



AQUILANA
VERSICHERUNGEN

Insieme contro il COVID-19 Ben equipaggiati per il futuro

Pare che in Svizzera, si sia riusciti a tener testa alla crisi generata dal coronavirus: per ora, però, possiamo solo fare delle speculazioni sulla fine. Il fatto che finora il nostro sistema sanitario sia riuscito ad accogliere gli ammalati senza arrivare ai limiti della sua capacità è un elemento indubbiamente soddisfacente.

Secondo santésuisse, l'associazione di settore degli assicuratori malattia svizzeri, la stessa considerazione può essere fatta per quanto riguarda i costi sanitari della crisi. Anche per il finanziamento di eventuali maggiori costi dovuti alla crisi generata dal coronavirus si è potuto sopperire grazie alle riserve finanziarie degli assicuratori malattia. Si evidenzia ora quanto sia importante disporre di accantonamenti sufficienti per essere in grado di agire in caso di crisi.

Una sanità pubblica funzionante necessita di un'amministrazione efficiente e di una competenza e preparazione molto approfondite alle spalle. In questo periodo le dottoresse e i dottori che prestano servizio negli ospedali, il personale curante e le farmacie, le autorità e il personale amministrativo hanno fatto qualcosa di straordinario e conosciuto direttamente tutta la durezza dell'impatto della crisi. A loro va tutta la nostra considerazione e un grande grazie!

In ogni momento durante il lockdown, Aquilana ha garantito l'accessibilità ai suoi servizi

Durante questa situazione d'emergenza, anche i nostri collaboratori hanno messo alla prova la funzionalità dell'iter procedurale dei nostri processi. Con la classificazione data allo stato di fatto dal Consiglio federale il 16 marzo 2020 – «situazione straordinaria» – abbiamo chiuso temporaneamente il nostro servizio agli sportelli. Con il progressivo allentamento dei provvedimenti, l'11 maggio 2020 abbiamo riaperto il settore degli sportelli nel pieno rispetto delle misure di protezione e mantenendo gli abituali orari d'apertura. Durante il lockdown abbiamo cercato di mantenere il livello del servizio clienti il più elevato possibile, livello che voi ben conoscete. Durante i consueti orari d'apertura abbiamo sempre garantito l'accessibilità, senza contatto fisico, per telefono, elettronicamente via myAquilana portale per i clienti / app o a mezzo e-mail e per posta. Un sentito ringraziamento anche ai nostri collaboratori, che in questo difficile momento hanno svolto brillantemente le loro attività, parzialmente in modalità telelavoro. Auguriamo anche ai nostri clienti di continuare a mantenere, in questa fase impegnativa, molto spirito positivo, fiducia e soprattutto una buona salute.

Voi domandate – Aquilana risponde

Copertura assicurativa in caso di COVID-19

Sono assicurato solo con l'assicurazione di base. Ho bisogno di altre assicurazioni affinché siano coperti anche i trattamenti che si rendessero necessari per effetto del coronavirus?

No, l'assicurazione di base non prevede alcuna esclusione in presenza di una pandemia. Se i trattamenti sono medicalmente indicati e si tratta di prestazioni obbligatorie secondo la LAMal, queste vengono prese a carico dall'assicurazione di base. Se foste interessati ad ampliare il pacchetto di prestazioni, per esempio disporre di un'assicurazione complementare che preveda contributi per medicinali non obbligatori o per trasporti in caso d'emergenza, il nostro Servizio clienti è volentieri a vostra disposizione per darvi tutte le informazioni necessarie.

Conto annuale 2019

Aquilana ha lavorato bene in tutti i settori

Aquilana guarda con molta soddisfazione ai risultati raggiunti nell'anno d'esercizio 2019. Grazie a una prudente pianificazione del budget e a consistenti redditi derivanti da investimenti di capitale, Aquilana si contraddistingue per le sue cifre eccellenti, le sue elevate riserve e i consistenti accantonamenti. Il numero di assicurati è leggermente diminuito. Sono stati incassati premi per un importo pari a circa CHF 184,1 mln.

