

Tätigkeitsbericht 2023



Arbeitsbericht
report 2023
relazione sull'
rapport d'act
vité 2023 Tä
3 Tätigkeits
activity rep
2023 Rapppo

t 2023 Acti

23 Relazioni

attività 20

tivité  202

ätigkeitsb

sbericht 20

port 2023 R


rt d'activit

Geschäfts- erfolg im zweiten Jahr in Folge


Kapitel 1

 Editorial

Kapitel 2

 Kennzahlen

Kapitel 3

 Verbesserung für unsere Kunden

Kapitel 4

 Das Leben vereinfachen


Kapitel 5

 Kundenportal


Kapitel 6

 Kundennaher Service

Kapitel 7

 Priorität für die Gesundheit der Frau

Kapitel 8

 Bereich Unternehmen: Das Wachstum setzt sich fort

Kapitel 9

 Governance

Kapitel 1

Editorial



Geschäftserfolg im zweiten Jahr in Folge

Wie lässt sich ein Jahr bei der Groupe Mutuel in wenigen Worten zusammenfassen? Die Groupe Mutuel kann sich über ihren Geschäftserfolg freuen und insgesamt eine positive Bilanz für das Jahr 2023 ziehen.

«Mit mehr als 63 000 neuen OKP-Versicherten im Jahr 2023 ist die Geschäftsbilanz im zweiten Jahr in Folge sehr positiv», freut sich Karin Perraudin, Präsidentin des Verwaltungsrats der Groupe Mutuel.

Dieser Erfolg ist umso erfreulicher, als die Lage in unserer Branche und in der gesamten Wirtschaft weiterhin angespannt ist: mit einem starken Anstieg der Gesundheitskosten um 3,7 Prozent (der stärkste Anstieg der letzten zehn Jahre) und damit einem starken Anstieg der Prämien. Aber auch mit einem intensiven Wettbewerb, hohem Regulierungsdruck und ausgeprägten politischen Unsicherheiten, insbesondere in Bezug auf die Branchenvereinbarung, die sich auf alle Akteure auswirken.

«Das Leben ist wie ein Fahrrad, man muss in Bewegung bleiben, um das Gleichgewicht nicht zu verlieren.»

Albert Einstein

Im Jahr 2023 haben sich also **über 63 000 neue Kunden der Groupe Mutuel angeschlossen**. Nach den rund 67 500 neuen Versicherten im Vorjahr bedeutet dies den zweiten Erfolg in Folge und bestätigt somit die vom Verwaltungsrat und der Geschäftsleitung getroffenen Entscheidungen.

«In Bezug auf Produktion und Umsatz sind wir in allen Unternehmensbereichen auf dem richtigen Weg, was mich sehr freut. Ich gratuliere allen Teams der Groupe Mutuel, die zu diesem weiteren wichtigen Erfolg beigetragen haben», so Thomas Boyer, CEO der Groupe Mutuel.





«Wir werden unseren Kunden weiterhin eine **breite Palette neuer Gesundheits- und Vorsorgeprodukte anbieten, die ihren Bedürfnissen und den Erwartungen des Marktes entsprechen.** Wir sind schweizweit die Einzigen, die dies sowohl Privat- als auch Unternehmenskunden anbieten können.»

Thomas Boyer, CEO

«Trotz all dieser Schwierigkeiten haben wir es geschafft. Ich bin sehr zufrieden mit diesen Ergebnissen und stolz auf die Teams, die diesen Erfolg ermöglicht haben. **Es zeigt, dass wir die richtige Strategie gewählt haben und dass unsere geschäftlichen Bemühungen und unser Engagement für die Kundenzufriedenheit erste Früchte tragen.** Wir bleiben auf Kurs.»

Karin Perraudin, Präsidentin

Viele Geschäftsindikatoren stehen also auf Grün, was das Jahr 2023 zu einem guten Jahr macht.

Im Bereich Lebensversicherung zum Beispiel nähert sich der Netto-Neugeldzufluss 250 Millionen Franken, ein Wachstum von über 40 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Der Bereich Unternehmen wächst weiter mit fast 30 000 Unternehmenskunden (+1500) und festigt damit unsere Position als fünftgrösster Schweizer Versicherer, auch wenn einige Sanierungen aufgrund der höheren Schadenquote (mehr Fehlzeiten mit einem starken Anstieg von psychischen Erkrankungen) erforderlich waren.

«Dieses Wachstum in allen Unternehmensbereichen stärkt unsere Diversifikationsstrategie.

Wir bleiben also auf diesem Weg und werden unseren Kunden weiterhin **eine breite Palette neuer Gesundheits- und Vorsorgeprodukte anbieten, die den Bedürfnissen der Kunden und den Erwartungen des Marktes entsprechen.**

Wir sind schweizweit die Einzigen, die dies sowohl Privat- als auch Unternehmenskunden anbieten können. Das ist eine unserer Stärken, und wir werden diese Entwicklung und dieses Wachstum fortsetzen; insbesondere in der Deutschschweiz mit unseren soliden und innovativen BVG-Lösungen, die einen grossen wirtschaftlichen Erfolg verzeichnen, mit Prämieinnahmen von erstmals über 200 Millionen Franken in diesem Bereich», so der CEO weiter.

Doch trotz all dieser guten Nachrichten und wie so oft im Leben ist die Suche nach dem perfekten Gleichgewicht nie einfach. **Während die geschäftlichen Entwicklungen hervorragend sind, fallen die Finanzergebnisse etwas differenzierter aus.** Die finanziellen Verluste in diesem Jahr und im Vorjahr verpflichten uns zu grösserer Vorsicht, Budgetdisziplin und verbesserter Kontrolle unserer Rentabilität.

«Der unerwartet starke Anstieg der Gesundheitskosten und die nach wie vor sehr volatilen Börsenmärkte bedeuten, dass einige Finanzindikatoren besondere Aufmerksamkeit erfordern», erklärt VR-Präsidentin Karin Perraudin.

Der regulatorische und politische Druck, den Prämienanstieg und die Höhe der Reserven zu begrenzen, ist verständlich. Dies sollte jedoch nicht auf Kosten der Versicherten geschehen. Unsere Reserven haben sich stark verringert, sodass einige Kassen in einer schwächeren Position sind. Dies ist hauptsächlich auf die stark gestiegenen Gesundheitskosten zurückzuführen. Kurz gesagt, die Prämien der Versicherer decken die Kosten schon seit längerem nicht mehr.

Es besteht also dringend Handlungsbedarf, um einen weiteren Anstieg der Gesundheitskosten zu verhindern. Das Schweizer Gesundheitssystem ist widerstandsfähig. Es ist solide. Es hat dies während der Covid-Krise bewiesen. Aber seine Finanzierung ist nicht nachhaltig.

«Alle Partner müssen daher gemeinsam handeln. Die Groupe Mutuel fordert deshalb die Einsetzung einer Task Force, damit sich alle Akteure des Systems an einen Tisch setzen und wirksame Massnahmen vorschlagen, die bis zum 1. Januar 2025 umsetzbar sind, um die Kosten zu stabilisieren. Dies ist keine Utopie oder bloss eine Idee. Die Schweiz ist dazu in der Lage. Sie hat dies in der Vergangenheit bewiesen», plädiert Thomas Boyer, CEO der Groupe Mutuel.

Es sind sofortige Entscheidungen möglich in Bezug auf Arzneimittelpreise, Ermutigung zur Verwendung von mehr Generika, falsche Anreize und unnötige medizinische Massnahmen und die allgemeine Verpflichtung zur Führung elektronischer Patientendossiers.

«Ich bin von diesen Massnahmen überzeugt. Die Versicherer sind natürlich mitverantwortlich die besten Lösungen zu finden, die für die Allgemeinheit akzeptabel sind. Wir können die Dinge nicht einfach laufen lassen und hoffen, dass sich alles ändert, ohne unsere Methoden anzupassen», so Thomas Boyer.

Die Herausforderungen für 2024 sind also zahlreich und anspruchsvoll. Auch auf politischer Ebene mit wichtigen Abstimmungen und spannenden Debatten. **«Es müssen dringend wirksame und rasch umsetzbare Lösungen gefunden werden. Deshalb plädiere ich dafür, weniger zu diskutieren und stattdessen Entscheidungen zu treffen, um der Bevölkerung wirklich zu helfen»,** fordert Karin Perraudin. Die Groupe Mutuel wird zudem verstärkt daran arbeiten, das Kundenerlebnis noch einfacher und effizienter zu gestalten. **«Wir werden da sein, um unsere Versicherten auf ihrem Weg zu begleiten, sie zu beraten und zu unterstützen»,** schliesst Thomas Boyer.

Karin Perraudin
Thomas Boyer

Kapitel 2

Kennzahlen 2023





63 000

Neukunden am 1. Januar 2023
(2022: 67500)

1 420 000

Einzelkunden am 1. Januar
2023 (im Vorjahr am 1. Januar:
1360598)

29 500

Unternehmenskunden am
1. Januar 2023 (2022: 28 000)

39

Agenturen in der Schweiz
(2022: 38)
6 Service-Center (2022: 6)



5 855 000

Prämieneinnahmen/Umsatz
(konsolidierte Zahlen in tausend
Franken; 2022: 5326000)



5 641 000

Versicherungsleistungen
(konsolidierte Zahlen in tausend
Franken; 2022: 5177000)



-111,5

Jahresergebnis
(konsolidierte Zahlen in Millionen
Franken; 2022: -472 Millionen Franken)



2758

Mitarbeitende per 31. Dezember
(mit Lernenden; 2022: 2864),
56,5% Männer und 43,5% Frauen

Gesundheitskosten: **Weiterer Anstieg von 3,7 Prozent im Jahr 2023**

Im Jahr 2023 stiegen die Gesundheitskosten nach noch vorläufigen Schätzungen von Ende März 2024 weiter an. Der Anstieg im Jahr 2023 ist erheblich. Er beträgt 3,7 Prozent. Der höchste Anstieg in den letzten zehn Jahren, ohne Covid.

Das ist keine gute Nachricht, da die Gesundheitskosten bereits 2022 mit 4 Prozent und 2021 mit 6,3 Prozent stark angestiegen sind, insbesondere aufgrund eines Aufholeffekts nach den covidbedingten Teil-Lockdowns. Der Anstieg über drei Jahre beträgt somit fast 14 Prozent.

Die Kosten steigen also weiter an, während der durchschnittliche jährliche Anstieg in den letzten 20 Jahren bei etwa 3 Prozent lag.

Nach einer relativen Stabilisierung in den Jahren 2019 und 2020 schmerzt dieser anhaltende Kostenanstieg. **Da die Prämien laut Gesetz die Kosten decken müssen**, scheint ein weiterer Anstieg in diesem Herbst unvermeidlich.

Eine schlechte Nachricht für das Schweizer Gesundheitssystem und besonders für die Prämienzahler. Die Qualität des Schweizer Gesundheitssystems ist nach wie vor hervorragend, aber seine Finanzierung wird zunehmend kompliziert.

29 500 Unternehmenskunden (+1500): **Starkes Wachstum im Bereich Unternehmen**

1500 neue Unternehmen stiessen im Jahr 2023 zur Groupe Mutuel. Somit zählten wir am 1. Januar 2024 insgesamt 29 500 Unternehmenskunden. In der Erwerbsausfallversicherung liegt **die Groupe Mutuel heute schweizweit an fünfter Stelle, noch vor den Privatversicherern, was äusserst bemerkenswert ist.**

Im Jahr 2023 stieg der Gesamtumsatz im Bereich Unternehmen um rund 146 Millionen auf 974 Millionen Franken. Damit wird dieser Bereich zweitstärkste Umsatzquelle der Groupe Mutuel, noch vor den Zusatzversicherungen.

Leichter Rückgang der Zahl der **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Ende 2023 zählt die Groupe Mutuel 2758 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. **Rund 100 Stellen wurden nicht neu besetzt, um unsere Ressourcen zu rationalisieren.**

Dabei ist zu beachten, dass in drei Jahren über 450 neue Stellen bei der Groupe Mutuel geschaffen wurden. Diese Bemühungen zeigen unser Engagement, alle Bereiche des Unternehmens zu stärken, insbesondere das interne Verkaufsnetz und das Contact-Center. So können wir noch effizienter auf die Anliegen unserer Versicherten eingehen.

Lohngleichheit: **Erhalt des Labels «We Pay Fair»**

Wir wurden 2022 mit dem Label «We Pay Fair» ausgezeichnet. Dieses attestiert eine von einer unabhängigen Stelle überprüfte **Lohngleichheit** mit einer Differenz von 0,7 Prozent zugunsten der Frauen (ausgenommen Verkauf) bzw. von 3,4 Prozent zugunsten der Männer über alle Funktionen hinweg (der vom Bund festgelegte Toleranzbereich liegt bei 5 Prozent).

Wir setzen uns weiterhin dafür ein, das Geschlechtergefälle zu reduzieren sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter transparent über die Entlohnung zu informieren.



Neues Label **«Friendly Work Space»**

Im November 2023 wurde die Groupe Mutuel von Gesundheitsförderung Schweiz mit dem Label **«Friendly Work Space»** ausgezeichnet.

Es steht für ein **systematisches, nachhaltiges betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)** und beruht auf sechs Qualitätskriterien, die vom Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) und vom Bundesamt für Gesundheit (BAG) mitgetragen werden.





460 000 Nutzerkonten im Kundenportal, das sind etwa 50 Prozent unserer Versicherten

Nachdem 2022 die Anzahl der Konten um 30 Prozent zugenommen hatte, wurden 2023 über 25 Prozent zusätzliche Konten registriert. Ein beeindruckendes Wachstum, das am 31. Dezember 2023 rund 460 000 Konten mit 600 000 Versicherten (Inhaber und Familienmitglieder) umfasst, also etwa 50 Prozent unserer Versicherten.

