



AQUILANA
VERSICHERUNGEN

Gemeinsam gegen COVID-19 Gut gerüstet für die Zukunft

Die Bewältigung der Coronakrise scheint in der Schweiz zu gelingen, über das Ende können wir derzeit jedoch nur spekulieren. Erfreulich ist die Tatsache, dass unser Gesundheitssystem bisher die Erkrankten aufnehmen konnte, ohne an die Grenzen seiner Kapazitäten zu stossen.

Gemäss santésuisse, der Branchenorganisation der Schweizer Krankenversicherer, lässt sich dasselbe über die Gesundheitskosten der Krise sagen. Auch für die Finanzierung allfälliger Mehrkosten aufgrund der Coronakrise ist dank der finanziellen Reserven der Krankenversicherer gesorgt. Jetzt zeigt sich, wie wichtig es ist, über ausreichend Rücklagen zu verfügen, um im Krisenfall handlungsfähig zu bleiben.

Ein funktionierendes Gesundheitswesen braucht eine gut aufgestellte Administration und viel profundes Know-how im Hintergrund. In dieser Zeit haben Spitalärztinnen und Spitalärzte, Pflegepersonal und Apotheken, Behörden und Administrativpersonal Ausserordentliches geleistet und dabei die volle Härte der Krise zu spüren bekommen. Ihnen gebührt viel Lob und ein grosses Dankeschön.

Aquilana hat die Erreichbarkeit während des Lockdowns stets gewährleistet

Auch unsere Mitarbeitenden haben in dieser Notsituation den reibungslosen Ablauf unserer Prozesse unter Beweis gestellt. Mit der Einstufung der Situation als «ausserordentliche Lage» durch den Bundesrat am 16. März 2020 haben wir unseren Schalterbetrieb vorübergehend eingestellt. Ab dem 11. Mai konnten wir ihn im Zug der schrittweisen Lockerung und unter Einhaltung der Schutzvorkehrungen zu den gewohnten Zeiten wieder öffnen. Während des Lockdowns waren wir für den bestmöglichen Kundenservice besorgt, wie Sie es von uns kennen. Zu den gewohnten Öffnungszeiten haben wir die Erreichbarkeit ohne physischen Kontakt stets gewährleistet: per Telefon, elektronisch via myAquilana Kundenportal/App und E-Mail sowie per Post. Herzlichen Dank unseren Mitarbeitenden, die in diesen schwierigen Wochen ihre Tätigkeit erfolgreich weitergeführt haben, teilweise im Homeoffice. Wir wünschen auch unseren Kunden in dieser anspruchsvollen Zeit weiterhin viel positiven Spirit, Zuversicht und vor allem gute Gesundheit.

Sie fragen – Aquilana antwortet

Versicherungsdeckung bei Erkrankung mit COVID-19

Ich habe lediglich die Grundversicherung abgeschlossen. Brauche ich weitere Versicherungen, damit die Behandlungen infolge von COVID-19 gedeckt sind?

Nein, die Grundversicherung kennt keinen Ausschluss infolge Pandemie. Sofern die Behandlungen medizinisch indiziert sind und es sich um Pflichtleistungen gemäss KVG handelt, werden diese aus der Grundversicherung übernommen. Sollten Sie Interesse an erweiterten Leistungen haben, zum Beispiel an einer Zusatzversicherung für Beiträge an Nichtpflichtmedikamente oder Notfalltransporte, steht Ihnen unser Kundendienst gerne beratend zu Seite.

Jahresrechnung 2019

Aquilana hat in allen Bereichen gut gearbeitet

Wir blicken auf ein sehr erfolgreiches Geschäftsjahr zurück. Dank einer umsichtigen Budgetierung und starken Erträgen aus Kapitalanlagen glänzt Aquilana mit ausgezeichneten Zahlen sowie hohen Reserven und Rückstellungen. Die Zahl der Versicherten ist leicht rückläufig. Die Prämieinnahmen betragen CHF 184,1 Mio.

