



## Jahresrechnung 2017

# Aquilana mit einem erfolgreichen Jubiläumsjahr!

Das Geschäftsjahr 2017 stand ganz im Zeichen unseres 125-jährigen Firmenjubiläums. Und wir konnten den Glanz dieses Jubiläums auch auf den Geschäftsgang übertragen. Aquilana blickt deshalb erneut auf erfreuliche Kennzahlen zurück und weist einen positiven Abschluss von CHF 7,2 Mio. aus. Dieser Gewinn floss zugunsten der finanziellen Sicherheit vollumfänglich den Reserven zu.

Dazu beigetragen haben zum einen die Stabilität bei den bezahlten Leistungen und den Verwaltungskosten, zum anderen höhere Zahlungen aus dem Risikoausgleich sowie der erzielte Kapitalertrag von CHF 16,8 Mio. (entspricht einer Kapitalrendite von 6,3 %). Dank diesem Kapitalertrag konnten zusätzliche Rückstellungen für Risiken der Kapitalanlagen von CHF 8 Mio. gebildet werden. Die Prämieinnahmen sind 2,2 % tiefer ausgefallen als im Vorjahr und erreichten CHF 187,0 Mio. Die Leistungsausgaben sind trotz des tieferen Versichertenbestandes praktisch unverändert geblieben und betragen CHF 174,1 Mio. Obwohl die Spitalkosten mit über 34 % weiterhin den grössten Ausgabenblock bilden, setzt sich der Trend fort, dass weniger stationäre, aber spürbar mehr ambulante Behandlungen (+5,4 %) erbracht werden, gefolgt von den Medikamentenausgaben, die erneut stärker angestiegen sind (+0,6 %). An dritter Stelle

folgen die Arztkosten mit CHF 31,6 Mio. (-1,7 %). Das finanzielle Fundament von Aquilana kann als ausgezeichnet bezeichnet werden. Der Reservesatz ist mit 31,5 % weit über der gesetzlichen Limite von 20 %, die KVG-Solvenzquote liegt bei beachtlichen 177,0 %. Der mutationsbereinigte Versichertenbestand in der obligatorischen Krankenpflege-Versicherung (OKP) ist über den Jahreswechsel per 1. Januar 2018 leicht gesunken und hat sich auf hohem Niveau bei rund 42'000 stabilisiert. Die Versicherten werden immer prämiensensibler, denn die Zahl derjenigen, die die höchste wählbare Franchise von CHF 2'500.- bevorzugen, hat sich im letzten Jahr fast verdoppelt. Die hohe Disziplin sowohl bei der Budgetierung als auch im Alltagsgeschäft zahlt sich für unsere Kunden ganz nach dem Motto «Sicherheit mit Zukunft.» aus – damit ist Aquilana auch für die Zukunft gut gerüstet!

### Mehrwahresvergleich verdiente Prämien/ Nettleistungen OKP in Mio. CHF

Geschäftsjahr	Prämien ertrag	Leistungen
2013	160,4	149,7
2014	170,9	164,6
2015	181,0	172,1
2016	191,3	174,0
2017	187,0	174,1

### Effiziente Leistungsbewirtschaftung und tiefe Verwaltungskosten

Dank elektronischer Unterstützung können heute relativ grosse Datenmengen effizient bewirtschaftet werden. Aquilana erfasst jährlich über 500'000 Leistungsbelege, überprüft diese und gibt sie zur Zahlung frei. Dieses Volumen nimmt stetig zu. Im Rahmen von gezielten Kostenkontrollen, Beanstandungen, Regressfällen, vertrauensärztlichen sowie juristischen Abklärungen, aber auch dank dem immer wichtigeren Case Management (Fallbewirtschaftung) konnte Aquilana 2017 erneut Kosten einsparen, und zwar über CHF 2,7 Mio. (2016: CHF 1,8 Mio.). Wir sind auch auf die Unter-

### Auf einen Blick – Aquilana-Eckdaten

Bilanz	2017 Mio. CHF	2016 Mio. CHF
Prämien	187,0	191,3
Leistungen	174,1	174,0
Ergebnis	7,2	8,7
Rückstellungen	205,4	185,8
Eigenkapital	69,5	62,3
Bilanzsumme	298,4	273,3
Verwaltungsaufwand	9,8	9,8
Versicherte OKP*	43'142	44'756
Mitarbeitende	39	39
Reservesatz OKP	31,5 %	26,1 %