Immer mehr und immer engagiertere Nutzer

Im Jahr 2023 werden 10 Millionen Zugriffe auf das Kundenportal gezählt; 23 Prozent mehr als 2022. Etwa 109 175 Nettoinstallationen der Anwendung werden registriert, 1,7 Millionen Rechnungen und andere Dokumente verschickt und über 100 000 automatisierte Interaktionen (Vertragsänderungen und Änderungen von Personendaten wie Telefonnummern oder E-Mail-Adressen) verzeichnet.

Dies entspricht durchschnittlich 3,75 monatlichen Verbindungen pro Nutzer im Jahr 2023. Ebenfalls positiv zu bewerten: Die Zufriedenheit der Nutzer ist sehr hoch. Die App der Groupe Mutuel wurde 2023 nach einer Analyse des Instituts SIQT (Schweizer Institut für Qualitätstests GmbH) zum dritten Mal in Folge mit dem ersten Preis in der Kategorie «Gesundheit» ausgezeichnet.

600 Millionen Franken Einsparungen dank Rechnungs-kontrolle und Digitalisierung zur Kostendämpfung

2023 überstieg das Volumen an medizinischen Rechnungen aus allen Bereichen bei der Groupe Mutuel 6,15 Milliarden Franken.

Rechnungskontrollen und -korrekturen, die mit neuen Technologien und dank der Erfahrung unserer Mitarbeitenden möglich waren, haben **die Ausgaben um 9,4 Prozent und damit um rund 600 Millionen Franken gesenkt**. Dies entspricht einer Prämienreduktion in der gleichen Grössenordnung.


2023 wurden die grössten Einsparungen erzielt bei:

- Anderen ambulanten Leistungen mit **190,5 Millionen Franken** (21,4 Prozent Einsparungsquote)
- Hospitalisierung/Pflegeheime mit **106,9 Millionen Franken** (6,9 Prozent Einsparungsquote)
- TarMed (ambulante Spitalleistungen und Ärzte) mit **94,0 Millionen Franken** (3,5 Prozent Einsparungsquote)
- Zahnbehandlungen mit **66,6 Millionen Franken** (39,5 Prozent Einsparungsquote)

11,8 Tage: Zeitnahe Rückerstattung als Mehrwert für unsere Kunden

2023 betrug die durchschnittliche Erstattungsfrist für Rechnungen (vom Eingang der Rechnung bis zum Versand der Abrechnung) 11,8 Tage, im Vergleich zu 10,3 Tagen im Jahr 2022.

Unsere Zielvorgabe für die Leistungsvergütung an die Versicherten sind 16 Tage.



Kapitel 3

Verbesserung für unsere Kunden



Das Kundenerlebnis im Zentrum unseres Handelns

Das Kundenerlebnis (auf Englisch CX oder «Customer Experience») ist für die Groupe Mutuel nicht erst seit 2020 eines der wichtigsten Themen. **CX ist seit Jahren fest in ihrer strategischen Ausrichtung verankert.**

Um die Kundenorientierung im gesamten Unternehmen auf ein höchstmögliches Niveau zu bringen, verstärkt die Generaldirektion kontinuierlich die bereichsübergreifende Reichweite der Massnahmen.

Start & Go: Für ein angenehmes Neukunden-erlebnis

Erlebnisse haben viele Gesichter. Eindrücklich sammeln wir sie zum Beispiel bei neuen Bekanntschaften auf einer Urlaubsreise. Und auch bei der Begegnung mit einem neuen Unternehmen oder einer neuen Marke werden positive, aber auch negative Erlebnisse gesammelt. Die Eindrücke, die ein Kunde in diesem Moment macht, wollen gut geplant und anhand einer Kundenerlebniskette koordiniert sein.

Für ein optimales Kundenerlebnis von der ersten Begegnung an hat die Groupe Mutuel 2021 das Programm Start & Go lanciert und Ende 2023 erfolgreich abgeschlossen.

Start & Go konzentrierte sich auf die folgenden drei Phasen der Erlebniskette der Groupe Mutuel: Erkunden, Abschliessen und Nutzen. In einer ersten Projektphase durchliefen die bereichsübergreifenden Projektverantwortlichen die ersten Schritte eines Neukunden, und Quick Wins wurden schnell identifiziert und umgesetzt, um das Kundenerlebnis für neue Versicherte zu optimieren, wie zum Beispiel:



Vereinfachte Kommunikation und weniger Papier – auch der Umwelt zuliebe



Eine vereinfachte Übersicht der Versicherungsangebote und ihrer Vorteile



Vertiefte Trainings der Vertriebsmitarbeitenden für ein optimales Neukundenerlebnis und eine hohe Kundenzufriedenheit



Ein einheitliches und vereinfachtes Erlebnis über alle Kundenkontaktpunkte, online und offline



Eine klare Übersicht über die einzelnen Schritte, die ein Neukunde mit uns durchläuft, um ihn willkommen zu heissen

Die Analyse der drei Phasen des Neukundenerlebnisses führte zu einem Aktionsplan mit 19 Optimierungsprojekten, die im Rahmen des Programms Start & Go verfolgt wurden. Die Projekte basierten auf folgenden Verbesserungsmöglichkeiten für den Zeitraum 2021–2023:

Verbesserungsmöglichkeiten

Herausforderungen

Digitales und eigenständiges Kundenerlebnis

Aufwand bei der Suche nach Infos und Produkten / persönliche Beratung

Sequenzierung und Reduzierung der Informationsmenge

Bruch in der digitalen Erlebnisreise / zu viele Dokumente

Klarheit und Personalisierung des Inhalts

Viele Dokumente / unklare Modelle

Qualität und Zugang zur Beratung

Bruch in der digitalen Erlebnisreise / Transparenz

Hilfe bei der Auswahl von Produkten

Vergleich der diversen Versicherungsmodelle / unkomplizierte Modelle

Zugang zum Kundenportal und zur App

Vereinfachter Zugang zum Portal für alle Versicherten

Stand und Zurückverfolgung des Kundendossiers

Bearbeitungsfrist und -stand des Dossiers

Mit viel Engagement und Teamgeist wurden das Kundenerlebnis und die Kundenerlebniskette für die neuen Versicherten optimiert. Die Generaldirektion und der Verwaltungsrat der Groupe Mutuel bedanken sich bei den über 200 Mitarbeitenden, die zu diesem Erfolg beigetragen haben, und heben die engagierte und bereichsübergreifende Teamarbeit hervor. Das Programm Start & Go wurde am 31. Dezember 2023 offiziell abgeschlossen.

CX-Profis in jedem Unternehmensbereich

Nach einer Reihe von vertieften Ausbildungen und spezifischen Workshops im Rahmen des CX-Accelerators der Groupe Mutuel wurden für jeden Unternehmensbereich CX-Kontaktpersonen ernannt.

Ihre Aufgabe ist, das Kundenerlebnis der Groupe Mutuel zu gewährleisten und die kundenorientierten Aktionen pro Bereich zu verstärken.

So ist ein Netzwerk von rund 30 internen CX-Profis entstanden, die ihren Kolleginnen und Kollegen in ihren Bereichen rund um das Thema Kundenerlebnis zur Seite stehen. Doch was heisst das konkret?



Die CX-Kontaktpersonen

- **helfen bei der Umsetzung eines kundenorientierten Ansatzes für ein Projekt**, das Auswirkungen auf die Kunden hat
- **helfen bei der Definition von Zielen und KPIs** für das Kundenerlebnis in ihrem Bereich
- **tauschen sich über den Stand der kundenorientierten Praktiken** innerhalb der Groupe Mutuel aus (Best Practices)
- **definieren Verbesserungen**, die sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirken

So haben alle Mitarbeitenden der Groupe Mutuel jederzeit die Aufgabe, die Grundlagen des Kundenerlebnisses und dessen strategische Rolle sowie Best Practices und Denk- und Verhaltensweisen in Bezug auf die Kundenorientierung anhand konkreter Fälle umzusetzen.



One Voice: **Einheitliche Kunden- ansprache**

Das Projekt One Voice hat zum Ziel, die Betreuung der Kundenanliegen über alle Kundenkontaktpunkte hinweg noch effizienter und einheitlicher zu gestalten und unterschiedliche Antworten auf ähnliche Kundenanliegen zu reduzieren.

Die Zufriedenheitsumfrage der Groupe Mutuel hat seit 2020 gezeigt, dass in diesem Bereich Handlungsbedarf besteht, um die Kundenzufriedenheit weiter zu erhöhen und unsere Marktposition in diesem Bereich zu stärken.







So konzentriert sich One Voice konkret auf folgende Ziele:

Verbesserung der Reaktionszeiten bei Kundenanfragen und eine Zurückverfolgung der Kundenanliegen über alle Bereiche hinweg sowie die Bereitstellung einheitlicher Kundenantworten, die an den Kundenkontaktpunkten des gesamten Unternehmens aufeinander abgestimmt sind.

Verbesserung der Zufriedenheit in der Nutzungsphase des Kundenerlebnisses, was sich positiv auf die Gesamtzufriedenheit unserer Kunden auswirkt.

Verstärkung der bereichsübergreifenden Aktivitäten zur Optimierung des Kundenerlebnisses und zur Vereinheitlichung der Kundeninteraktionen, indem die Kräfte aller Bereiche zur Optimierung der Kundenkontaktpunkte der Groupe Mutuel gebündelt werden.

Auch in diesem Projekt eruierten die Projektbeteiligten in partizipativen Workshops sehr schnell erste Quick Wins und setzten diese erfolgreich um. Unter anderem:

-  **Förderung des telefonischen Kontakts**
-  **Vereinfachte Gewährung von Zahlungsvereinbarungen**
-  **Optimierung der automatischen E-Mail-Antworten**
-  **Proaktive Ankündigung der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer einer Kundenanfrage**

Reklamationsmanagement: Die Königsdisziplin für Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit lässt sich am effizientesten dort steigern, wo beim Kunden der Schuh drückt. Dabei sind Einheitlichkeit und die Steuerung eines professionellen Reklamationsmanagements massgebend für den Erfolg.

Mit der Überarbeitung und der Gestaltung eines unternehmensweiten Reklamationsprozesses hat die Groupe Mutuel einheitliche Grundsätze für die Bearbeitung, Verwaltung und Steuerung von Reklamationen definiert und ist seit Ende letzten Jahres dabei, diesen Prozess zu verwirklichen.

Ziel ist es, den neuen Reklamationsprozess bis Anfang 2025 umgesetzt zu haben.

So optimiert das Projekt One Voice mit seinen zahlreichen Massnahmen das Kundenerlebnis während der Nutzungsphase. Ein grosses Dankeschön geht an alle Mitarbeitenden, die an der Entwicklung des Projekts beteiligt waren. Ihr Engagement und ihre Zusammenarbeit sind entscheidend für die kontinuierliche Verbesserung des Kundenerlebnisses, das die Groupe Mutuel ihren Kundinnen und Kunden bietet.

Prämienhotline 2023: «Das breite Wissen unseres Teams ist beeindruckend»

Nach der Ankündigung einer weiteren starken Prämienhöhung für die gesamte Branche machte sich im Herbst 2023 erneut Verunsicherung breit, und die Fragen unserer Versicherten häuften sich. Insbesondere ging es darum, wie bestehende Versicherungsverträge optimiert werden können, um Prämien zu sparen.

Um die zahlreichen Anfragen zu beantworten, hat die Groupe Mutuel von Oktober bis Dezember erneut eine kostenlose Prämienhotline eingerichtet.

Speziell geschulte Mitarbeitende standen den Versicherten und potenziellen Kundinnen und Kunden von 8 Uhr morgens bis 19 Uhr abends beratend zur Seite. Innerhalb von drei Monaten beantwortete das Team rund 612 000 Anrufe.

Doch welche Fähigkeiten braucht es, um an der Prämienhotline erfolgreich zu sein und den Kundinnen und Kunden bestmöglich zu helfen?



Miriam Alacqua ist Ausbilderin im Contact-Center und weiss genau, was es braucht, um im turbulenten Prämienherbst einen Top-Service zu bieten.

Miriam, welche Eigenschaften braucht man, um die vielen Anrufe zu bewältigen?

Sehr breites Know-how, denn unser Gesundheitssystem ist komplex. Auch wenn wir nicht gleich die Antwort auf eine Frage haben, müssen wir wissen, wo wir die Informationen holen können.

Bei steigenden Prämien herrscht Unmut und Ärger. Wie geht ihr damit um?

Empathie ist das Zauberwort. Wir zeigen Verständnis und Mitgefühl. Steigende Prämien belasten in der heutigen Zeit viele Haushalte. Somit ist es logisch, dass Unmut aufkommt. Wir finden Lösungen, die für günstigere Prämien sorgen; z. B. die Erhöhung der Franchise.

Was führt bei dir zu einem Erfolgserlebnis?

Dankbarkeit und positives Feedback unserer Kunden. Mich erfüllt es sehr, wenn ich Menschen die Unterstützung geben kann, die sie benötigen. Mit der Prämienhotline schaffen wir das sehr oft und sehr schnell.



Auch die Geschäftsleitung greift zum Hörer

Die Prämienhotline wird von der Geschäftsleitung so geschätzt, dass der Vertriebschef an einem Tag selbst zum Hörer griff und Kundenanfragen zu den neuen Prämien beantwortete. Begleitet wurde er dabei von einer langjährigen Mitarbeiterin des Contact-Centers.

«Das breite Wissen, das die Kolleginnen und Kollegen der Prämienhotline mitbringen müssen, hat mich tief beeindruckt», sagt Cédric Scheiben, Leiter Vertrieb und Mitglied der Generaldirektion der Groupe Mutuel.

Miriam Alacqua

Kapitel 4

Das Leben vereinfachen



Unsere Mitarbeitenden vereinfachen das Leben unserer Versicherten

Die Vision der Groupe Mutuel ist klar: **der bevorzugte Gesundheits- und Vorsorgepartner für Privat- und Unternehmenskunden sein. Ein Partner zu sein, bedeutet Kundennähe, Verantwortung und Hilfsbereitschaft.** Gerade in einem Bereich, der die physische Gesundheit der Menschen oder auch ihre finanziellen Bedürfnisse während ihres ganzen Lebens betrifft. Die Groupe Mutuel ist bestrebt, das Leben ihrer Kunden zu erleichtern, indem sie neue Produkte und Dienstleistungen anbietet und eine erstklassige und kundennahe Beratung gewährleistet.

