



Ausblick

Kostenentwicklung in der Grundversicherung

Die Branchenorganisation der Schweizer Krankenversicherer santésuisse erwartet gemäss ihrem im Juni 2020 veröffentlichten Bericht für das laufende Jahr im Gesundheitswesen ein Kostenwachstum von 1,3%. Darin berücksichtigt sind die zusätzlichen Behandlungskosten, die in der ersten Welle der Viruserkrankung COVID-19 sowie infolge des Lockdowns entstanden sind. Für das kommende Jahr wird aufgrund des Lockdowns mit einem Aufholeffekt gerechnet. Für 2021 schätzt santésuisse das Kostenwachstum auf 4%, ohne Berücksichtigung von möglichen COVID-19-Zusatzkosten wie z. B. Impfungen, Antikörpertests und stationären Behandlungen.

Zum aktuellen Zeitpunkt lassen sich über die Auswirkungen der Coronakrise auf die Gesundheitskosten in der Schweiz keine genauen Angaben machen, da die Leistungen der Spitäler im Zusammenhang mit COVID-19-Behandlungen zu einem grossen Teil noch nicht fakturiert sind. Zumindest jene der ersten Welle dürften im August 2020 aber verrechnet sein. Was bei der Einschätzung der Kostenentwicklung in der Grundversicherung für 2020 und 2021 sicher berücksichtigt werden muss, sind die zusätzlichen Kosten, die für die Krankenversicherer noch in diesem Jahr und – je nach der weiteren Entwicklung – eher verstärkt im nächsten Jahr anfallen werden. Kommen eine Imp-

fung gegen die Viruserkrankung oder Medikamente zur erfolgreichen Behandlung von COVID-19-Patienten auf den Markt, werden die Krankenversicherer einen erheblichen Teil dieser Mehrkosten mitfinanzieren müssen.

In den Monaten März und April 2020 ist es infolge des Lockdowns zwar zu einem starken Rückgang von nicht Corona-bedingten medizinischen Behandlungen gekommen, ab Mai wurden die Wahleingriffe in der ganzen Schweiz jedoch bereits wieder aufgenommen. Eine zusätzliche Unsicherheit besteht darin, dass politische Vorstösse weitere Kosten verursachen können. So stellen zum Beispiel die Kantone die Forderung, die entgangenen Einnahmen der Spitäler teilweise durch die Krankenversicherer kompensieren

zu lassen. Eine ähnliche Erwartungshaltung haben auch Leistungserbringerverbände, die sich für die stärkere Beteiligung an den Kosten von COVID-19-Behandlungen aussprechen, mit der Begründung, die vereinbarten Tarife seien nicht kostendeckend. Wegen der vielen Unsicherheiten lassen sich kurzfristig weder zur Kosten- noch zur Prämienentwicklung verlässliche Prognosen machen. Wie sich die COVID-19-Behandlungen und die Kosteneffekte des Lockdowns auswirken, lässt sich frühestens im Herbst beurteilen.

Gutes gibt es jedoch für unsere Versicherten zu berichten: Die Corona-bedingten Mehrkosten 2020 sind dank der soliden finanziellen Situation von Aquilana über die Reserven abgedeckt. Bereits am 31. Juli 2020 haben



SPARTIPP!

bis zu

11%

Prämien sparen mit dem Hausarztmodell CASAMED



SPARTIPP!

Skonto

1%

bei jährlicher Prämienzahlung

wir unseren Budget- und Prämienplan für die Prämienrunde 2021 fristgerecht an die Aufsichtsbehörde eingereicht. Die neuen OKP-Prämien werden nach Genehmigung durch die Aufsichtsbehörde per Ende September veröffentlicht. Und wie jedes Jahr erhalten Sie in der zweiten Oktoberhälfte Ihre neue Versicherungspolice mit den per 1. Januar 2021 gültigen Prämien. Weitere Hinweise zu den für die Grundversicherung tarifrelevanten Aspekten folgen in der nächsten Ausgabe der «info» im Oktober 2020.

Prämien Zusatzversicherungen 2021

Zusammen mit den neuen OKP-Prämien werden wir in der nächsten Ausgabe der «info» auch die Tarifierpassungen bei den Zusatzversicherungen nach Genehmigung durch die FINMA in der zweiten Oktoberhälfte kommunizieren.

