

**Aquilana
mit neuem Logo**
| Seite 3

Der Darm
Organ der Superlative
| Seite 4

**Jahresrechnung 2021 –
trotz Pandemie auf
der sicheren Seite**
| Seite 6

AQTUELL $\frac{2}{22}$

Kundennews 2, Juni 2022



Liebe Leserin, lieber Leser

Die Bedürfnisse unserer Kunden stehen bei uns im Mittelpunkt. Wir erachten Kundenzufriedenheit daher als Schlüsselfaktor. Dies sind nicht nur leere Worte, sondern wir nehmen die Meinungen unserer Versicherten ernst: Sie verfügen über wertvolle Erfahrungen im Zusammenhang mit den von uns erbrachten Dienstleistungen, unseren Versicherungslösungen oder der Beratungsqualität. Deshalb haben wir unseren Kunden dieses Jahr erneut den Puls gefühlt – in unserer 13. Kundenumfrage, an der wir eine rekordhohe Teilnahme verzeichnen konnten. Die sehr erfreulichen Resultate aus der Umfrage können Sie dieser Ausgabe von **AQTUELL** entnehmen.

So erreichen Sie uns

Unser Kundendienst beantwortet Ihre Fragen unter **+41 56 203 44 22** (Montag – Freitag, 8.00 – 16.30 Uhr) oder über kundendienst@aquilana.ch. Oder nutzen Sie die Nachrichtenfunktion im Kundenportal unter www.myaquilana.ch.

Folgen Sie uns



Impressum

Herausgeber

Aquilana Versicherungen, Baden
Konzept und Gestaltung
visàvis AG Kommunikationsnetzwerk

Übersetzung

Inter-Translations SA

Korrektorat

sprach-art

Druck

Köpfflipartners AG

Gesamtauflage

28'750 Exemplare

Erscheinungsweise

3x jährlich in de, fr, it, en

Nächste Ausgabe: Oktober 2022

Das finanzielle Ergebnis zum Geschäftsjahr 2021 ist ebenfalls sehr gut ausgefallen, obwohl die Kosten – gerade in der Grundversicherung – stark angestiegen sind. Das finanzielle Fundament von Aquilana ist nach wie vor solide, was es uns ermöglicht, auch in Zukunft in die nachhaltige Unternehmensentwicklung zu investieren.

Wie Sie sicher bereits festgestellt haben, haben wir ein neues Logo: Seit dem 20. Mai 2022 erscheint es in neuem Glanz. Das bisherige war seit 1997 in Gebrauch – seit der Firmierung unseres Unternehmens unter dem Namen Aquilana Versicherungen. «Gesundheit für Generationen» ist der zentrale Gedanke hinter dem neuen Logo. Er steht im Einklang mit unserer strategischen Ausrichtung. Damit dürfen Sie künftig auf weitere Neuerungen gespannt sein: Es ist unser Ziel, die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen kundengerecht weiter zu verbessern und unseren Ruf als kompetenter Partner in allen Fragen der Krankenversicherung zu festigen und auszubauen.

Mit der Aufhebung der besonderen Lage Anfang April konnte Aquilana nach zwei Jahren Unterbruch ihre Generalversammlung wieder in gewohnter Form durchführen. So fand die diesjährige GV vom 20. Mai 2022 mit rund 370 Mitgliedern und Gästen physisch statt. Mit ihren deutlichen Voten unterstrichen die anwesenden Versicherten eindrücklich ihr Vertrauen in die Arbeit der leitenden Organe.

Herzlich

Werner Stoller
Geschäftsführer

Prämien Zusatzversicherungen und AVB-Revision 2023

Wie jedes Jahr teilen wir unseren Versicherten die neuen Prämien für die Grund- und Zusatzversicherungen spätestens im Oktober mit. Das Prämien genehmigungsverfahren und die gesetzlichen Regelungen sehen vor, die neuen Prämien bis zu deren Veröffentlichung durch die Aufsichtsbehörden nicht bekannt zu geben.

