



**Versicherungs-
prämien 2023 –
das Wichtigste
in Kürze**

| Seite 3

**Neue digitale
Grundversiche-
rung SMARTMED**

| Seiten 4–5

**Auszeichnung
Aquilana: Beste
Krankenkasse der
Schweiz 2022**

| Seite 8

AQTUELL ³/₂₂

Kundennews 3, Oktober 2022



Liebe Leserin, lieber Leser

Im Vorfeld der diesjährigen Prämienanpassung in der Grundversicherung per 1. Januar 2023 wurde bereits viel spekuliert und teilweise wurden happige Tarifierhöhungen prognostiziert. Diese Prognosen wurden teils bestätigt, es gibt jedoch zwischen den Prämienregionen grosse Unterschiede. Wir haben bei der Budgetierung alles darangesetzt, dass die Prämienerrhöhung so moderat wie möglich ausfällt. Dies ist uns nicht in allen Prämienregionen gelungen, sodass auch manche unserer Versicherten deutlich stärker in den Geldbeutel greifen müssen.

Aquilana modernisiert nicht nur ihren Auftritt, auch die Versicherungsangebote werden attraktiver gestaltet. Nebst deutlichen Leistungsverbesserungen in den Zusatzversicherungen Spitalpflege und Krankenpflege PLUS sowie in der Ferien- und Reiseversicherung bieten wir ab 2023 mit dem digitalen Grundversicherungsmodell SMARTMED eine neue, innovative Versicherungslösung an. Aquilana ist nicht nur mit fortschrittlichen Versicherungsprodukten stark an der Digitalisierung beteiligt, auch die Website samt Prämienrechner sowie das myAquilana Kundenportal und die App wurden in diesem Jahr benutzerfreundlich erneuert und erscheinen in neuem Glanz. Damit tragen wir der Erwartungshaltung unserer Versicherten – gemäss den Ergebnissen aus unserer eigenen Kundenumfrage – sowie den Benchmark-Studien von AmPuls der letzten Jahre Rechnung.

Bei der diesjährigen Kundenzufriedenheitsumfrage von comparis.ch erhält Aquilana erneut die Bestnote 5,2 und beansprucht damit als einziger Krankenversicherer den ersten Platz. Das freut uns sehr und erfüllt uns zugleich mit Stolz. Damit wird unser Weg hin zu einer kontinuierlichen Weiterentwicklung des Unternehmens einmal mehr bestätigt. Wir danken Ihnen an dieser Stelle herzlich für das Vertrauen, das Sie uns entgegenbringen. Ein grosses Dankeschön gilt auch dem ganzen Aquilana-Team, das täglich sicherstellt, dass Sie sich bei uns gut aufgehoben fühlen.

In dieser Ausgabe von **AQTUELL** berichten wir Ihnen nebst den einleitend erwähnten Themen auch über weitere wichtige Neuerungen. Ich wünsche Ihnen gute Unterhaltung.

Herzlich

Werner Stoller
Geschäftsführer

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

3× jährlich in de, fr, it, en

Nächste Ausgabe: Februar 2023

Kostenprognosen OKP 2022 und 2023

Die Konjunkturforschungsstelle der ETH Zürich (KOF) ist bereits letztes Jahr davon ausgegangen, dass in den nächsten zwei Jahren nicht mehr mit einem Nullwachstum bzw. mit einem Negativwachstum der Kostenentwicklung in der obligatorischen Krankenpflege-Versicherung (OKP) gerechnet werden kann, und prognostizierte für das Jahr 2022 gesamtschweizerisch ein Wachstum der OKP-Kosten von 2,3% pro Kopf. In der letzten publizierten Studie von Juni 2022 schätzt die KOF die Wachstumsraten auf 2,1% für 2022 und auf 3% für 2023.

Versicherungsprämien 2023

Bereits im Frühjahr 2022 hat sich der Dachverband santésuisse besorgt gezeigt angesichts des letztjährigen tatsächlichen Kostenanstiegs in der Grundversicherung von 5,1% und der unverminderten Fortsetzung des starken Prämienwachstums im Jahr 2023 mit zu erwartenden Werten im zweistelligen Bereich. Auch in den Medien wurde darüber breit berichtet. Diese Prognose scheint zumindest teilweise einzutreten, denn die Prämieinnahmen im laufenden Jahr decken die steigenden Leistungsausgaben nicht. Hinzu kommt, dass die Teuerung für 2023 in der Hochrechnung des laufenden Jahres noch nicht einberechnet ist. Der Prämienanstieg trifft die einzelnen Kantone ungleichmässig und es gibt auch Prämienregionen, die einen deutlich geringeren Anpassungsbedarf haben. Für 2022 haben die Krankenversicherer – so auch Aquilana – trotz des Kostenanstiegs im Jahr 2021 Reserven eingesetzt und dadurch ein Defizit geschrieben. Eine erneute Abfederung des Kostenanstiegs würde aber die finanzielle Sicherheit strapazieren. Vor diesem Hintergrund fällt der Prämienanstieg für unsere OKP-Versicherten für 2023 je nach Kanton zwischen 0% und 9% aus.

OKP-Prämien 2023 –

Prämien folgen der Kostenentwicklung

Bei den erwähnten Prognosen der Kostenentwicklung im Gesundheitswesen handelt es sich um Schätzungen von Durchschnittswerten der Gesamtbranche. Sie dürfen daher nicht als Kostenprognose einzelner Krankenversicherer gewertet werden. Mit Blick auf das kommende Jahr steht fest, dass infolge der kantonal unterschiedlichen Kostenentwicklung, der Risikostruktur des Versichertenbestandes und der massgebenden aufsichtsrechtlichen Vorgaben durch das Bundesamt für Gesundheit (BAG) im Rahmen des Prämien genehmigungsverfahrens die Grundversicherungsprämien branchenweit wieder unterschiedlich hoch ausfallen werden.

Bis zum 31. Juli mussten die Krankenversicherer, auch Aquilana, dem BAG ihre Prämien 2023 einreichen. Unsere Tarifeingabe und somit die Prämien in der Grundversicherung (OKP/CASAMED und neu auch SMARTMED), gültig ab 1. Januar 2023, wurden durch die Aufsichtsbehörde geprüft: Die Prämienanpassungen wurden genehmigt und zum Teil sogar in dieser Höhe auch gefordert. Die Bandbreite der Tarifierfassung in der OKP für eine erwachsene Person ab dem 26. Altersjahr mit einer ordentlichen Jahresfranchise von CHF 300.– und mit Unfalldeckung liegt zwischen **0%** (JU, UR) und **9%** (AI, BL, TG, ZG und ZH). Die prozentualen bzw. frankenmässigen Auswirkungen auf die persönliche Prämien-situation unserer Versicherten sind abhängig von Wohnkanton, Tarifregion, Alter, Jahresfranchise und der gewählten Versicherungsdeckung. Während in vielen Prämienregionen die Tarife um **4%** (FR, GE, GL, OW, SZ), **4,5%** (LU, NE, SH, VD) und **5%** (AG, AR, SO, VS) erhöht werden, erfolgt in fünf Kantonen (AI, BL, TG, ZG und ZH) eine teuerungsbedingte Prämienanpassung von **9%**. In einzelnen Kantonen steigen die Prämien um **3%** (BE, BS), **5,5%** (GR, SG), **7%** (NW) und **8%** (TI).

Unsere OKP-Versicherten mit Wohnsitz in der EU und in Grossbritannien erfahren erfreulicherweise eine Tarifnullrunde.

Die Prämien für die freiwillige Taggeldversicherung (Säläusfallversicherung) bleiben für das neue Jahr einmal mehr stabil.

Prämien 2023 bei Zusatzversicherungen

Erfreuliche Nachrichten gibt es für unsere Spitalpflege-Versicherten: Sie dürfen sich auf mehr Leistungen bei tieferen Prämien freuen. Nebst dem deutlich ausgebauten Angebot in der Spitalpflege-Versicherung erfährt dieses Versicherungsprodukt für alle Versicherten ab dem 19. Altersjahr eine Tarifreduktion zwischen 8% und 10%. Hingegen müssen wir aufgrund der Kostensituation im Produkt Krankenpflege TOP eine Prämien-erhöhung bei den Kindern um rund 11% und bei den Erwachsenen bis 50 Jahre um 1% vornehmen. Bei allen übrigen Zusatzversicherungen bleiben die aktuellen Prämien auch 2023 unverändert.

Neues alternatives Versicherungsmodell SMARTMED für Aquilana-Versicherte

Starkes Serviceangebot dank Kooperation mit Medgate und BetterDoc

Wer krank ist, sucht einen Arzt auf. Doch nicht immer ist der passende Ansprechpartner verfügbar oder bekannt. Das neue Versicherungsmodell SMARTMED von Aquilana setzt genau hier an. Versicherte erhalten über den digitalen Erstkontakt schnellen und unkomplizierten Zugang zu medizinischen Leistungen – an 365 Tagen, rund um die Uhr

Wer sich für das neue alternative Versicherungsmodell SMARTMED entscheidet, kann über die Medgate-App einfach und schnell seine Krankheitssymptome abklären lassen. Mittels Symptomchecker geschieht dies mithilfe einer auf künstlicher Intelligenz basierenden Triage. Insgesamt rund 130 erfahrene Ärztinnen und Ärzte von Medgate beraten am Telefon oder per Videosprechstunde über das Smartphone. Dies bietet sich insbesondere bei leichten Symptomen und allgemeinmedizinischen Beschwerden an. Auch das Verordnen von Rezepten und das Ausstellen von Überweisungen sowie Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen sind möglich. Dank diesem schnellen und einfachen Weg zur optimalen Behandlung lassen sich Doppelspurigkeiten verhindern. Davon profitieren auch Aquilana-Versicherte und sparen bei der Krankenversicherung zwischen 13 % und 18 % Prämien.

Manchmal wird aber auch ein Besuch in der Praxis oder die Weiterweisung zu einem Spezialisten vor Ort notwendig. In diesen Fällen hilft BetterDoc als zweiter Kooperationspartner von Aquilana weiter. BetterDoc unterstützt bei der Suche nach einem exakt für das vorliegende Problem geeigneten Spezialisten vor Ort und kümmert sich darüber hinaus um die Vereinbarung der Termine – ob für eine wirkungsvolle Behandlung durch einen Spezialisten, eine erfolgreiche Operation oder auch eine unabhängige Zweitmeinung. Ein weiterer Vorteil: Der Service von BetterDoc kann auch direkt – ohne vorherige telemedizinische Konsultation – in Anspruch genommen werden. Für SMARTMED-Versicherte ist die Nutzung der Dienstleistung von BetterDoc vor planbaren stationären Eingriffen sowie vor planbaren stationären Aufenthalten verpflichtend. Die endgültige Entscheidung, welcher Leistungserbringer oder welches Spital aufgesucht wird, trifft der oder die Versicherte jedoch immer selbst.

Aquilana ist sich ihrer Verantwortung bewusst: «Wir haben dasselbe Interesse wie unsere Kundinnen und Kunden. Unsere Versicherten sollen gesund bleiben, gesund werden oder trotz chronischer Erkrankung die bestmögliche Lebensqualität erreichen», so Werner Stoller, Geschäftsführer von Aquilana. «Mit unserem im Schweizer Markt einzigartigen Grundversicherungsmodell SMARTMED bieten wir unseren Kundinnen und Kunden ein starkes Serviceangebot, das dank unseren qualifizierten Kooperationspartnern Medgate und BetterDoc die medizinische Versorgung in vollem Umfang und auf hohem Niveau abdeckt.»



Über Medgate

Medgate bringt den Arzt dahin, wo Patientinnen und Patienten ihn brauchen, und setzt dazu auf Digital-Health-Lösungen. Das Unternehmen bietet telemedizinische Beratung und Behandlung rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr – per App, Telefon und Video. Dabei steht das Wohl der Patientinnen und Patienten jederzeit im Zentrum. Diese profitieren von einer 20-jährigen Telemedizin-Erfahrung, hohen medizinischen und technischen Standards sowie fachlicher Top-Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Medgate wurde 1999 gegründet und beschäftigt heute über 680 Mitarbeitende weltweit.



Über BetterDoc

Mit der Empfehlung bestmöglicher Spezialisten unterstützt BetterDoc Patientinnen und Patienten bei ihrem spezifischen Gesundheitsproblem. Dabei berücksichtigt BetterDoc objektive Qualitätsdaten aus dem Gesundheitssystem, Messergebnisse aus eigenen Patientenbefragungen sowie, bei seltenen Fällen, die Einschätzungen ihres unabhängigen Experten-Beirats. So kann BetterDoc jährlich vielen Tausenden Patientinnen und Patienten helfen, den richtigen Arzt für das jeweilige gesundheitliche Problem zu finden. Seit der Gründung 2012 ist BetterDoc als inhabergeführtes Familienunternehmen stark gewachsen und beschäftigt derzeit über 140 Mitarbeitende an den Standorten Basel und Köln.

Die Vorteile von SMARTMED

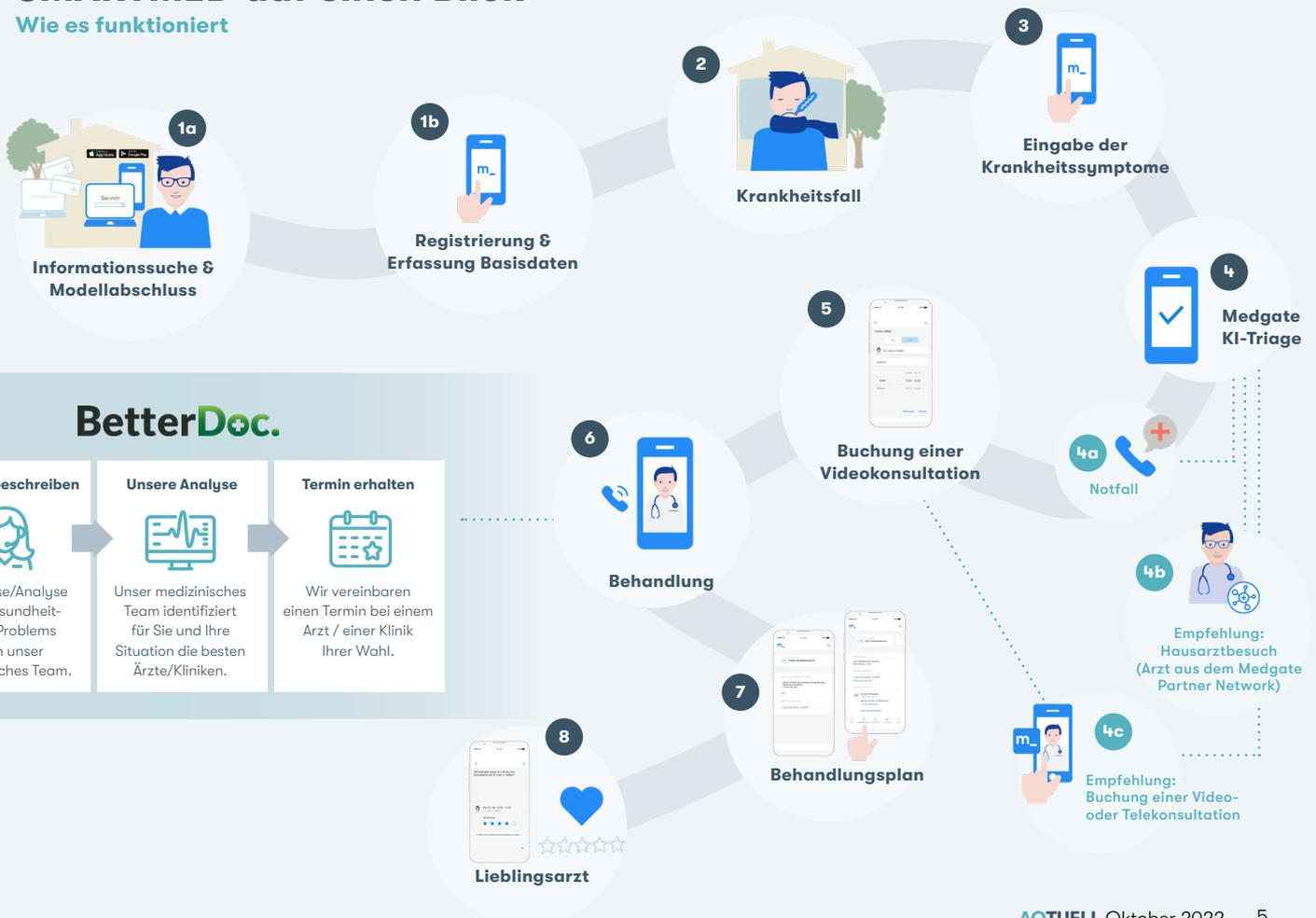
- Schnelle ärztliche Hilfe inklusive Verschreibung von Medikamenten
- Keine Wartezeit – auf den Termin und im Wartezimmer
- Unkomplizierter Zugang zu den geeignetsten Fachärzten
- Direkte Diagnose und Behandlung, kein Verschleppen von Krankheiten und Anstecken anderer
- Auch nachts und am Wochenende, wenn Arztpraxen geschlossen sind
- Kein Infektionsrisiko im vollen Wartezimmer
- Diskrete Arztauskunft bei privateren Fragen/Problemen
- Einfaches Einholen einer unabhängigen Zweitmeinung
- Keine langen Wege zum Arzt, z. B. im ländlichen Raum mit Ärztemangel
- Weltweit, auch in den Ferien
- Attraktiver Prämienrabatt von 13 % bis 18 %

Spricht Sie unser neues alternatives Versicherungsmodell SMARTMED an? Dann empfehlen wir Ihnen, den Wechsel zur neuen Versicherungslösung auf unserer neuen Website via Prämienrechner online vorzunehmen.

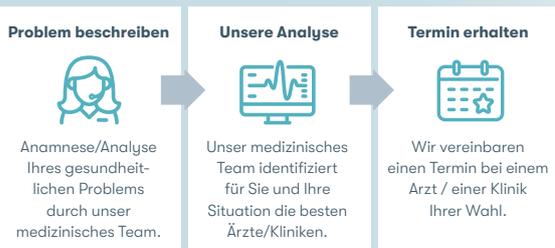


SMARTMED auf einen Blick

Wie es funktioniert



BetterDoc.



Das ändert sich ab 1. Januar 2023

Obligatorische Krankenpflege-Versicherung

Kinder 0 bis 18 Jahre

Die Prämien für Kinder bis zum vollendeten 18. Altersjahr beinhalten einen Rabatt von 75 %. Neu gewährt Aquilana für Kinder einen Prämienrabatt von 78 % des Erwachsenentarifs. Der Familienrabatt von 50 % der Kinderprämie ab dem dritten Kind in der gleichen Familie bleibt weiterhin unverändert.

Versicherte mit Jahrgang 1997 und 2004

Versicherte, die ihr 18. Altersjahr vollendet haben, werden per 1. Januar 2023 in die Prämienstufe der 19- bis 25-jährigen Erwachsenen umgeteilt. Damit entfällt der bisherige Kinderrabatt. Im Fall einer Versicherung mit wählbarer Franchise erfolgt gleichzeitig eine automatische Umteilung in Franchisestufe für Erwachsene. Bis zum 25. Altersjahr gewähren wir jedoch allen Versicherten einen Jugendrabatt, sodass ihre Prämie 26 % unter der Erwachsenenprämie liegt.

Mit der Vollendung des 25. Altersjahres kann den jugendlichen Versicherten gemäss Krankenversicherungsgesetz (KVG) kein Jugendrabatt mehr gewährt werden. Daher erfolgt ab dem 26. Altersjahr die Umteilung in die Erwachsenenprämie.

Für eine günstigere Prämie empfehlen wir unseren Versicherten mit den Jahrgängen 1997 und 2004, eine Erhöhung ihrer Jahresfranchise oder einen Wechsel von der herkömmlichen Versicherungsform in die neue digitale Grundversicherungslösung SMARTMED oder in das Hausarztmodell CASAMED in Betracht zu ziehen.

Versicherte mit Jahrgang 1957 und 1958

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 2023 eine berufliche Tätigkeit nachweisen, wird der Unfalleinschluss wieder aufgehoben.

Neue Versicherungsbedingungen für die obligatorische Krankenpflege-Versicherung

Aufgrund der Einführung unseres neuen alternativen Versicherungsmodells erfahren die Versicherungsbedingungen für die Grundversicherungen OKP und CASAMED per 1. Januar 2023 verschiedene Anpassungen. Wir ersetzen daher das bisherige «Reglement über die Krankenversicherung nach KVG (KVR) inkl. Zusatzreglement für das Hausarzt-System CASAMED, Ausgabe 1.8.2019» durch eine Neuausgabe mit der Bezeichnung «Allgemeine Versicherungsbedingungen für die Versicherungen nach Krankenversicherungsgesetz (AVB KVG), Ausgabe 2023». Nebst der Integration der neuen digitalen Versicherungsform SMARTMED wurden die AVB KVG (Ausgabe 2023) strukturell und inhaltlich umfassend angepasst. Die neue Ausgabe kann unter www.aquilana.ch → **SERVICE** → **Bestimmungen & Formulare** abgerufen werden.



