

07.03.2012 - 07:57 Uhr

## comparis.ch : enquête sur la satisfaction des débiteurs hypothécaires - Une banque en ligne sur le haut du podium

Zürich (ots) -

Remarque : le tableau «Titre tableau» peut être téléchargé en format pdf sur [www.presseportal.ch/fr/pm/100003671](http://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671).

Un bon 3/5 des établissements hypothécaires suisses a été jugé « bien » par la clientèle. Tel est le résultat d'un sondage mené par comparis.ch, le comparateur sur Internet, auprès de quelque 3900 preneurs d'hypothèques. Pour la première fois, la mention « très bien » a été attribuée à un prêteur : money-net.ch, le service en ligne de la Banque Cantonale Bernoise.

La majorité des emprunteurs hypothécaires délivrent un bon certificat à leurs banques et assurances. C'est ce qui ressort d'une enquête de satisfaction, réalisée par comparis.ch, le comparateur sur Internet. Près de 3900 propriétaires immobiliers utilisant le service de comparis.ch ont participé à ce sondage : ils ont conféré la note « bien » à un bon 3/5 des banques et assurances alors que le reste des établissements s'en est sorti avec un « assez bien » (voir tableau). Dans le cadre de cette enquête en ligne, les propriétaires immobiliers ont pu exprimer leur degré de satisfaction à l'égard des services et des taux d'intérêt de leurs créanciers hypothécaires. Ils ont évalué des catégories individuelles, sur la base desquelles une note globale a été calculée, en suivant le système des écoles suisses. Les notes entre 5,5 et 6 correspondent à « très bien », celles entre 5 et 5,4 à « bien », celles entre 4,5 et 4,9 à « assez bien », celles entre 4 et 4,4 à « moyen » et enfin celles entre 1 et 3,9 à « insuffisant ».

Une banque en ligne arrive en tête

Depuis que comparis.ch a lancé sa notation en 2009, c'est la première fois qu'un prêteur hypothécaire reçoit la mention « très bien » (5,5). Et c'est money-net.ch, la banque virtuelle de la Banque Cantonale Bernoise, qui s'est ainsi démarquée. money-net.ch, la seule offre Internet pure du comparatif, a notamment devancé ses concurrents au niveau des « collaborateurs » et de l'« exécution des transactions ». Avec 5,3, Hypothekarbank Lenzburg et AXA Winterthur se sont quant à elles partagées la médaille d'argent. AXA demeure ainsi l'assurance la mieux notée. Stefan Rüesch, expert du secteur bancaire chez comparis.ch, à ce sujet : « Rien d'étonnant au fait de retrouver deux prestataires directs en haut du podium. Ceux-ci ont des exigences particulièrement élevées au niveau de leur service à la clientèle, car ils doivent compenser l'absence de contact direct avec le client ».

En ce qui concerne le bas de tableau, on remarque qu'aucun établissement de crédit n'a été plus mal noté que « assez bien ». Stefan Rüesch explique que « ces dernières années, les banques ont investi beaucoup d'efforts dans la formation de leurs employés ainsi qu'au niveau de l'amabilité envers la clientèle ». Ainsi, aucune banque n'a affiché de vraiment mauvais résultats. Comme l'an dernier, la Banque Cantonale Vaudoise a fermé la marche avec 4,6. Quant aux grandes banques UBS (4,8) et Credit Suisse (4,9), elles ont obtenu quasiment la même note.

Conditions d'intérêt : peu de mentions «bien» malgré les faibles taux

Dans l'ensemble, la totalité des notes oscillent à peu près aux mêmes niveaux que l'année passée. Tant les banques que les assurances peuvent se réjouir du fait que la compétence de leurs collaborateurs est toujours considérée comme « bien » dans l'ensemble. Par contre, il en va autrement des taux d'intérêt conférés : un quart des établissements à peine a reçu la note « bien », tous les autres ont dû se contenter d'un « assez bien » ou d'un « moyen », et ce malgré le fait que les taux évoluent à des niveaux bas records depuis quelques temps.

Contact:

Stefan Rüesch  
Expert du secteur bancaire  
Téléphone : 044 360 34 00  
E-mail : [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
<http://fr.comparis.ch/hypotheken>

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100714350> abgerufen werden.