



Qualitätszertifikat – Kundenumfragen – Zusatzversicherungen – Kunden werben Kunden

Qualität als Mehrwert für unsere Kunden

Steigende Kosten haben steigende Prämien zur Folge. Dieser unheilvolle Kreislauf dreht sich seit vielen Jahren, ein Ende ist nicht absehbar. Trotzdem sind die Ergebnisse der neusten Umfragen erfreulich: Ein intaktes Image, eine seriöse, nachhaltige Geschäftspolitik und der Wille, unseren Versicherten Qualität erster Güte zu bieten, sind für viele Kunden in der Tat wichtiger als der kurzfristige Ruf einer «Billigkasse».

Gelebtes Qualitätsverständnis – Grundlage für hohes Kundenvertrauen

Aquilana hat sich in ihrem Leitbild einer hohen Qualität der Leistungen verpflichtet. Der Grundstein für den Aufbau des Qualitätsmanagements wurde bereits vor zehn Jahren gelegt. Ein erstes, wichtiges Etappenziel erreichte man schon im Jahr 2001: Mit Bravour erlangte Aquilana damals das begehrte RVK/SQS-Qualitätszertifikat. Seitdem konnten alle Hürden zur Rezertifizierung erfolgreich gemeistert werden.

Beim diesjährigen Assessment auf der Basis des international anerkannten EFQM-Modells (European Foundation for Quality Management) stand unser Managementsystem erneut auf dem Prüfstand. Und dies mit einem beachtenswerten Ergebnis: In allen geprüften Kriterien (z. B. Führung, Politik/Strategie, Mitarbeitende, Prozesse, kundenrelevante Ergebnisse) konnte eine signifikante Resultatverbesserung erzielt werden. Darüber freuen wir uns, denn es gibt unseren Kunden die Gewissheit, dass sie sich auf einen zuverlässigen, qualitätsbewussten Partner in allen Belangen der Kranken- und Unfallversicherung verlassen können.



RVK ist der Dachverband der kleineren und mittleren Krankenversicherer; SQS ist die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme.

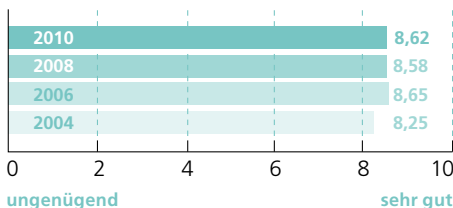
Mit der im Lauf dieses Jahres erlangten Rezertifizierung verbindet sich unsere Verpflichtung, das erkannte Verbesserungspotenzial zu Ihrem Nutzen umzusetzen. Dieser Anforderung werden wir weiterhin tatkräftig nachleben!

Kundenumfragen mit guten Noten für Aquilana

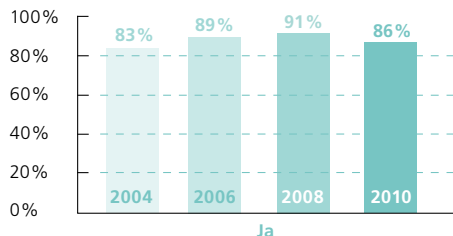
Die Ergebnisse der neusten Umfragen zur Kundenzufriedenheit sind erfreulich. Dabei steht unsere eigene, bei 2'000 Aquilana-Kunden in diesem Frühjahr erhobene Befragung im Vordergrund. 409 Versicherte haben uns ihre Beurteilung, Verbesserungsvorschläge, aber auch ihre Kritik mitgeteilt. Es resultierte eine beachtliche Rücklaufquote von über 20%. Dafür danken wir allen Teilnehmenden herzlich.

Schlüsselergebnisse der Kundenumfrage 2010 im Vergleich

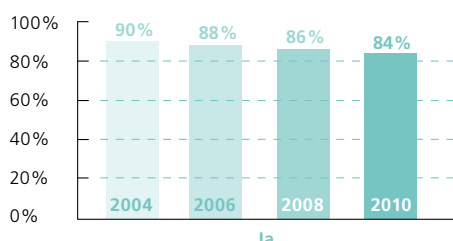
Wie ist Ihre Note zur Gesamtzufriedenheit mit Aquilana?



Aquilana, ein sicherer Partner?



Würden Sie Aquilana an Bekannte weiterempfehlen?



GUT ZU WISSEN

Keine Tarifierhöhung bei allen Zusatzversicherungen

Per 1.1.2011 zeichnen sich in der Grundversicherung (obligatorische Krankenpflegeversicherung) branchenweit erneut deutliche Tarifierhöhungen ab. Teilweise werden verschiedene Kassen auch ihre Prämien bei den freiwilligen Zusatzversicherungen erhöhen müssen.

Aquilana-Versicherte können zumindest in diesem Punkt aufatmen: Wie schon in den Vorjahren werden unsere Kunden von einer generellen, teuerungsbedingten Tarifierhöhung bei den Zusatzversicherungen verschont. Weitere Hinweise erfolgen in der nächsten Ausgabe der «INFORMATION» (Oktober 2010). Gleichzeitig werden Sie Ihre neue Versicherungspolice, gültig ab 1.1.2011, erhalten.

Prämienbefreiung im Geburtsmonat

In der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP) ist die ganze Monatsprämie auch dann geschuldet, wenn Ihr Familienzuwachs das Licht der Welt am letzten Tag des Monats erblickt. Allerdings können die Versicherer in Bezug auf den ersten Erhebungsmonat eine unterschiedliche Praxis vorsehen.

Bei Aquilana werden Neugeborene, unabhängig vom Geburtstermin, in der OKP für den Geburtsmonat von der Prämienzahlung befreit. Dies ist – nebst anderen Vorteilen (z. B. vorbehaltlose Aufnahme in die Zusatzversicherungen PLUS, TOP und Spital, allgemeine Abteilung ganze Schweiz) – bei einer rechtzeitigen Anmeldung zur Versicherung unser Willkommensgeschenk.

Hohe Fachkompetenz und Servicequalität

Die hohe Kundenzufriedenheit mit einer Benotung «gut» bis «sehr gut» widerspiegelt sich in folgenden Resultaten:

- **87% (2008 = 89%) hinsichtlich der Bearbeitungszeit von rund zwei Wochen bis zur Leistungsrückerstattung**
- **92% (2008 = 93%) hinsichtlich Preis-Leistungs-Verhältnis**
- **80% (2008 = 82%) hinsichtlich Fachwissen, Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Mitarbeitenden**

Unsere Versicherten schätzen vor allem den direkten, persönlichen Zugang zu unseren Fachspezialisten in der Kundenberatung, im Leistungs- und im Administrativbereich.

Weitere Kundenbefragungen bestätigen den hohen Zufriedenheitsgrad

Verschiedene grössere und mittlere Krankenversicherer lassen jährlich eine unabhängige

Umfrage durchführen (Krankenversicherungs-Tracking). Die von Aquilana erreichten Resultate 2010 zeichnen auch hier ein sehr erfreuliches Bild. So weist Aquilana im Vergleich aller Imagekriterien eine sehr gute Gesamtposition aus. Bei Stichworten wie «ist vertrauenswürdig», «ist sympathisch», «fühle mich gut aufgehoben» und «ist sozial» belegt Aquilana Spitzenplätze.

Zudem unterstreicht die diesjährige Kundenzufriedenheitsumfrage des Internetvergleichsdienstes Comparis, dass die positiven Ergebnisse der eigenen Kundenbefragung kein Zufallsprodukt sind. Mit einer Gesamtnote von 5,4 und dem Prädikat «gut» liegt Aquilana auch bei den Comparis-Usern in den vordersten Rängen.

Unsere über viele Jahre getätigten Investitionen in die Kundenzufriedenheit haben Früchte getragen und ermuntern uns, unsere Aktivitäten auch in Zukunft qualitätsbewusst und kundenorientiert anzugehen.

Ihre Weiterempfehlung wird belohnt

Als Aquilana-Kunde kennen Sie unsere Vorzüge am besten. Wir freuen uns, wenn Sie Ihre positiven Erfahrungen mit Ihren **Freunden, Verwandten und Bekannten** teilen. Sie unterstützen damit unsere Bestrebungen für ein gesundes Wachstum.

Gerne belohnen wir Ihre erfolgreiche Empfehlung mit einer Anerkennungsprämie. Dies unter der Voraussetzung, dass Sie selber seit mindestens sechs Monaten Aquilana-versichert sind.