Im Lauf dieses Jahres ist vorgesehen, die bereits per 2022 erneuerten Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) mit den erforderlichen Leistungsänderungen für die Ausgabe 2023 nochmals zu überarbeiten. Über die neuen Prämien 2023 sowie die wichtigsten AVB-Neuerungen erfahren Sie mehr in der Oktober-Ausgabe von **AQTUELL**.

Spezielle Kündigungsfristen bei den Zusatzversicherungen

Im Gegensatz zur obligatorischen Krankenpflege-Versicherung (OKP/CASAMED) ist die Vertragsdauer bei den Zusatzversicherungen je nach Krankenversicherer unterschiedlich. Die meisten Versicherer, so auch Aquilana, sehen in den AVB eine Mindestversicherungsdauer von einem Jahr mit stillschweigender Verlängerung um ein weiteres Jahr vor. Die ordentliche Kündigung durch den Versicherungsnehmer oder die versicherte Person ist nach ununterbrochener einjähriger Versicherungsdauer unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten jeweils auf Ende des Kalenderjahres möglich. Auf unserer Website können im Download-Bereich die geltenden Kündigungstermine in einem Merkblatt eingesehen werden. Grundsätzlich empfehlen wir Ihnen, die Aufhebung von freiwilligen Zusatzversicherungen sehr genau zu bedenken. Eine fundierte Prüfung von Vor- und Nachteilen ist bei einem beabsichtigten Wechsel des Versicherers ohnehin stets angezeigt. Dies vor allem auch im Bereich der Zusatzversicherungen, denn eine spätere Wiederaufnahme ist in keinem Fall garantiert (neue Gesundheitsprüfung / Altersobergrenze / Vorbehalt / Ablehnung). Zudem bietet Ihnen unser Kundenservice eine jederzeit kompetente Beratung, gerade auch dann, wenn es um Fragen der persönlichen Prämienoptimierung geht. Denn auch bei Aquilana haben Sie Möglichkeiten, um Prämien zu sparen. Bitte kontaktieren Sie uns. Wir geben Ihnen gerne weitere Auskünfte.

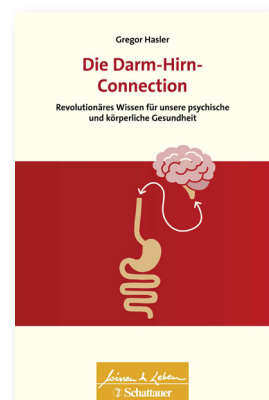
Aquilana mit neuem Logo

In ihrer 130-jährigen Geschichte hat sich Aquilana stetig weiterentwickelt und sich von der Zahlstelle erfolgreich zu einem kunden- und qualitätsorientierten Versicherungsunternehmen gewandelt. Veränderungen im Leben erfordern auch eine flexible Krankenkasse. Mit dieser Leitidee und im Einklang mit ihrer strategischen Ausrichtung tritt Aquilana seit dem 20. Mai 2022 mit neuem Logo auf und setzt damit ein Zeichen für weitere Veränderungen in ihrem Wirkungsfeld. Das bisherige Logo mit Quadrat und Adler wurde durch eine neue Form ersetzt und verleiht dem Markenauftritt Dynamik. Das neue Erscheinungsbild spiegelt die kontinuierliche Weiterentwicklung des Unternehmens wider. Der Flügel wird als Assoziation für den frei fliegenden Adler verwendet und das Porträt als klares Erkennungszeichen für den König der Lüfte. Mit dem neuen Logo fällt auch die Bezeichnung «Versicherungen» weg. Diesen Platz hat nun der Claim «Gesundheit für Generationen» eingenommen. Er festigt unsere Positionierung als verlässlicher Gesundheitspartner in allen Lebenslagen. Die blaugraue Schrift wirkt sanft, klar und modern und fügt sich passend in das neue Logo ein.