Für mehr Informationen zur neuen Ausgabe der Versicherungsbedingungen scannen Sie den QR-Code.

Einführung volldigitales

Grundversicherungsmodell SMARTMED

Per 1. Januar 2023 lanciert Aquilana in Zusammenarbeit mit ihren Kooperationspartnern Medgate und BetterDoc das innovative volldigitale Grundversicherungsmodell SMARTMED mit der integrierten Spezialistenempfehlung. Über die Medgate-App haben SMARTMED-Versicherte einfach und unkompliziert Zugriff auf kosteneffiziente, hochwertige Medizin – während 24 Stunden und an 7 Tagen die Woche, in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch. Aquilana bietet dieses neue alternative Versicherungsmodell in der ganzen Schweiz an. SMARTMED-Versicherte erhalten je nach gewählter Jahresfranchise einen Prämienrabatt von 13% bis 18%. **Mehr dazu auf den Seiten 4 und 5.**

Zusatzversicherungen

Neue Leistungen und neue Versicherungsbedingungen für die Krankenpflege-Zusatzversicherungen

Auch im Bereich der Zusatzversicherungen haben wir unser Leistungsangebot verbessert sowie die jeweiligen Versicherungsbedingungen Ausgabe 2022 für die Produkte Krankenpflege PLUS, TOP, Spitalpflege (SV), Zahnpflege (ZV) sowie Ferien- und Reiseversicherung (FRV) in der neuen Ausgabe 2023 überarbeitet. Die Leistungen in der Spitalpflege (SV), der Krankenpflege PLUS und der Ferien- und Reiseversicherung (FRV) wurden verbessert und mit neuen Angeboten ergänzt, die für unsere Versicherten einen deutlichen Mehrwert schaffen. Nachfolgend eine Übersicht der betreffenden Änderungen:

Änderung	AVB-Ausgabe 2015 (revidierte Version 2023)	AVB-Ausgabe 2023
SV/HP und SV/P: neu Gesundheitsrechtsschutz mitversichert	Art. 50	Art. B16
SV/HP und SV/P: neu Kostenbeiträge für Rooming-in (Aufenthalt einer Begleitperson im selben Zimmer)	Art. 51	Art. B17
SV/A, SV/HP und SV/P: neu Geburtenpauschale bei ambulanter Geburt zu Hause	Art. 52	Art. B18
SV/HP und SV/P: neu Spezialistensuche durch BetterDoc	Art. 53	Art. B19
SV/HP und SV/P: neu Anhang Kundeninformation nach VVG, Gesundheitsrechtsschutz (Coop Rechtsschutz AG)	Anhang I	Anhang I
SV/HP und SV/P: neu Anhang AVB, Gesundheitsrechtsschutz	Anhang II	Anhang II
Präzisierung Rückerstattung der Prämie	Art. 31	–
Änderung Prämienzahlung und Ruhen der Versicherung bei Zahlungsverzug	Art. 28	–
SV: Präzisierung Leistungsumfang	Art. 41	Art. B7
SV/A und SV/HP: deutliche Leistungsverbesserungen Hotellerie/Zimmerkomfort (neu prozentuale Deckung)	Art. 44	Art. B10
SV: Leistungsverbesserungen Psychiatrie	Art. 48	Art. B14
PLUS: Leistungsverbesserung nichtärztliche Psychotherapie	Art. 60	Art. C6
ZV: Präzisierung Beitrittsbestimmungen für Kinder bis zum 6. Altersjahr	–	Art. E2 Abs. 4
Neue Nummerierung der Artikel	Art. 55–76	–

SV = Spitalpflege-Versicherung, SV/A = Spitalpflege allgemeine Abteilung, SV/HP = Spitalpflege halbprivate Abteilung, SV/P = Spitalpflege private Abteilung

Änderung	AVB-Ausgabe FRV, 2023
Abschluss FRV nur für Versicherte mit Wohnsitz in der Schweiz möglich	Art. 3
Erhöhung der Leistungssummen: Einzelperson neu CHF 100'000.– oder CHF 200'000.– Familie neu CHF 250'000.– oder CHF 500'000.–	Art. 5 Abs. 1
Erhöhung der Altersgrenze der mitversicherten Kinder neu bis zum 25. Altersjahr	Art. 5 Abs. 2
Erhöhung der Leistungssumme an Transport- und Rettungskosten, neu CHF 100'000.–	Art. 5 Abs. 3 lit. b
Neue Versicherungsleistung für Suchaktionen, Deckung bis CHF 20'000.–	Art. 5 Abs. 3 lit. b
Präzisierung und Erweiterung der Leistungsausschlüsse	Art. 6 Abs. 4–7
Neue Bestimmung: Entbindung der behandelnden Ärzte, weiterer Leistungserbringer und Versicherer von der Schweigepflicht gegenüber der Notrufzentrale und Aquilana	Art. 7 Abs. 2

Altersgruppenwechsel bei den Zusatzversicherungen

Aufgrund Ihres effektiven Lebensalters kann per 1. Januar 2023 je nach Jahrgang und der abgeschlossenen Zusatzversicherung eine Umteilung in eine höhere Tarif-Altersgruppe erfolgen. Dies betrifft die Zusatzversicherungen PLUS, TOP, Zahnpflege, Spitalpflege (allgemeine, halbprivate und private Abteilung) und die Kapitalversicherungen UTI und KTI. Die genauen Angaben zum Produkt sind zusammen mit der monatlichen Prämie auf Ihrer Police ersichtlich.

Neue Versicherungsbedingungen

Die AVB-Ausgabe 2015 (revidierte Version 2023) bzw. die AVB-Ausgabe 2023 mit verbessertem Leistungsangebot werden im Januar 2023 automatisch für Sie in Kraft treten, wenn Sie uns nicht bis spätestens 30. November 2022 per Post oder E-Mail informieren, dass Sie die gegenwärtig gültigen AVB (bisherige Konditionen) beibehalten wollen.

Diverses

Umweltabgabe 2023

In der Beilage finden Sie Ihre persönliche Police und das Merkblatt Umweltabgaben, das vom Bundesamt für Umwelt (BAFU) herausgegeben wurde. 2023 werden Ihnen CHF 61.20 aus den Erträgen der Umweltabgaben (CO₂-Abgabe und VOC-Lenkungsabgabe) zurückgezahlt. Dieser Betrag wird mit Ihrer Grundversicherungsprämie verrechnet, wie Sie Ihrer Versicherungspolice entnehmen können.

Versicherungspolice 2023

Ihre persönliche Versicherungsprämie ist auf der beiliegenden, ab 1. Januar 2023 gültigen Versicherungspolice ersichtlich. 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 2022

Möchten Sie per 1. Januar 2023 eine Anpassung Ihrer bestehenden Versicherungsdeckung vornehmen (z. B. Franchise ändern, die Unfalldeckung in der Grundversicherung ein- oder ausschliessen, zu einem anderen Versicherungsmodell wechseln), bitten wir Sie, uns Ihre Änderungswünsche umgehend schriftlich mitzuteilen – spätestens jedoch bis 30. November 2022. Oder nehmen Sie dies einfach und bequem selbst online vor auf www.aquilana.ch → **SERVICE** oder alternativ über Ihren **myAquilana Account**. Versicherte, die ihre Zahlungsperiodizität ändern und dadurch von einem grosszügigen Skonto profitieren möchten, bitten wir infolge vorschüssigen Prämieninkassos, uns dies ebenfalls bis spätestens 30. November 2022 mitzuteilen.

Kündigungsfristen

Die ordentliche Kündigungsfrist bei den Zusatzversicherungen ist bereits per 30. September 2022 abgelaufen. Daher können die Zusatzversicherungen per 31. Dezember 2022 nur noch im Fall einer Tarifanpassung gekündigt werden. Dies bedarf der schriftlichen Form mit Posteingang bis spätestens 30. November 2022.

