



Kostenprognose OKP
2021 und 2022

| Seite 3

Versicherungs- prämien 2022

Das Wichtigste in Kürze

| Seite 4

Aquilana gehört
zu den besten
Krankenversicherern

| Seite 8

AQTUELL ³/₂₁

Kundennews 3, Oktober 2021

Sicherheit mit Zukunft.



AQUILANA
VERSICHERUNGEN



Liebe Leserin, lieber Leser

Der Herbst steht bekanntlich ganz im Zeichen der Prämienanpassungen in der Grundversicherung. Trotz tendenziell wieder stärker ansteigenden Gesundheitskosten können wir die Prämien in den meisten Regionen stabil halten oder sogar senken. **AQTUELL** widmet sich in dieser Ausgabe daher insbesondere dem Thema Versicherungsprämien 2022 sowie weiteren wichtigen Neuerungen im Versicherungsbereich.

Die Änderungen im Schweizer Versicherungsvertragsgesetz (VVG), die per 1. Januar 2022 in Kraft treten, betreffen die Produkte der Zusatzversicherungen. Das Gesetz enthält zwingende Bestimmungen für Verträge mit privaten Versicherungsnehmern. Mehr dazu erfahren Sie im Abschnitt «Neue Versicherungsbedingungen für Krankenzusatzversicherungen».

Erfreuliche Nachrichten gibt es zur Kundenzufriedenheit. Aquilana wurde vom bekannten Prämienvergleichsdienst comparis.ch als eine der besten Krankenkassen der Schweiz mit der Bestnote 5,2 gewürdigt und vom unabhängigen Luzerner Marktforschungsinstitut AmPuls mit dem zweiten Platz ausgezeichnet. Diese Spitzenresultate freuen uns sehr, und wir nehmen diese Auszeichnungen als Ansporn, uns weiterhin für beste Qualität einzusetzen. Wir danken unseren Versicherten herzlich für die gute Bewertung und das uns entgegengebrachte Vertrauen sowie unseren Mitarbeitenden für ihren unermüdlichen Einsatz zugunsten unserer Kundinnen und Kunden.

Herzlich

Werner Stoller
Geschäftsführer

So erreichen Sie uns

Unser Kundendienst beantwortet Ihre Fragen unter **+41 56 203 44 22** (Montag–Freitag, 8.00–12.00 und 13.30–16.30 Uhr) oder per E-Mail unter 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

Köpflipartners AG

Gesamtauflage

27'900 Exemplare

Erscheinungsweise

3× jährlich in de, fr, it, en

Nächste Ausgabe: Februar 2022



Die finanziellen Auswirkungen der Pandemie

In der ersten Hochrechnung 2021 rechnet der Bund gemäss seiner Medienmitteilung vom 11. August 2021 für das laufende Jahr mit einem Finanzierungsdefizit von CHF 17,4 Milliarden. Die ersten Schätzungen zeigen, dass die ausserordentlichen Ausgaben 2021 zur Bewältigung der Corona-Pandemie sich auf CHF 16,4 Milliarden belaufen. Im ordentlichen Bundeshaushalt wird mit einem Defizit von CHF 2,4 Milliarden gerechnet. Die finanziellen Auswirkungen der Pandemie betreffen auch einen Grossteil der Kostenträger im Gesundheitswesen (Bund, Kantone, Versicherer und Versicherte). Die Frage nach den pandemiebedingten Gesundheitskosten kann jedoch erst dann abschliessend beantwortet werden, wenn die Pandemie beendet ist sowie die notwendigen Daten gesammelt und ausgewertet sind. Zu Beginn übernahmen die Grundversicherer einen Teil der Kosten für Tests und Analysen auf SARS-CoV-2, und aktuell tragen sie einen Teil der Kosten für Impfungen. Des Weiteren sind bei den Versicherern auch Kosten für ambulante Behandlungen im Zusammenhang mit einer Covid-19-Erkrankung angefallen. Die Versicherten tragen einen Teil der pandemiebedingten Kosten selbst (Kostenbeteiligung und Kosten für Tests und Analysen auf SARS-CoV-2). Die mittlere Prämie der Schweiz über alle Altersklassen hinweg erhöhte sich für 2021 um 0,5 %, was im Vergleich zu den früheren Jahren einen sehr moderaten Anstieg darstellt. Die Versicherer haben dabei in ihren Budgets für 2021 grösstenteils keine pandemiebedingten Kosten miteinberechnet.