«Nach einer kurzen Verschnaufpause haben uns die Kostensteigerungen wieder eingeholt», so kommentierte der neue Geschäftsführer Werner Stoller den Aquilana-Abschluss 2019. Die Leistungsausgaben sind mit 5,8% deutlich gestiegen. Trotzdem hat Aquilana dank Zahlungen aus dem Risikoausgleich und hohen Kapitalerträgen ein ausgezeichnetes Ergebnis erzielt. Der ausgewiesene Gewinn von CHF 19,1 Mio. floss zugunsten der finanziellen Sicherheit vollumfänglich den Reserven bzw. dem Eigenkapital zu. Zudem konnten die für die Krankenversicherer lebenswichtigen Rückstellungen noch einmal massiv verstärkt werden. Das Eigenkapital liegt bei über CHF 100 Mio. und beträgt eindruckliche 41% des Prämienvolumens. Mit diesen so-

liden Werten erfüllt Aquilana einmal mehr ihren Auftrag gegenüber ihrer Versicherten-gemeinschaft und hält ihr Versprechen ganz im Sinn von «Sicherheit mit Zukunft.» ein.

Die Prämieinnahmen sind 0,4% tiefer ausgefallen und erreichten CHF 184,1 Mio. Demgegenüber und im Vergleich zum Vorjahr sind die von den Versicherten insgesamt verursachten Kosten in der Obligatorischen Krankenpflege-Versicherung (OKP) leicht gestiegen, auf CHF 170,5 Mio. (+2,1%). Die Spitalkosten bilden mit 20% im stationären und gut 11% im ambulanten Bereich nach wie vor den grössten Ausgabenblock der gesamten ausbezahlten Leistungen. Die Ausgaben für Medikamente sind im Vergleich zum Vorjahr um 6,9% spürbar angestiegen und verursachen den zweitgrössten Ausgabenposten, gefolgt von den leicht gestiegenen Arztkosten (+0,3%). Die Verwaltungskosten sind mit 5,6% des gesamten Prämienolls (KVG und VVG) geringfügig höher ausgefallen, womit Aquilana im nationalen Konkurrenzvergleich auch weiterhin zu den Klassenbesten zählt. Der mutationsbereinigte Versichertenbe-

stand in der OKP ist per 1. Januar 2020 erneut leicht gesunken und hat sich bei gut 40'400 stabilisiert. Ungebrochen ist das Kostenbewusstsein der Versicherten. Das zeigt die Nachfrage nach dem Hausarztmodell. Hier sind bei Aquilana 18'506 Personen versichert, 1,3% mehr als im Vorjahr.

Auf einen Blick – Aquilana-Eckdaten

Bilanz	2019 Mio. CHF	2018 Mio. CHF
Prämien	184,1	184,8
Leistungen	170,5	167,0
Ergebnis	19,1	12,3
Rückstellungen	229,9	209,8
Eigenkapital	100,9	81,8
Bilanzsumme	354,9	319,6
Verwaltungsaufwand	10,6	9,9
Versicherte OKP*	41'050	41'894
Mitarbeitende	40	38
Reservesatz OKP	52,1 %	41,0 %

* jeweils per 31.12.

Gut zu wissen



Branchenvereinbarung gegen unerwünschte Anrufe

41 Krankenversicherer haben sich in der Grund- wie in der Zusatzversicherung auf eine Vereinbarung gegen die telefonische Kaltakquise und für eine Begrenzung der Vermittlerprovisionen geeinigt. Die Krankenversicherungsverbände santésuisse und curafutura bezwecken mit der Ende Januar 2020 unterzeichneten Branchenvereinbarung die angestrebte Absicht des Gesetzgebers, die Bevölkerung besser vor unwillkommenen und unseriösen Telefonanrufen zu schützen. Kernstück dieser Vereinbarung ist der Verzicht der Krankenversicherer auf die

telefonische Kaltakquise. Erstansprachen von potenziellen Kunden, zu denen bisher keine Geschäftsbeziehung bestand, werden von den Vereinbarungspartnern nicht mehr toleriert.