Oft sind es jedoch die kleinen Verbesserungen im Alltag, die die grösste Wirkung erzielen. **Unsere Mitarbeitenden, die tagtäglich mit unseren Versicherten in Kontakt stehen, stellen oft Abläufe fest, die optimiert werden könnten. So entstehen bei ihnen viele konkrete Ideen für Verbesserungen, die einfach und schnell umsetzbar sind.** Hier sind einige Beispiele für Verbesserungen, die 2023 dank der Impulse unserer Mitarbeitenden, die sich für unsere Versicherten engagieren, eingeführt wurden.



Rückerstattung von Milchpumpen



Valérie und Cristiana arbeiten im Bereich Schadenmanagement in Lausanne. **Sie stellen fest, dass zahlreiche Versicherte nach der Geburt eines Kindes eine Rückerstattung für eine Milchpumpe beantragen, was aber teilweise von uns abgelehnt wird.**

Die Bedingungen für eine Kostenübernahme sind, dass die Milchpumpe ärztlich verordnet und direkt bei einem anerkannten Dienstleister oder einer Apotheke gekauft wird. Damit sind Online-Händler wie Galaxus oder Interdiscount ausgeschlossen, auch wenn das Produkt das gleiche ist. Milchpumpen werden teilweise von der Grundversicherung und teilweise von der Zusatzversicherung der Versicherten übernommen.

Die beiden besprechen dies, auch mit ihren Teamkolleginnen und -kollegen, und informieren ihre Vorgesetzten über unlogische Vorgehensweisen. Valérie und Cristiana kontaktieren ihre Versicherten erneut telefonisch, um sie über die Situation zu informieren. Die Versicherten schätzen diesen persönlichen Kontakt und zeigen viel Verständnis.

Schliesslich fällt dann der Entscheid, dass alle Milchpumpen aller Anbieter unter folgenden Bedingungen vergütet werden: Das Unternehmen gilt als anerkannter Dienstleister, wenn es im Handelsregister eingetragen ist, und die Beträge werden nach der Mittel- und Gegenständeliste (MiGeL) und der Zusatzversicherung der Versicherten gemäss den geltenden gesetzlichen Bestimmungen rückerstattet. Dieses Vorgehen kommt zahlreichen Versicherten zugute und führt zu einer einheitlichen Bearbeitung der Anfragen.

«Wir haben uns richtig nützlich für unsere Versicherten gefühlt und haben gemerkt, dass wir etwas bewirken können. Das ist bereichernd», sagen Valérie und Cristiana abschliessend.



Die Apothekenteams der Groupe Mutuel erhalten von den Versicherten täglich zahlreiche Apothekenrechnungen in Papierform. **Oft fehlen jedoch die Rezepte für den Kauf der verschriebenen Medikamente. Deshalb müssen die Versicherten systematisch kontaktiert werden, um das ärztliche Rezept anzufordern, meistens per Post.** Häufig verfügen die Versicherten nicht über die App des Kundenportals und schicken das wichtige Papier per Post zurück, was den Prozess umständlich gestaltet. Manchmal haben die Versicherten das Rezept auch gar nicht mehr, dann müssen sie den verschreibenden Arzt kontaktieren. Dadurch wird die Frist von 30 oder 60 Tagen zeitweise überschritten, und es ist keine Rückerstattung möglich.



Rückerstattung **der Arzneimittelkosten** ohne ärztliches Rezept

Es wurde eine Arbeitsgruppe gebildet. Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter konnten nun mehrere Lösungen zur Optimierung der Arbeitsprozesse vorschlagen. Diese Zusammenarbeit führte zu zahlreichen Lösungsvorschlägen, die während einer Testphase sorgfältig erprobt wurden.

Und so entstand eine neue Arbeitsmethode.

Erstens: Wenn die Apothekenquittung alle für die Rückerstattung der Leistung nötigen Informationen enthält, muss keine zusätzliche Anfrage wegen des Rezepts gestellt werden.

Zweitens: Wenn die Quittung unvollständig ist, prüfen die Sachbearbeiter den Leistungsverlauf des Versicherten im System und können grundsätzlich die Verbindung zwischen der Arztrechnung und der Apothekenquittung herstellen. Auch in diesem Fall ist keine Anfrage wegen des Rezepts nötig.

«Solche Prozesse einzuführen, ist zeitaufwendig, aber es war extrem lehrreich. Und ich freue mich, dass wir den Versicherten das Leben vereinfachen. Denn hinter jeder Rechnung steht ein Mensch», so Isabella, Sachbearbeiterin und Mitglied des Projektteams. Das gesamte Apothekenteam arbeitet nun nach diesem Verfahren.



In diesem Fall geht es um die Bedingungen für die Erstattung der Kosten für eine Familienhilfe durch die Zusatzversicherung. Nach den geltenden Bestimmungen ist die Familienhilfe für den vorübergehenden Bedarf eines Kunden vorgesehen, etwa nach einem Spitalaufenthalt. Diese Hilfe ist jedoch begrenzt auf 300 Franken pro Woche und auf maximal zwölf Wochen. In bestimmten Fällen, z. B. bei älteren Menschen, liegt dieser Bedarf unter 300 Franken pro Woche, es ist aber eine längerfristige Betreuung nötig, oft das ganze Jahr über.



Annualisierung der Familienhilfe



Unsere Sachbearbeiter handeln bei ihrer täglichen Arbeit pragmatisch, zum Vorteil der Kundschaft. Um den Bedürfnissen dieser Kunden gerecht zu werden, die der Groupe Mutuel seit Jahren vertrauen, finden unsere Sachbearbeiter Kompromisse.

Da der maximale Rückerstattungsbetrag pro Jahr 3600 Franken beträgt, ist die Idee folgende: Dieser Höchstbetrag kann während der Dauer von 52 Wochen gewährt werden, wenn die Situation der Person es erfordert.

Diese Praxis ist nicht neu, aber sie wurde formell der Direktion unterbreitet, woraufhin beschlossen wurde, dieses bewährte Verfahren im gesamten Bereich anzuwenden.



Vor 2018 wurden bei den meisten alternativen Versicherungsmodellen der Groupe Mutuel sowie bei fast allen Modellen unserer Konkurrenten keine Leistungen erstattet, wenn die Versicherten die Grundsätze ihres alternativen Modells nicht beachtet hatten (z. B. zuerst zum Hausarzt gehen).



Neuregelung des Umgangs mit Verstössen in alternativen Versicherungsmodellen




Bereits vor einigen Jahren machte sich das Produktteam Gedanken über eine bessere Kundenorientierung im Umgang mit Verstössen gegen die Regeln unserer alternativen Modelle. Die Teammitglieder waren der Ansicht, dass es im Rahmen einer Sozialversicherung nicht normal ist, einer versicherten Person sämtliche Leistungen zu verweigern, aus dem einzigen Grund, dass sie sich nicht an die Prinzipien des Modells gehalten hat. Ihrer Meinung nach wäre es gerechter, die Kosten zwar vollständig zu erstatten, die versicherte Person aber nach mehreren Verstössen in das Standardmodell mit freier Arztwahl umzuteilen.

Am 1. Januar 2020 wurden zwei neue alternative Modelle mit diesem Verfahren eingeführt, ein drittes Modell folgte 2021.

Im Jahr 2022 nahmen die Produktteams eine riesige Aufgabe in Angriff: die Vereinheitlichung aller alternativen Versicherungsmodelle des Typs «Hausarzt». Sie reduzierten und vereinten die alternativen Modelle der Groupe Mutuel drastisch auf sechs Modelle, gegenüber ursprünglich zwölf Modellen, die fast alle unterschiedliche Funktionsweisen und Regelungen für Verstösse aufwiesen und in den meisten Fällen zu Leistungsverweigerungen führten. Der neue einheitliche und kundenorientierte Umgang mit Verstössen wurde somit 2023 auf alle Versicherten in Hausarztmodellen ausgeweitet.

Schliesslich wurde mit der Einführung des Erfolgsprodukts PrimaFlex die OKP-Produktpalette von sechs auf vier Modelle reduziert, die nun alle einheitlich die neuen Regeln für den Umgang mit Verstössen anwenden. Dies gilt für alle unsere Versicherten, die sich für ein alternatives Modell entschieden haben. Diese Arbeit wurde auch von der Konsumentenvereinigung anerkannt und unterstützt, indem sie der Groupe Mutuel die beste Note aller Mitbewerber für den Umgang mit Verstössen gab.

Grégory und Olivier vom Produktteam fassen zusammen: **«Wir sind sehr glücklich, dass der Verbraucherverband unsere Vision als Vorreiter im Schweizer Gesundheitssystem mit viel Wohlwollen gegenüber unseren Versicherten würdigt und sich ihr anschliesst.»**



Wenn eine Person in der Schweiz Militärdienst leistet, ist sie bezüglich OKP über die Militärversicherung gedeckt. Während dieser Zeit wird die Bezahlung der Krankenversicherungsprämien beim Versicherer sistiert, sofern die Person dem Versicherer den Marschbefehl und danach die Bestätigung des Militärdiensts zustellt.



Sistierung der OKP-Prämienzahlung während des Militärdiensts



Eine Mitarbeiterin der Vertragsabteilung bearbeitet täglich zahlreiche eingegangene Rechnungen. Sie telefoniert mit einem Versicherten, der sich wundert, dass er die Prämie für den Monat Dezember zahlen muss. Er befindet sich nämlich im Militärurlaub zwischen der Rekrutenschule, die am 4. Dezember endet, und der Unteroffiziersschule, die am 8. Januar des folgenden Jahres beginnt. Bis dahin war es bei der Groupe Mutuel üblich, den Zeitraum zwischen den Militärdiensten in Rechnung zu stellen.

Die Mitarbeiterin recherchiert daraufhin im Internet nach Informationen der Armee über die Militärversicherung. Sie stellt fest, dass eine Unterbrechung von weniger als sechs Wochen zwischen Militärdiensten ebenfalls von der Militärversicherung gedeckt ist, da dieser Zeitraum als «Urlaub» gilt. Diese Bestimmung findet sich nicht in den Artikeln des KVG und der KLV, die die Bedingungen für eine Unterbrechung festlegen.

Sie leitet die Feststellung ihrem Vorgesetzten weiter, der seinerseits recherchiert und danach seine Vorgesetzten informiert. Da die Feststellung richtig ist, wird die bisherige Praxis angepasst. Versicherte müssen zwischen zwei Militärdiensten keine OKP-Prämien bei der Groupe Mutuel mehr bezahlen, sofern sie der Groupe Mutuel die erforderlichen Nachweise zustellen.

Dieses neue Verfahren wurde breit kommuniziert und sofort angepasst.

«Ich habe einfach meine Arbeit gemacht und mich interessiert. Aber ich freue mich sehr, zu sehen, dass ich dazu beitragen konnte, etwas zu verändern, das jetzt völlig selbstverständlich ist», so die Mitarbeiterin.





Kapitel 5

Kundenportal



Die App der Groupe Mutuel, eine beeindruckende Entwicklung

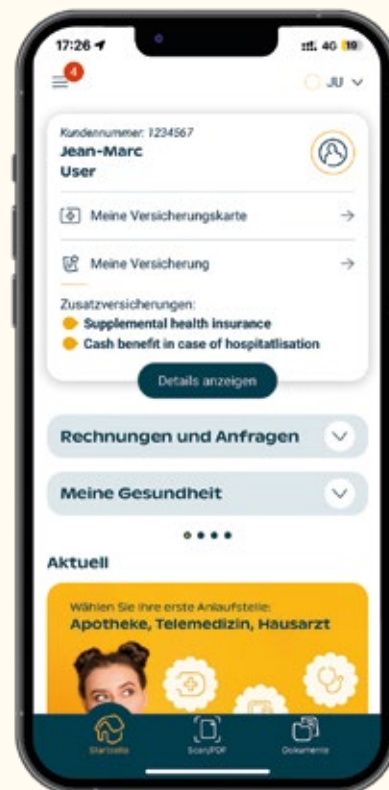
Die App der Groupe Mutuel bietet rund um die Uhr Zugang zu Informationen über die Krankenversicherungen unserer Kunden. Diese können so jederzeit und überall auf die Daten zugreifen. Die App kann auf den Plattformen Google Play und App Store heruntergeladen werden und ist als Webversion auf der Website der Groupe Mutuel verfügbar.

Die Zugänglichkeit dieser App, ihre Benutzerfreundlichkeit und die Funktionen zur Verwaltung von Versicherungen und Leistungen, machen sie zu einem immer beliebteren Tool bei den Versicherten.

Kundenportal

So nah wie möglich an den Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden: Das ist der wichtigste Leitgedanke, an dem sich die Groupe Mutuel, Partnerin im Leben ihrer Versicherten, seit mehreren Jahren orientiert.


Die App der Groupe Mutuel ermöglicht den Versicherten ein reibungsloses Nutzererlebnis, das ihre Eigenständigkeit fördert. In Zeiten, in denen die Digitalisierung in den meisten Lebensbereichen voranschreitet, bietet das Kundenportal seinen Nutzern diesbezüglich höchst praktische und komfortable Tools.



So ist es möglich, seine Krankenversicherungen auf einfachste Weise zu verwalten. Mittelfristig werden die Kunden der Groupe Mutuel auch **Zugang zu Informationen und Funktionen für ihre privaten Vorsorgeverträge** (Lebensversicherungen) haben.

Das Kundenportal wurde entwickelt, um das Leben der Versicherten zu vereinfachen. Es nutzt alle Möglichkeiten von Technologie, Innovation und künstlicher Intelligenz, bei vollständiger Transparenz der Prozesse. Dadurch wird der Kundenservice noch individueller und nutzerfreundlicher, und jeder Kunde erhält eine fundierte und passgenaue Beratung.