Die künftige Veränderung der Prämien hängt stark von der Kostenentwicklung in der obligatorischen Krankenpflege-Versicherung (OKP) ab (verschobene Behandlungen und Eingriffe).

Kostenprognosen OKP 2021 und 2022

Die Konjunkturforschungsstelle der ETH Zürich (KOF) erwartet gemäss ihrer im Juni 2021 publizierten Studie aufgrund der wieder relativ normalen Geschäftslage im Gesundheitssektor ein Kostenwachstum für Leistungen in der obligatorischen Krankenpflege-Versicherung von 3,4 % für das Jahr 2021 und 2,3 % für 2022. Die KOF weist zudem darauf hin, dass die Pandemie vielerorts einen aussergewöhnlichen Einfluss auf die Kostenentwicklung hatte, wobei der Effekt tendenziell kostensparend ausfiel. Bei dieser Schätzung handelt es sich um Durchschnittswerte der Gesamtbranche, sie darf daher nicht als Kostenprognose pro einzelnen Krankenversicherer aufgefasst werden. Im Gegensatz dazu steht der grundsätzliche Trend zur Kostensteigerung, der sich schon vor der Pandemie abgezeichnet hat und auch in Zukunft anhalten dürfte. Gründe dafür sind die demografische Entwicklung bei gleichzeitiger Zunahme der Pflegeintensität, die vermehrte Inanspruchnahme medizinischer Behandlungen und der medizinische Fortschritt. Die Folgen spüren die Prämienzahler direkt in Form von höheren Prämien in der OKP.

Versicherungsprämien 2022: Das Wichtigste in Kürze

Die eigene Hochrechnung der OKP-Durchschnittskosten pro Versicherten für das laufende Jahr fällt bei Aquilana im Vergleich zur KOF-Kostenprognose (berechnet auf der Basis für die gesamte Branche) höher aus. Auch die Hochrechnung der Versicherungsleistungen für das Jahr 2022 liegt über dem Branchendurchschnitt. Hingegen blickt Aquilana, wie in der letzten Ausgabe von **AQTUELL** berichtet, auf ein finanziell sehr erfreuliches Geschäftsjahr 2020 zurück und konnte die Reserven weiter erhöhen und damit die Solvenz stärken. Deshalb werden die Prämienanpassungen in der Grundversicherung für fast alle Aquilana-Versicherten sehr erfreulich ausfallen. Auch bei den Zusatzversicherungen und der freiwilligen Taggeldversicherung nach Krankenversicherungsgesetz (KVG) gibt es für unsere Versicherten gute Nachrichten. Die Prämien auf Tarifbasis 2021 (vorbehaltlich der Genehmigung durch die Aufsichtsbehörde FINMA) bleiben auch für das nächste Jahr unverändert. Damit ist Aquilana auch 2022 Ihr leistungsstarker, sicherer und wettbewerbsfähiger Partner in allen Fragen der Kranken- und Unfallversicherung.

Rabatterhöhungen in der Grundversicherung ab 1. Januar 2022

Aquilana erhöht den Rabatt der Unfallsistierung in der OKP von bisher 6 % auf die gesetzlich maximal zulässige Ermässigung von 7 %. Diese Prämienanpassung wirkt sich direkt auf die Prämie unserer Versicherten aus, die in ihrer Grundversicherung die Unfalldeckung ausgeschlossen haben.

Eine weitere Prämienermässigung erfolgt für junge Erwachsene im Alter zwischen 19 und 25 Jahren. In dieser Altersgruppe profitieren unsere Versicherten ab 1. Januar 2022 in allen Prämienregionen von einem höheren Jugendrabatt in der Grundversicherung. Dieser beträgt neu 26 % (bisher 25 %).

Die Rabatte für das Hausarztmodell CASAMED und für die wählbaren Jahresfranchisen bleiben unverändert. Auch der in der Kinderprämie bereits einberechnete Rabatt von 75 % (auf Basis der Erwachsenenprämie) für das erste und zweite Kind und der zusätzliche Rabatt von 50 % ab dem dritten Kind unter 18 Jahren bleiben gleich.

OKP-Prämien 2022: Gesundheit auch fürs Portemonnaie!

Die Bandbreite der Tarifierung in der OKP für eine erwachsene Person ab dem 26. Altersjahr mit einer Jahresfranchise von CHF 300.– mit Unfalldeckung liegt zwischen **-4 %** (Kt. GE, SG, TI und VD) und **0 %** (insgesamt in 18 Kantonen). Die prozentualen bzw. frankenmässigen Auswirkungen auf die persönliche Prämiensituation unserer Versicherten sind abhängig von Wohnkanton, Tarifregion, Alter, Jahresfranchise und der gewählten Versicherungsdeckung.

Die Prämienanpassungen in der Schweiz für Erwachsene ab dem 26. Altersjahr mit einer Mindestfranchise von CHF 300.– pro Kalenderjahr und mit Unfalldeckung präsentieren sich wie folgt:

Prämienveränderung	Kantone
0 %	AR, AI, BL, BS, FR, GL, GR, JU, LU, NE, NW, OW, SH, SZ, TG, UR, VS, ZG
-1,0 %	AG, ZH
-1,5 %	BE
-2 %	SO
-4 %	GE, SG, TI, VD

Unsere Versicherten mit Wohnsitz in der EU und in Grossbritannien erfahren eine Prämienanpassung zwischen -3 % (DE) und 4 % (AT). Die Prämienanpassungen für Erwachsene ab dem 26. Altersjahr mit Unfalldeckung und ordentlicher Jahresfranchise von CHF 300.– betragen:

Prämienveränderung	Länder
4 %	Österreich
0 %	Spanien, Frankreich, Grossbritannien, Italien, Niederlande, Portugal
-3 %	Deutschland

Umweltabgabe 2022

2022 werden Ihnen CHF 88.20 aus den Erträgen der Umweltabgaben (CO₂-Abgabe und VOC-Lenkungsabgabe) zurückgezahlt. Dieser Betrag wird mit Ihrer Grundversicherungsprämie verrechnet, wie Sie Ihrer Versicherungspolice entnehmen können. Das Bundesamt für Umwelt (BAFU) sorgt so via Krankenversicherer für die Verteilung der Umweltabgaben an die Bevölkerung.



BAFU Admin
CO₂-Abgabe



BAFU Admin
VOC-Lenkungsabgabe



Aquilana

Wichtige Hinweise für Sie

Versicherungspolice 2022

Ihre persönliche Versicherungsprämie entnehmen Sie bitte der beiliegenden, ab 1. Januar 2022 gültigen Versicherungspolice. Bitte prüfen Sie diese genau und teilen Sie uns allfällige Berichtigungen umgehend mit. Gleichzeitig bitten wir Sie, Ihre persönliche Versicherungspolice stets gut aufzubewahren, falls Sie das Dokument später z.B. als Nachweis für den Bezug allfälliger Prämienverbilligungsbeiträge benötigen sollten. Besten Dank!

Änderungsfrist bis 30. November 2021

Sofern Sie per 1. Januar 2022 eine Anpassung Ihrer bestehenden Versicherungsdeckung wünschen (z.B. Franchise ändern, neue Zusatzversicherungen beantragen, Unfalldeckung in der Grundversicherung ein- oder ausschliessen, Wechsel zum Hausarztmodell CASAMED), teilen Sie uns Ihre Änderungswünsche bitte schriftlich und umgehend mit – spätestens jedoch bis 30. November 2021 – oder nehmen Sie dies einfach und bequem selbst online vor auf www.aquilana.ch → SERVICE oder über Ihren myAquilana-Account. Versicherte, die ihre Zahlungsperiodizität ändern und dadurch vom grosszügigen Skonto profitieren möchten, bitten wir infolge vorschüssigen Prämieninkassos, uns dies ebenfalls bis spätestens 30. November 2021 mitzuteilen.