Im Gegensatz zu vielen Mitbewerbern bietet Aquilana innerhalb der Altersgruppe einer bestimmten Zusatzversicherung dieselben Prämien für Mann und Frau an, und dies unabhängig vom Wohnort. Die einzige Ausnahme bildet die vermittelte Krankheits-Tod- und -Invaliditätsversicherung KTI (Risikoträgerin ist die Generali Personenversicherungen AG aus Adliswil). Das neue Tarifblatt VVG in der Ausgabe 2021 kann unter www.aquilana.ch ▶ SERVICE ▶ Bestimmungen & Formulare abgerufen werden. Haben Sie noch keine Zusatzversicherungen bei Aquilana oder möchten Sie Ihren Versicherungsschutz mit zusätzlicher Sicherheit und Komfort ergänzen? Eine Übersicht unserer Zusatzversicherungen finden Sie auf www.aquilana.ch ▶ PRODUKTE.



SPARTIPP!
Bis zu **50%**
Prämien sparen mit der Wahl eines Selbstbehalts in der Spitalpflege-Versicherung SV/HP oder SV/P

Sie fragen – Aquilana antwortet Einzahlungsscheine bei Daueraufträgen

Ich bezahle meine Prämienrechnung mit einem Dauerauftrag und erhalte trotzdem monatlich Einzahlungsscheine. Kann der Rechnungsversand nicht nur einmal Anfang Jahr ausgestellt werden, damit weniger Papier verbraucht wird und Kosten eingespart werden können?

Seit Mitte Juni 2020 haben wir neu die Möglichkeit, den Dauerauftrag als Zahlungsmittel in unserer Datenbank zu hinterlegen, damit Sie künftig bei einer monatlichen Zahlungsperiodizität statt zwölf nur noch einen Einzahlungsschein jeweils per Jahresbeginn erhalten und diesen zum Begleichen Ihrer monatlichen Prämienzahlungen verwenden können. Damit wir diese Rechnungssteuerung vornehmen können, sind wir auf die Rückmeldung unserer Kunden angewiesen. Deshalb bitten wir unsere Versicherten,

die ihre Prämien mit einem Dauerauftrag bezahlen, sich jetzt bei uns unter www.aquilana.ch/kontakt über das Kontaktformular mit dem Stichwort «Dauerauftragszahler» zu melden oder uns eine kurze Nachricht an info@aquilana.ch zu übermitteln. Besten Dank! Sie unterstützen damit aktiv den Umweltschutz.

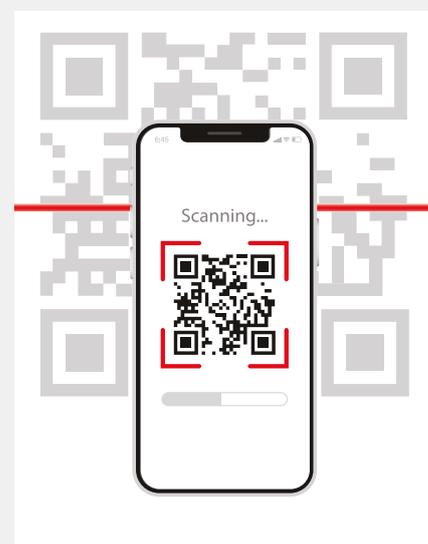
Alternative Zahlungsmittel

Auch wenn Sie Ihre regelmässig wiederkehrenden Rechnungen mit einem Dauerauftrag bezahlen, entsteht Ihnen der Aufwand, den laufenden Dauerauftrag bei Betragsänderungen bei der Bank oder bei der Post anzupassen. Noch einfacher und bequemer lassen sich Zahlungen mit eBill, mit dem Lastschriftverfahren LSV+ der Bank oder mittels Swiss Direct Debit von PostFinance bezahlen. Mehr Informationen zu den Zahlungsmitteln finden Sie auf www.aquilana.ch ▶ SERVICE.

Die neue QR-Rechnung

Die heutigen Schweizer Einzahlungsscheine werden in den kommenden zwei Jahren schrittweise durch die grundlegend überarbeitete QR-Rechnung abgelöst. Die Einzahlungsscheine werden einheitlich gestaltet und beinhalten neu einen QR-Code mit sämtlichen Informationen, die auf dem Zahlteil sichtbar sind. Diesen kann man mit einer Banking-App einscannen und spart sich so das Abtippen. Die QR-Rechnung kann ebenfalls über eBill bezahlt werden. Wie bisher kann man auch alle Angaben im E-Banking manuell eingeben oder die QR-Rechnung am Postschalter bezahlen. Auch Aquilana bereitet sich in Zusammenarbeit mit ihrem IT-Partner Centris AG, Solothurn, auf diese Umstellung vor. Wir werden unsere Versicherten zu gegebener

Zeit umfassend über die Neuerungen und Vorteile der QR-Rechnung informieren.



Gut zu wissen

Spezielle Kündigungsfristen bei Zusatzversicherungen!

Im Gegensatz zur obligatorischen Krankenpflege-Versicherung (OKP/CASAMED) sind die Kündigungsfristen bei den Zusatzversicherungen je nach Krankenversicherer unterschiedlich. Die meisten Versicherer, so auch Aquilana, sehen in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) eine Frist von drei Monaten jeweils auf Ende Jahr vor. Bei einigen Mitbewerbern muss sogar sechs Monate im Voraus gekündigt werden, oder der Vertrag kann überhaupt erst nach Erfüllung der vereinbarten Mindestlaufzeit (z. B. drei oder fünf Jahre) aufgelöst werden. Grundsätzlich empfehlen wir Ihnen, die Aufhebung von freiwilligen Zusatzversicherungen sehr genau zu bedenken. Eine fundierte Prüfung der Vor- und Nachteile ist bei einem beabsichtigten Wechsel des Versicherers

ohnein stets angezeigt, 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 jederzeit eine kompetente Beratung, gerade auch dann, wenn es um Fragen der persönlichen Prämienoptimierung geht. Denn auch bei Aquilana können Sie Prämiensparmöglichkeiten realisieren. Bitte kontaktieren Sie uns. Wir geben Ihnen gerne weitere Auskünfte.

Beachten Sie daher Folgendes: Im Fall einer teuerungsbedingten Prämienanpassung besteht per 31. Dezember für den betreffenden Versicherungszweig eine verkürzte Kündigungsfrist. In diesem Fall muss Ihr Kündigungsschreiben spätestens am 30. November bei Aquilana eingetroffen sein. Hingegen ergibt sich bei einer Prä-



mienanpassung infolge Zuteilung in die nächsthöhere Altersgruppe aufgrund des effektiven Lebensalters kein ausserordentliches Kündigungsrecht. In diesem Fall ist die ordentliche Kündigungsfrist massgebend. Wenn Sie einen Wechsel Ihrer bei einem anderen Krankenversicherer geführten Zusatzversicherung zu Aquilana beabsichtigen, empfehlen wir Ihnen, sich rechtzeitig über Ihr Kündigungsrecht zu informieren. Lösen Sie Ihre bisherigen Zusatzversicherungen aber in jedem Fall erst dann auf, wenn Sie von uns eine **schriftliche Bestätigung zur vorbehaltlosen Aufnahme** erhalten haben.

Aquilana belohnt erfolgreiche Weiterempfehlungen



Unsere regelmässigen Kundenumfragen und Benchmark-Studien unabhängiger Marktforschungsinstitute bestätigen es: Bei Aquilana fühlen sich Kunden sicher und gut aufgehoben. Spitzenränge belegen wir sowohl beim Image als auch bezüglich Gesamtzufriedenheit unserer Versicherten.

Als Aquilana-Kundin oder -Kunde wissen Sie persönlich am besten, weshalb Sie uns vertrauen. Und wir freuen uns, wenn Sie Ihre positiven Erfahrungen mit Ihren Freunden, Verwandten und Bekannten teilen. Sie unterstützen damit unsere Bestrebungen für ein gesundes Wachstum.

Ihre Empfehlungsbereitschaft wird von uns belohnt: Nach erfolgtem Versicherungsbeitrag in die Grundversicherung (OKP oder CASAMED) sowie dem Abschluss von mindestens einer Zusatzversicherung überweisen wir Ihnen CHF 100.– (Einzelperson) bzw. CHF 200.– (Familie mit zwei oder mehr Personen). Beitrittsinteressenten, die Sie uns melden, kontaktieren wir umgehend und stellen ihnen eine unverbindliche, kostenlose Offerte zu. Detaillierte Informationen und ein Online-Empfehlungsformular finden Sie auf **www.aquilana.ch** ▶ SERVICE ▶ Kunden werben Kunden.



Hotel Collinetta, Ascona Grüsse aus der Sonnenstube

Als Kundin oder Kunde von Aquilana erhalten Sie folgende Spezialvergünstigungen:

15 % auf Zimmer-/Frühstückspreis

5 % auf Pauschalwochenpreise

Weitere Informationen finden Sie auf **www.aquilana.ch** ▶ Aquilana ▶ Porträt ▶ Hotel Collinetta***Superior

In eigener Sache

Aquilana-Kundenumfrage 2020: hohe Beteiligung, sehr erfreuliche Ergebnisse

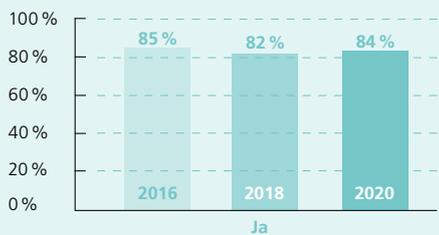
Die Ergebnisse unserer zwölften Kundenumfrage sind sehr erfreulich ausgefallen. Zur Onlineteilnahme wurden in diesem Frühjahr rund 2'000 Aquilana-Kunden mit vorgängiger schriftlicher Mitteilung eingeladen. 448 Versicherte haben ihre Bewertung, Verbesserungsvorschläge, aber auch ihre Kritik zum Ausdruck gebracht. Es resultierte eine beachtliche Rücklaufquote von rund 23%. Dafür danken wir allen Teilnehmenden herzlich.

Schlüsselergebnisse der Kundenumfrage 2020

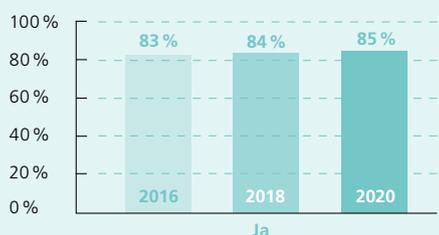
Gesamtzufriedenheitsnote



Aquilana, ein sicherer Partner in allen Fragen der Krankenversicherung



Weiterempfehlungsbereitschaft



Beurteilung der Dienstleistungen

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

- 92 % hinsichtlich der Bearbeitung der eingereichten Rechnungen
- 87 % hinsichtlich der Bearbeitungszeit der Leistungsrückzahlungen
- 75 % hinsichtlich des Fachwissens der Mitarbeitenden
- 78 % hinsichtlich der Freundlichkeit der Mitarbeitenden
- 82 % hinsichtlich der Bearbeitung von Anliegen

Erfreulich ist die Tatsache, dass die Gesamtzufriedenheit bei den Kundenkontakten mit 87% sehr positiv ausgefallen ist und unseren Mitarbeitenden eine hohe fachliche Qualität attestiert wird. 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, das wir konsequent für die Zufriedenheit unserer Kunden angehen werden oder bereits umgesetzt haben. Aquilana wird weiter in hohem Mass als sicher, solide und vertrauenswürdig eingestuft. Diese hervorragenden

Resultate spornen uns an, unseren Kunden auch in Zukunft unermüdlich einen fachkundigen und qualitätsbewussten Service zu bieten, denn Kundenzufriedenheit steht bei uns an erster Stelle.

Qualitätsmanagement und Datenschutz – erfolgreiches Aufrechterhaltungsaudit 2020

Im Juni 2020 stand Aquilana erneut auf dem Prüfstand und hat die gestellten Anforderungen beim Aufrechterhaltungsaudit des gesamten Unternehmens durch die unabhängige Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) wiederum ohne Abweichungen auf Anhieb erfüllt. Durch eine stetige Überprüfung der laufenden Prozesse und Anpassungen an neue Gegebenheiten will Aquilana ihren Kunden auch in Zukunft eine hohe Dienstleistungsqualität bieten. Wir danken unseren 40'400 Versicherten für ihr Vertrauen und verpflichten uns auch weiterhin, Qualität und Datenschutz grosszuschreiben.



Sicherheit mit Zukunft.



**AQUILANA
VERSICHERUNGEN**

Impressum

info – Mitgliederinformation von Aquilana Versicherungen
Erscheint 4-mal jährlich, 4-sprachig, Auflage total 29'100

Bruggerstrasse 46, CH-5401 Baden
Tel. +41 56 203 44 44, Fax +41 56 203 44 99
www.aquilana.ch