Sanitas Krankenversicherung

08.09.2021 – 10:05 Uhr

Sondage sur la satisfaction des clients réalisé par bonus.ch: Sanitas à la 1re place

Zurich (ots) -

La satisfaction des clients tient le haut du pavé chez Sanitas. Dans ce contexte, l'assurance maladie mise sur des solutions numériques afin de faciliter au maximum l'accès au domaine de la santé. Les efforts réalisés dans ce sens portent leurs fruits: cette année, Sanitas obtient la meilleure note de 5,4.

Sanitas s'appuie sur des solutions numériques et des services innovants pour offrir à ses clients une véritable valeur ajoutée. En mars 2021, elle a doté l'appli du portail de Sanitas d'un nouvel espace novateur, baptisé "Ma santé", qui accompagne les assurés dans tous les domaines touchant à la santé. Cette plateforme propose 24h/24 des informations et des services complets, fiables et intelligents, qui sont de véritables sources d'inspiration.

Les services innovants sont familiers aux clients de l'assureur. Sanitas est, par exemple, la première assurance maladie en Suisse à offrir à ses assurés la possibilité de payer facilement leurs factures avec TWINT ou par carte de crédit. Sanitas propose également un traducteur de factures afin de rendre les décomptes des médecins plus transparents et d'en faciliter la compréhension pour ses clients.

Grâce à ce processus de décompte numérique et convivial, Sanitas a remporté deux récompenses aux Best of Swiss Web Awards 2020 dans les catégories "Business Efficiency" (or) et "Innovation" (argent). Par ailleurs, Sanitas a obtenu la meilleure note sur le thème des "portails clients des caisses maladie suisses" dans une vaste série d'études réalisées par l'agence digitale Unic.

Les efforts consentis dans le développement des solutions numériques et le service clients ont porté leurs fruits, comme le révèle le sondage mené par bonus.ch. En juillet 2021, 3160 personnes en Suisse ont été interrogées sur leur degré de satisfaction à l'égard du service proposé par leur assurance maladie. Sanitas a obtenu la meilleure note de 5,4 et décroché la première place.

La note attribuée recoupe les critères suivants:

- 5,4 pour la clarté des informations transmises (offre, police, conditions générales, courriers, etc.)
- 5,4 pour la clarté des décomptes (lisibilité des décomptes, rapidité des remboursements, etc.)
- 5,3 pour le service à la clientèle (disponibilité, sympathie, professionnalisme des collaborateurs)

Résultats détaillés du sondage: https://ots.ch/58GUQL

Contact:

Sanitas Assurance Maladie, Christian Kuhn, porte-parole, tél. 044 298 62 78, mobile 076 381 27 87, medien@sanitas.com

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/fr/pm/100005121/100877248 abgerufen werden.