«Dopo una breve pausa per riprendere fiato, gli aumenti dei costi si sono rifatti vivi», così ha commentato la chiusura dell'esercizio 2019 di Aquilana il nuovo Direttore Werner Stoller. Le uscite per prestazioni sono sensibilmente aumentate (+5,8%). Ciononostante Aquilana ha conseguito, grazie a pagamenti derivanti dalla compensazione dei rischi e agli elevati redditi di capitale, un eccellente risultato. L'utile iscritto a bilancio di CHF 19,1 mln è stato interamente destinato alle riserve, risp. al capitale proprio, consolidando così la sicurezza finanziaria. È stato inoltre possibile rafforzare ancora una volta massicciamente gli accantonamenti, un fattore di importanza vitale per gli assicuratori malattia. Il capita-

le proprio è ora superiore a CHF 100 mln e ammonta a circa il 41 % del volume dei premi. Con questi solidi valori, una volta ancora Aquilana adempie al suo mandato verso gli assicurati e mantiene la sua promessa, sempre fedele al motto «Sicurezza con un futuro.».

I premi incassati sono diminuiti dello 0,4 %, raggiungendo CHF 184,1 mln. Per contro, e nel confronto con l'anno precedente, i costi generati complessivamente dagli assicurati nell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS) sono leggermente aumentati a CHF 170,5 mln (+2,1 %). I costi ospedalieri, il 20 % nel settore stazionario e l'11 % nel settore ambulatoriale, costituiscono il blocco più consistente delle prestazioni pagate. Rispetto all'anno precedente, le uscite per medicinali sono sensibilmente aumentate (+6,9 %) e rappresentano perciò la seconda voce delle uscite, seguita dalle spese mediche, leggermente aumentate (+0,3 %). Le spese amministrative, pari al 5,6 % del totale dei premi dovuti (LAMal e LCA), mostrano un leggerissimo aumento, ma confermano che Aquilana rimane,

nel confronto con la concorrenza nazionale, nel gruppo dei «migliori della classe». Il portafoglio degli assicurati nell'assicurazione AOMS, depurato dalle mutazioni intervenute, ha fatto registrare al 1° gennaio 2020 un ulteriore leggero calo, stabilizzandosi su circa 40'400 assicurati. È rimasta inalterata la consapevolezza dei costi degli assicurati, dimostrata dalla crescente richiesta del modello medico di famiglia. In questo settore sono assicurate presso Aquilana 18'506 persone, l'1,3 % in più rispetto all'anno precedente.

In sintesi – dati di riferimento di Aquilana

Bilancio	2019 CHF mln	2018 CHF mln
Premi	184,1	184,8
Prestazioni	170,5	167,0
Risultato	19,1	12,3
Accantonamenti	229,9	209,8
Capitale proprio	100,9	81,8
Somma di bilancio	354,9	319,6
Spese amministrative	10,6	9,9
Assicurati AOMS*	41'050	41'894
Collaboratori	40	38
Tasso di riserve AOMS	52,1 %	41,0 %

* sempre al 31.12

Buono a sapersi



Convenzione settoriale contro le telefonate indesiderate

41 assicuratori malattia hanno concordato di stipulare, per l'assicurazione di base e complementare, una convenzione contro le chiamate telefoniche pubblicitarie senza preavviso e a favore di una limitazione delle provvigioni di mediazione. Con questa convenzione firmata a fine gennaio 2020 dalle associazioni degli assicuratori malattia santésuisse e curafutura, ci si è prefissi di proteggere meglio la popolazione dalle telefonate indesiderate, proprio ai sensi delle intenzioni del legislatore. L'elemento chiave della convenzione settoriale è la rinuncia degli assicuratori malattia alle

chiamate telefoniche pubblicitarie senza preavviso. I partner della convenzione non tollerano più che degli intermediari interpellino per primi dei potenziali clienti con cui non esistevano, fino a quel momento, rapporti commerciali.

Insieme alle provvigioni di intermediazione limitate (max. CHF 70.– per stipulazioni nell'assicurazione di base e max. un premio annuo per le assicurazioni complementari) si vuole che l'attività di mediazione poco affidabile perda attrattività. Gli assicuratori che non si attengono alla convenzione verranno sanzionati. Un tribunale arbitrale, composto da rappresentanti di entrambe le associazioni e un'organizzazione dei consumatori, possono comminare multe fino a CHF 100'000.– nelle assicurazioni di base e fino a CHF 500'000.– nelle assicurazioni complementari. Nella sua seduta del 13 maggio 2020, il Consiglio fe-

derale ha posto in consultazione un progetto di legge affinché gli venga attribuita la facoltà di dichiarare l'obbligatorietà generale di questa convenzione tra gli assicuratori concernente l'attività di mediazione. Il progetto necessita di una modifica della Legge sulla sorveglianza degli assicuratori (LSA) e della Legge sulla vigilanza sull'assicurazione malattie (LVAMal). La procedura di consultazione durerà fino al 3 settembre 2020.

