

Kundenzufriedenheit Schweizer Krankenkassen: Umfrage 2018

| Krankenkasse | Gesamtwertung | | Allgemeine Zufriedenheit | Weiterempfehlung | Freundlichkeit | Rechnungen: Kulanz | Rückerstattung: Dauer | Kundeninformationen |
|----------------|---------------|----------|--------------------------|------------------|----------------|--------------------|-----------------------|---------------------|
| Swica-Gruppe | 8.40 | Sehr gut | 8.5 | 8.6 | 8.5 | 7.9 | 8.3 | 8.3 |
| EGK | 8.30 | Sehr gut | 8.5 | 8.2 | 8.8 | 7.6 | 8 | 8.3 |
| Agrisano | 8.30 | Sehr gut | 8.5 | 8.3 | 8.4 | 7.7 | 7.9 | 8.2 |
| ÖKK-Gruppe | 8.10 | Sehr gut | 8.2 | 8 | 8.3 | 7.8 | 8.2 | 7.8 |
| Sympany-Gruppe | 8.10 | Sehr gut | 8.4 | 7.8 | 8.4 | 7.8 | 8.1 | 8.3 |
| Sanitas-Gruppe | 8.00 | Sehr gut | 8.1 | 7.9 | 8.1 | 7.8 | 8 | 7.8 |
| KPT/CPT | 8.00 | Sehr gut | 8.2 | 7.7 | 8.2 | 7.4 | 7.8 | 8 |
| Atupri | 7.90 | Gut | 8.1 | 7.9 | 7.8 | 7.5 | 8.2 | 7.9 |
| Helsana-Gruppe | 7.80 | Gut | 7.9 | 7.8 | 8.1 | 7.4 | 7.6 | 7.7 |
| Concordia | 7.80 | Gut | 7.8 | 7.7 | 8.3 | 7.2 | 7.6 | 7.6 |
| CSS-Gruppe | 7.60 | Gut | 7.8 | 7.3 | 7.7 | 7.3 | 7.4 | 7.6 |
| Visana-Gruppe | 7.50 | Gut | 7.6 | 7.4 | 7.6 | 7.2 | 7.6 | 7.5 |
| Groupe Mutuel | 6.50 | Genügend | 6.7 | 6.2 | 6.6 | 6.2 | 6.7 | 6.6 |
| Assura | 6.40 | Genügend | 6.8 | 6.9 | 6.4 | 6 | 5.7 | 6.7 |



Anmerkungen:

Das Marktforschungsinstitut GfK Switzerland hat im Auftrag von moneyland.ch 2018 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, Weiterempfehlungsbereitschaft.

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 «allgemeine Zufriedenheit» und «Weiterempfehlungsbereitschaft» stärker gewichtet worden sind. Die entsprechenden Zufriedenheitsnoten sind im Krankenkassenvergleich von moneyland.ch online abrufbar: <http://www.moneyland.ch/de/krankenkassen-vergleich>