Seit 2022 wurde die App intensiv weiterentwickelt und ihre Nutzung durch zahlreiche Marketing- und Kommunikationsmassnahmen beworben.



Immer mehr und immer engagiertere Nutzer

Im Jahr 2023 wurden 10 Millionen Zugriffe auf das Kundenportal gezählt; 23 Prozent mehr als 2022.

9 Millionen Dokumentenaufrufe, 1,7 Millionen eingereichte Rechnungen und andere Dokumente, sowie über 100 000 automatisierte Interaktionen (Vertragsanpassungen und Änderungen von Personendaten wie Telefonnummer oder E-Mail-Adresse). **Das sind durchschnittlich 3,75 monatliche Zugriffe pro Nutzer im Jahr 2023.**

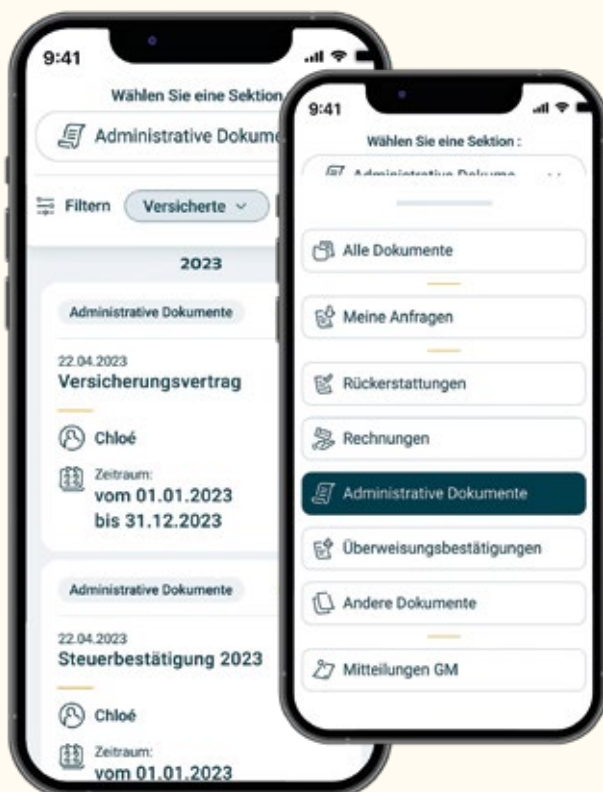
Unterstützung unserer Kunden im Alltag und bei wichtigen Ereignissen

Im Mittelpunkt der Groupe Mutuel steht das Verständnis für den Kunden.

Durch die Einführung von Messungen der Kundenzufriedenheit (CSAT) als Teil unseres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (Feedback Loop) wurde das Verständnis für die Kundenbedürfnisse zunehmend verfeinert, wodurch auch das Nutzererlebnis optimiert werden konnte.

Die App stärkt nicht nur die Eigenständigkeit des Kunden, sie trägt auch dazu bei, die eingehenden Telefonanrufe beim Call-Center der Groupe Mutuel zu reduzieren. Dies dient dem Kunden, der Zeit spart, und ermöglicht es der Groupe Mutuel, ihre Ressourcen zu optimieren, um sich auf die Tätigkeiten mit dem grössten Mehrwert für den Kunden zu konzentrieren.

Starke Optimierungen und ein Kundenportal als bevorzugter Zugang zu nützlichen und praktischen Dienstleistungen.



Mehrere Basisdienste des Kundenportals wurden 2023 weiter ausgebaut:

- Die überarbeitete Startseite ermöglicht nun einen **direkten Zugriff auf die wichtigsten Informationen** und bietet unseren Versicherten mehr Eigenständigkeit.
- Die Navigation des Dokumentenbereichs wurde neu gestaltet. **Kategorien und Filter vereinfachen die administrative Verwaltung.**

Neue Dienstleistungen in den Bereichen medizinische Versorgung und Prävention:

- **Dank der künstlichen Intelligenz Ada ist nun ein Symptom-Checker verfügbar!** Durch das Beantworten einiger Fragen erhalten die Versicherten eine Liste mit möglichen Ursachen für ihre Symptome sowie Empfehlungen für die weiteren Schritte.
- Ein neuer digitaler Präventionsservice wurde für eine Pilotphase entwickelt. Unsere Versicherten erhielten kostenlos Zugang zur **Premium-Version von Schwangerschaft+, der meistgenutzten App für Schwangerschaftstracking in der Schweiz.**
- Die Groupe Mutuel hat sich dem **Ökosystem Compassana** angeschlossen, das **zu einer effizienten und erstklassigen Gesundheitsversorgung beiträgt.** Dieser neue Gesundheitsverbündete für unsere Versicherten ist über das Kundenportal zugänglich.

Hohe Kundenzufriedenheit: 4,4 von 5 Sternen!



Die Gesamtzufriedenheit der Versicherten, die das Kundenportal nutzen, wird regelmässig gemessen und lag 2023 bei 4,4 von 5 Sternen.

Hochwertige und technisch zuverlässige Dienstleistungen tragen dazu bei, die Anzahl der Anfragen zu reduzieren.

Trotz starker Zunahme der Anzahl an Konten (25 Prozent) und an Sitzungen (23 Prozent), die 2023 im Vergleich zu 2022 verzeichnet wurden, stieg das Volumen der Anrufe beim technischen Support im Vergleich zu 2022 lediglich um 3 Prozent.





Kundenstimmen

«Mit der Nutzung des Kundenportals geht alles viel schneller. Ich muss nichts mehr per Post an die Groupe Mutuel schicken, ich spare Portokosten, ich kann die Rechnungen einfach einscannen und übermitteln.»

Dominic, 48 Jahre

«Ich nutze das Kundenportal regelmässig auf meinem Handy. Die App ist total praktisch, um kurz nachzusehen, ob ich eine Benachrichtigung von der Groupe Mutuel erhalten habe.»

Noomi, 24 Jahre

«Dank der Kundenportal-App kann ich meine Rechnungen online einreichen und den Stand meiner Rückerstattungen abrufen. Das geht ganz einfach und ist sehr praktisch.»

Tiago Miguel Luis, 43 Jahre

Erfahrungsberichte interner Mitarbeitender



**Arnaud Dadure, IT-Ingenieur,
Community Engineering**

«Ich bin Entwickler. Wir gestalten Seiten auf der Grundlage von Marketing- und Grafikvorlagen, bis sie schlussendlich in den Stores von Apple und Google verfügbar sind. Unsere Arbeit besteht zu 90 Prozent aus Programmieren. Unsere App wurde entwickelt, um den Kontakt des Versicherten zur Groupe Mutuel zu vereinfachen, zum Beispiel Rechnungen einscannen und direkt übermitteln, alles bequem vom Smartphone aus. Ich finde diese Arbeit enorm spannend, und wir setzen auf hochmoderne Technologien. Die App wird laufend an die neuesten Technologien angepasst, und da ich selbst bei der Groupe Mutuel versichert bin, ist es natürlich **besonders erfüllend, eine App zu entwickeln, die man selbst benutzt.**»



**Michaela Zezulkova, Service-
Designerin Kundenportal**

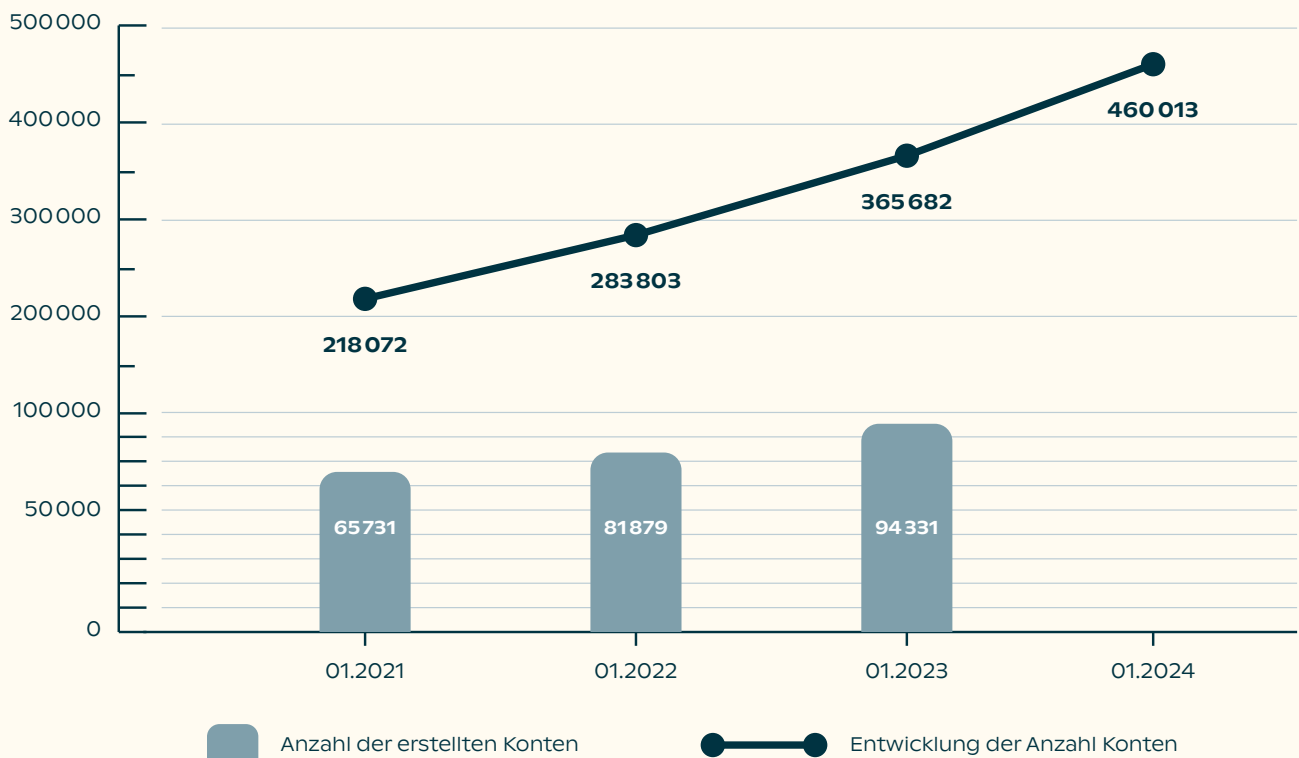
«Meine Rolle ähnelt ein wenig jener einer Architektin, die verstehen muss, wie ihr Kunde den Raum nutzen möchte. Wir müssen die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden verstehen, dann die Raumaufteilung und Funktionalitäten skizzieren und schliesslich das Feedback unserer Kunden einholen. Das Ziel ist, eine App zu gestalten, die rund läuft, intuitiv und praktisch ist und laufend verbessert wird. Was mich besonders motiviert? **Dass der Kunde immer im Mittelpunkt unserer Bemühungen steht.** Und dass unsere Arbeit Auswirkungen auf Hunderttausende von Nutzern hat. Ich mag es, komplexe Sachverhalte in etwas Zugänglicheres umzuwandeln. Das ist jedes Mal eine spannende Herausforderung.»



**Andrea Leone, Teamleiter
Technischer Support
Kundenportal**

«Unsere Rolle besteht darin, per Telefon oder E-Mail auf die Fragen unserer Kunden zu antworten, zum Beispiel bei technischen Problemen oder Anwendungsfragen. Ich bin konkret dafür zuständig, das Team zu koordinieren, damit es unter den besten Bedingungen arbeiten kann, über die neuesten Informationen verfügt und die technischen Entwicklungen kennt. **Was mich besonders motiviert, ist die menschliche Komponente der Teamführung.** Ich bin froh, wenn sich mein Team wohlfühlt und Fortschritte macht und gern zur Arbeit kommt. Es ist auch spannend, einem Kunden weiterhelfen oder ihm Auskunft geben zu können.»

Nach einer Zunahme der Konten um 30 Prozent im Jahr 2022 waren es 2023 nicht weniger als 25 Prozent mehr Konten. **Ein beeindruckendes Wachstum, das sich bis zum 31. Dezember 2023 in rund 460 000 Benutzerkonten niederschlägt, was rund 600 000 Versicherten (Kontoinhaber und Familienmitglieder) entspricht, also rund der Hälfte der Versicherten der Groupe Mutuel.**



Kapitel 6

Kundennaher Service



Kundennähe im digitalen Zeitalter

Unsere Welt wird immer digitaler.

Auch wenn die Groupe Mutuel bei der Digitalisierung eine Vorreiterrolle einnimmt, bleibt die Kundennähe mit physischen Agenturen fest in ihrer Strategie verankert. Mit 39 Agenturen in der ganzen Schweiz **hat die Groupe Mutuel in allen Kantonen mit ihren Kundinnen und Kunden ein Vertrauensverhältnis aufgebaut.** Bei komplexen Versicherungsfragen geht nichts über eine persönliche Beratung, bei der man sich in die Augen schauen kann.



Barbara Furegati-Koller,
Generalagentin der
Agentur St. Gallen, und
Vincent Hornung,
Generalagent der Agentur
Genf, geben Einblick in
ihren Agenturaltag.

«Menschliche Nähe ist uns wichtig»

Am Tor der Altstadt am Oberen Graben 37 empfängt das sympathische Team der Groupe Mutuel St. Gallen Besucherinnen und Besucher auch ohne Termin. Generalagentin Barbara Furegati-Koller erklärt, warum persönliche Beratungsgespräche unersetzlich sind.

«Wir sind weit mehr als eine Krankenversicherung», erzählt Barbara Furegati-Koller, Generalagentin Ostschweiz. In der Tat wüssten viele nicht, dass die Groupe Mutuel nicht nur Privatpersonen bei Krankheit und Unfall zur Seite steht, sondern auch eine der grössten Unternehmensversicherungen ist. «Seien es Krankenversicherungen, Lebensversicherung, Schutz gegen Cyberkriminalität, Taggeld oder Unfallversicherung für Unternehmen, wir bieten alles aus einer Hand und finden gemeinsam mit unseren Kunden die passende Versicherungslösung», sagt Furegati-Koller.