Da parte di Aquilana non si fanno fastidiose telefonate pubblicitarie

Per noi, nulla è cambiato in questo principio. Aquilana continua a non utilizzare alcuna forma di collaborazione con (costosi) broker e/o intermediari. Anche in futuro perciò non verranno effettuate, su incarico di Aquilana, fastidiose telefonate durante il meritato riposo serale o nei fine settimana.

Assicurazione viaggi e vacanza (FRV) Vivissime felicitazioni ai nostri vincitori!

Da metà marzo il coronavirus ha messo il mondo sottosopra, diffondendosi velocemente in quasi tutto il globo. La crisi innescata non è ancora del tutto superata, ma con l'adozione di una serie di misure, dal lockdown agli allentamenti, la gestione della situazione sembra aver dato, in Svizzera, i primi risultati positivi. Le drastiche limitazioni imposte alle attività economiche e alla vita pubblica continuano ad avere un notevole impatto anche sul nostro comportamento nella vita quotidiana. Il piacere di fare un viaggio è stato forzatamente disincentivato e i piani delle vacanze spostati all'interno della Svizzera.

Molti assicurati sono stati costretti ad annullare le vacanze all'estero e hanno perciò stornato anche le assicurazioni viaggi già stipulate. Ancor prima dello scoppio della pandemia alcuni nostri assicurati hanno potuto trascorrere le loro ferie all'estero e hanno stipulato per il loro soggiorno una protezione assicurativa complementare con la nostra assicurazione viaggi e vacanza (FRV). Di regola, in primavera estraiamo a sorte tra le prime 100 persone che hanno stipulato online un'assicurazione viaggi e vacanza dei buoni vacanza. Quest'anno abbiamo deciso, a causa della speciale situazione, di fare cosa gradita convertendo gli abituali

buoni vacanza in buoni GastroAargau da CHF 50.– ciascuno destinandoli a 60 vincitori. Ci congratuliamo con i fortunati vincitori e auguriamo loro di passare momenti gradevoli utilizzando i loro buoni!



myAquilana portale per i clienti e app Nuovo design e funzioni estese

Con l'introduzione in febbraio della nuova modalità digitale per comunicare con i clienti, myAquilana portale per i clienti e app, è stata posta una pietra miliare nella storia della società. L'utilizzo dell'app e della versione web è in costante crescita, come lo è l'apprezzamento degli utenti. Già a fine maggio, oltre 5'400 assicurati si erano registrati per l'utilizzo del portale per i clienti e/o per l'app. Il numero dei clienti digitalizzati si aggira intorno ai 8'300 assicurati (numero di assicurati che attualmente sono gestiti con myAquilana portale per i clienti e con l'app). Questo corrisponde a una quota di digitalizzazione di un notevole 20%. Ringraziamo per questa attestazione di fiducia.

In linea con il costante sviluppo, in giugno, il nostro portale per i clienti è stato oggetto di una nuova configurazione visiva con funzioni estese. Nel riquadro verde a destra trovate un sommario delle più importanti highlight.

I richiami di pagamento e i solleciti vengono notificati sia elettronicamente sia anche per posta. Per contro, con l'utilizzo di myAquilana, i conteggi delle prestazioni e dei premi, le polizze d'assicurazione e gli estratti per la dichiarazione d'imposta sono trasmessi esclusivamente in forma elettronica (PDF).

Attualmente stiamo lavorando per l'ottimizzazione, nella versione app, della funzione di scannerizzazione e stiamo provvedendo ad attuare ulteriori miglioramenti affinché myAquilana possa funzionare senza intoppi di alcun genere. Chi non ha ancora un conto myAquilana può, in soli cinque passaggi, registrarsi su www.myaquilana.ch o scaricare da Apple App Store o da Google Play Store la myAquilana app. Attendiamo con piacere la vostra risposta positiva nel relativo store.



myAquilana portale per i clienti

- Nuova configurazione visiva con un flat design chiaro, moderno e armonico
- Effetto mouse-over, passando con il puntatore del mouse sopra un elemento
- Visualizzazione dell'evoluzione dei premi e del prodotto (storia dei dati del contratto)
- Elaborazione elettronica e invio dei richiami di pagamento e dei solleciti
- Visualizzazione della modifica della franchigia solo nella fase autunnale (ottobre e novembre)
- Accesso rapido alle funzioni selezionate su «home»
- Rappresentazione grafica del premio mensile

myAquilana app

- Oltre alla scannerizzazione delle fatture, ora possono essere caricati e inviati anche documenti già digitalizzati (foto e PDF)
- Elaborazione elettronica e invio dei richiami di pagamento e dei solleciti
- Visualizzazione della modifica della franchigia solo nella fase autunnale (ottobre e novembre)

Notizie interne

127ª Assemblea Generale – esecuzione in forma scritta per il coronavirus

A causa della pandemia del coronavirus, per la prima volta in assoluto Aquilana ha tenuto la sua 127ª Assemblea Generale in forma scritta. Il Consiglio di Amministrazione di Aquilana ha così ottemperato alle misure decretate dalle autorità. L'Assemblea Generale di quest'anno, pianificata per il 15 maggio 2020, non ha perciò potuto aver luogo nella forma abituale al Centro Congressi Trafo di Baden. Alla scadenza del termine di notifica statutario del 14 aprile 2020, con lettera del 16 aprile 2020 tutti i membri sono stati informati sulla votazione per iscritto, su tutte le cinque mozioni conformemente all'ordine del giorno. Allegati alla lettera sono stati inviati i documenti necessari per esercitare il diritto di voto. Quest'anno non sono pervenute, entro il termine di notifica, mozioni da parte dei membri.

Lo scrutinio del materiale di voto è stato effettuato il 18 maggio 2020 in presenza e sotto la sorveglianza del nostro consulente giuridico esterno Dr. iur. Urs Korner e del nostro Presidente del CdA Dieter Boesch. I risultati dello scrutinio sono riassunti nel grafico qui sopra.

Totale notifiche entro il 14 aprile 2020

503

Schede di votazione pervenute nel termine prescritto del 15 maggio 2020

348

Maggioranza assoluta

175

Effettiva partecipazione al voto

69 %

Mozioni	Risultato della votazione per iscritto*		
	Accettazione	Rigetto	Astensione
1. Approvazione del verbale della 126ª Assemblea Generale del 24 maggio 2019 conformemente al punto 3 dell'ordine del giorno	343	0	5
2. Approvazione del Rapporto annuale 2019 (incl. Rapporto sulla situazione) conformemente al punto 4 dell'ordine del giorno	342	1	4
3. Approvazione del Conto annuale 2019 (incl. approvazione dell'operato del Consiglio di Amministrazione e presa d'atto del Rapporto di revisione) conformemente al punto 5 dell'ordine del giorno	331	1	14
4. Nomina dell'ufficio di revisione PricewaterhouseCoopers S.A. (PwC), 8050 Zurigo, conformemente al punto 6 dell'ordine del giorno	334	7	6
5. Modifiche degli Statuti per il 1° giugno 2020 conformemente al punto 7 dell'ordine del giorno	331	3	9

* senza tener conto dei voti non validi

I nuovi Statuti validi dal 1° giugno 2020 possono essere scaricati dal nostro sito web. Con questi risultati, i membri con diritto di voto hanno sottolineato in modo eloquente la loro fiducia nel lavoro svolto dagli organi dirigenti. Aquilana ringrazia cordialmente!

La prossima Assemblea Generale si terrà il 21 maggio 2021 negli abituali spazi del Trafo di Baden.

Azione di messa a dimora di piante per la compensazione dell'impatto ambientale generato dai lavori di stampa



Lo scorso anno Aquilana è passata all'uso di carta riciclata per gli stampati utilizzati più frequentemente (vedi «info» edizione agosto 2019). La carta riciclata utilizza come materia prima la carta usata, abbondantemente disponibile, e riduce del 100 % il consumo di legno necessario per gli stampati menzionati. Nonostante che la carta riciclata consenta, rispetto alla carta in fibra nuova, di ridurre sensibilmente il consumo di energia e di acqua, l'impatto ambientale causato dai lavori di stampa non può essere completamente evitato.

Per la compensazione delle emissioni di CO₂ generate, la nostra tipografia Köpflipartners AG con sede a Neuenhof ha piantato, nell'ambito dell'azione annuale di messa a dimora di piante, complessivamente e a sue spese 354 piantoni di castagno e tasso nel bosco di Neuenhof – 4 dei quali a nome di Aquilana. Ringraziamo la nostra tipografia per questo prezioso contributo a favore del nostro ambiente.

Sicherheit mit Zukunft.



**AQUILANA
VERSICHERUNGEN**

Impressum

info – informazioni per i membri di Aquilana Assicurazioni
Pubblicazione 4 volte all'anno in 4 lingue, tiratura totale 29'050

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