Zusammen mit den begrenzten Vermittlerprovisionen (max. CHF 70.– für Abschlüsse in der Grundversicherung und max. eine Jahresprämie bei den Krankenzusatzversicherungen) soll die unseriöse Vermittlertätigkeit an Attraktivität verlieren. Versicherer, die sich nicht an die Vereinbarung halten, werden sanktioniert. Ein Schiedsgericht, zusammengesetzt aus Vertretern der beiden Verbände und einer Konsumentenorganisation, kann Bussen bis zu CHF 100'000.– in der Grundversicherung und CHF 500'000.– in den Zusatzversicherungen aussprechen. An seiner Sitzung vom 13. Mai 2020 hat der Bundesrat eine Gesetzesvorlage in die

Vernehmlassung geschickt, die ihm die Kompetenz einräumt, die Vereinbarung zwischen den Versicherern zur Vermittlertätigkeit allgemein für verbindlich zu erklären. Die Vorlage bedingt eine Änderung des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG) und des Krankenversicherungsaufsichtsgesetzes (KVAG). Das Vernehmlassungsverfahren dauert bis 3. September 2020.

Von Aquilana gibt es keine lästigen Werbeanrufe

An diesem Grundsatz halten wir weiterhin fest. Aquilana arbeitet nach wie vor nicht mit (teuren) Maklern und/oder Vermittlern zusammen. Daher werden auch künftig keine lästigen Telefonanrufe während des wohlverdienten Feierabends oder übers Wochenende im Auftrag von Aquilana ausgeführt.

Ferien- und Reiseversicherung (FRV)

Herzlichen Glückwunsch unseren Gewinnern!

Seit Mitte März hat das Coronavirus die Welt auf den Kopf gestellt, in der Zwischenzeit sind praktisch alle Länder der Welt betroffen. Die Krise ist zwar noch nicht ausgestanden, jedoch scheint die Bewältigung im Umgang mit dem Virus beim Übergang vom Lockdown zur schrittweisen Lockerung in der Schweiz zu gelingen. Die drastischen Einschränkungen der Wirtschaft und des öffentlichen Lebens beeinflussen uns und auch unser Verhalten im Alltag weiterhin wesentlich. Die Reiselust wurde gezwungenermassen gebremst, Ferienpläne verlagerten sich ins Inland. Viele Versicherte mussten

ihre Auslandferien annullieren und haben demnach auch die abgeschlossenen Reiseversicherungen storniert. Noch vor Ausbruch der Pandemie konnten einige unserer Versicherten dennoch ihre Ferien im Ausland verbringen und haben für ihren Aufenthalt zusätzlichen Versicherungsschutz mit unserer Ferien- und Reiseversicherung (FRV) abgeschlossen. Im Frühjahr verlosen wir in der Regel Feriengutscheine unter den ersten 100 Personen, die sich für den Online-Abschluss einer Ferien- und Reiseversicherung entschlossen. Bedingt durch die spezielle Situation haben wir dieses Jahr entschieden, für den Gegenwert der Ferien-

gutscheine gleich 60 Gewinnern/-innen eine Freude zu bereiten: mit einem Gutschein von GastroAargau im Wert von je CHF 50.–. Wir gratulieren unseren glücklichen Gewinnern herzlich und wünschen genussvolle Momente bei der Einlösung ihrer Gutscheine!



myAquilana Kundenportal und App

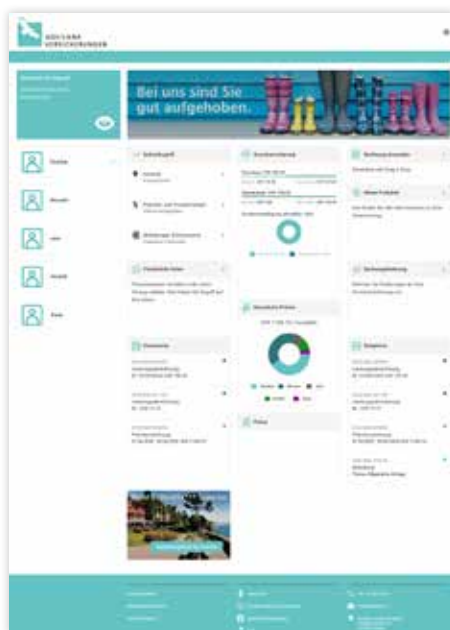
Neues Design und erweiterte Funktionen

Im Februar 2020 haben wir mit myAquilana Kundenportal und App die digitale Kundenansprache bei Aquilana eingeführt – ein Meilenstein. Seither erfreuen sich App und Webversion wachsender Beliebtheit. Bis Ende Mai hatten sich bereits über 5'400 Versicherte für das Kundenportal und/oder die App registriert. Die Anzahl der digitalisierten Kunden beläuft sich auf über 8'300 Versicherte (Anzahl Versicherte, die aktuell mit myAquilana Kundenportal und App verwaltet werden). Dies entspricht einer Digitalisierungsquote von beachtlichen 20%. Wir freuen uns über diesen Vertrauenszuspruch und bedanken uns dafür.

Im Juni hat das myAquilana Kundenportal im Zug der Weiterentwicklung eine visuelle Neugestaltung mit erweiterten Funktionen erfahren und erscheint somit in neuem Glanz. Im grünen Kasten rechts finden Sie eine Übersicht der wichtigsten Highlights.

Zahlungserinnerungen und Mahnungen werden sowohl elektronisch als auch per Post zugestellt. Hingegen werden Leistungs- und Prämienabrechnungen, Versicherungspolizen sowie Steuernachweise myAquilana Nutzern ausschliesslich in elektronischer Form (PDF) übermittelt. Aktuell arbeiten wir da-

ran, in der App-Version die Scanfunktion zu optimieren, und sind dafür besorgt, mit weiteren Verbesserungen das myAquilana Erlebnis noch reibungsloser zu gestalten. Wer noch kein myAquilana Konto hat, kann sich auf www.myaquilana.ch in nur fünf Schritten registrieren oder im Apple App Store beziehungsweise im Google Play Store die myAquilana App herunterladen. Wir freuen uns auf Ihre positive Bewertung in den entsprechenden Stores.



myAquilana Kundenportal

- Visuelle Neugestaltung mit einem klaren, modernen und harmonischen Flat-Design
- Mouse-over-Effekt beim Überfahren eines Elements mit der Maus
- Anzeige Prämien- und Produktverlauf (Historie Vertragsdaten)
- Elektronische Aufbereitung und Versand von Zahlungserinnerungen und Mahnungen
- Einblendung der Franchiseneränderung nur in der Herbstphase (Oktober und November)
- Schnellzugriff auf ausgewählte Funktionen auf Home
- Grafische Darstellung der monatlichen Prämie

myAquilana App

- Zusätzlich zum Scannen von Rechnungen können neu auch bereits digitalisierte Dokumente (Fotos und PDFs) hochgeladen und übermittelt werden
- Elektronische Aufbereitung und Versand von Zahlungserinnerungen und Mahnungen
- Einblendung der Franchiseneränderung nur in der Herbstphase (Oktober und November)

In eigener Sache

127. Generalversammlung – schriftliche Durchführung aufgrund der Coronakrise

Aquilana führte ihre 127. Generalversammlung wegen der Coronapandemie erstmals in schriftlicher Form durch. Damit hat sich der Verwaltungsrat von Aquilana an die von den Behörden verordneten Massnahmen gehalten. Die diesjährige geplante Generalversammlung vom 15. Mai 2020 konnte demnach nicht in gewohnter Form im Kongresszentrum «Trafo» in Baden stattfinden. Nach Ablauf der statutarischen Anmeldefrist am 14. April 2020 wurden die stimmberechtigten Mitglieder in einem Schreiben vom 16. April 2020 zur schriftlichen Abstimmung über alle fünf Anträge gemäss Traktandenliste informiert und mit den Abstimmungsunterlagen zur Ausübung des Stimm- und Wahlrechts bedient. Mitgliederanträge sind dieses Jahr innerhalb der stipulierten Frist keine eingegangen.