\* jeweils per 31.12.

stützung unserer Versicherten angewiesen, die als Patienten unsere ersten Rechnungsprüfer sind und eine nicht zu unterschätzende Rolle wahrnehmen. Ein qualitativ ansprechender Kundenservice muss nicht teuer sein. Unsere schlanke, überschaubare Struktur, effiziente und kundenfreundliche Betriebsabläufe sowie ein haushälterischer Umgang mit den uns anvertrauten Prämiegeldern ermöglichen einen vergleichsweise tiefen Verwaltungskostensatz von 5,1 % (2016: 5,0 %) des gesamten Prämienolls (KVG und VVG).

**Gut zu wissen**



**Aquilana Assistance 24 h**  
+41 56 203 44 88

**Mehrwert für Ihre Gesundheit!**

Dank unserer Zusammenarbeit mit Medgate, dem führenden Schweizer Zentrum für Telemedizin und Digital-Health-Lösungen, sind unsere Versicherten bei gesundheitlichen Problemen zu Hause oder bei Reisen und Aufhalten im Ausland besser beraten und unterstützt. Aquilana Assistance, ärztlicher Rat rund um die Uhr und zugleich medizinischer Notfallservice im Ausland, ist für unsere Grundversicherten (OKP oder CASAMED) unkompliziert und kostenlos.

**Medgate App: Neu mit Videosprechstunde und Online-Terminvereinbarung**

Mit der neuen Medgate App haben Sie einen schnellen und sicheren Zugang zu einer umfassenden medizinischen Betreuung. Vereinbaren Sie ganz einfach einen Termin für eine telemedizinische Arztkonsultation bis zu 48 Stunden im Voraus – direkt und ohne vorgängigen Anruf. Dabei haben Sie die Wahl: Sie können wie bisher per Telefon oder neu auch über Video mit dem Arzt sprechen. Der Medgate-Arzt kontaktiert Sie zum vereinbarten Zeitpunkt über den ausgewählten Kanal.



**Kundenumfrage Aquilana 2018**

**Hohe Beteiligung und erfreuliche Ergebnisse der elften Kundenumfrage**

Wie in der letzten Ausgabe unserer Kundenzeitschrift «info» angekündigt, haben wir im März 2018 bereits zum elften Mal eine weitere eigene Umfrage durchgeführt. Seit 1999 befragen wir unter dem Motto «Bitte beurteilen Sie uns» in regelmässigen Abständen nach dem Zufallsprinzip ausgewählte Kunden nach ihrer Meinung zu Aquilana. Nach 2016 wurde die Befragung auch dieses Jahr mehrheitlich online durchgeführt. Kunden ohne E-Mail-Adresse erhielten den Fragebogen per Post zugestellt.

Die Ergebnisse der neusten Umfrage sind erfreulich ausgefallen. Zur Teilnahme wurden in diesem Frühjahr rund 2'000 Aquilana-Kunden eingeladen. 460 Versicherte haben uns ihre Bewertung, Verbesserungsvorschläge, aber auch ihre Kritik mitgeteilt. Es resultierte eine beachtliche Rücklaufquote von 23 %. Dafür danken wir allen Teilnehmenden herzlich.

**Beurteilung der Dienstleistungen**

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

- 89 % hinsichtlich der Schnelligkeit der Leistungsrückzahlungen
- 89 % hinsichtlich der Bearbeitung der eingereichten Rechnungen
- 72 % hinsichtlich des Fachwissens der Mitarbeitenden
- 79 % hinsichtlich der Freundlichkeit der Mitarbeitenden
- 79 % hinsichtlich der Bearbeitung des Anliegens