Buchtipp

Unser Verdauungsorgan hat mehr verdient, als schamhaft auf dem stillen Örtchen vor sich hin zu fristen. Ohne den Darm würden dem Hirn wichtige Informationen über den Körper und die Umwelt fehlen. Er beeinflusst unser Verhalten, unsere Gefühle und unser Wohlbefinden – aber auch unsere Krankheiten. Verständlich erklärt der Psychiater Gregor Hasler die faszinierenden Funktionen des Organs und seine Verbindung zum Gehirn. Und obwohl noch viele Fragen ungelöst sind, machen die persönlichen Erfahrungen des Autors und die Fallbeispiele aus seinem Alltag als Psychotherapeut klar: Der Darm hat viel zu sagen.

Gregor Hasler:
Die Darm-Hirn-Connection.
Revolutionäres Wissen für
unsere psychische und
körperliche Gesundheit.
Klett-Cotta 2020.





Der Darm

Wie das Bauchhirn den Kopf lenkt

Unser Verdauungsorgan hat viel mehr zu sagen, als wir ihm lange Zeit zugetraut haben. Der Darm und die darin angesiedelten Mikroorganismen beeinflussen nicht nur unser Wohlbefinden, sondern ebenso unsere Gefühle und unser Verhalten. Auch bei Erkrankungen scheinen sie die Finger im Spiel zu haben.

Wohlig kuschelt sich das Neugeborene in die Arme der Eltern. Nachdem es sich satt getrunken hat, ist es zufrieden eingeschlummert. Anstatt den Säugling jedoch in sein Bettchen zu legen und sich auf dem Sofa zurückzulehnen, tragen ihn Vater und Mutter durch die Wohnung, klopfen ihm sanft auf den Rücken. Und warten. So lange, bis der ersehnte Rülps er kommt – wobei dieser liebevoll Bäuerchen genannt wird.

In der ersten Lebensphase wird unserer Verdauung viel Aufmerksamkeit geschenkt. Kein Wunder, hängt doch das Wohlbefinden des Kindes – und damit der Eltern – stark vom Schalten und Walten der kleinkindlichen Verdauungsorgane ab. Später im Leben kühlt sich die Beziehung zum Darm ab, wird intimer. Welche wichtige Rolle unser Bauch im Leben spielt, kommt nun vor allem in der Sprache zum Ausdruck: Wir haben Schiss oder Schmetterlinge im Bauch; unangenehme Ereignisse müssen wir verdauen, und Stress schlägt uns auf den Magen.

Organ der Superlative

Sieben Meter lang ist unser Darm, und weil die Darmwand nicht glatt ist, sondern über unzählige Ausbuchtungen verfügt, entspricht seine Oberfläche ungefähr einem

Tennisplatz. Hier leben bis zu 30 Billionen Mikroorganismen. Das sind pro Kubikzentimeter Darminhalt mehr Bakterien, Viren und Pilze, als es Menschen gibt auf der Erde. Alle zusammen wiegen sie bis zu zwei Kilogramm – mehr als unser Gehirn.

«Im Anfang war der Darm.» So beginnt Gregor Hasler, Professor für Psychiatrie und Psychotherapie an der Universität Freiburg, sein Buch «Die Darm-Hirn-Connection». Tatsächlich gibt es Hinweise, dass sich das Hirn in der Evolution aus dem Darmnervensystem entwickelte. Einerseits existiert es bereits in Insekten oder Schnecken, die noch kein Kopfhirn haben. Andererseits sind die Nervenzellen im Hirn und im Verdauungstrakt ganz ähnlich aufgebaut. Bis zu 500 Millionen von ihnen sitzen im Darmnervensystem, etwa so viele wie im Rückenmark. Sie machen den Darm zum einzigen Organ, das nicht vom Gehirn gesteuert wird. Dadurch kann er die Verdauung autonom regeln. Was einfach klingt, ist in Realität ein komplexer Vorgang. Der Darm muss den Nahrungsbrei analysieren, bevor er ihn Richtung Enddarm transportiert: Welche Darmbakterien tummeln sich im Verdauungstrakt und welche Stoffwechselprodukte stellen sie her? Welche Nährstoffe kann der Körper aufnehmen? Welche chemischen Stoffe sind giftig und wo schlummern Gefahren, die bekämpft werden müssen?

Die Welt verdauen

Ermittelt das Darmhirn relevante Informationen, leitet es diese über den Vagusnerv ans Gehirn weiter. Der Darm hat viel zu erzählen: 90 Prozent der Signale, die über diese Standleitung laufen, gehen vom Darm zum Hirn;

nur 10 Prozent sendet das Hirn an den Darm. Er ist unser Fenster zur Welt – mehr als unsere Sinnesorgane. Die Augen können wir schliessen, Nase und Ohren zuhalten. «Der Darm ist der Welt voll ausgesetzt, er ist die Innenwelt der Aussenwelt», so Hasler. In den Ferien zum Beispiel verleibt man sich ein Land ein: Luft, Wasser, Essen. Der Darm sammelt die Informationen und leitet sie ans Hirn weiter, wo sie in ein Gefühl übersetzt werden. So beeinflusst er vielleicht sogar unsere Entscheidung, wo wir den nächsten Urlaub verbringen.

Die Kommunikation zwischen Darm und Hirn läuft unter anderem über Botenstoffe, die beide Organe erkennen und verarbeiten können. 30 solcher Stoffe entstehen im Darm. Das Glückshormon Serotonin beispielsweise kommt zu 95 Prozent aus dem Darm. Gerät die Produktion ins Stocken, kann das Schlafprobleme oder depressive Verstimmungen zur Folge haben.

Eine zentrale Funktion haben auch die Mikroorganismen im Darm. Die meisten der Bakterien tun Gutes für uns: Sie helfen, die Nahrung zu verarbeiten, und unterstützen das Immunsystem, das zu 70 Prozent im Darm angesiedelt ist. Möglicherweise geht ihr Einfluss noch viel weiter und sie prägen auch unsere Persönlichkeit. Darauf deutet eine Studie hin, in der Forscher zwei verschiedenen Mäusearten die Darmbakterien der jeweils anderen Art einsetzten. Die eine Mäuseart war scheu, die andere draufgängerisch. Nach der Stuhltransplantation mussten die Tiere als Mutprobe von einer erhöhten Plattform springen. Plötzlich waren die ehemals ängstlichen Mäuse mutiger und sprangen viel schneller als zuvor; die abenteuerlustigen Mäuse hingegen brauchten dreimal so lange, bis sie sich traute.

Schlüssel zu neuen Therapien?

Die Zusammensetzung der Darmflora könnte ebenso ihre Finger im Spiel haben bei der Entstehung von Krankheiten. Nicht nur im Darm, sondern auch im Kopf: Angststörungen, Parkinson, Alzheimer oder Multiple Sklerose. Noch steht die Forschung hier am Anfang. «Die einen Mikroorganismen produzieren Substanzen, die im Gehirn wirken. Andere animieren die Darmschleimhaut, Stoffe herzustellen, die zum Beispiel stimmungsaufhellend oder entzündungshemmend wirken», erklärt die Ernährungsberaterin Beatrice Schilling aus Baden. «Allerdings geht es um Tausende von Keimen, deren Funktionen wir noch nicht kennen.» Ein weiterer Knackpunkt: Noch ist nicht klar, was als normale, gesunde Darmflora gilt. Jeder Mensch trägt seinen ganz eigenen Bakterienmix im Darm.

Dieser bildet sich bereits in den ersten Lebensjahren und ist relativ stabil. Der Effekt einer Probiotika-Kur verpufft denn auch relativ rasch. «Zunehmend siedelt man die Keime, von denen man sich eine gute Wirkung erhofft, nicht mehr direkt an», sagt Schilling, «sondern stellt ihnen mit sogenannten Präbiotika Futter zur Verfügung, um sie zu stärken.»

Das geht am besten mit einer ausgewogenen, vielseitigen Ernährung. Eine alte Weisheit! «Mehr Gemüse zu essen, klingt langweilig, ist aber sehr effizient», so Schilling. «Vieles Leuten ist nicht bewusst, dass Ernährung nicht nur für die körperliche Gesundheit eine Rolle spielt, sondern auch für ihr psychisches Wohlbefinden.» Noch wichtiger als immer und überall die richtigen Nährstoffe ist möglicherweise das Drumherum, die Esskultur: eine entspannte Atmosphäre, Genuss und gute Gesellschaft zu Tisch. Wer auf seinen Bauch hört, weiss das wohl längst.