So können die St. Gallerinnen und St. Galler für individuelle Beratungsgespräche zur ganzen Produktpalette im Bereich Gesundheit und Vorsorge die einladende Agentur aufsuchen.

Eine passende Lösung für jeden und jede

Dank ihrer Multimarken-Strategie bietet die Groupe Mutuel ihren Versicherten die Versicherung an, die ihren Lebensumständen angepasst ist. **Die Produktpalette und Kombinerungsmöglichkeiten sind so vielfältig**, dass es für jedes Budget und jedes Bedürfnis die richtige Lösung gibt.

Doch weshalb ist es so wichtig, in St. Gallen präsent zu sein? Ganz einfach. Dank der Präsenz in der Ostschweiz können die Versicherungsprofis am Oberen Graben ihre Kundschaft und Interessierte nicht nur versicherungstechnisch, sondern auch kulturell viel effizienter beraten. **«Und weil wir unsere Stadt lieben, unterstützen wir die Standortförderung der Stadt St. Gallen, um einen Beitrag zu leisten, unsere Stadt noch attraktiver zu machen. Das ist uns sehr wichtig!»,** erklärt Barbara Furegati-Koller.

«Persönlicher Kontakt vor Ort ist mit nichts zu ersetzen»

Ebenso kann man sich fragen, wieso die Groupe Mutuel im digitalen Zeitalter auf physische Agenturen setzt, wo man sich noch die Hand schütteln kann.

Auch da hat die engagierte Generalagentin die passende Antwort: **«Menschliche Nähe mit unserer Kundschaft ist für uns sehr wertvoll. Gerade bei komplexen Versicherungsthemen sind der persönliche Kontakt und die Beratung vor Ort mit nichts zu ersetzen. Am Telefon oder digital ist es nicht möglich, in gleicher Effizienz zu kommunizieren, wie wenn man sich trifft und in die Augen schaut. Und genau da kommt mein Team ins Spiel. Bei uns kann man auch unangemeldet für ein Beratungsgespräch vorbeikommen.»**



«Menschliche Nähe ist uns wichtig.»

Barbara Furegati-Koller





«Unsere Kundinnen und Kunden stehen im Zentrum unserer Arbeit.»

Vincent Hornung



Ein Mann mit vielen Hüten

Vincent Hornung hat vor rund vier Jahren als Generalagent die Verantwortung für Genf übernommen. Insgesamt leitet er zwei Agenturen, wobei die Agentur Genf Mont-Blanc bei den Kundenbesuchen deutlich herausragt. Mit 27803 Kundenbesuchen im Jahr 2023 ist sie die mit Abstand meistbesuchte Agentur der Groupe Mutuel. Nicht nur die Versicherungsbranche ist seine Leidenschaft. Vincent Hornung ist auch Bürgermeister von Céligny, verheiratet und Vater von drei Kindern. Mit viel Organisationstalent bringt er alles unter einen Hut.

Auf die Frage, was die Agentur Genf Mont-Blanc so besonders macht, antwortet Hornung: **«Mit 27803 Besuchen im Jahr 2023 ist sie die von den Versicherten am meisten besuchte Agentur der Groupe Mutuel in der ganzen Schweiz. Wir haben fünf bis sechs Schalter geöffnet, um unsere Kundinnen und Kunden zu empfangen, und ich bin sehr stolz auf mein Team, das diese Aufgabe mit grosser Belastbarkeit und Effizienz meistert. Wenn wir Januar 2023 mit Januar 2024 vergleichen, sehen wir 600 zusätzliche Besuche, was einer Steigerung von 20 Prozent entspricht. Die Direktion hat uns bei der Einführung eines Ticketsystems unterstützt, das uns bei der Bewältigung des grossen Besucherandrangs helfen und allen eine gleich lange Wartezeit garantieren wird.»**

«Der Wille, die Wünsche unserer Versicherten zu erfüllen, ist ein Erfolgsfaktor»

Seiner Meinung nach muss man bestimmte Eigenschaften mitbringen, um in einer Agentur erfolgreich zu sein. Die Mitarbeitenden an der Kundenfront sind gute Zuhörerinnen und Zuhörer. Mit viel Einfühlungsvermögen, perfekten Kenntnissen der Versicherungslandschaft und der Prozesse der Groupe Mutuel gelingt es ihnen, die Kunden optimal zu beraten. Eine gute Portion Stressresistenz gehört ebenfalls dazu.

Kurz gesagt: **«Der Wille, die Wünsche unserer Versicherten zu erfüllen, bringt den Erfolg»**, so Hornung. Ein wichtiger Faktor sei auch die Mehrsprachigkeit, für die Genf bekannt sei. Wenn jemand neben Französisch noch eine weitere Sprache wie Spanisch, Portugiesisch, Englisch, Italienisch oder Albanisch spreche, sei das ein grosses Plus für die Agentur.

Digital oder persönlich vor Ort: Der Kunde entscheidet. Auch wenn sich heute vieles digital erledigen lässt, spüren die Mitarbeitenden in Genf sehr wohl, dass ihre Versicherten bei komplexen Fragen den persönlichen Kontakt vor Ort suchen. **«Wir lassen unseren Kundinnen und Kunden die Wahl, ob sie über unsere in der Schweiz führende Kunden-App mit uns kommunizieren oder für eine Beratung unter vier Augen in unsere Agenturen kommen wollen. Wir merken aber deutlich, dass wir mit persönlichen Gesprächen vor Ort besser auf Fragen eingehen und Folgefragen vorwegnehmen können.»**

Die Bedeutung der Agenturen in Genf sei gross. **«Fast 30 Prozent der Genferinnen und Genfer sind bei der Groupe Mutuel versichert, und die Qualität der angebotenen Dienstleistungen ist rundum bekannt. Durch den persönlichen Kontakt gelingt es uns viel besser, ein Vertrauensverhältnis zu unseren Kundinnen und Kunden aufzubauen. Denn sie stehen im Zentrum unserer Arbeit»**, meint Vincent Hornung.

Die Zahlen sprechen eine klare Sprache. Agenturen sind beliebt. Top 3 der Besucherzahlen 2023:

Deutschschweiz		Westschweiz	
Zürich	15789	Genf Mont-Blanc	27803
Biel	10036	Lausanne Stadt	21264
Bern	8225	Martigny	12551



Kapitel 7

Schwerpunkt Frauen- gesundheit



Schwerpunkt Frauen- gesundheit

Die Groupe Mutuel widmet sich schwerpunktmässig dem Thema Frauengesundheit. Unterschiede im biologischen und soziokulturellen Geschlecht haben Auswirkungen auf die Gesundheit und die Behandlung von Krankheiten.

Ausserdem sorgen Zyklus und Hormone dafür, dass die Hälfte der Bevölkerung mit eigenständigen Gesundheitsfragen konfrontiert ist. Trotzdem fliessen weltweit nur gerade vier Prozent der Forschungsgelder im Gesundheitsbereich in die Frauengesundheit, und in vielen klinischen Studien sind Frauen unterrepräsentiert.

In unseren Produkten, in neuen Partnerschaften und in der Weiterführung des schweizweit ersten Startup-Accelerators, Tech4Eva, **wurde der Gesundheit der Frau auch im Jahr 2023 besondere Aufmerksamkeit geschenkt.** Kundinnen und Mitarbeiterinnen konnten **von vielfältigen Leistungen für ihre Gesundheit profitieren,** und gegenüber der Öffentlichkeit haben wir auf wichtige Themen, wie z. B. Brustkrebsvorsorge und Menstruation aufmerksam gemacht.





Gewusst wie – dank Palpa
**einen möglichen Brustkrebs
frühzeitig ertasten**

Jedes Jahr erkranken in der Schweiz rund 6500 Frauen an Brustkrebs. Rund 1400 Frauen sterben daran jedes Jahr. Bei Frauen zwischen 40 und 50 Jahren ist Brustkrebs die Haupttodesursache. Die Früherkennung einer möglichen Brustkrebserkrankung kann bei der Behandlung entscheidend sein. Wichtig sind darum die Mammografie alle zwei Jahre bei Frauen ab 50 Jahren sowie das eigene Abtasten der Brust bei allen Frauen.

Palpa, ein Startup aus Chile, hat ein Hilfsmittel erfunden, um das Abtasten der Brust unter der Dusche zu üben.

Denn viele Frauen wissen nicht, wie eine Brustuntersuchung genau geht, vergessen diese im Alltag oder wissen nicht, wie sich ein Tumor anfühlt. Mit dem Seifenbehälter von Palpa in Form einer Brust lässt sich die Brustuntersuchung in die tägliche Routine unter der Dusche integrieren. Im Seifenbehälter befindet sich eine Verhärtung, die eine Auffälligkeit simuliert. So kann ein «Tumor» erspürt werden, ein Knoten, der sich fest anfühlt und sich nicht verschieben lässt.

Die Groupe Mutuel hat im letzten Jahr all ihren Mitarbeiterinnen eine Palpa geschenkt, um das Gesundheitsbewusstsein und die Prävention zu fördern.



Palpa war eines von 21 Startups der dritten Ausgabe des Startup-Beschleunigungsprogramms Tech4Eva. Tech4Eva wurde 2021 von der Groupe Mutuel zusammen mit dem EPFL Innovation Park ins Leben gerufen, um junge Unternehmen mit innovativen Lösungen im Bereich der Frauengesundheit in einem neunmonatigen Programm zu unterstützen.

2023 fand die dritte Ausgabe von Tech4Eva statt und war ein voller Erfolg.



21 Startups



147 Bewerbungen



+ 1000 Personen
an den Events



4 internationale Roadshows



180 Millionen Kapital gesammelt
(3 Kohorten)

.....

Die Groupe Mutuel unterstützt das regelmässige Brustkrebs-Screening in der Grundversicherung PrimaFlex. Die Mammografie-Untersuchungen werden für Versicherte auch in Kantonen ohne Screening-Programm von der Franchise ausgenommen.

Einige Zusatzversicherungen der Groupe Mutuel, **die gynäkologische Vorsorgeuntersuchungen abdecken, übernehmen ausserdem einen Teil** der per manuell-taktile Untersuchung vorgenommenen Brustabtastung durch die Schweizer Organisation Pretac+.

Schwangerschaft: **Ein besonderer Moment im Leben**

Die Schwangerschaft ist ein besonderer Moment im Leben. Damit unsere Versicherten ihre Schwangerschaft so gut wie möglich geniessen können, unterstützen wir sie in dieser Phase besonders.

Durch unsere Partnerschaft mit Philips haben unsere Versicherten, die ein Kind erwarten, seit Herbst 2023 **kostenlosen Premium-Zugriff auf die meistgenutzte Schwangerschafts-App der Schweiz: Schwangerschaft+.** Diese Zusammenarbeit wurde mit dem **«ITC DIAMOND Award 2023 für die beste strategische Innovation» ausgezeichnet.** Sobald die Kundinnen die Philips-App im GM-Kundenportal aktiviert haben, erhalten sie Zugriff auf exklusive Inhalte, Videokurse wie pränatales Yoga, interaktive Tools wie Kontraktions- und Trittzähler sowie auf Tipps von Fachexperten rund um das Thema Schwangerschaft und Geburt.

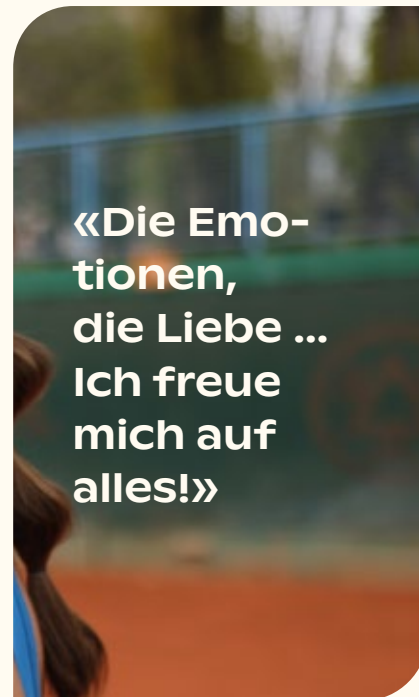
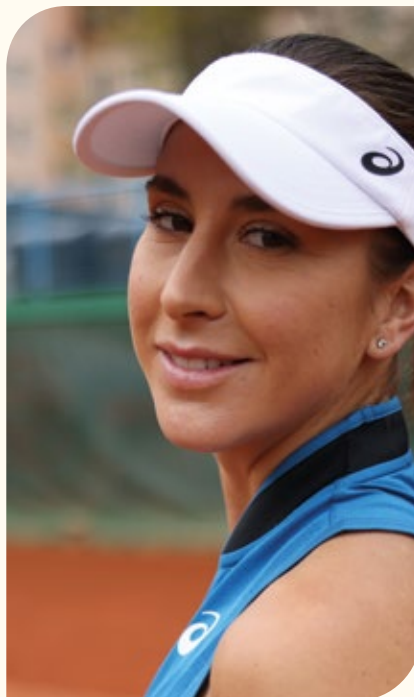
Dank der massgeschneiderten Partnerschaft **profitieren Versicherte** zudem von **Vorzugskonditionen** für Schwangerschafts- und Babyprodukte von Philips, wie Milchpumpen, Babyphones mit oder ohne Kamera und Babyflaschen in verschiedenen Grössen.

Eine Schwangerschaft wirft viele Fragen auf. Eine Fachperson, die die werdenden Eltern während dieser Phase und insbesondere bei der Geburt eng begleitet, kann daher sehr wertvoll sein.

