 3 juillet 2025 – Une fois par an, le comparateur en ligne comparis.ch s'enquiert de la satisfaction des Suissesses et des Suisses à l'égard de leur caisse maladie, de leur assurance inventaire du ménage et responsabilité civile privée, de leur assurance auto et de leur établissement hypothécaire. À cette fin, un groupe représentatif de 4500 personnes est interrogé chaque année. Le label d'argent est décerné à partir de la note de 5, le label d'or, de 5,2 à 5,4 et le label de platine, à partir de 5,5. En 2025, aucune entreprise n'a reçu le label de platine.

Les critères suivants sont évalués pour tous les produits : 1) le rapport qualité-prix, 2) la qualité et le service, 3) la communication et la transparence, et 4) les points de contact et les échanges. La satisfaction globale à l'égard des entreprises est également évaluée. Pour chacun de ces aspects, les prestataires qui obtiennent la meilleure note reçoivent une distinction supplémentaire.

Aquilana, Helsana, Swica et ÖKK l'emportent dans la catégorie des caisses maladie

En 2025, quatre assureurs maladie occupent la première place : Aquilana, Helsana, Swica et ÖKK reçoivent le label d'argent (Aquilana note de 5,1, année précédente : 5,0 ; Helsana note de 5,1, année précédente : 5,0 ; Swica note de 5,1, année précédente : 5,1 ; ÖKK note de 5,1, année précédente : 5,2). En deuxième position, avec une note de 5,0, se trouvent : Agrisano (année précédente : 5,0), Atupri (année précédente : 4,9), Concordia (année précédente : 5,0), EGK-Caisse de santé (année précédente : 4,9), Sana24 (année précédente : 5,0), Visana (année précédente : 5,0) et Vivacare (année précédente : 5,0). La troisième place est occupée par CSS (note : 4,9, année précédente : 4,9), KPT (note : 4,9, année précédente : 5,0), Sanitas (note : 4,9, année précédente : 4,9) et Sympany (note : 4,9, année précédente : 4,9).

Entreprises victorieuses dans chacun des critères pris séparément : rapport qualité-prix : Aquilana, ÖKK et Agrisano ; qualité et service : Helsana et Swica ; information et transparence : Helsana et Swica ; points de contact et échanges : Helsana et Swica. Aquilana et Swica arrivent

en tête pour la satisfaction globale. L'évaluation a porté sur 19 caisses maladie, qui ont obtenu des notes allant de 4,7 (Assura) à 5,1 (Aquilana, Helsana, Swica et ÖKK).

Assurance maladie de base



Labels et notes Comparis des prestataires d'assurance de base 2025

Opérateur	Label	Note Comparis
Aquilana	 Argent	5.1
Helsana	 Argent	5.1
Swica	 Argent	5.1
ÖKK	 Argent	5.1
Agrisano	Argent	5.0
Atupri	Argent	5.0
Concordia	Argent	5.0
EGK-Caisse de Santé	Argent	5.0
Sana 24	Argent	5.0
Visana	Argent	5.0
Vivacare	Argent	5.0
CSS	-	4.9
KPT	-	4.9
Sanitas	-	4.9
Sympany	-	4.9
Avenir	-	4.8
Mutuel Assurance	-	4.8
Philos	-	4.8
Assura	-	4.7

Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (4500 personnes interrogées, mai 2025).

 comparis.ch

[Vers le graphique \(code d'intégration en annexe\)](#)

La Mobilière reste la meilleure assurance auto

En 2025, la Mobilière a de nouveau obtenu la meilleure note pour son assurance auto et décroche ainsi le label d'or (note : 5,3, année précédente : 5,4). La 2e place, également dans la catégorie Or, revient à Vaudoise (note : 5,2, année précédente : 5,3) et Smile (note : 5,2, année précédente : 5,2). La troisième place est partagée par les prestataires AXA (note : 5,1, année précédente : 5,1), Allianz Suisse (note : 5,1, année précédente : 5,1), Bâloise (note : 5,1, année précédente : 5,2), Generali (note : 5,1, année précédente : 5,0), TCS (note : 5,1, année précédente : 5,1) et Zurich (note : 5,1, année précédente : 5,1) dans la catégorie Argent.

La Mobilière s'est également vu attribuer les meilleures notes pour chaque critère pris séparément, et partage la victoire avec Smile pour le critère rapport qualité-prix.

L'évaluation a porté sur 11 assureurs automobiles, qui ont obtenu des notes de 4,9 (Elvia) à 5,3 (la Mobilière).

Assurance auto			
Labels et notes Comparis des assureurs automobile			
Opérateur		Label	Note Comparis
la Mobilière		Or	5.3
Vaudoise		Or	5.2
Smile		Or	5.2
AXA		Argent	5.1
Allianz Suisse		Argent	5.1
Baloise		Argent	5.1
Generali		Argent	5.1
Touring Club Suisse (TCS)		Argent	5.1
Zurich		Argent	5.1
Helvetia		Argent	5
Elvia		-	4.9
Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (4500 personnes interrogées, mai 2025).			

[Vers le graphique \(code d'intégration en annexe\)](#)

Assurance ménage et RC privée : la Mobilière reste en tête

En 2025, la Mobilière a obtenu la meilleure note pour son assurance inventaire du ménage et responsabilité civile privée et décroche ici aussi le label d'or (note : 5,3, année précédente : 5,3). AXA (note : 5,1, année précédente : 5,1), Allianz Suisse (note : 5,1, année précédente : 5,0), Helvetia (note : 5,1, année précédente : 5,1), Vaudoise (note : 5,1, année précédente : 5,2) et

Smile (note : 5,1, année précédente : 5,1) occupent la deuxième place, dans la catégorie Argent. Bâloise (note : 5,0, année précédente : 5,0), Elvia (note : 5,0, année précédente : 4,8), Generali (note : 5,0, année précédente : 5,0), Visana (note : 5,0, année précédente : 5,0) et Zurich (note : 5,0, année précédente : 5,1) occupent la troisième place, également dans la catégorie Argent.

La Mobilière occupe la première place dans toutes les dimensions individuelles.

L'évaluation a porté sur 12 assureurs inventaire du ménage et responsabilité civile privée, qui ont obtenu des notes allant de 4,9 (Elvia) à 5,3 (la Mobilière).

Assurance ménage et responsabilité civile privée

Labels et notes Comparis des prestataires d'assurance ménage et responsabilité civile privée

Opérateur	Label	Note Comparis
la Mobilière	Or	5.3
AXA	Argent	5.1
Allianz Suisse	Argent	5.1
Helvetia	Argent	5.1
Vaudoise	Argent	5.1
Smile	Argent	5.1
Baloise	Argent	5.0
Elvia	Argent	5.0
Generali	Argent	5.0
Visana	Argent	5.0
Zurich	Argent	5.0
CSS	-	4.9

Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (4500 personnes interrogées, mai 2025).

[Vers le graphique \(code d'intégration en annexe\)](#)

Hypothèques : la Banque cantonale de Bâle-Campagne en première place

En 2025, la Banque cantonale de Bâle-Campagne (note : 5,3, année précédente : 5,2) a obtenu la meilleure note pour ses hypothèques et décroche ainsi le label d'or. La 2e place est occupée par la Banque cantonale d'Argovie (note : 5,2, année précédente : 5,2), la Banque cantonale bernoise (note : 5,2, année précédente : 5,1), Raiffeisen (note : 5,2, année précédente : 5,3), la Banque cantonale de Saint-Gall (note : 5,2, année précédente : 5,3) et la Banque cantonale de Zurich (note : 5,2, année précédente : 5,1), également dans la catégorie Or. AXA (note : 5,1, année précédente : 5,0), la Banque cantonale de Lucerne (note : 5,1, année précédente : 5,0) et la

Banque Migros (note : 5,1, année précédente : 5,0) occupent la troisième place dans la catégorie Argent.

Entreprises victorieuses dans chacun des critères pris séparément : rapport qualité-prix : Banque cantonale d'Argovie et banque cantonale de Saint-Gall ; qualité et service : Banque cantonale de Bâle-Campagne ; information et transparence : Banque cantonale de Bâle-Campagne ; points de contact et échanges : Banque cantonale d'Argovie, Banque cantonale de Berne et Raiffeisen. Et dans la satisfaction globale : Banque cantonale de Bâle-Campagne, Banque cantonale de Saint-Gall, Raiffeisen et Banque cantonale de Zurich.

L'évaluation a porté sur 13 établissements hypothécaires, qui ont obtenu des notes allant de 4,8 (UBS) à 5,3 (Banque cantonale de Bâle-Campagne).

Hypothèques

Labels et notes Comparis des établissements hypothécaires

Opérateur	Label	Note Comparis
Banque cantonale de Bâle-Campagne	Or	5.3
Banque cantonale d'Argovie	Or	5.2
Banque cantonale bernoise	Or	5.2
Raiffeisen	Or	5.2
Banque cantonale de St-Gall	Or	5.2
Banque cantonale de Zurich	Or	5.2
AXA	Argent	5.1
Banque cantonale de Lucerne	Argent	5.1
Banque Migros	Argent	5.1
PostFinance	Argent	5.0
Banque cantonale de Thurgovie	Argent	5.0
Banque cantonale du Valais	Argent	5.0
UBS		4.8

Source : enquête représentative réalisée par l'institut de sondage et d'études de marché Innofact (4500 personnes interrogées, mai 2025).

comparis.ch

[Vers le graphique \(code d'intégration en annexe\)](#)

Méthode

Comparis.ch effectue annuellement un sondage indépendant sur la satisfaction des clientes et des clients à l'égard des prestataires d'assurance dans les catégories assurance maladie de base, assurance automobile, assurance inventaire du ménage et responsabilité civile privée ainsi que dans la catégorie hypothèques.

L'enquête est menée auprès d'un panel représentatif de l'institut de sondage Innofact qui, en mai 2025, a interrogé en ligne 4500 personnes de Suisse alémanique, de Suisse romande et du Tessin.

Les critères suivants ont été évalués : 1) le rapport qualité-prix, 2) les points de contact et les échanges, 3) la qualité et le service, 4) l'information et la transparence. Chaque participant-e a accordé une note comprise entre 1 (la plus basse) et 6 (excellent). La satisfaction globale à l'égard de l'entreprise est également évaluée – toujours sur une échelle de 1 à 6. Une valeur moyenne pondérée a été calculée à partir de ces quatre critères et de la satisfaction globale.

Le nouveau label Comparis récompense les prestataires ayant obtenu les meilleures évaluations :

Prestataires ayant obtenu une note Comparis de 5,5 ou plus : platine

Prestataires ayant obtenu une note Comparis de 5,2 à 5,4 : or

Prestataires ayant obtenu une note Comparis de 5,0 à 5,1 : argent

En outre, les entreprises affichant les meilleurs résultats pour chacun des quatre critères pris séparément sont récompensées.

Pour plus d'informations :

Andreas Müller

Porte-parole

Téléphone : +41 44 360 53 91

Courriel : media@comparis.ch

comparis.ch

Annexe

Code d'intégration de l'infographie

«Assurance maladie de base»

iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/23740373/embed' title='Interactive or visual content'
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups
allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

script:

```
<div class="flourish-embed flourish-table" data-src="visualisation/23740373?1068018"><script
src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script><noscript></noscript></div>
```

«Assurance auto»

iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/23745511/embed' title='Interactive or visual content'
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups
allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

script:

```
<div class="flourish-embed flourish-table" data-src="visualisation/23745511?1068018"><script
src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script><noscript></noscript></div>
```

Assurance ménage et responsabilité civile privée«»

iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/23745513/embed' title='Interactive or visual content'
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups
allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

script:

```
<div class="flourish-embed flourish-table" data-src="visualisation/23745513?1068018"><script
src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script><noscript></noscript></div>
```

«Hypothèques»

iframe:

```
<iframe src='https://flo.uri.sh/visualisation/23745515/embed' title='Interactive or visual content'
class='flourish-embed-iframe' frameborder='0' scrolling='no' style='width:100%;height:600px;'
sandbox='allow-same-origin allow-forms allow-scripts allow-downloads allow-popups
allow-popups-to-escape-sandbox allow-top-navigation-by-user-activation'></iframe>
```

script:

```
<div class="flourish-embed flourish-table" data-src="visualisation/23745515?1068018"><script
src="https://public.flourish.studio/resources/embed.js"></script><noscript></noscript></div>
```

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. L'entreprise a été fondée en 1996 par l'économiste Richard Eisler. Il s'agit d'une société privée. Aujourd'hui encore, Comparis appartient majoritairement à son fondateur, Richard Eisler. Aucune autre entreprise ni l'État ne détient de participation dans Comparis.