So pflegen Sie Darm, Gehirn und Gemüt

Wählen Sie hochwertige Lebensmittel.

Mit ihren guten Fetten, B-Vitaminen und wertvollen Nahrungsfasern sind Nüsse eine Wohltat für Darm und Hirn. Achten Sie auf hochwertige pflanzliche Öle, etwa Olivenöl. Essen Sie zudem lieber Fisch statt Fleisch. Und natürlich Obst und Gemüse, die über extrem viele Schutzstoffe verfügen. Besonders bei Gemüse ist mehr immer mehr!

Leben Sie bewusst und achtsam.

Massagen, Meditation oder Entspannungstechniken wie Yoga stärken den Vagusnerv und helfen gegen Stress. Dadurch bleibt dem Darm mehr Energie, um seiner Arbeit nachzugehen. Ausserdem leben die guten Darmbakterien lieber in einem entspannten Körper.

Geniessen Sie das Essen.

Gesund essen bedeutet auch, die Seele zu nähren und den Geist zu erquicken. Legen Sie deshalb Wert auf die Esskultur: Wer zusammen mit Freunden oder Familie kocht und isst, ernährt sich automatisch vielfältiger, gesünder und genussvoller.

Verändern Sie Ihre Ernährung clever.

Grosse Vorsätze überfordern oft, dabei führen auch kleine Schritte ans Ziel. Legen Sie den Fokus auf den Genuss und nicht auf den Verzicht. Also: Gemüse oder Salat als Beilage zum Lieblingsessen anstatt einen reinen Gemüseteller, auf den man keine Lust hat; einen Löffel weniger anstatt gar keinen Zucker mehr in den Kaffee.

129. Generalversammlung von Aquilana Versicherungen vom 20. Mai 2022

Nach zwei Pandemie Jahren durften wir die diesjährige Generalversammlung erfreulicherweise wieder physisch durchführen. Die 129. Generalversammlung von Aquilana Versicherungen fand am 20. Mai 2022 in gewohnter Form im «Trafo» in Baden mit rund 370 Mitgliedern und Gästen statt. Bereits an seiner Sitzung vom 21. Dezember 2021 hatte der Aquilana-Verwaltungsrat diesen wichtigen organisatorischen Beschluss gefasst, vorbehältlich der Entwicklung der epidemiologischen Lage sowie der dazumal geltenden bundesweiten und kantonalen Vorgaben.

In seinem Eröffnungsreferat unter dem Titel «(Er)leben Sie den Moment» ging Verwaltungsratspräsident Dieter Boesch auf die aktuellen politischen und gesellschaftlichen Themen ein. Zudem präsentierte er die vom Verwaltungsrat verabschiedete Strategie für die Periode 2022–2025. Aquilana will auch in Zukunft eigenständig bleiben und als gesamtschweizerischer Kranken- und Unfallversicherer tätig sein. Glaubwürdigkeit, Kontinuität und Qualität bilden dabei unsere unternehmenspolitisch zentralen Orientierungswerte. Im Rahmen der Strategiepräsentation stellte Dieter Boesch das neue Firmenlogo mit dem neuen Claim «Gesundheit für Generationen» vor.

Vertrauensbeweis gegenüber den Anträgen des Verwaltungsrats

Dieses Jahr gingen in der vorgeschriebenen Frist keine Anträge von Mitgliedern ein. Die Behandlung der Sachgeschäfte verlief in einem ruhigen und konstruktiven Rahmen. Der umfassende und auch visuell sehr ansprechende Jahres- und Lagebericht 2021 sowie die transparente, aussagekräftige Jahresrechnung 2021 wurden mit grossem Interesse zur Kenntnis genommen und mit überwältigender Zustimmung verabschiedet. Auch das Mandat der externen, unabhängigen Revisionsstelle, PricewaterhouseCoopers, Zürich, wurde im Sinn des Verwaltungsratsantrags einstimmig wieder bestätigt.