Kündigungsfristen

Die ordentliche Kündigungsfrist bei den Zusatzversicherungen ist bereits per 30. September 2021 abgelaufen. Daher können die Zusatzversicherungen per 31. Dezember 2021 nur noch im Fall einer teuerungsbedingten Tarifierung gekündigt werden. Dies bedarf der schriftlichen Form mit Posteingang bis spätestens 30. November 2021. Bitte beachten Sie, dass ab dem 65. Altersjahr eine Versicherungsrückstufung definitiv und unwiderruflich gültig sein wird. Die Prämien der Zusatzversicherungen werden jeweils per 1. Januar eines jeden Jahres aufgrund des effektiven Lebensalters der versicherten Person und der gewählten Zusatzversicherung festgelegt. Gegebenenfalls wird die/der Versicherte der nächsthöheren Altersgruppe zugeteilt. Daraus ergibt sich kein ausserordentliches Kündigungsrecht.

Falls Sie einen Versichererwechsel im Rahmen der Grundversicherung vorsehen, muss Ihre schriftliche Kündigung bis spätestens 30. November 2021 bei uns eingetroffen sein. Ein Kassenwechsel ist zudem aus rechtlichen Gründen nur dann zulässig, wenn bei Aquilana keine Zahlungsausstände (weder Prämien noch Kostenbeteiligungen) bestehen.

Zusammenstellung für Ihre Steuererklärung

Für Ihre nächste Steuererklärung erhalten Sie bis spätestens Mitte Februar 2022 automatisch eine Zusammenstellung Ihrer Prämien- und Gesundheitskosten für das Jahr 2021.

Versicherte mit Jahrgang 2003

Versicherte, die ihr 18. Altersjahr vollendet haben, werden per 1. Januar 2022 in die Prämienstufe der 19- bis 25-jährigen Erwachsenen umgeteilt. Damit entfällt der bisherige Kinderrabatt. Gleichzeitig erfolgt im Fall einer Versicherung mit wählbarer Franchise automatisch eine Umteilung in die entsprechende Franchisestufe für Erwachsene. Bis zum 25. Altersjahr gewähren wir jedoch allen Versicherten einen Jugendrabatt, sodass ihre Prämie 26 % unter der Erwachsenenprämie liegt.

Versicherte mit Jahrgang 1996

Mit der Vollendung des 25. Altersjahres kann den jugendlichen Versicherten gemäss KVG kein Jugendrabatt mehr gewährt werden. Daher erfolgt die Umteilung in die Prämienstufe für Erwachsene ab dem 26. Altersjahr. Für eine günstigere Prämie empfehlen wir, eine Erhöhung der Jahresfranchise oder den Wechsel von der herkömmlichen Versicherungsform in das Hausarztmodell CASAMED vorzunehmen. Dies gilt sowohl für Versicherte mit Jahrgang 1996 als auch für solche mit Jahrgang 2003.

Versicherte mit Jahrgang 1956 und 1957

Mit dem Erreichen des ordentlichen AHV-Alters beginnt ein neuer Lebensabschnitt – auch in versicherungstechnischer Hinsicht. Grundsätzlich wird für alle Versicherten in der Grundversicherung beim Eintritt ins AHV-Alter automatisch die obligatorische Unfalldeckung eingeschlossen; die betroffenen Personen werden vorgängig schriftlich darüber informiert. Bei Versicherten, die nach Erreichen des ordentlichen AHV-Alters bereits im laufenden Jahr einen Nachweis über ihre Weiterbeschäftigung erbracht haben, bleibt die Unfalldeckung in der Grundversicherung bis längstens Ende Kalenderjahr sistiert. Dieser Nachweis ist bis zur definitiven Pensionierung jährlich einmal zu erneuern und uns vor Beginn des Folgejahres zuzustellen. Bei Versicherten, die per 1. Januar 2022 eine berufliche Tätigkeit nachweisen, wird der Unfalleinschluss wieder aufgehoben.

Altersgruppenwechsel bei den Zusatzversicherungen

Das Preis-Leistungs-Verhältnis bei unseren Zusatzversicherungen bleibt auch im kommenden Jahr äusserst attraktiv. Für Sie persönlich ändert der Tarif nur dann, wenn wir aufgrund Ihres effektiven Lebensalters eine Umteilung in eine höhere Tarif-Altersgruppe vornehmen müssen. Dies betrifft die Zusatzversicherungen PLUS, TOP, Zahnpflege und Spitalpflege (allgemeine, halbprivate und private Abteilung).

Attraktive Sparmöglichkeiten

Ein erster Sparschritt beginnt mit einer bedarfsorientierten, kompetenten Beratung. So lassen sich Doppel- und/oder Überversicherungen vermeiden. Kontaktieren Sie unsere Kundenberater und -beraterinnen, um Ihr Prämienbudget effektiv zu entlasten. Prüfen Sie unsere Sparmöglichkeiten.



Neue Versicherungsbedingungen für Krankenzusatzversicherungen

Am 19. Juni 2020 hat das Parlament eine Teilrevision des Schweizer Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) verabschiedet, die am 1. Januar 2022 in Kraft tritt. Das VVG regelt die Beziehungen zwischen Versicherungsunternehmen und privaten Versicherungsnehmern und gehört zu den wichtigsten Gesetzen für die Versicherungsbranche. Das revidierte Gesetz gilt grundsätzlich nur für Versicherungsverträge im Bereich der Zusatzversicherungen nach VVG, die nach dem Inkrafttreten mit privaten Versicherungsnehmern abgeschlossen werden. Für Versicherungsverträge, die vor dem Inkrafttreten des revidierten Gesetzes abgeschlossen werden bzw. das Beginndatum vor dem 1. Januar 2022 haben, gelten lediglich folgende Bestimmungen des neuen Gesetzes (Übergangsbestimmungen zur Änderung vom 19. Juni 2020 gemäss Art. 104 VVG):

- **die Formvorschriften** (damit wird die Grundlage für den elektronischen Geschäftsverkehr gelegt)
- **das Kündigungsrecht** nach Art. 35a VVG (ordentliche Kündigung) und Art. 35b VVG (ausserordentliche Kündigung)

Diese Revision stärkt die Rechte der Versicherten und vereinfacht im digitalen Zeitalter den Kontakt sowie den Vertragsabschluss zwischen Versicherten und Versicherern. Aquilana hat die bestehenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Krankenpflege-Zusatzversicherungen (AVB), die für die **Zusätze Krankenpflege-Versicherung PLUS, Krankenpflege-Versicherung TOP, Spitalpflege-Versicherungen (SV) und Zahnpflege-Versicherungen (ZV)** Anwendung finden, mit den Neuerungen bezüglich Formvorschriften und Kündigungsrecht in der Fassung **«AVB Ausgabe 2015 (revidierte Version 2022)» für bestehende Verträge überarbeitet**. Im Hinblick auf neue Verträge, die nach Inkrafttreten des neuen Gesetzes abgeschlossen werden, wurde eine umfassende Anpassung vorgenommen (AVB Ausgabe 2022).

Was hat sich in den AVB Ausgabe 2015 (revidierte Version 2022) geändert?

Formvorschriften

Wo bisher Schriftlichkeit verlangt war oder keine Formvorschrift bestand, wird neu neben Schriftlichkeit auch jede andere Form erlaubt, die den Nachweis durch Text ermöglicht (Textform). Damit wird die Grundlage für den elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Versicherungsnehmer (VN) und Versicherungsunternehmen (VU) gelegt. Diese neue Formvorschrift im Umgang mit dem elektronischen Geschäftsverkehr kommt für unsere Zusatzversicherten (PLUS, TOP, SV und ZV) in folgenden Bestimmungen der AVB Ausgabe 2015 (revidierte Version 2022) zum Tragen:

- Kündigung des VN nach Verletzung der Informationspflicht durch VU (Art. 1 Abs. 4 AVB)
- Kündigung des VU nach Anzeigepflichtverletzung des VN (Art. 11 Abs. 2 AVB)
- Mitteilungen des VN z.B. bei Namens- und Adressänderungen (Art. 11 Abs. 4 AVB)
- Ordentliche Kündigung des VN (Art. 14 Abs. 1 und 2 AVB)
- Änderungsmitteilungen des VU an den VN bei AVB-Anpassungen (Art. 15 Abs. 4 AVB)
- Einreichung von Rechnungen des VN (Art. 17 Abs. 4 AVB)
- Mitteilungen des VU bei Änderung des Prämientarifs und von Selbstbehalten (Art. 27 AVB)
- Zahlungsaufforderung des VU (Art. 28 Abs. 3 AVB)
- Alle Anzeigen und Mitteilungen des VN und des VU (Art. 32 Abs. 1 und Abs. 2 AVB)

Unerwünschte Telefonanrufe? Von Aquilana gibt es keine lästigen Werbeanrufe!

Immer wieder ärgern sich Angerufene zu Recht über die lästige Telefonwerbung, die sich vor allem in der Krankenkassen-Wechselsaison verstärkt, und fragen sich, woher ihre Adressen stammen und was dagegen unternommen werden kann. Aquilana setzt auf Fairplay und distanziert sich in aller Deutlichkeit von solch aggressiven und unlauteren Werbemethoden. Mehr zur Haltung von Aquilana, unseren Grundwerten und Empfehlungen zum Umgang mit nervigen Callcentern auf unserer Website.



Kündigungsrecht

Aquilana hat seit jeher auf ihr Kündigungsrecht bei Vertragsablauf oder im Schadenfall verzichtet. Das revidierte Gesetz hat nun den Kündigungsverzicht durch den Versicherer gesetzlich verankert (ordentliche Kündigung nach Art. 35a VVG). Daher erfährt der Art. 15 Abs. 1 in unseren AVB lediglich eine präzisierende Anpassung. Dem VN wird im revidierten Versicherungsvertragsgesetz weiter ein ausserordentliches Kündigungsrecht eingeräumt. Der Versicherungsvertrag kann jederzeit aus wichtigem Grund schriftlich oder in Textform gekündigt werden. Als wichtiger Grund gilt gemäss Art. 35b VVG: a. eine nicht voraussehbare Änderung der rechtlichen Vorgaben, welche die Erfüllung des Vertrags verunmöglicht; b. jeder Umstand, bei dessen Vorhandensein für die kündigende Person nach Treu und Glauben die Fortsetzung des Vertrags nicht mehr zumutbar ist. Folgende Bestimmungen wurden in den AVB angepasst:

- Neue Bestimmung zu den gesetzlichen Erlöschungsgründen (Art. 10 Abs. 3 lit. g AVB)
- Verzicht auf ordentliches Kündigungsrecht und das Kündigungsrecht im Schadenfall des VU (Art. 15 Abs. 1 AVB)
- Kündigungsrecht des VU bei einer Anzeigepflichtverletzung des VN (Art. 15 Abs. 2 AVB)

Weitere Anpassungen

Weitere inhaltliche oder präzisierende Anpassungen wurden in den AVB Art. 6 Abs. 2, Art. 23 Abs. 1 lit. c, Art. 28 Abs. 1, Art. 33 Abs. 1, Art. 38, Art. 55 und Art. 68 Abs. 4 vorgenommen. Die neuen Bestimmungen sind in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Krankenpflege-Zusatzversicherungen Ausgabe 2015 (revidierte Version 2022) im Detail umschrieben und erlangen vorbehaltlich der Genehmigung durch die Aufsichtsbehörde FINMA für die bereits bestehenden Versicherungen Geltung. Die AVB können auf www.aquilana.ch → SERVICE → Bestimmungen & Formulare abgerufen werden. Gerne senden wir Ihnen diese Unterlagen auch per Post zu.

Neue AVB UTI, Ausgabe 2022

Nebst den Allgemeinen Versicherungsbedingungen für die Krankenpflege-Zusatzversicherungen erscheinen auch die Allgemeinen Versicherungsbedingungen über die Unfallversicherung für Tod und Invalidität (UTI) in der neuen Ausgabe 2022. Der Versicherer für die UTI und damit der Risikoträger, die SOLIDA Versicherungen AG, Saumackerstrasse 35, 8048 Zürich, hat diverse inhaltliche Anpassungen, aber auch Änderungen in der Terminologie vorgenommen, gültig ab 1. Januar 2022. Die neue Ausgabe kann auf www.aquilana.ch → SERVICE → Bestimmungen & Formulare abgerufen werden.

Aquilana gehört zu den besten Krankenversicherern



comparis.ch hat auch dieses Jahr eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit mit der Grundversicherung durchgeführt und Aquilana nach fünf Jahren Unterbruch wieder miteinbezogen. Aquilana erzielt die Bestnote 5,2 und erhält damit, zusammen mit drei weiteren Mitbewerbern, das Prädikat «gut». Gemeinsam mit dem Umfrageinstitut Intervista wurden in einer repräsentativen Untersuchung über alle Bereiche hinweg mehr als 3'400 Personen befragt. Bisher hatte comparis.ch die Kompetenz und Einsatzbereitschaft der Mitarbeitenden, Abrechnungen (Übersichtlichkeit, Schnelligkeit der Auszahlung, Kulanz etc.) sowie Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der Kundeninformationen bewertet. Neu werden Preis/Leistung, Leistungen (Qualität und Service, Innovationsgrad), Information, Kommunikation, Transparenz, Convenience der Touchpoints und Kontakte sowie die Gesamtzufriedenheit befragt. Dadurch werden mehr Punkte vergeben, und der Befragung kommt bezüglich Gesamtzufriedenheit und Transparenz eine grössere Bedeutung zu. Wir freuen uns über diesen Spitzenplatz und danken den über 38'400 Versicherten, die uns ihr Vertrauen schenken.

Hitlist 2021
von comparis.ch

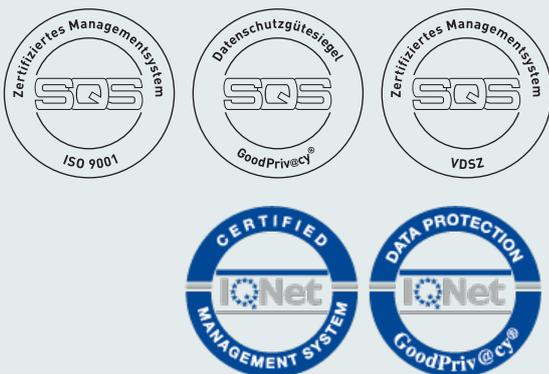


Kundenumfrage AmPuls, Kundenzufriedenheit 2. Platz 2021

Das unabhängige Krankenversicherungs-Tracking 2021 des Luzerner Marktforschungsinstituts AmPuls zeichnet Aquilana in seiner diesjährigen Umfrage bei der Kundenzufriedenheit mit dem zweiten Platz aus. Unter 13 grossen und mittleren Krankenversicherern nimmt Aquilana diesen Podestplatz mit Stolz und Freude ein und bedankt sich bei allen Versicherten für das entgegengebrachte Vertrauen. Aquilana nimmt diese Auszeichnung als Ansporn, sich weiterhin für beste Qualität einzusetzen.



Mehr Infos finden
Sie hier



Qualitätsmanagement und Datenschutz – erfolgreiches Rezertifizierungsaudit 2021

Aquilana hat sich am 14. und 15. Juni 2021 einem Rezertifizierungsaudit unterzogen und die gestellten Anforderungen gemäss Urteil der unabhängigen Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) wiederum auf Anhieb ohne Haupt- und Nebenabweichungen erfüllt. In allen geprüften Kriterien (darunter Organisation, Führung, Prozesse, Datenschutz und Sicherheit) konnte eine kontinuierliche Resultatsverbesserung erzielt werden.

Mehr Infos finden Sie hier



Beilage: Versicherungspolice(n) 2022