Beste Krankenkasse der Schweiz 2022



Wie im Vorjahr erhält Aquilana bei der von comparis.ch jährlich durchgeführten Zufriedenheitsumfrage auch dieses Jahr erfreulicherweise die Bestnote von 5,2. Im Gegensatz zum Vorjahr hat kein weiterer Krankenversicherer den ersten Platz erreicht, Aquilana kann ihn also für sich allein beanspruchen. comparis.ch hat gemeinsam mit dem Umfrageinstitut Intervista in einer repräsentativen Untersuchung über alle Bereiche hinweg rund 3'400 Personen befragt. Nebst dem Preis-Leistungs-Verhältnis wurden Qualität und Service, Information, Kommunikation, Transparenz, Convenience der Touchpoints und Kontakte, Innovation und die Gesamtzufriedenheit durch die Versicherten bewertet. Wir freuen uns über diesen Spitzenplatz und danken den über 44'000 Versicherten und unseren engagierten Mitarbeitenden, die uns ihr Vertrauen schenken. Dieses sehr erfreuliche Ergebnis spornt uns an, uns unermüdlich weiter für unsere Kunden und Versicherten einzusetzen.



Hitliste 2022
comparis.ch

Erneuerung der gesamten Internetpräsenz

Im Zeitalter der Digitalisierung stehen die Krankenversicherer nicht nur mit ihrem Prämien- und Versicherungsangebot, ihrer Service- und Beratungsqualität, ihrer Kompetenz und ihrer effizienten Verwaltung im Wettbewerb, sondern auch mit ihrer gesamten Internetpräsenz und ihrer Kommunikationspolitik. Dabei kommt den Themen Kundenerlebnis, Interaktivität und Kundenportal auch in der Krankenversicherungsbranche eine immer grössere Bedeutung zu. Um sich den veränderten und gleichzeitig verschärften Kommunikationsbedingungen anzupassen, hat Aquilana ihre gesamte Internetpräsenz – darunter den Prämienrechner sowie das myAquilana Kundenportal und die App – grundlegend erneuert. Wir sind überzeugt, damit die Kommunikation mit unseren Versicherten und die Beziehung zu ihnen weiter zu verbessern.

Neue Website und neuer Prämienrechner

Im Fokus unserer neuen Website und des neuen Prämienrechners steht nebst der visuellen Neugestaltung, Benutzerführung, Funktion und Struktur auch die Ausrichtung der Inhalte auf die Bedürfnisse unserer Versicherten. Seiteninhalte und Funktionen der neuen Website werden in den kommenden Wochen und Monaten kontinuierlich ergänzt und erweitert. Im neuen Prämienrechner können Interessierte ohne Angabe von umfangreichen persönlichen Daten die Prämien der Versicherungsangebote einsehen, danach bei Bedarf mit weiteren Angaben einfach und bequem Schritt für Schritt die für sie passende Versicherungslösung auswählen und elektronisch eine Offerte erhalten, bis hin zum Versicherungsabschluss der Grundversicherung. Zu einem späteren Zeitpunkt werden wir auch den Online-Abschluss der Zusatzversicherungen ermöglichen.

Redesign myAquilana

In der Februar-Ausgabe unseres Kundenmagazins von **AQTUELL** haben wir Ihnen in Aussicht gestellt, die Endkunden-App und das Endkunden-Portal myAquilana mit einer weiteren grösseren Überarbeitung zu optimieren mit dem Ziel, das Design und damit die Benutzererfahrung zu verbessern. Mit etwas Verzug haben wir myAquilana im neuen Kleid am 9. September 2022 mit folgenden Optimierungen lanciert:

- Neues Design und neue Benutzerführung
- Neuer Registrierungsprozess mit Aktivierungscode
- Biometrisches Login
- iOS-konforme Benutzererfahrung
- Mobile-Device-Optimierung für Tablets

Insgesamt zählen wir zurzeit 8'900 registrierte myAquilana Nutzerinnen und Nutzer, die Anzahl der digitalisierten Kunden beläuft sich auf über 13'800 Versicherte (Anzahl Versicherte, die aktuell via myAquilana Kundenportal oder App verwaltet werden). Dies entspricht einer Digitalisierungsquote von beachtlichen 31%. Wir freuen uns über diesen Vertrauensspruch und bedanken uns dafür. Nicht registrierte Aquilana-Kunden haben in der zweiten Septemberhälfte ein Schreiben mit ihrem persönlichen Aktivierungscode erhalten, damit sie bei Bedarf jederzeit ein myAquilana Konto anlegen können. Registrieren Sie sich noch heute auf www.myaquilana.ch oder laden Sie die myAquilana App herunter.

Beilagen: Versicherungspolice(n) 2023, Merkblatt BAFU