Die Groupe Mutuel arbeitet seit 2023 mit dem Verband Doula CH zusammen und bietet über ihre Zusatzversicherungen einen Pauschalbetrag für die Begleitung durch eine vom Verband anerkannte Doula. Eine Doula begleitet die werdenden Eltern in Ergänzung zur Hebamme und den Fachärzten und steht ihnen zur Seite. Die Erfahrung und zahlreiche Studien zeigen, dass diese Art der Begleitung den Verlauf einer Geburt positiv beeinflusst und somit einen Beitrag zur Gesundheit der Frau und des Kindes leistet..



«Eine persönliche Betreuung kann viel bewirken, insbesondere auch im Bereich Gesundheit. Durch die Partnerschaft mit dem Verband Doula CH bieten wir unseren Versicherten eine umfassende Betreuung und Sicherheit, da die Mitglieder des Verbands zertifiziert sind und eine Ethik-Charta ratifiziert haben», sagt **Céline Relecom, Innovationsexpertin bei der Groupe Mutuel.**



«Die Emotionen,
die Liebe ...
Ich freue mich auf
alles!»

Belinda, **Botschafterin der Groupe Mutuel** und werdende Mutter

Wie erlebst du deine Schwangerschaft?

Mir geht es zum Glück sehr gut, und ich habe keine grösseren Beschwerden. Daher geniesse ich die Zeit für mich und habe endlich auch etwas mehr Zeit für Freunde und Familie. Ich gehe auch viel spazieren und gebe mir genug Ruhe.

Welchen Tipp hast du für andere?

Vertraue deinem Instinkt. Ich glaube daran, dass man instinktiv weiss, was in einem Moment gerade zu tun ist, und es hilft, auf sich selbst zu hören. Mir wurde geraten: Mach dir keine Sorgen und lies nicht zu viel. Natürlich holt man sich auch Informationen, aber man darf sich nicht stressen lassen.

Welchen Rat hast du sonst noch bekommen?

Mir wurde gesagt, wenn die Eltern allgemein ruhig sind, dann wird das Baby dies merken und auch eher so sein. Das Baby spürt, wenn die Eltern gestresst sind, und daher versuchen wir, uns dies zu Herzen zu nehmen.

Worauf freust du dich besonders?

Ich freue mich auf alles, auf die Emotionen, die Liebe. Die Vorfreude ist schon riesig, und wir können die Ankunft unseres Babys kaum erwarten.

Tabuthema Menstruation

Obwohl sie jeden Monat kommt und eine Frau im Durchschnitt **an 3650 Tagen in ihrem Leben** menstruiert, wird über die Menstruation immer noch wenig gesprochen. In einer repräsentativen Umfrage wollte die Groupe Mutuel daher erfahren, wie es den Frauen während ihrer Regelblutung geht und wie sie im Alltag damit umgehen.

Aufschlussreiche Umfrage

Die Umfrage hat gezeigt, dass jede fünfte Schweizerin unter sehr starken Menstruationsschmerzen leidet und mehr als die Hälfte der Befragten diese mit Schmerzmitteln bekämpfen. Bei jüngeren Frauen unter 35 melden sogar mehr als ein Viertel starke Schmerzen.

Die meisten Befragten fühlen sich in ihrem Alltag durch die Periode eingeschränkt. 60 Prozent verzichten während der Menstruation auf gewisse Aktivitäten. Am häufigsten genannt wurde der Verzicht auf Schwimmen und Geschlechtsverkehr (fast jede zweite) sowie auf Sport (33 Prozent). Jüngere Befragte und Westschweizerinnen sind am ehesten geneigt, auf die genannten Aktivitäten zu verzichten.

An den Frauenläufen in Basel und Winterthur waren verschiedene Expertinnen eingeladen, um das Thema aus unterschiedlichen Perspektiven zu beleuchten. Zu den Rednerinnen gehörten **Dr. med. Nora Wieloch**, Leiterin der Abteilung Frau und Sport an der Universitätsklinik Balgrist, **Claudia Kubica**, Sportwissenschaftlerin an der Uni Bern, sowie **Anne-Marie Flammersfeld**, ehemalige Ultratrail-Läuferin und Laufcoach.

Ausserdem stand interessierten Frauen und Männern auch ein Periodensimulator zur Verfügung, mit dem Regelschmerzen in verschiedenen Graden am eigenen Leib erfahren werden konnten.





Anlässlich der Frauenläufe in Winterthur und Basel, die von der Groupe Mutuel als Hauptpartnerin gefördert werden, haben wir die Läuferinnen unter dem Motto «Das wahre Leben ist, es beruhigt laufen zu lassen» auf das Thema Menstruation aufmerksam gemacht. Entlang der Laufstrecke befanden sich 15 Tafeln mit Informationen und Denkanstössen rund um die Periode, und am Stand der Groupe Mutuel konnten die Teilnehmerinnen der Läufe ihre Meinung zu den in der Umfrage gestellten Fragen und Aussagen äussern.

«An den über 15 Laufveranstaltungen, die wir über das ganze Jahr unterstützen, stehen wir in direktem Kontakt mit den Teilnehmenden und können uns mit ihnen austauschen. An den Frauenläufen wollten wir über ein Thema sprechen, das alle Läuferinnen jeden Monat betrifft, und ausserdem dessen Auswirkungen auf den Sport beleuchten»,

sagt **Manuel Toscan**, Projektleiter Events & Sponsoring der Groupe Mutuel.



Kapitel 8

Bereich Unternehmen.



Wachstum setzt sich fort

**Die Zufriedenheit der Kunden steht im
Mittelpunkt die Strategie der Groupe Mutuel.**

Michelle Bender, Leiterin Stab im Bereich
Unternehmen, erläutert die Massnahmen,
**um bestmöglich auf die Erwartungen und
Bedürfnisse der Kunden einzugehen.**



Ein Ansatz, der auf Hilfsbereitschaft, effizientem Absenzenmanagement und der Begleitung durch Case oder Care Management beruht und sowohl Privat- wie auch Unternehmenskunden den bestmöglichen Service bietet.

Auch hier war das Feedback der Kunden und der Akteure sehr positiv.

Die Zufriedenheit unserer Partner ist ein strategisches Ziel der Groupe Mutuel, das für uns immer wichtiger wird.

Seit mehreren Jahren schon misst die Groupe Mutuel die Kundenzufriedenheit mittels qualitativer und quantitativer Umfragen. Alle zwei Jahre befragen wir rund 4000 Unternehmenskunden aus allen Bereichen (BVG, KTG und UVG) zur Kundenreise, um das Verbesserungspotenzial zu erkennen. Im jeweils anderen Jahr führt das unabhängige Meinungsforschungsinstitut Ampuls eine Zufriedenheitsumfrage durch, dank der wir uns mit den anderen Playern auf dem Markt vergleichen können. So haben wir eine klare Vorstellung davon, wo wir im Vergleich zu unseren Konkurrenten stehen.

Was die Erwartungen unserer Partner betrifft, geben die Resultate beider Umfragen seit 2020 ein klares Bild ab: Die Verbesserung des Portals für Firmenkunden, ein besseres Verständnis von CorporateCare als Teil des betrieblichen Gesundheitsmanagements und von dessen Bedeutung sowie eine bessere Übersicht und ein verbesserter Informationsfluss bei Schadenmeldungen.

Also wurde dieses Feedback bei der Gestaltung des neuen Kundenportals Unternehmen 2023 berücksichtigt?

Ja. Ein komplett überarbeitetes Portal, sowohl aus Sicht der Benutzerfreundlichkeit als auch in Bezug auf die Funktionalitäten und die Inhalte. Das Kundenfeedback der letzten Jahre ist in die im September 2023 vorgestellte Lösung miteingeflossen. Der Zufriedenheitsgrad aus der Umfrage von Dezember 2023 bis Januar 2024 ist sehr erfreulich. Er beträgt über 90 Prozent und belegt somit, dass wir die Erwartungen und Bedürfnisse der Kundschaft erkannt haben und gute Lösungen bieten konnten. Ein wichtiger Ansatz zur Kundenbindung.

Zur Vorbereitung der nächsten Schritte befragten wir sie auch nach ihrem Bedarf an zusätzlichen Funktionen. So konnten wir auf der Grundlage dieses Feedbacks unseren IT-Entwicklungsplan für 2024 erstellen. Wir werden den kontinuierlichen Verbesserungsprozess basierend auf den Kundenerwartungen weiterführen.

Die Nachverfolgung von Dossiers und Schadenmeldungen wurde ins Portal aufgenommen.

Damit bilden wir heute im Portal Ablauf und Fortschritt der Dossiers ab, von der Aufbereitung bis zur Rückerstattung. Ziel ist, Transparenz zu schaffen und gleichzeitig die Vertraulichkeit zu wahren. Arbeitgeber können so selbstständig auf die Informationen zugreifen, die sie benötigen.

2023 wurde auch die Terminologie rund um das betriebliche Gesundheitsmanagement überarbeitet.

Genau, und mit ihr auch die Bezeichnungen der Akteure in diesem Bereich. So heisst der Sachbearbeiter Schadenabwicklung neu Sachbearbeiter Gesundheit. Damit möchten wir die beiden Schwerpunkte des betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) in den Vordergrund stellen, also die menschliche Komponente (HumanCare) und unsere analytische und lösungsorientierte Herangehensweise im betrieblichen Umfeld (CorporateCare).

Ein Ansatz, der auf Hilfsbereitschaft, effizientem Absenzenmanagement und der Begleitung durch Case oder Care Management beruht und sowohl Privat- wie auch Unternehmenskunden den bestmöglichen Service bietet. Auch hier war das Feedback der Kunden und der Akteure sehr positiv.

Nach jedem Besuch bei unseren Kunden wird eine kleine Umfrage durchgeführt, mit der wir unsere Daten zur Zufriedenheit alimentieren.

Was sind die Entwicklungsschwerpunkte für die kommenden Monate?

Wir werden 2024 die Digitalisierung der Abwesenheitsmeldungen vorantreiben, beispielsweise mit der Entwicklung von APIs als Schnittstellen zu den Tools von Grossunternehmen mit eigenen Personalverwaltungssystemen, damit Angaben wie Lohn oder Mitarbeiternummer zum Zeitpunkt einer Schadenmeldung automatisch an unser Verwaltungstool übermittelt werden.

Wir werden auch die Integration von IGB2B verstärken, um die Dienstleistungen für Makler zu verbessern, unter anderem mit einem neuen Modul, mit dem sie ihre Vergütungen und die Prämienrechnungen ihrer Kunden einsehen können.

Sie erwähnen die Makler. Wie beurteilen sie den Service der Groupe Mutuel?

Neben den Umfragen bei Unternehmen nehmen wir jedes Jahr am Broker Panel teil, einer von einem unabhängigen Institut durchgeführten Umfrage unter Maklern.

Aus dieser Umfrage geht hervor, dass wir der Versicherer mit den meisten direkten Interaktionen mit Maklern sind. Diese Partnergruppe ist für die Groupe Mutuel sehr wichtig, und ihre Rückmeldungen sind für uns dementsprechend wertvoll.

Vielen Dank für diese Ausführungen. Zum Abschluss: Was sind die Stärken der Groupe Mutuel?

Wie die Umfragen und Studien deutlich zeigen, ist die Beziehung der Kunden zu unseren Relationship Managern, Sachbearbeiterinnen Gesundheit und Sachbearbeitern Verträge, die von unseren Partnern sehr geschätzt werden, hervorragend. In vielen Fällen konnte eine echte, persönliche Beziehung aufgebaut werden.

Diese Nähe wird dadurch verstärkt, dass die Sachbearbeiter, die die Abwesenheiten und Verträge verwalten oder sich um das betriebliche Gesundheitsmanagement kümmern, die Kunden persönlich treffen, damit sie zum Namen auch ein Gesicht haben. Die Groupe Mutuel hat einen äusserst guten Ruf in Sachen Kundenbeziehung und wird als sympathisch und angenehm wahrgenommen. Zudem sind wir effizient in der Rückerstattung und haben ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis, gerade bei den Krankentaggeldern.

Es geht also darum, eine Firmenkultur rund um den Kunden aufzubauen?

Genau. Aus diesem Grund sind unsere Mitarbeitenden so fokussiert auf das Kundenerlebnis, das liegt uns wirklich am Herzen. Denn der Kunde ist Chef.



Neues Telefoniekonzept

«2023 wurde ein neues Telefoniekonzept eingeführt. Es trägt den Namen Waterfall, ist in der Schweiz einzigartig und beruht, wie der Name schon sagt, auf dem Wasserfall- statt dem Call-Center-Prinzip. Jeder Kunde hat eine eigene Kontaktperson. Ruft ein Unternehmen an, ist es immer derselbe Sachbearbeiter, der sich um die Anliegen kümmert. Wenn dieser urlaubsbedingt oder aus anderen Gründen nicht anwesend sein sollte, übernimmt eine andere Person, die ebenfalls mit dem Dossier vertraut ist, oder sogar eine dritte, ebenfalls sachkundige Person, wenn die zweite nicht verfügbar ist. Schlussendlich sollte der Kunde immer eine Ansprechperson haben, die seine Fragen beantworten kann. Die Anzahl Anrufe, die im System verschwinden, konnte so um rund 15 Prozent gesenkt werden.»

Michelle Bender, Leiterin Stab Bereich Unternehmen



Vincent Claivaz, Mitglied der Generaldirektion und Leiter Unternehmen und Vorsorge

«**Im Unternehmensgeschäft fällt die Bilanz 2023 grundsätzlich positiv aus**, auch wenn die allgemeine Unsicherheit alles viel unbeständiger macht.»