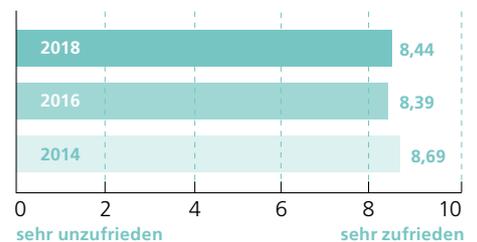
Erfreulich ist auch die Tatsache, dass unsere Kundenzeitschrift bei unseren Lesern ein beachtliches Echo auslöst. 34 % geben an, jede Ausgabe von «info» zu lesen, 55 % lesen sie hin und wieder. Unsere Versicherten schätzen vor allem den direkten, persönlichen Zugang zu unseren Fachspezialisten in der Kundenberatung, im Leistungs- und im Administrativbereich. Aquilana wird weiter in hohem Masse als sicher, solide und vertrauenswürdig eingestuft. Diese hervorragenden Resultate spornen uns an, unseren

Kunden auch in Zukunft einen fachkundigen und qualitätsbewussten Service zu bieten, denn die Kundenzufriedenheit hat für uns einen sehr hohen Stellenwert.

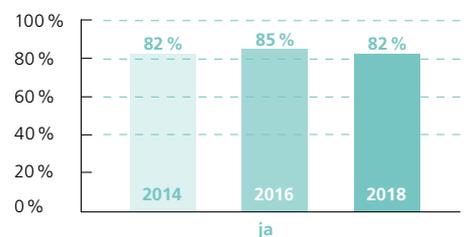


**Schlüsselergebnisse der Kundenumfrage 2018 im Vergleich**

**Gesamtzufriedenheit mit Aquilana**



**Aquilana, ein sicherer Partner?**



**Würden Sie Aquilana weiterempfehlen?**



## Gesundheitstipp

# Rückenschmerzen – mit dem Rücken zur Wand?

Mehr als einer von zwei Schweizern leidet im Lauf seines Lebens an Rückenschmerzen. In den meisten Fällen genügen ein paar einfache Massnahmen zum Vorbeugen und Lindern, um kostspielige, potenziell schädliche Untersuchungen und Behandlungen zu vermeiden.

Plötzlich auftretende Rückenschmerzen können peinigend und kraftraubend sein. Einfache Mittel sind zur Bekämpfung oft wirkungsvoller als komplizierte Tests. Studien haben gezeigt, dass sich Patienten mit Rückenleiden insgesamt weniger gut erholen, wenn Röntgenaufnahmen von ihnen gemacht wurden. Ein Hauptgrund dafür ist, dass solche Tests oft nur harmlose Anomalien zeigen, die nicht unbedingt im Zusammenhang mit den Schmerzen stehen, aber zu überflüssigen Behandlungen führen. Es wird deshalb empfohlen, bei plötzlich auftretenden Rückenschmerzen auf medizinische Tests zu verzichten, sofern die Beschwerden

nicht mehrere Wochen lang andauern oder chronisch werden.

Als verantwortungsbewusster Versicherer engagiert sich Aquilana im Rahmen der Initiative Choosing wisely für eine klug gewählte, massvolle Medizin, die das Wohlergehen der Patienten in den Mittelpunkt stellt. Mehr dazu erfahren Sie im Dossier Rückenschmerzen auf der Plattform [www.thema-krankenversicherung.ch](http://www.thema-krankenversicherung.ch). Dort finden Sie eine Übersicht der optimalen Massnahmen zum Vorbeugen und Lindern von Rückenschmerzen, die Ihnen helfen, schlechten Angewohnheiten für immer den Rücken zuzukehren.

Die Initiative Choosing wisely ist eine internationale Bewegung, die sowohl Patienten wie Gesundheitsprofis einbezieht. Ihr Ziel ist die Förderung einer klug und massvoll eingesetzten Medizin, um überflüssige Behandlungen zu vermeiden. Damit ist Choosing wisely eine wirkungsvolle Gesundheitskos-

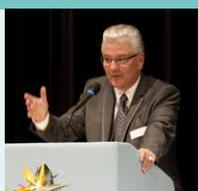
tenbremse. Es ist deshalb selbstverständlich, dass sich Aquilana über die Plattform [www.thema-krankenversicherung.ch](http://www.thema-krankenversicherung.ch) für die Verbreitung und Anwendung dieser sinnvollen Empfehlungen einsetzt.