Mit ihren deutlichen Voten unterstrichen die anwesenden Mitglieder eindrücklich ihr Vertrauen in die Arbeit der leitenden Organe. Die nächste ordentliche Generalversammlung findet am 26. Mai 2023 erneut im «Trafo» in Baden statt.

Jahresrechnung 2021 – Aquilana trotz Pandemie auf der sicheren Seite

Aquilana hat die Covid-19-Pandemie gut verdaut. Die Schere zwischen Versichertenzahl und Kosten hat sich zwar stärker als erwartet geöffnet, aber das erzielte finanzielle Ergebnis ist dank der hohen Rendite von 6,5 Prozent auf den Kapitalanlagen sehr stark. Die Prämieinnahmen betragen über CHF 172 Mio. und das Eigenkapital mehr als CHF 119 Mio.

Die Versicherungsleistungen sind um 3,5 Prozent auf über CHF 179 Mio. gestiegen. Trotzdem hat Aquilana unter anderem dank den hohen Kapitalerträgen und dem guten operativen Ergebnis bei den Zusatzversicherungen ein weiteres Mal ein ausgezeichnetes Resultat erzielt. Der ausgewiesene Gewinn von CHF 11,9 Mio. floss zugunsten der finanziellen Sicherheit vollumfänglich den Reserven bzw. dem Eigenkapital zu. Dieses liegt damit neu bei CHF 119,9 Mio. Die für die Krankenversicherer wichtigen Rückstellungen konnten weiter verstärkt werden. Rückstellungen und Reserven machen total rund 94 Prozent der Bilanzsumme aus. Sie ist mit 5,2 Prozent deutlich gestiegen, auf CHF 395,3 Mio. Der Ertrag aus dem Risikoausgleich beträgt CHF 14,9 Mio., eine Zunahme von CHF 4,4 Mio. gegenüber dem Vorjahr, die sich durch die veränderte Bestandesstruktur erklären lässt. Der Betriebsaufwand stieg im Geschäftsjahr 2021 erneut an und betrug CHF 12,2 Mio. Die Zunahme von 3,7 Prozent im Vergleich zum Vorjahr ist primär auf die höheren Ausgaben für Beratungsdienstleistungen sowie im Bereich der Informatik zurückzuführen. Das abgelaufene Geschäftsjahr zeigt zwar eine Abnahme der Versichertenzahl, doch die Rückstellungen und Reserven und somit das Eigenkapital konnten abermals erhöht werden. Die Eckwerte sind demnach hervorragend, und finanziell steht Aquilana auf sehr soliden Beinen.

Dank konsequenter Kostenkontrolle im Leistungsbereich konnten im vergangenen Geschäftsjahr erfreulicherweise Einsparungen von rund CHF 3,5 Mio. erzielt werden. Der Verwaltungskostensatz ist mit 6,3 Prozent des gesamten Prämieums (KVG + VVG) geringfügig höher ausgefallen; Aquilana gehört damit aber weiterhin zu den Klassenbesten im nationalen Konkurrenzvergleich. Der mutationsbereinigte Versichertenbestand in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP) hat sich per 1. Januar 2022 um rund 850 Personen erhöht: Neu zählt Aquilana 39'200 Personen in der Grundversicherung. Das wachsende Kostenbewusstsein der Versicherten zeigt die ungebrochene Nachfrage nach dem Hausarztmodell. Hier sind bei Aquilana per 1. Januar 2022 rund 18'000 Per-

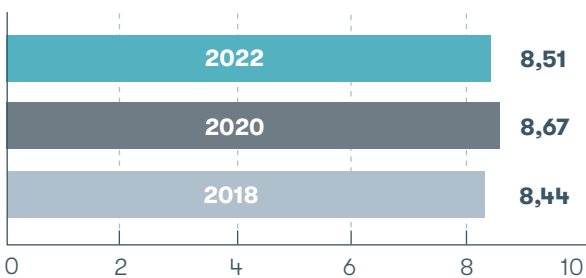
sonen versichert, 556 mehr als im Vorjahr. Der Anteil der Versicherten mit wählbarer Franchise beträgt in der Grundversicherung weiterhin rund 38 Prozent.

13. Kundenumfrage Aquilana – Rekordbeteiligung und erfreuliche Ergebnisse

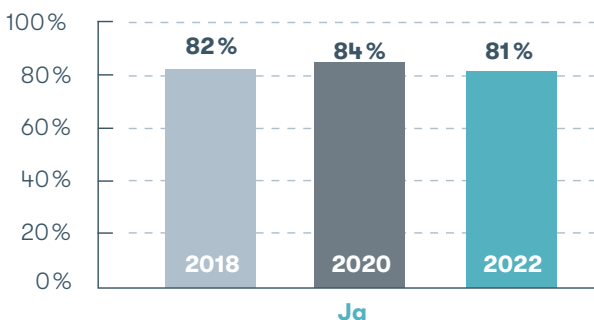
Im Frühjahr haben wir bei rund 2'000 Aquilana-Kundinnen und -Kunden eine Online-Kundenbefragung durchgeführt und dabei die Zufriedenheit unserer Versicherten in Erfahrung gebracht. Die Rücklaufquote von 30 Prozent stellt in der Geschichte dieser Aquilana-eigenen Umfragen, die seit 1999 durchgeführt werden, einen Rekord dar. Die eingereichten Beurteilungen, Benotungen und Verbesserungsvorschläge, aber auch die Kritik von 602 Versicherten haben Aquilana erneut sehr erfreuliche Resultate gebracht. Das spornt uns an und wir bedanken uns bei unseren Versicherten für das uns entgegengebrachte Vertrauen.

Schlüsselergebnisse der Kundenumfrage 2022

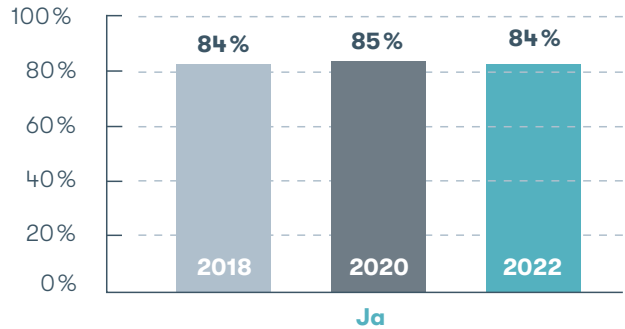
Gesamtzufriedenheitsnote



Aquilana, ein sicherer Partner in allen Fragen der Krankenversicherung



Bereitschaft, Aquilana weiterzuempfehlen



Beurteilung der Zufriedenheit hinsichtlich Kundenkontakten und Dienstleistungen

Die Kundenzufriedenheit mit einer Benotung «äusserst zufrieden» bis «zufrieden» widerspiegelt sich in folgenden Resultaten:

- 91% Gesamtzufriedenheit hinsichtlich Kundenkontakten
- 77% hinsichtlich des Fachwissens der Mitarbeitenden
- 81% hinsichtlich der Freundlichkeit der Mitarbeitenden
- 82% hinsichtlich der Bearbeitung eines Anliegens
- 89% hinsichtlich der Bearbeitung von eingereichten Rechnungen
- 80% hinsichtlich der Bearbeitungszeit der Leistungsrückzahlungen

Das Preis-Leistungs-Verhältnis der Angebote erhielt mit 92,5 Prozent (2020: 83 Prozent) eine Spitzenbewertung. Erfreulich ist auch die Tatsache, dass die Gesamtzufriedenheit hinsichtlich Kundenkontakten im Vergleich zum Ergebnis von vor zwei Jahren auf hohem Niveau auf 91 Prozent (2020: 87 Prozent) gesteigert werden konnte und damit erneut sehr positiv ausgefallen ist: Unseren Mitarbeitenden wird eine hohe Qualität attestiert. Unsere Versicherten schätzen vor allem den direkten, persönlichen Zugang zu unseren Fachspezialisten in der Kundenberatung, im Leistungs- und im Administrativbereich. In einzelnen Bereichen haben wir aber auch Steigerungspotenzial; wir werden dies konsequent für die Zufriedenheit unserer Kunden angehen oder haben es bereits umgesetzt. Aquilana wird weiter in hohem Mass als sicher, solide und vertrauenswürdig eingestuft. Diese hervorragenden Resultate spornen uns weiter an, unseren Kunden auch in Zukunft unermüdlich einen fachkundigen und qualitätsbewussten Service zu bieten, denn Kundenzufriedenheit steht bei uns an erster Stelle.

Krankenkassenprämien automatisch bezahlen

Der gemeinnützige Verein Schuldenberatung Kanton Zürich begleitet und berät verschuldete Personen aus dem Kanton Zürich seit über 30 Jahren. Im Kontakt mit seinen KlientInnen stellt er immer wieder fest: Die Krankenkassenprämien werden von vielen Betroffenen, gerade bei knappem Budget, nicht priorisiert behandelt und darum oft nicht bezahlt. Dies hat gravierende Konsequenzen, da so laufend neue Schulden entstehen und die Schuldenspirale nicht durchbrochen werden kann.

Entlastung durch automatisiertes Bezahlen der Krankenkassenprämien

Ein einfaches Instrument, um dem entgegenzuwirken, ist das Einrichten eines Lastschriftverfahrens (LSV/DD). Damit wird die Krankenkasse nach einem einmaligen Antrag ermächtigt, jeden Monat den Betrag für die aktuelle Prämie und für allfällige Kostenbeteiligungen automatisch vom Konto der Versicherten abzubuchen, sodass sich diese um nichts mehr kümmern müssen. Im Gegensatz zu einem Dauerauftrag wird der abzubuchende Betrag jährlich der veränderten Police angepasst und muss nicht aktualisiert werden. Die Zahlung über LSV/DD ist sehr sicher und zuverlässig. Sollte jemand trotzdem einmal nicht einverstanden sein mit

einer Abbuchung, hat er oder sie dank dem sogenannten Widerspruchsrecht 30 Tage Zeit, diese zu stoppen.

Das automatisierte Bezahlen über LSV/DD trägt erheblich dazu bei, das Verschuldungsrisiko zu verkleinern. Zudem wirkt LSV/DD auch auf anderer Ebene entlastend – nach dem einmaligen Ausfüllen des einfachen Antragsformulars sind keinerlei administrative Aufwendungen mehr notwendig.

Im Sinn der Schuldenprävention möchte Sie die Schuldenberatung Kanton Zürich ermuntern, Ihre Prämien und Kostenbeteiligungen per LSV/DD zu bezahlen.

Für mehr Informationen zum automatisierten Bezahlen scannen Sie den QR-Code.



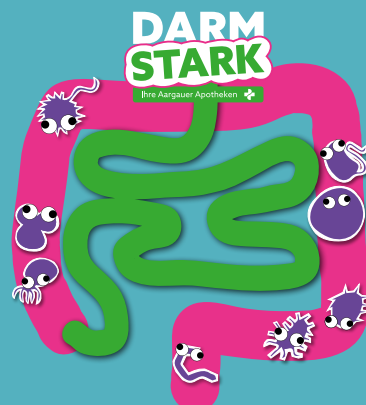
Schuldenberatung
Kanton Zürich

Besuchen Sie uns an der Ausstellung «Darm-Stark»

Da der Darm als das grösste Organ des Menschen bis heute von vielen tabuisiert wird, sollte sich jede und jeder mehr um seine oder ihre Darmgesundheit kümmern.

Aus diesem Grund organisieren der kantonale Berufsverband und die Aargauer Apotheken vom 16. bis 20. September 2022 die Kampagne «Darm-Stark». Aquilana Versicherungen wird als Sponsoringpartner mit einem Stand vor Ort sein.

Die Sensibilisierungs- und Gesundheitskampagne ist für alle Besuchenden kostenlos und findet in Form einer Ausstellung in Aarau, Baden, Bremgarten und Rheinfelden statt. Wir freuen uns auf Ihren Besuch!



Weitere Informationen finden Sie unter www.darm-stark.ch.