

Medieninformation vom 8. September 2021

## **bonus.ch-Umfrage zur Kundenzufriedenheit: Sanitas auf Platz 1**

**Kundenzufriedenheit steht bei Sanitas an erster Stelle. Dabei setzt die Krankenversicherung auf innovative, digitale Lösungen, um den Kundinnen und Kunden den Zugang zur Gesundheit so einfach wie möglich zu machen. Die Bemühungen zahlen sich aus: Sanitas überzeugt in diesem Jahr mit der Bestnote 5,4.**

Um ihren Kundinnen und Kunden einen echten Mehrwert zu bieten, setzt Sanitas auf digitale Lösungen und innovative Services. So hat Sanitas im März 2021 die Sanitas Portal App um den neuen, innovativen Bereich «Meine Gesundheit» erweitert und stellt ihren Versicherten damit einen Begleiter in allen Fragen rund um die Gesundheit zur Seite. Als integrale Gesundheitsplattform bietet die App umfassende Informationen und Services – jederzeit, sicher, intelligent und motivierend.

Die Kundinnen und Kunden von Sanitas sind sich innovative Dienstleistungen gewohnt. So ist Sanitas beispielsweise die erste Krankenversicherung der Schweiz, bei der Versicherte ihre Rechnungen unkompliziert per Twint oder Kreditkarte bezahlen können. Und mit dem Rechnungsübersetzer sorgt Sanitas für Transparenz bei den Arztrechnungen und dafür, dass die Kundinnen und Kunden, die Abrechnungspositionen besser verstehen.

Für ihren kundenfreundlichen, digitalen Abrechnungsprozess hat Sanitas an den Best of Swiss Web Awards 2020 Auszeichnungen in den Kategorien «Business Efficiency» (Gold) und «Innovation» (Silber) gewonnen. Zudem erhielt Sanitas in einer breit angelegten Studienreihe der Digitalagentur Unic zum Thema «Kundenportale der Schweizer Krankenkassen» letztes Jahr die beste Note.

Die Investitionen in digitale Lösungen und den Kundenservice haben sich gelohnt, wie die Umfrage von bonus.ch zeigt. Im Juli 2021 wurden 3160 Personen in der Schweiz zu ihrer Zufriedenheit mit dem Service ihrer Krankenversicherung befragt. Sanitas erzielte die Bestnote von 5,4 und landet auf dem 1. Platz.

Die Gesamtnote errechnet sich aus den drei folgenden Bewertungen:

- 5,4 für Klarheit der Informationen (Angebot, Versicherungspolice, AGB, Briefe, etc.)
- 5,4 für Klarheit der Abrechnungen (Leserlichkeit, Geschwindigkeit der Rückerstattungen, etc.)
- 5,3 für Kundendienst (Ansprechbarkeit, Freundlichkeit, Professionalität der Mitarbeiter)

[Hier gibt's detaillierte Ergebnisse zur Umfrage](#)

### **Über Sanitas**

Die Sanitas Gruppe ([www.sanitas.com](http://www.sanitas.com)) betreibt sowohl das Grundversicherungs- (Sanitas Grundversicherungen AG, Compact Grundversicherungen AG) als auch das Zusatzversicherungsgeschäft (Sanitas Privatversicherungen AG). Dabei gehört Sanitas mit rund 841'000 Versicherten und einem Prämienvolumen von beinahe 3 Milliarden Franken zu den grössten Schweizer Krankenversicherern.

### **Für weitere Informationen**

Sanitas Krankenversicherung, Christian Kuhn, Mediensprecher, Telefon 044 298 62 78, Mobile 076 381 27 87, [medien@sanitas.com](mailto:medien@sanitas.com)