

## Kundenzufriedenheit Schweizer Krankenkassen: Umfrage 2021

Krankenkasse	Gesamtwertung		Freundlichkeit	Einsatzbereitschaft	Erreichbarkeit	Schnelligkeit bei Fragen	Preis-Leistung	Abrechnungen	Zahlungen: Kulanz	Auszahlungen: Schnelligkeit	Kundeninformationen	Allgemeine Zufriedenheit
Agrisano	8.5	Sehr gut	8.5	8.5	8.2	8.1	8.2	8.7	8.4	8.5	8.4	8.7
Swica	8.4	Sehr gut	8.6	8.4	8.6	8.3	7.7	8.4	8.2	8.4	8.2	8.5
KPT	8.4	Sehr gut	8.5	8.3	8.4	8.3	7.7	8.7	8.2	8.4	8.2	8.4
Helsana	8.2	Sehr gut	8.5	8.2	8.4	8	7.3	8	7.8	8.1	8	8.2
ÖKK	8.2	Sehr gut	8.4	8.3	8.5	8.2	7.5	8	7.7	8.2	7.8	8.2
Atupri	8.1	Sehr gut	8.2	7.9	8.2	8.1	7.8	8.2	7.8	8.2	8.1	8.1
Sanitas	8.1	Sehr gut	8.3	8	8.2	7.9	7.6	8.2	7.7	7.8	8	8.2
Concordia	8.1	Sehr gut	8.4	8.1	8.2	8	7.6	8.3	7.9	8	7.9	8.2
Sympany	8.1	Sehr gut	8.3	8.3	7.9	8	7.2	8.3	8	8.2	7.9	8.1
CSS	8.0	Sehr gut	8.3	8	8.1	7.9	7.3	8.1	7.7	8	7.7	8.1
Visana	7.9	Gut	8.2	7.8	8	8	7.2	8.1	7.6	8	7.8	7.8
EGK	7.6	Gut	8	7.6	7.9	7.5	7.3	7.4	7.4	7	7.5	7.8
Groupe Mutuel	7.3	Befriedigend	7.6	7.1	7.4	7.2	6.5	7.6	7.2	7.7	7.1	7.3
Assura	7.3	Befriedigend	7.5	7.1	7.1	7.2	7.6	7.7	6.8	6.6	7.3	7.4



### Anmerkungen:

Das Marktforschungsinstitut Ipsos hat im Auftrag von moneyland.ch 2021 eine repräsentative Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Schweizer Krankenkassen durchgeführt. Befragt wurden die Versicherten zu den folgenden Faktoren: Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Einsatzbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Erreichbarkeit der Krankenkasse, Effizienz der Abklärungen von Kundenfragen, Preis-Leistungsverhältnis, Richtigkeit der Abrechnungen, Kulanz bei Auszahlungen, Schnelligkeit von Auszahlungen bei Rückerstattungen, Verständlichkeit der Kundeninformationen, allgemeine Zufriedenheit.

Die Kunden konnten jeweils ihre Zufriedenheit zwischen 1 (überhaupt nicht zufrieden) und 10 (sehr zufrieden) angeben.

Für die Berechnung eines durchschnittlichen Gesamtwerts hat moneyland.ch die Faktoren gemittelt, wobei «die allgemeine Zufriedenheit» stärker gewichtet worden ist.

Die entsprechenden Zufriedenheitsnoten sind im Krankenkassenvergleich von moneyland.ch online abrufbar: <http://www.moneyland.ch/de/krankenkassen-vergleich>