Mehr Infos auf www.aquilana.ch → **Kundenzone** → **Kunden werben Kunden (Online-Meldeformular)**

Attraktive Konditionen bei den Zusatzversicherungen

Sicherheit ist ein Grundbedürfnis vieler Menschen in unserem Land. Dies gilt ganz besonders für den Bereich der Kranken- und Unfallversicherung. Daher ist der Abschluss von Zusatzversicherungen zur Erweiterung des persönlichen Versicherungsschutzes sinnvoll und zweckmässig. Es lohnt sich, die Situation vor Vertragsabschluss genau zu klären.



Umfassender Schutz und ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis für die ganze Familie

Kranken-Zusatzversicherungen ergänzen den Leistungsrahmen der Grundversicherung (OKP) bei Krankheit, Mutterschaft und Unfall. Die spezifischen Bestimmungen (z. B. Abschluss, Höchsteintrittsalter, Beginn, Dauer und Kündigung) sowie die konkreten Leistungsansprüche sind in den gültigen «Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB)» geregelt. Bei Neu- oder Höherversicherung müssen Sie die im Antragsformular gestellten Gesundheitsfragen unbedingt vollständig und wahrheitsgetreu beantworten. Der Entscheid über Aufnahme, Vorbehalt oder Ablehnung obliegt dem Krankenversicherer. Diese sogenannte Antragsprüfung bzw. Risikobeurteilung stützt sich auf Ihre Angaben in der Gesundheitser-

klärung; eventuell muss ein zusätzlicher medizinischer Bericht angefordert oder eine Abklärung über den Vertrauensarzt eingeleitet werden. Denken Sie daher daran, dass Sie Ihre Vorsorge rechtzeitig, d. h. in gesunden Tagen, treffen.

Zufriedene Kunden sind unsere beste Referenz

■ Über 75% aller Grundversicherten haben ihren Versicherungsschutz im Rahmen unserer ambulanten Bausteine **PLUS** und **TOP** erweitert und gelangen so in den Genuss zusätzlicher Leistungen (z. B. Alternativmedizin, Gesundheitsvorsorge, Brillen/Kontaktlinsen, nicht kassenpflichtige Medikamente, Zahnstellungskorrekturen).

■ Zwei Drittel aller Grundversicherten haben sich mit einer **Spitalversicherung/SV** (allgemeine, halbprivate oder private Abteilung) für mehr Wahlfreiheit und Komfort im Fall eines stationären Spitalaufenthaltes entschieden. Dadurch ist in der entsprechenden Spitalabteilung bei medizinischen Notfällen auch im Ausland weltweit eine volle Kostenübernahme der gesetzlich nicht versicherten Leistungen garantiert. Grosszügige Leistungen werden zudem an medizinisch erforderliche Transport- und Rettungskosten erbracht.

■ Über 4'000 Kunden (insbesondere Kinder, Schüler, Jugendliche, Studierende und Haushaltführende) haben mit unseren günsti-

gen Kapitalversicherungen **UTI** und **KTI** ihre finanzielle Vorsorge bei Invalidität oder Tod infolge Krankheit und/oder Unfall wirkungsvoll geregelt.

■ Die zahnärztliche Behandlung ist grundsätzlich keine gesetzliche Pflichtleistung (Ausnahme: schwere Erkrankungen des Kausystems). Über 24'000 Versicherte haben mit der Wahl unserer **Zahnpflegeversicherungen/ZV** (Stufen I und/oder II) ihr finanzielles Risiko reduziert.

Aquilana kennt im Gegensatz zu anderen Anbietern keine sogenannten Knebelverträge mit fixen Laufzeiten von bis zu fünf Jahren. Bei uns können Sie Ihre Zusatzversicherungen nach ununterbrochener einjähriger Versicherungsdauer unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils immer auf Ende eines Kalenderjahres auflösen. Ein verkürztes Kündigungsrecht besteht für unsere Kunden – nicht aber für Aquilana – bei Änderungen des Prämientarifs oder im Schadenfall.

Unsere Empfehlung: Ihre Sicherheitsbedürfnisse lassen sich mit unseren Zusatzversicherungen bedarfsgerecht erfüllen. Auf unserem Offertrechner können Sie online Ihre bevorzugte Versicherungsvariante inkl. Offerte erstellen und erfahren gleichzeitig auch die entsprechenden Tarife. Für eine persönliche Beratung (Telefon, Schalter) steht Ihnen unser Team in der Kundenberatung gerne zur Verfügung.