

Herr  
Urs Beeler  
Postfach 7  
6431 Schwyz

EDV-Probleme sind etwas Lästiges. Und ich kann allfällige Probleme in Zusammenhang mit der Einführung (falls sie denn tatsächlich zutreffen!) noch verstehen.

Im Gegensatz dazu habe ich aber absolut kein Verständnis für das in vielen Fällen überhaupt nicht kulante, kundenfreundliche Verhalten der CSS! Und dass MitarbeiterInnen z.T. auch noch lügen, stärkt das Vertrauen in diese Krankenkasse nicht!

Marketing-Blabla!  
Die Kundenfreundlichkeit der CSS lässt seit Jahren zu wünschen übrig!

Luzern, 10. Juli 2008

### Einführung eines neuen Informatiksystems

Sehr geehrter Herr Beeler


Die CSS hat kürzlich ihr altes Informatiksystem durch ein neues abgelöst. Seit dessen Einführung sind einige technische, nicht vorhersehbare Probleme aufgetaucht. Möglicherweise sind auch Sie als Kundin oder Kunde der CSS auf unterschiedliche Art und Weise davon betroffen: **Die Überweisung der Leistungen erfolgt verzögert** oder unsere Serviceline kann Ihre Anliegen im Moment nicht so schnell beantworten. Wir bedauern diese Unannehmlichkeiten sehr und bitten Sie um Entschuldigung.

Es ist uns bewusst, dass wir unserem hohen Massstab in der Kundenbetreuung in dieser Situation nicht gerecht werden. Die Mitarbeitenden der CSS setzen alles daran, zusammen mit ihren Informatik-Spezialisten die Probleme so rasch wie möglich zu lösen.

Wir bitten um Verständnis und Geduld, wenn beim telefonischen Kundendienst **oder bei der Qualität Ihrer Leistungsabrechnung noch nicht alles so rund läuft**, wie Sie und wir es gerne hätten.

Freundliche Grüsse

CSS Versicherung



Georg Portmann  
Vorsitzender der Konzernleitung

Was macht in einem solchen Fall die CSS selbst? Sie wartet nicht, sondern verschickt Zahlungsbefehle (Betreibungen!).



Reto Dahinden  
Leiter Konzernbereich Leistungen