Die Auszählung der Abstimmungsunterlagen am 18. Mai 2020 erfolgte in Anwesenheit und unter Aufsicht unseres externen Rechtsberaters, Dr. iur. Urs Korner, und unseres VR-Präsidenten, Dieter Boesch. Die Abstimmungsergebnisse sind in der oben stehenden Grafik zusammengefasst.

Total Anmeldungen bis 14. April 2020

503

Fristgerecht bis 15. Mai 2020 eingegangene Abstimmungszettel

348

Absolutes Mehr

175

Effektive Stimmbeteiligung

69 %

Anträge	Schriftliches Abstimmungsergebnis*		
	Annahme	Ablehnung	Enthaltung
1. Genehmigung des Protokolls der 126. Generalversammlung vom 24. Mai 2019 gemäss Traktandum 3	343	0	5
2. Genehmigung des Jahresberichts 2019 (inkl. Lagebericht) gemäss Traktandum 4	342	1	4
3. Genehmigung der Jahresrechnung 2019 (inkl. Erteilung der Décharge und Kenntnisnahme des Revisionsberichts) gemäss Traktandum 5	331	1	14
4. Wahl der Revisionsstelle PricewaterhouseCoopers AG (PwC), 8050 Zürich, gemäss Traktandum 6	334	7	6
5. Statutenänderungen per 1. Juni 2020 gemäss Traktandum 7	331	3	9

* ohne Berücksichtigung der ungültigen Stimmen

Die neuen, ab 1. Juni 2020 gültigen Statuten können auf unserer Website heruntergeladen werden. Mit diesen Ergebnissen haben die stimmberechtigten Mitglieder ihre deutlichen Voten unterstrichen und eindrücklich ihr Vertrauen in die Arbeit der leitenden Or-

gane ausgesprochen. Aquilana sagt herzlichen Dank!

Die nächste ordentliche Generalversammlung findet am 21. Mai 2021 wieder im gewohnten Rahmen im «Trafo» in Baden statt.

Baumpflanzaktion zur Kompensation der Umweltbelastung aufgrund von Druckaufträgen



Letztes Jahr hat Aquilana für häufig verwendete Drucksachen auf Recyclingpapier umgestellt (vgl. «info» vom August 2019). Recyclingpapier nutzt das reichlich vorhandene Altpapier und reduziert dadurch den Holzverbrauch für die benötigte Menge Druckpapier um 100%. Obwohl mit Recyclingpapier gegenüber Neufaserpapier der Energie- und Wasserverbrauch deutlich geringer ausfällt, kann die Umweltbelastung aufgrund von Druckaufträgen nicht gänzlich vermieden werden.

Zur Kompensation des damit verbundenen CO₂-Ausstosses hat unsere Hausdruckerei Köpflipartners AG mit Sitz in Neuenhof im Rahmen der jährlichen Baumpflanzaktion im Neuenhofer Wald auf eigene Kosten insgesamt 354 Kastanien- und Eibensetzlinge gepflanzt – 4 davon im Namen von Aquilana. Wir danken unserer Hausdruckerei für diesen wertvollen Beitrag zugunsten unserer Umwelt.

Sicherheit mit Zukunft.



**AQUILANA
VERSICHERUNGEN**

Impressum

info – Mitgliederinformation von Aquilana Versicherungen
Erscheint 4-mal jährlich, 4-sprachig, Auflage total 29'050

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