**Die Plattform der verantwortungsbewussten Versicherer und Versicherten:**  
[www.thema-krankenversicherung.ch](http://www.thema-krankenversicherung.ch)

## In eigener Sache

### 125. Generalversammlung – deutlicher Vertrauenszuspruch



Mit rund 450 Mitgliedern und Gästen fand die bereits 125. Generalversammlung der Aquilana am 18. Mai 2018 letztmals im Kongresszentrum Tägi in Wettingen statt. Diese GV war auch der Schlusspunkt einer langen Tradition: Nach 26 Jahren wechselt die Aquilana infolge des Tägi-Umbaus das Lokal und wird am 24. Mai 2019 erstmals im Badener «Trafo» tagen.

Das 125-jährige Firmenjubiläum, das mit dieser GV seinen Abschluss fand, prägte für Aquilana das abgelaufene Geschäftsjahr. VR-Präsident und Geschäftsführer Dieter Boesch legte in seinem Eröffnungsreferat den Fokus auf die politischen Entwicklungen und die aufsichtsrechtlichen Regulierungen. Kritische Worte richtete

er an die Initianten der Schaffung kantonalen Krankenversicherungs-Ausgleichskassen. Mit für ihn fragwürdigen Argumenten würden damit alte Ideen höchstens neu verpackt. Dabei verwies er auf die zuletzt deutlich abgelehnte Abstimmung vom 28. September 2014. Im Weiteren durchleuchtete er die Auswirkungen des neuen Krankenversicherungs-Aufsichtsgesetzes (KVAG) sowie dessen Verordnung (KVAV), die den Krankenversicherern viel administrativen Aufwand und Kosten beschert, aber wenig Mehrwert gebracht hätten.

### Klarheit bei der Behandlung der Sachgeschäfte

Mit einer Flut von 38 eingereichten Anträgen wollten zwei Mitglieder verschiedene organisatorische und operative Abläufe ändern. In einigen wenigen Fällen rannten die Antragsteller offene Türen ein, weil die Anliegen im geschäftlichen Alltag bereits verfolgt werden; bei den meisten anderen

Anträgen war die GV aufgrund der Statuten gar nicht zuständig. Die Versammlung folgte daher einem Mitgliederantrag auf Nichteintreten sowie den durchwegs ablehnenden Empfehlungen des Aquilana-Verwaltungsrates. Mit grossem Interesse wurden der umfassende und visuell ansprechende Jahresbericht 2017 sowie die transparente und aussagekräftige Jahresrechnung 2017 zur Kenntnis genommen. Auch die geänderten Statuten wurden mit Wirkung ab 1. Juli 2018 bzw. 1. Januar 2020 von der Generalversammlung genehmigt und ersetzen die bisherige Ausgabe 2009. Die drei Sachgeschäfte wurden grossmehrheitlich genehmigt. Auch das Mandat der externen, unabhängigen Revisionsstelle PricewaterhouseCoopers, Zürich, wurde im Sinn des VR-Antrags bestätigt. Mit ihren deutlichen Voten unterstrichen die anwesenden Mitglieder eindrücklich ihr Vertrauen in die Arbeit der leitenden Organe.

## Sie fragen – Aquilana antwortet

# Unfälle und Transportkosten: Wer bezahlt den Beinbruch?

Bei einem Unfall können die Rettungs- und Transportkosten schnell hoch ausfallen. Sind Sie über Ihren Arbeitgeber oder als Bezüger von Leistungen der Arbeitslosenversicherung nach Unfallversicherungsgesetz (UVG) gegen Berufs- und Nichtberufsunfälle versichert, werden diese vollumfänglich abgedeckt. Sind Sie jedoch über Ihre Grundversicherung versichert – wie dies meist bei Selbstständigerwerbenden oder Personen ohne Erwerbstätigkeit der Fall ist –, ist die Situation wesentlich komplexer.

