

## Kundenzufriedenheit Schweizer Krankenkassen: Umfrage 2024

Krankenkasse	Allgemeine Zufriedenheit	Note	Freundlichkeit	Erreichbarkeit	Preis-Leistung	Zahlungen: Kulanz	Auszahlungen: Schnelligkeit	Kundeninformationen	Smartphone-App	Zusatzversicherungen
Sanitas	8.2	Sehr gut	8.4	8.2	7.3	7.8	8.3	7.9	7.7	8.0
Swica	8.2	Sehr gut	8.2	8.2	7.2	7.8	8.1	7.9	7.6	7.9
ÖKK	8.1	Sehr gut	8.3	7.7	7.2	7.6	7.8	7.7	7.8	7.3
KPT	8.1	Sehr gut	8.3	7.9	7.4	7.8	8.2	7.9	7.5	7.4
Concordia	8.0	Sehr gut	8.2	8.1	7.4	7.7	7.9	7.9	7.6	7.7
Visana-Gruppe	8.0	Sehr gut	8.1	7.9	7.0	7.8	8.2	7.7	7.9	7.8
Sympany	8.0	Sehr gut	8.0	7.9	7.3	8.0	7.9	8.0	7.9	8.0
Helsana	8.0	Sehr gut	7.9	8.0	7.0	7.6	7.8	7.6	7.8	7.6
CSS	7.8	Gut	7.8	7.7	6.9	7.4	7.8	7.6	7.6	7.5
Groupe Mutuel	7.6	Gut	7.7	7.4	6.8	7.3	7.6	7.5	7.4	7.0
Atupri	7.3	Befriedigend	7.5	7.8	7.2	7.7	7.2	7.0	6.5	7.4
Assura	7.1	Befriedigend	7.2	7.0	6.8	6.9	6.8	7.3	7.5	6.9



### Anmerkungen:

Das Marktforschungsinstitut Ipsos hat im Auftrag von moneyland.ch 2024 eine repräsentative Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Schweizer Krankenkassen durchgeführt.

Befragt wurden die Versicherten zu den folgenden Faktoren: Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Erreichbarkeit der Krankenkasse,

Preis-Leistungsverhältnis, Kulanz bei Auszahlungen, Schnelligkeit von Auszahlungen bei Rückerstattungen, Verständlichkeit der Kundeninformationen, allgemeine Zufriedenheit,

Smartphone-App und Zusatzversicherungen.

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

Groupe Mutuel umfasst die folgenden Krankenkassen: Avenir, Easy Sana, Fondation AMB, Mutuel Assurances, Philos, Supra.

Die Visana-Gruppe umfasst die folgenden Krankenkassen: Galenos, Sana24, Visana, Vivacare.

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