«Im Bereich BVG konnten wir mit Prämieinnahmen von über 200 Millionen Franken ein gutes Wachstum verzeichnen. Und das kann sich sehen lassen, Unsicherheiten hin oder her! **Die Lösungen von GMP und Opcion scheinen die Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden also zu erfüllen.** Dann haben wir die GMP und Opcion fusioniert. Abgeschlossen wurde der Prozess per 1. Januar 2024 mit der Entstehung einer neuen Einheit: **der Sammelstiftung Groupe Mutuel, in der wir neu unsere gesamte BVG-Tätigkeit zusammenfassen.**»

«Für mich bedeutet das, **dass wir jeden Tag alles daransetzen müssen, um so nahe wie möglich beim Kunden und seinen Bedürfnissen zu sein.** Wir müssen ihm stets die besten Leistungen zum besten Preis anbieten. Vor diesem Hintergrund haben wir 2023 viel investiert, um noch besser auf unsere Kunden einzugehen und ihnen das Leben so einfach wie möglich zu machen, beispielsweise mit einer neuen Verwaltungssoftware für unsere BVG-Kunden oder einem neuen Kundenportal für unsere Unternehmenskunden. **Diese Bemühungen werden wir 2024 noch intensivieren.**»



Kapitel 8

Governance



Die Groupe Mutuel ist als Holding organisiert. Sie besteht aus Gesellschaften, die in verschiedenen Versicherungsbereichen tätig sind, insbesondere in den Bereichen Gesundheit und Vorsorge für Einzelversicherte und Unternehmen.

Groupe Mutuel

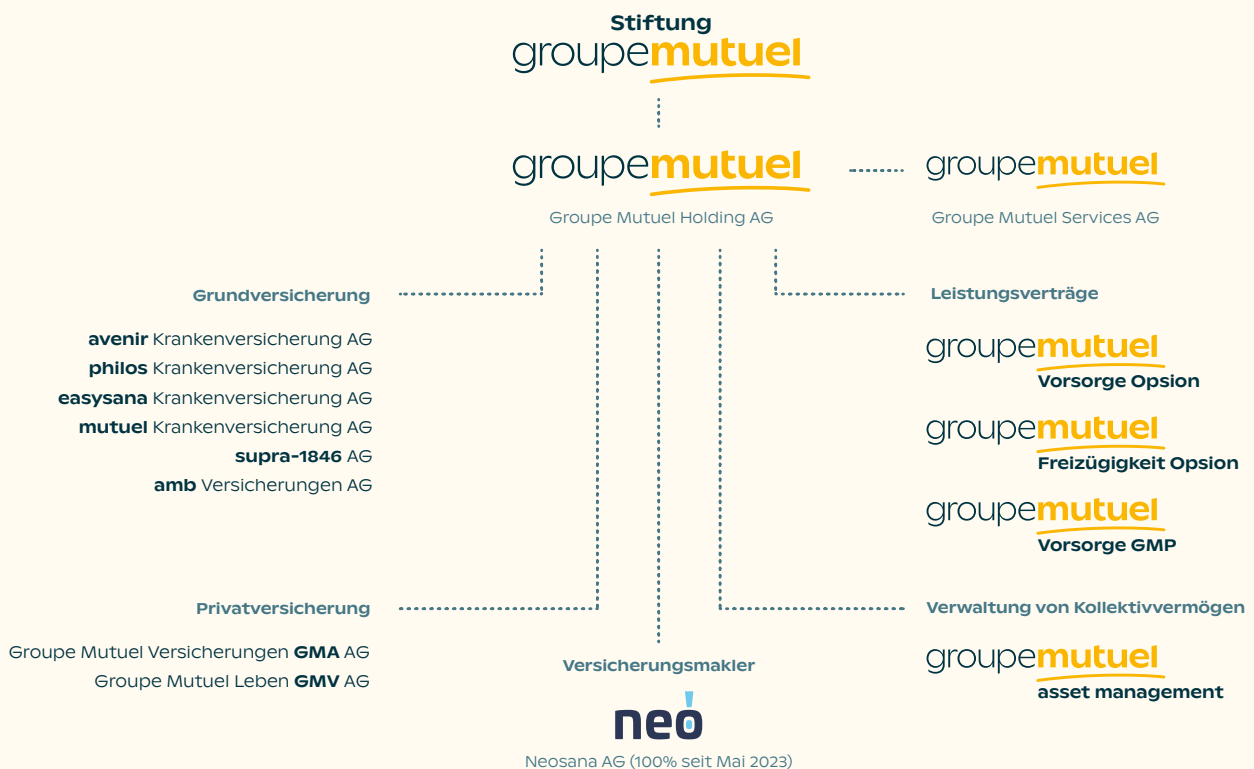
Die Groupe Mutuel Holding AG ist vollständig im Besitz der nicht gewinnorientierten Stiftung Groupe Mutuel. Diese engagiert sich mit verschiedenen Aktivitäten für die Gesundheitsförderung und die Prävention sowie für das Wohlbefinden der Schweizer Bevölkerung.

Die Tochtergesellschaft Groupe Mutuel Services AG stellt den anderen Gesellschaften der Gruppe insbesondere ihre administrative Infrastruktur und ihr Personal zur Verfügung.

Analog dazu führt die Groupe Mutuel Asset Management GMAM SA die Verwaltung von Kollektivvermögen für die Gesellschaften der Holding und die Partnergesellschaften durch. Durch die gemeinsame Nutzung dieser Ressourcen entstehen Synergien, die allen Gesellschaften und Kunden zugutekommen. Bei der Erbringung der Dienstleistungen wird

klar zwischen den Versicherungsbereichen unterschieden, hauptsächlich zwischen der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (KVG) und den Zusatzversicherungen (VVG), sowie zwischen den verschiedenen Gesellschaften. Die Dienstleistungen der Groupe Mutuel werden den Gesellschaften nach objektiven Verteilungsschlüsseln in Rechnung gestellt, die den Best Practices der Branche entsprechen und von einer unabhängigen Stelle geprüft werden. Damit wird sichergestellt, dass der Beitrag jeder Gesellschaft der tatsächlichen Ressourcennutzung entspricht.

Die Groupe Mutuel Services AG und die Groupe Mutuel Asset Management GMAM SA können ihre Leistungen auch Drittunternehmen anbieten. Dies ist in den Bereichen Krankenversicherung und berufliche Vorsorge der Fall.



Die Tochtergesellschaften der **Groupe Mutuel Holding AG** und ihre Tätigkeiten im Überblick

Unter der **Groupe Mutuel Holding AG** sind sechs **Krankenversicherer vereint**, die die obligatorische Krankenpflegeversicherung durchführen:

- **Mutuel Krankenversicherung AG**
- **Philos Krankenversicherung AG**
- **Avenir Krankenversicherung AG**
- **Easy Sana Krankenversicherung AG**
- **SUPRA-1846 AG**
- **AMB Versicherungen AG**

Der Privatversicherer **Groupe Mutuel Versicherungen GMA AG** betreibt die Krankenzusatz- und Vermögensversicherung.

Eine weitere Gesellschaft, **Groupe Mutuel Leben GMV AG**, bietet Lebensversicherungen an.

Mit ihrem Angebot an Maklerdienstleistungen in den Bereichen Kranken- und Lebensversicherung trägt die **Neosana AG**, die vollständig im Besitz der Holding ist, zum Vertrieb der Produkte der Versicherer der Groupe Mutuel Holding AG bei.

Die **Groupe Mutuel Services AG** stellt den anderen Gesellschaften der Gruppe ihre administrative Infrastruktur und ihr Personal zur Verfügung.

Und die **Groupe Mutuel Asset Management GMAM SA** widmet sich der Vermögensverwaltung der Unternehmen der Groupe Mutuel.

Die Fachkommissionen des Verwaltungsrats

Audit- und Risikoausschuss

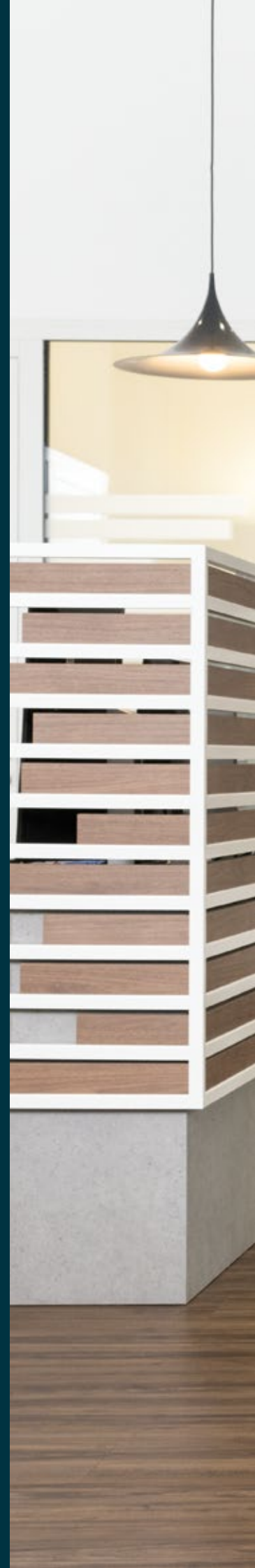
Der Audit- und Risikoausschuss steht unter dem Vorsitz von **Jean-Blaise Conne** (links im Bild) und setzt sich aus zwei weiteren Verwaltungsratsmitgliedern zusammen. Seine Hauptaufgabe besteht in der Überprüfung der Integrität der Finanzinformationen, der Einhaltung der Gesetze, Reglemente und internen Richtlinien und in der Überwachung des internen Kontrollsystems und der Audit-Verfahren. Er organisiert und bewertet die Leistung, die Qualifikation und die Unabhängigkeit der internen und externen Auditoren.

Ausschuss für strategische Projekte und Innovation

Der Ausschuss für strategische Projekte und Innovation wird von **Jürg E. Tschanz** (rechts im Bild). Er setzt sich aus drei weiteren Verwaltungsratsmitgliedern zusammen. Der Ausschuss erarbeitet die Strategie für Transformation und Innovation, Diversifikation und digitale Reife und unterbreitet diese dem Verwaltungsrat. Er berücksichtigt dabei die technische und die politische Entwicklung, die Marktlage sowie die kurz- und langfristigen Entwicklungsschwerpunkte der Groupe Mutuel. Zudem definiert und unterbreitet er die Strategie für den Einsatz neuer Informations- und Kommunikationstechnologien im Interesse des Unternehmens. Er prüft auch die Strategie für die Umsetzung zielführender Partnerschaften und Akquisitionen und gibt entsprechende Empfehlungen an den Verwaltungsrat ab. Und er überwacht den Fortschritt von Projekten im Zusammenhang mit strategischen Initiativen.

Entschädigungs- und Nominationsausschuss

Der Entschädigungs- und Nominationsausschuss steht unter dem Vorsitz von **Marc-André Ballestraz** (Mitte) und setzt sich aus drei weiteren Verwaltungsratsmitgliedern zusammen. Er schlägt dem Verwaltungsrat die Höhe der Entschädigung seiner Mitglieder und derjenigen der Generaldirektion vor. Ausserdem ist er für die Nomination und den Ersatz von Mitgliedern des Verwaltungsrats und der Generaldirektion zuständig. Der Entschädigungs- und Nominationsausschuss legt die individuellen Ziele des Generaldirektors fest und evaluiert diese. Er beurteilt regelmässig das Entschädigungssystem.





Der Verwaltungsrat der Groupe Mutuel Holding AG und seine Fachkommissionen

Der Verwaltungsrat ist das strategische Führungsorgan der Groupe Mutuel Holding AG. Die fünf bis neun Mitglieder werden jeweils für vier Jahre gewählt. Sie entscheiden über die Positionierung und die Strategie des Unternehmens, nehmen die Oberleitung und die Oberaufsicht wahr und legen die Organisation sowie das interne Kontrollsystem fest. Der Verwaltungsrat wird dabei von drei Fachausschüssen unterstützt: **dem Audit- und Risiko-ausschuss, dem Ausschuss für strategische Projekte und Innovation und dem Entschädigungs- und Nominationsausschuss.** Sie informieren den Verwaltungsrat regelmässig über ihre Tätigkeiten.



Von links nach rechts:
Jean-Blaïse **Conne**, Marc-André **Ballestraz**, Jürg E. **Tschanz**,
Karin **Perraudin**, Roland Marcel **Eberle**, Fabio **Naselli Feo**,
Petra **Feigl-Fässler**, Charles **Relecom**

Die Mitglieder des Verwaltungsrats der Groupe Mutuel Holding AG für das Jahr 2023

Karin Perraudin, **Präsidentin**²

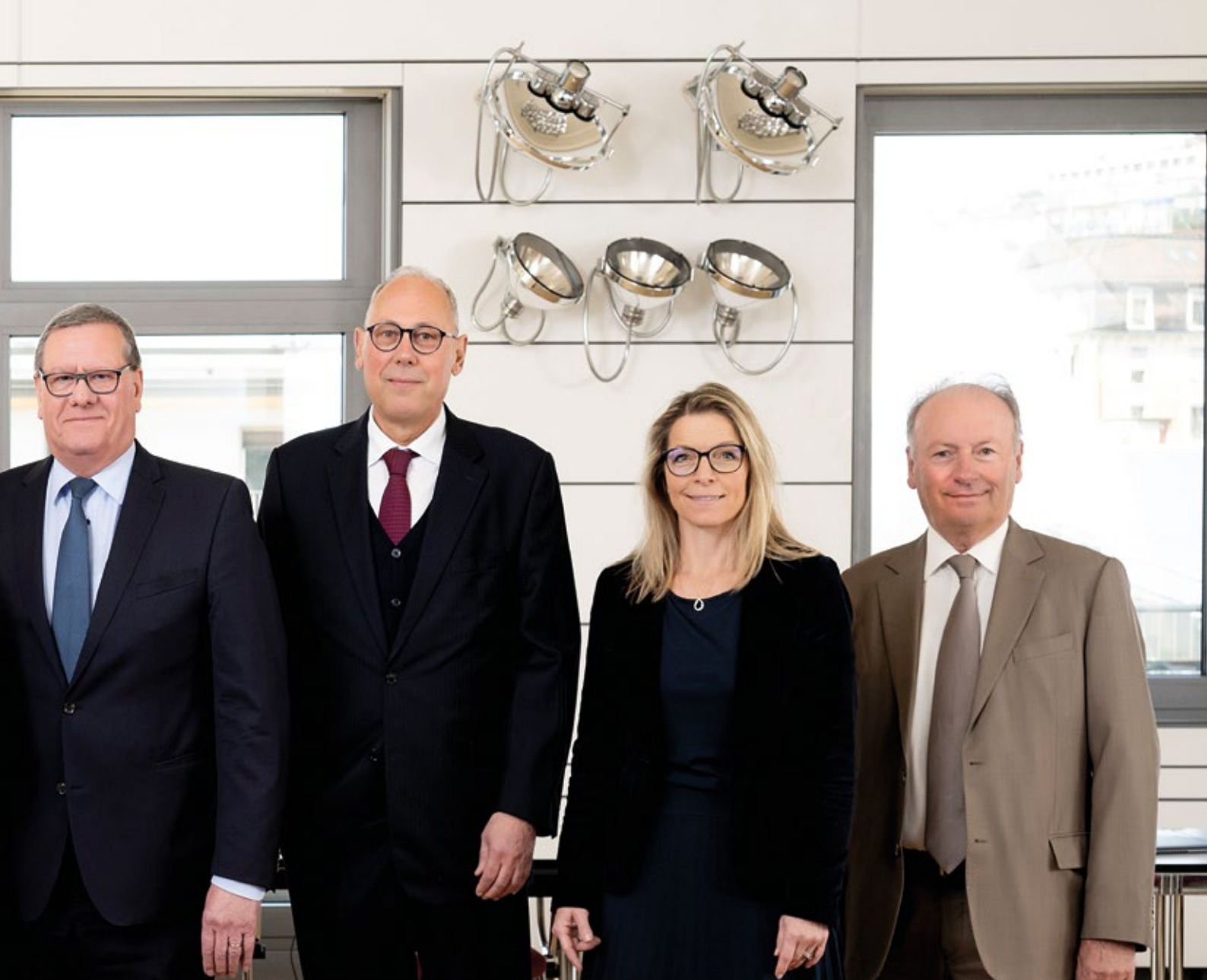
Master HEC.
Diplomierte Treuhandexpertin.
Verwaltungsrätin verschiedener Gesellschaften.

Roland Marcel Eberle, **Vizepräsident**³

Agronom.
Ständerat von 2011 bis 2019.
Verwaltungsrat verschiedener Gesellschaften.

Fabio Naselli Feo, **Sekretär**^{1, 2}

Unternehmer.
Verwaltungsrat verschiedener Gesellschaften.



Jürg E. Tschanz, Mitglied²

MBA in Finance and Strategic Management.
Unternehmer.
Mitbegründer und Präsident von Planitswiss Group.

Charles Relecom, Mitglied^{2, 3}

Aktuarwissenschaften und Mathematik.
Verwaltungsrat verschiedener Gesellschaften.

Petra Feigl-Fässler, Mitglied³

Lizenziat in Wirtschaftswissenschaften HSG.
Mitglied der Direktion und Leiterin HR bei Migros Industrie.

Marc-André Ballestraz, Mitglied^{1, 3}

Master in Handels- und Industriewissenschaften.
Diplomierter Treuhandexperte.

Jean-Blaise Conne, Mitglied¹

Diplomierter Treuhandexperte.
Verwaltungsrat verschiedener Gesellschaften.

¹ Mitglied des Audit- und Risikoausschusses

² Mitglied des Ausschusses für strategische Projekte und Innovation

³ Mitglied des Entschädigungs- und Nominationsausschusses



Die **Generaldirektion**

Die operative Führung der Groupe Mutuel und aller ihrer Gesellschaften übernimmt die Generaldirektion, die 2023 aus neun Mitgliedern bestand. Die Generaldirektion setzt die vom Verwaltungsrat genehmigten **Strategien** und **Grundsätze des Risikomanagements** um. Zudem stellt sie die **Überwachung gesetzlicher und regulatorischer Änderungen** sowie deren **Einhaltung** sicher.

Die Mitglieder der **Generaldirektion 2023**

Thomas Boyer

Generaldirektor

Master in Wirtschaftswissenschaften HEC.

Thomas J. Grichting

Services

Doktor der Rechtswissenschaften /
Anwalt.

Vincent Claivaz

Gesundheit & Vorsorge

Unternehmenskunden

Diplom Hotel- und Gastronomie-
fachschule.

Diplom Spitalmanagement.

Paul Rabaglia

Finanzen

Master in Wirtschafts-
wissenschaften HEC.

Cédric Scheiben

Vertrieb

Executive MBA
Insurance and
Financial Services.

Pierre-Luc Marilley

Kundenbeziehungen

Master in Wirtschafts-
wissenschaften.

Philippe Buthey

Technologie

Diplom in Wirtschafts-
informatik HF.

Sophie Revaz

Leistungen

Einzelversicherungen

Master in Rechtswissen-
schaften / Anwältin.
Executive MBA.

Jérôme Mariéthoz

Gesundheit & Vorsorge

Privatkunden

Master in Wirtschafts-
wissenschaften HEC.

Verhaltenskodex

Die Groupe Mutuel Holding AG verfügt über einen Verhaltenskodex, der von den leitenden Organen genehmigt wurde und den Rahmen für die Durchführung aller Tätigkeiten vorgibt. Im Verhaltenskodex sind die ethischen und beruflichen Werte sowie die Verhaltensregeln klar festgehalten.

Alle Mitglieder der leitenden Organe sowie alle Mitarbeitenden der Groupe Mutuel Holding AG und ihrer Gesellschaften verpflichten sich, diesen Verhaltenskodex einzuhalten. Der Verhaltenskodex wird durch eine spezialisierte und unabhängige externe Hinweisgeberplattform unterstützt, auf der die Mitarbeitenden Verstöße gegen den Verhaltenskodex oder die geltenden Gesetze melden können. Ziel ist, sowohl die Mitarbeitenden als auch das Unternehmen zu schützen und innerhalb der Groupe Mutuel eine gute Unternehmensführung sicherzustellen.

Internes Kontrollsystem

Der Verwaltungsrat hat Richtlinien und Grundsätze für das Risikomanagement und das Controlling definiert und die Generaldirektion mit der Umsetzung beauftragt.

Durch das Risikomanagement und das interne Kontrollsystem können potenzielle Risiken identifiziert, analysiert und mit angemessenen Massnahmen begrenzt werden.

Die Umsetzung des Risikomanagements und des internen Kontrollsystems folgt drei Verteidigungslinien.

Die erste Linie wird durch das Management und die operativen Einheiten sichergestellt.

Die zweite umfasst die Kontrollfunktionen, insbesondere Compliance, Risikomanagement und den verantwortlichen Aktuar.

Die interne Revision bildet die dritte Verteidigungslinie.

Die Kontrollfunktionen und das interne Audit verfügen über ein uneingeschränktes Recht auf Informationen und die nötige Unabhängigkeit zur Ausübung ihrer Tätigkeit.



Compliance

Die Compliance-Abteilung ist für die Übereinstimmung mit der Gesetzgebung und den internen und externen Reglementen zuständig. Diese Aufgabe übernimmt sie auch für Mitgliedsunternehmen, die der Groupe Mutuel die Ausübung der Compliance-Funktion übertragen haben.

Risikomanagement

Das Risikomanagement ist für die Risikoüberwachung und das Risikomanagement verantwortlich, insbesondere für die unabhängige Überprüfung der Risiken und Kontrollen sowie die Führung des internen Kontrollsystems.

Internes Audit

Die interne Revision unterstützt den Verwaltungsrat in seiner Aufsichtsfunktion. Sie informiert den Verwaltungsrat regelmässig über die Ergebnisse ihrer Kontrollen und schlägt Verbesserungsmassnahmen vor.

Entschädigung der Mitglieder des Verwaltungsrats und der Generaldirektion

Die Entschädigung des Verwaltungsrats der Groupe Mutuel Holding ist in einem Reglement festgehalten, das von den Organen aller Gesellschaften der Holding genehmigt wurde.

Sie setzt sich aus fixen Honoraren und aus der Erstattung von Repräsentations- oder Fahrtspesen zusammen. Es wird kein variabler Entschädigungsanteil gewährt. Das Reglement limitiert für alle Gesellschaften der Holding die jährliche Entschädigung pro Gesellschaft auf 25 000 Franken für den Präsidenten bzw. die Präsidentin und auf 24 000 Franken für alle anderen Verwaltungsratsmitglieder.

Die gesamte jährliche Entschädigung für Mitglieder des Verwaltungsrats ist ebenfalls beschränkt, unabhängig von der Anzahl ihrer Ämter innerhalb der Gesellschaften der Groupe Mutuel Holding AG. Die Entschädigung ist für den Präsidenten bzw. die Präsidentin auf 250 000 Franken begrenzt, für den Vizepräsidenten und den Präsidenten des Audit- und Risikoausschusses auf 120 000 Franken, für die Präsidenten der anderen Fachkommissionen auf 110 000 Franken und für die übrigen Mitglieder auf 100 000 Franken.

Die Entschädigung der Generaldirektion wird vom Verwaltungsrat der Groupe Mutuel Holding AG auf Vorschlag des Entschädigungs- und Nominationsausschusses festgelegt.

Die Grundsätze der Vergütung der Generaldirektionsmitglieder sind in einem vom Verwaltungsrat erlassenen Reglement festgehalten. Diese Vergütung setzt sich zusammen aus einem fixen Lohn und einem variablen Lohnbestandteil, der von der Zielerreichung des Vorjahres abhängt.

Für den variablen Teil ist die Zielerreichung in folgenden Kategorien ausschlaggebend:

- Finanz- und Betriebsergebnisse der verschiedenen Organisationseinheiten der Groupe Mutuel und Ziele in Bezug auf strategische Projekte
- Individuelle quantitative und qualitative Ziele

Die Ziele werden für ein Jahr festgelegt, und es werden keine aufgeschobenen Vergütungen gewährt. Sämtliche Honorare im Zusammenhang mit Mandaten im Auftrag der Groupe Mutuel für Tätigkeiten in anderen Gesellschaften müssen dem Unternehmen abgeliefert werden.

2023 belief sich die gesamte Barvergütung der Generaldirektion (fixer und variabler Teil) auf 3 257 307 Franken. Die Vorsorgebeiträge des Arbeitgebers betragen insgesamt 518 935 Franken. Die höchste Vergütung erhielt der CEO mit einer Barvergütung in Höhe von 669 802 Franken und Vorsorgebeiträgen des Arbeitgebers von 114 900 Franken.

Organigramm

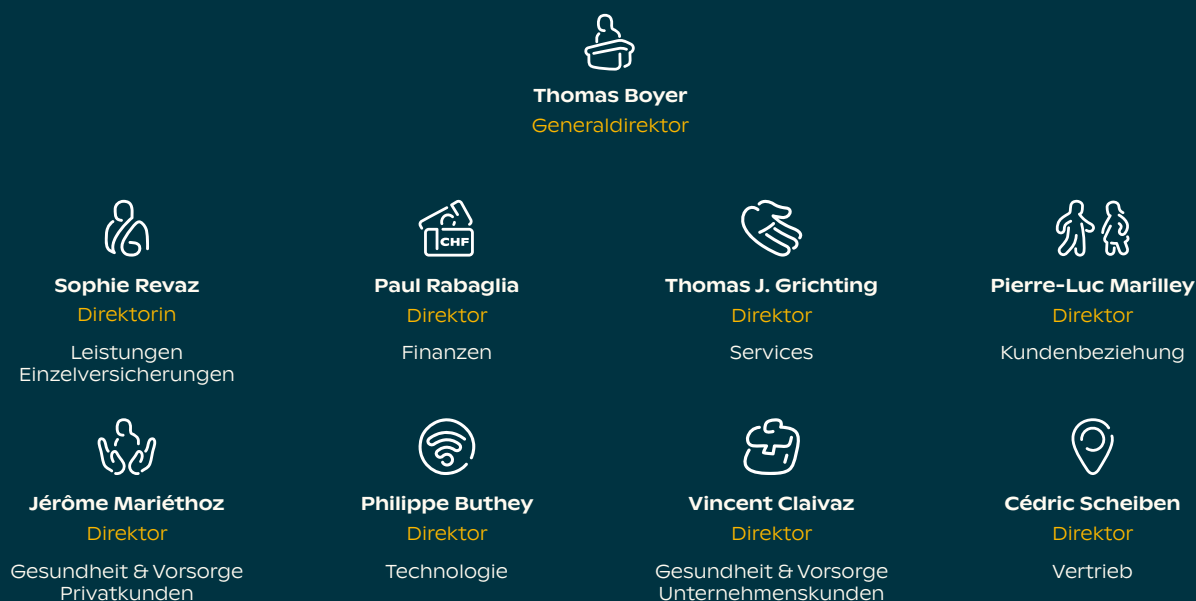
der Groupe Mutuel

am 31. Dezember 2023

Der Verwaltungsrat der Groupe Mutuel Holding AG



Die Generaldirektion







Impressum

Redaktion und Layout

Bereich Kommunikation & Organisation

Fotos

Olivier Maire, Thomas Masotti, Getty images

Herausgeber

Groupe Mutuel Holding AG
Rue des Cèdres 5, 1919 Martigny

E-Mail

presse@groupemutuel.ch



groupemutuel

Groupe Mutuel Holding AG Rue des Cèdres 5 1919 Martigny 0848 803 111 / groupemutuel.ch



Versicherungsgesellschaften der Groupe Mutuel Holding AG: Avenir Krankenversicherung AG / Easy Sana Krankenversicherung AG / AMB Versicherungen AG
Mutuel Krankenversicherung AG / Philos Krankenversicherung AG / SUPRA-1846 SA / Groupe Mutuel Versicherungen GMA AG / Groupe Mutuel Leben GMV AG
Von der Groupe Mutuel Services AG verwaltete Stiftungen: Mutuelle Neuchâteloise Assurance Maladie / Groupe Mutuel Vorsorge-GMP
Sammelstiftung Opsion / Opsion Freizügigkeitsstiftung