### Unterschied zwischen Transport- und Rettungskosten

Wichtig ist als Erstes, zwischen Transport- und Rettungskosten zu unterscheiden. Der Transport umfasst die Überführung einer verunfallten Person zum Behandlungsort. Ist dies aus medizinischen Gründen erforderlich und kann der Patient vernünftigerweise nicht mit einem Privatfahrzeug oder öffentlichen Verkehrsmittel transportiert werden, übernimmt die Grundversicherung die Hälfte der Kosten bis maximal CHF 500.– pro Kalenderjahr; dieser Betrag untersteht zudem einer Kostenbeteiligung. Je nach Region oder Einsatzart kann ein Ambulanztransport bis zu CHF 1'500.– kosten – eine gesalzene

Rechnung, die von der Grundversicherung bei Weitem nicht vollständig vergütet wird. Rettungskosten fallen an, wenn eine Person aus einer lebensbedrohenden Situation befreit werden muss. Zum Beispiel, wenn sie aus einer Gletscherspalte herausgeholt werden muss. Solche Situationen sind meist mit besonders hohen Kosten verbunden. Für ihre Vergütung aus der Grundversicherung gelten die gleichen Regeln, jedoch maximal bis CHF 5'000.– pro Kalenderjahr.

### Gibt es Vorteile mit einer Rega-Gönnerschaft?

In bestimmten Fällen können Gönner der Rega ganz oder teilweise von den Rettungskosten befreit werden, die nicht von ihrer Versicherung übernommen werden. Dies liegt jedoch im freien Ermessen der Rega. Sie ist keine Versicherung und deshalb nicht zu einer Leistung verpflichtet. Eine Gönnerschaft garantiert nicht automatisch eine vollständige Vergütung.

### Unfälle im Ausland und Heimführung

Wenn sich ein Unfall im Ausland ereignet, gelten die gleichen Regeln für die Vergütung der Transportkosten. Im Fall einer Notrettung beteiligt sich die Grundversiche-

rung nicht an den Rettungskosten. Diese Feststellung ist äusserst wichtig, denn diese Kosten betragen oft Tausende von Franken. Zudem werden die Heimführungskosten im Allgemeinen nicht von der Grundversicherung übernommen. Es ist also von Vorteil, eine Versicherung mit breiterer Deckung abzuschliessen.

Wer angesichts dieser Umstände einen erweiterten Versicherungsschutz wünscht, verfügt über eine Vielfalt von Alternativen. Unsere Spitalversicherungsprodukte garantieren eine grosszügigere (SV/A) oder vollständige (SV/HP und SV/P) Vergütung der unfall- und krankheitsbedingten Transport- oder Rettungskosten inkl. Rückführungskosten vom Ausland in die Schweiz. Auch unsere Ferien- und Reiseversicherung übernimmt die Kosten für Transport und Rettung zum nächsten Arzt oder Spital sowie von medizinisch notwendigen Verlegungs- und Heimtransporten (inkl. Leichentransporte), allerdings mit begrenztem Deckungsbeitrag. Weitere Informationen über unsere Zusatzversicherungen finden Sie auf [www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch) ► **PRODUKTE**.

## Herzlichen Glückwunsch unseren Gewinnern!

Im März 2018 haben wir unter den hundert ersten Personen, die sich für einen Online-Abschluss der Ferien- und Reiseversicherung entschlossen haben, sechs Gewinner/-innen ausgelost, die von einem Feriengutschein von Ozeania Reisen im Wert von je CHF 500.– profitieren dürfen. Wir gratulieren allen glücklichen Gewinnern recht herzlich und wünschen viel Spass bei der Einlösung des Gutscheins!

Damit auch Sie Ihre Sommerferien unbesorgt und ohne Versicherungslücken in vollen Zügen geniessen können, bieten wir in Ergänzung zu Ihren bestehenden Heilungskostenversicherungen (Grund- oder Zusatzversicherungen) unsere Ferien- und Reiseversicherung an. Damit leisten Sie sich für wenig Geld einen wertvollen Schutz für die schönste Zeit im Jahr!

Günstige Prämien, einfacher Abschluss, sofort reiseversichert.



Ferien- und Reiseversicherung – weltweit unbeschwert entspannen.  
Online abschliessen auf [www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch).

## Sicherheit mit Zukunft.

### Impressum

info – Mitgliederinformation der Aquilana Versicherungen  
Erscheint 4-mal jährlich, 4-sprachig, Auflage total 29'500



**AQUILANA  
VERSICHERUNGEN**

Bruggerstrasse 46, CH-5401 Baden  
Tel. +41 56 203 44 44, Fax +41 56 203 44 99  
[www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch)