


Tätigkeits- bericht 2022



Activity Report 2022
Aktivitätsbericht 2022
rapport d'activité 2022
activity report 2022
Relazione sull'attività 2022
Relazione sull'attività 2022
Rapport d'activité 2022
Activity Report 2022
Aktivitätsbericht 2022
activity report 2022
Rapport d'activité 2022



2022, ein kontrast- reiches Jahr



Kapitel 1

› Editorial

Kapitel 2

› Kennzahlen

Kapitel 3

› Rückkehr zum
Wachstum

Kapitel 4

› Projekte im
Dienst der
Kundinnen
und Kunden

Kapitel 5

› Krankenver-
sicherungen
für Unternehmen
und berufliche
Vorsorge

Kapitel 6

› Governance

Kapitel 1

Editorial



Ein Jahr 2022 mit Licht und Schatten

Das Jahr 2022 hinterlässt bei der Groupe Mutuel einen seltsamen Beigeschmack. Eine bittersüsse, süss-salzige Mischung. Etwas, das schwer zu beschreiben ist. Kurzum, **eine komplexe Beurteilung eines Jahres voller Widersprüche.**

Als Erstes möchten wir unsere Zufriedenheit zum Ausdruck bringen. Denn erstmals seit vielen Jahren verzeichnen wir wieder einen kommerziellen Erfolg mit mehr als 67 500 neuen Kundinnen und Kunden, die sich für eine Grundversicherung bei uns entschieden haben. Wir freuen uns, dass damit die Grenze von einer Million Versicherten in der obligatorischen Krankenversicherung erneut überschritten wird. **«Das ist eine ausgezeichnete Nachricht»,** sagt Karin Perraudin, Präsidentin des Verwaltungsrats der Groupe Mutuel. **«Dieser Erfolg steht für die Erneuerung der Groupe Mutuel, die insbesondere durch die im März 2022 lancierte neue Marke symbolisiert wird. Diese erfreut sich grosser Beliebtheit, namentlich in der Deutschschweiz»,** ergänzt Thomas Boyer, CEO der Groupe Mutuel.

«Die ausgezeichneten Geschäftsergebnisse bestätigen die Transformation und die Strategie, die seit einigen Jahren umgesetzt werden», fügt Karin Perraudin hinzu. **«Aber wir müssen bescheiden und vorsichtig bleiben, denn das Schweizer Gesundheitssystem ist zwar nach wie vor von hoher Qualität, aber seine Finanzierung ist sehr fragil»,** fährt sie fort.

Dieser Erfolg ist also nicht einfach dem Glück geschuldet. Wie es Pelé, die vor kurzem verstorbene Weltfussballikone, ausdrücken würde: Es ist kein Zufall.

Paradoxerweise sind gleichzeitig die finanziellen Verluste sehr hoch. Sie sind hauptsächlich auf den Zusammenbruch der Finanzmärkte zurückzuführen sowie den weiteren starken Anstieg der Gesundheitskosten: +6,3 Prozent im Jahr 2021 und +3 Prozent im Jahr 2022.

Diese beiden Faktoren beeinträchtigen die Finanzen der Groupe Mutuel stark. Die Anlageergebnisse sinken um rund 10 Prozent. Diese Baisse an den Märkten lässt sich insbesondere durch den Krieg in der Ukraine und die Rückkehr der Inflation erklären. Zum ersten Mal seit den 1970er Jahren erleiden ausnahmslos alle Anlageklassen (Aktien, Obligationen, Immobilien) zur gleichen Zeit und im gleichen Ausmass starke Verluste. Das ist historisch, und diese beispiellose Situation wird durch die Unsicherheiten bei den Energie- und Güterpreisen noch verstärkt. Die Inflation hat stark angezogen, sodass die Zentralbanken keine andere Wahl haben, als die Zinssätze zu erhöhen, um so zu versuchen, die Inflation unter Kontrolle zu halten.



Diese ausserordentliche Situation betrifft also nicht nur die Groupe Mutuel, sondern die gesamte Wirtschaft und die Finanzmärkte. **«Die Finanzmärkte, die 2022 stark eingebrochen sind, sowie der Anstieg der Gesundheitskosten führen zu einem konsolidierten Verlust von 487 Millionen Franken»,** sagt Thomas Boyer.

«Erfolg ist kein Zufall.»

Pelé

Die Freude über die starken Geschäftszahlen wird somit durch die Finanzergebnisse getrübt.

Aber blicken wir nochmals zurück auf dieses Jahr 2022, das so voller Widersprüche steckte.

«Der kommerzielle Erfolg in allen Bereichen ist die Bestätigung unserer neuen Verkaufsstrategie, die nun ihre Früchte trägt und auf die wir stolz sein können», resümiert CEO Thomas Boyer.

Das Geschäftsjahr 2022 ist für die Groupe Mutuel ein voller Erfolg. Der Umsatz konnte in sämtlichen Bereichen des Unternehmens gesteigert werden.

«In der Grundversicherung kann die Groupe Mutuel stolz darauf sein, über 67 500 neue Versicherte gewonnen zu haben. Dieser Erfolg bekräftigt unsere neue Verkaufsstrategie», so Thomas Boyer. «Uns ist ausserdem die Einführung von drei neuen Produkten geglückt, die offensichtlich die Erwartungen des Marktes erfüllt haben. In der Grundversicherung war unser neues alternatives Versicherungsmodell PrimaFlex ein sehr grosser Verkaufserfolg.»

Im Bereich der Privatversicherungen (VVG) zeigen die Indikatoren ebenfalls allesamt nach oben. Zum Beispiel wurde auch unsere neue Zusatzversicherung Premium erfolgreich eingeführt und konnte viele Versicherte für sich gewinnen. Der Umsatz der Zusatzversicherungen ist stark angestiegen.

Auch der Geschäftsgang im Bereich Lebensversicherung setzt sein Wachstum fort und weist somit in einem angespannten Markt eine stabile Performance auf.

Die Unternehmensversicherungen und die berufliche Vorsorge verzeichnen seit fünf Jahren ein hervorragendes Ergebnis nach dem anderen. **«Innerhalb von fünf Jahren ist der Umsatz um rund 35 Prozent gestiegen»**, freut sich Thomas Boyer.



Für Karin Perraudin ist das Wachstum in diesem Bereich «ebenfalls eine Bestätigung für die angestrebte Diversifizierung. In einem immer stärker umkämpften Markt und einer sehr volatilen Wirtschaft ist es unerlässlich, weiterhin neue Absatzmärkte zu suchen und zu finden, um die Arbeitsplätze zu erhalten und die finanzielle Solidität der Groupe Mutuel zu stärken.»

Die Wirtschaftslage, die wir seit einem Jahr erleben, beeinflusst unweigerlich den Versicherungsmarkt in der Schweiz. Sie bereitet ausserdem auch vielen Akteuren des Schweizer Gesundheitssystems Schwierigkeiten, sei es den Spitälern, dem Pflegepersonal oder der Versorgung mit Hunderten von Medikamenten sowie auch den Finanzen der Krankenkassen, die aufgrund des starken Anstiegs der Gesundheitskosten leiden.

An Herausforderungen mangelt es nicht. Aber wir wollen nicht dramatisieren: **«Bei Aktien und Anleihen zum Beispiel bleiben die finanziellen Verluste fiktiv, denn solange man nicht verkauft, verliert man nicht. Sollte die Situation jedoch noch länger andauern, dann könnte es zu grösseren Problemen kommen»**, analysiert Thomas Boyer.

Angesichts dieser Ungewissheiten und der Volatilität der Märkte ist die Fortsetzung der Transformationsbemühungen der Groupe Mutuel notwendiger denn je. **«Wir sind eindeutig auf dem richtigen Weg»**, bestätigt Karin Perraudin. **«Aber wir dürfen nicht lockerlassen. Nur gemeinsam haben alle Akteure des Systems eine Chance, Lösungen zu finden, um den Kostenanstieg zu stoppen. Es wird schwierig werden, die Kosten zu senken. Aber wenn wir es gemeinsam schaffen, dass die Gesundheitskosten nicht weiter steigen, wäre das bereits ein wichtiger Sieg für die Prämienzahlenden»**, erklärt Karin Perraudin.

Die Herausforderungen, die auf uns warten, sind zahlreich. Die Groupe Mutuel wandelt sich, aber die Verbesserungen im Dienst unserer Kundinnen und Kunden sind noch nicht abgeschlossen, und es gibt noch viele Optimierungsmöglichkeiten. Die Transformation wird dank des starken Engagements aller Mitarbeitenden fortgesetzt. **«Ich möchte allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die im Jahr 2022 im Dienst unserer Versicherten Grosses geleistet haben, herzlich danken und ihnen gratulieren. Vielen Dank für Ihr Vertrauen und nochmals vielen Dank für die geleistete Arbeit»**, schliesst Karin Perraudin.

Karin Perraudin
Präsidentin

Thomas Boyer
Generaldirektor

Kapitel 2

Kennzahlen 2022





67500

neu gewonnene Kundinnen und Kunden am 1. Januar 2023. Die Grenze von einer Million OKP-Versicherten wird wieder überschritten.



-487

Jahresergebnis (konsolidierte Zahlen in Millionen Franken. 2021: -78 Millionen Franken)



1360598

Einzelkunden am 1. Januar 2023 (im Vorjahr am 1. Januar: 1340183)



28000

Unternehmenskunden am 1. Januar 2023 (im Vorjahr: 27000)



5324158

Prämieneinnahmen/Umsatz (konsolidierte Zahlen in tausend Franken. 2021: 5234000)



5155729

Versicherungsleistungen (konsolidierte Zahlen in tausend Franken. 2021: 4985000)



6

Service-Center
(2021: 6)



38

Agenturen in der ganzen Schweiz
(2021: 37)



2864

Mitarbeitende am 31. Dezember einschliesslich Auszubildender (2021: 2806),
56,7% Frauen und 43,3% Männer



Gesundheitskosten: Mit 3 Prozent setzte sich der Anstieg auch 2022 fort

Im Jahr 2022 stiegen die Gesundheitskosten nach vorläufigen Schätzungen von Ende März 2023 weiter an. Die Erhöhung im Jahr 2022 beträgt 3 Prozent.

Das sind keine guten Nachrichten, da die Gesundheitskosten bereits 2021 mit 6,3 Prozent stark angestiegen sind, insbesondere aufgrund eines Aufholeffekts nach den Covid-bedingten Teil-Lockdowns. Nach dem starken Anstieg der Gesundheitskosten im Jahr 2021 bedeutet dies, dass die Erhöhung über zwei Jahre mehr als 9 Prozent beträgt. Die Kosten steigen also weiter an, während der durchschnittliche Anstieg in den letzten 20 Jahren bei etwa 3 Prozent lag.

Nach einer relativen Stabilisierung in den Jahren 2019 und 2020 schmerzt diese anhaltende Kostenerhöhung. **Die Prämien müssen laut Gesetz die Kosten decken, weshalb ein weiterer Anstieg in diesem Herbst unvermeidlich sein dürfte.** Also eine schlechte Nachricht für das Schweizer Gesundheitssystem und besonders für die Prämienzahlenden.

Die Qualität des Schweizer Gesundheitssystems ist zwar nach wie vor hervorragend, aber seine Finanzierung wird zunehmend fragiler.

28000
Kundenunter-
nehmen:
kontinuierliches
Wachstum im
Bereich Unter-
nehmen

Im Jahr 2022 haben sich 1000 neue Unternehmen der Groupe Mutuel angeschlossen. Damit zählt sie am 1. Januar 2023 insgesamt 28000 Unternehmenskunden. In der Krankentagggeldversicherung liegt die Groupe Mutuel heute schweizweit an fünfter Stelle, vor den meisten Privatversicherern, was durchaus bemerkenswert ist.

Im Jahr 2021 stieg unser Gesamtumsatz im Bereich Unternehmen um rund 71 Millionen auf 828 Millionen Franken. **Damit wird dieser Bereich zweitstärkste Umsatzquelle der Groupe Mutuel,** noch vor den Zusatzversicherungen.

+58
neu eingestellte
Mitarbeitende
im Jahr 2022

Trotz der angespannten Wirtschaftslage **stellte die Groupe Mutuel im Jahr 2022 neue Mitarbeitende ein.** Es wurden 58 neue Stellen geschaffen, was die Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf 2864 erhöht.

In drei Jahren wurden somit bei der Groupe Mutuel über 550 neue Stellen geschaffen. Diese Bemühungen zeigen unser Engagement, alle Bereiche des Unternehmens zu stärken, insbesondere das interne Verkaufsnetz und das Contact-Center. So können wir verstärkt auf die Bedürfnisse unserer Versicherten eingehen.

**Lohn-
gleichheit:**
Erhalt des
«We Pay Fair»-
Labels

Nach einer detaillierten Analyse ihrer Löhne wurde die Groupe Mutuel 2022 vom Competence Center for Diversity & Inclusion (CCDI) der Universität St. Gallen mit dem «We Pay Fair»-Label ausgezeichnet. Der Erhalt dieses Labels zeigt **das Engagement der Groupe Mutuel für die Lohngleichheit zwischen Frau und Mann,** wodurch wir unsere Position als attraktiven Arbeitgeber weiter stärken können. **Die Lohngleichheit ist erreicht, und zwar zu 0,7 Prozent zugunsten der Frauen.**

Somit wird das «We Pay Fair»-Label verliehen, denn dieses Resultat liegt innerhalb des vom Bund festgelegten Toleranzwertes von 5 Prozent.

Die Überprüfung wurde mit dem Analyseinstrument Logib des Bundes und nach den Richtlinien des Eidgenössischen Büros für die Gleichstellung von Frau und Mann (EBG) durchgeführt. Die detaillierten Berichte wurden von der unabhängigen Prüfstelle Mazars bestätigt.

Die «We Pay Fair»-Zertifizierung steht im Einklang mit der **HR-Strategie des Unternehmens und ergänzt die Initiativen,** die seine **Massnahmen** für Gleichstellung und Diversität sowie für die berufliche Förderung **aufzeigen.**

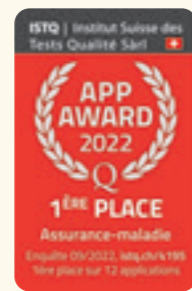


369932
Nutzerinnen
und Nutzer des
Kundenportals

Die Anzahl Nutzerinnen und Nutzer des Kundenportals (App, die überall heruntergeladen werden kann) ist **zwischen Dezember 2021 und Dezember 2022 gestiegen**.

Über 37 Prozent der Groupe-Mutuel-Versicherten nutzen das Kundenportal häufig, denn es ermöglicht eine einfache und effiziente Digitalisierung der Rechnungen, was grosse Vorteile mit sich bringt: kein Papier mehr, alles zentral an einem Ort und rasche Erstattung. Dies ist besonders für Familien interessant, da alles über ein einziges Konto verwaltet werden kann, das alle Familienmitglieder umfasst.

Die Anzahl der über die App eingereichten Rechnungen überstieg erstmals 1,3 Millionen. Dies ist eindeutig die von den Versicherten am häufigsten genutzte Funktion.



Ein weiterer positiver Aspekt: **Die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer ist sehr hoch. Die App der Groupe Mutuel gewann 2022 den ersten Preis in der Kategorie «Gesundheit»** nach einer Analyse des SIQT (Schweizer Institut für Qualitätstests GmbH).

10,3 Tage:
zeitnahe Rücker-
stattung als
Mehrwert für
unsere Kunden

2022 betrug die durchschnittliche Frist für die Erstattung von Rechnungen (vom Eingang der Rechnung bis zum Versand der Abrechnung) **10,3 Tage, gegenüber 12,4 Tagen im Jahr 2021**.

Unsere Zielvorgabe für die Leistungsvergütung an die Versicherten liegt weiterhin bei 16 Tagen.

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

2022 überstieg das Gesamtvolumen an bei der Groupe Mutuel eingegangenen medizinischen Rechnungen 5,85 Milliarden Franken. Rechnungskontrollen und -korrekturen, die mit neuen Technologien und dank der Erfahrung unserer Mitarbeitenden möglich waren, haben **die Ausgaben um 9,2 Prozent und damit um rund 539 Millionen Franken gesenkt**. Dies entspricht einer Prämienreduktion in der gleichen Grössenordnung.



2022 wurden, gleich wie im Jahr 2021, beim Kostenblock der anderen ambulanten Leistungen die grössten Einsparungen erzielt (158,8 Millionen Franken). Die ambulanten Spitalleistungen und Ärzte (101,4 Millionen Franken) lagen an zweiter Stelle, gefolgt von den Einsparungen bei stationären Spitalaufenthalten und Pflegeheimen (98 Millionen Franken) sowie bei Medikamenten (50,7 Millionen Franken).

ESG-Politik der Groupe Mutuel: **positive Entwicklung und Verbesse- rung der Bewertung**

Die ESG-Politik der Groupe Mutuel wurde 2021 implementiert. Im Berichtsjahr wurden die Massnahmen zur Positionierung der Vermögenswerte unter dem ESG-Aspekt fortgesetzt und verstärkt.

Die jährliche Prüfung durch den unabhängigen Experten Conser AG bestätigte die positive Entwicklung der Anlagemethodik mit einer Verbesserung der Note: Die durchschnittliche Note für die Gesamtportfolios ist ein A, gegenüber einem A- im Jahr 2021 (die Bewertungsskala reicht von A+ bis D, wobei der Referenzindex bei B+ liegt). Alle Anlageklassen des Portfolios trugen zur verbesserten Bewertung bei.



1. Mitgliedschaft

Es besteht eine Partnerschaft mit dem Verband für nachhaltige Finanzen Swiss Sustainable Finance (SSF). **Das Engagement für Nachhaltigkeit wird dadurch sichtbar und ermöglicht den Zugang zu den neuesten Entwicklungen und Trends im Zusammenhang mit der Kapitalverwaltung.**

Es besteht eine Zusammenarbeit mit Institutional Shareholder Services (ISS), um Zugang zu den ESG-Bewertungen des gesamten Anlageuniversums zu erhalten, was die Auswahl der Unternehmen nach verschiedenen Kriterien in den Bereichen Soziales, Umwelt und Governance ermöglicht.

2. Ausübung des Stimmrechts

Bei der Ausübung des Stimmrechts an den Generalversammlungen von Schweizer Unternehmen werden die Stimmempfehlungen der Stiftung Ethos angewendet. 2022 wurden 16 Prozent der Vorlagen, die den Aktionärinnen und Aktionären zur Abstimmung vorgelegt wurden, abgelehnt, wobei es sich hauptsächlich um Fragen der Governance handelte. **Klimathemen wurden abgelehnt, wenn sie als wenig ehrgeizig und nicht transparent eingeschätzt wurden.** Der Bericht zu den Abstimmungen ist auf der Website der Groupe Mutuel abrufbar.

3. Engagement

Die Groupe Mutuel ist Mitglied der Engagementgemeinschaft von ISS für den Aktionärsdialog. **Die Groupe Mutuel unterstützte 13 Unternehmen mit Praktiken, die ein hohes Verbesserungspotenzial aufwiesen,** insbesondere im Hinblick auf Menschenrechts- und Arbeitsrechtsprobleme, Korruption und Umweltzerstörung.

4. Ausschlüsse

Die Liste der Ausschlussempfehlungen des SVVK (Schweizer Verein für verantwortungsbewusste Kapitalanlagen) wurde erweitert. Sie wird stets beobachtet und angewendet. In diesem Rahmen wurden mehrere Investmentfondsmanager kontaktiert, um, mit Erfolg, den Ausschluss bestimmter Positionen mit grösseren Kontroversen zu erreichen.

5. Klimapolitik

Die CO₂-Emissionen liegen 42 Prozent und die Kohlenstoffintensität 37 Prozent unter dem Referenzindex. **Der Referenzindex wird stark genutzt und gilt als glaubwürdiger Index.** Die CO₂-Emissionen des Portfolios sind seit Ende 2021 um mehr als 15 Prozent zurückgegangen. Der Anteil von fossilen Energieträgern sank auf 1,3 Prozent des Portfolios (gegenüber 1,6 Prozent im Jahr 2021). Über die Hälfte dieses Anteils sind Unternehmen, die gemäss etablierter Standards (SBTi, TPI) als «im Übergang» klassifiziert sind, sprich, sich Emissionsreduktionsziele gesetzt haben.

Erstmals seit Ende 2021 **verfügt die Groupe Mutuel über vierteljährliche Kontrollwerte,** die es ihr ermöglichen, die Entwicklung der CO₂-Emissionen absolut und relativ zu messen. Die CO₂-Intensität (gemessen im Verhältnis zum Umsatz) ist ebenfalls abrufbar.

Nach 2017 und 2020 hat das Bundesamt für Umwelt (BAFU) einen neuen Test zur Erhebung der Klimaverträglichkeit von Investitionen durchgeführt. **Wieder hat die Groupe Mutuel daran teilgenommen, und die Ergebnisse zeigen, dass sich ihr Investitionsansatz in Richtung Dekarbonisierung des Portfolios bewegt.**

Die Groupe Mutuel befindet sich somit auf einem Weg, der derzeit als **in Übereinstimmung mit den Zielen des Pariser Klimaabkommens** betrachtet werden kann (Begrenzung der Erderwärmung bis 2050 auf max. 1,5 °C).

6. Weitere Nachhaltigkeitsaspekte

Das unabhängige Bündnis «Klima-Allianz Schweiz», das über 100 Schweizer Organisationen aus allen Bereichen der Gesellschaft vereint und die Klimapolitik von rund 160 Pensionskassen untersucht, **bestätigt die guten Praktiken der Stiftung Groupe Mutuel Vorsorge-GMP in Sachen verantwortungsvolle Anlagen. Die Stiftung wird in die Kategorie «Good Practice», Prädikat «Sehr viel besser», eingestuft und zählt damit zu den 30 Prozent der am besten bewerteten Pensionskassen.**

Die für dieses Portfolio eingeführten Praktiken werden auch bei den anderen Gesellschaften der Groupe Mutuel angewendet, sodass die Schlussfolgerungen auch für sie gelten.

Bei den in Umsetzung befindlichen Projekten, die durch die Einhaltung der ESG-Kriterien des Groupe-Mutuel-Portfolios einen echten Mehrwert bringen werden, wurde die Verwaltung des Gebäudebestands 2022 in die ESG-Charta aufgenommen. Die Stiftung Signa-Terre befindet sich in der Implementierungsphase ihres Aktionsplans, der es ermöglichen wird, die Daten zur Anlageklasse «direkte Immobilien» zu integrieren und zu überwachen.

Es wird auch daran gearbeitet, die indirekten Immobilien und die privaten Anlagen besser in die Analyse des Gesamtportfolios einzubeziehen. Der Anteil von Investitionen mit positivem Einfluss (Mikrofinanzierungen, saubere Energie, wasserbezogene Themen, grüne Obligationen etc.), der derzeit 7,4 Prozent des Portfolios ausmacht, soll dank einer besseren Abdeckung gesteigert werden.





Kapitel 3

Rückkehr zum Wachstum

Kundenzuwachs in allen Sparten

Die Schweiz verfügt über eines der besten Gesundheitssysteme der Welt. Doch die steigenden Gesundheitskosten bereiten seit Jahren Sorgen. So auch im Jahr 2022, in dem die Gesundheitskosten in der obligatorischen Krankenversicherung insgesamt um 3 Prozent gestiegen sind. Da die Krankenkassenprämien die Kosten decken müssen, mussten die Prämien auf Januar 2023 bei allen Kassen stark nach oben korrigiert werden. Die schwierige Marktsituation erforderte viel Fingerspitzengefühl und Anteilnahme an den Sorgen und Bedürfnissen der Schweizer Bevölkerung.

Die Groupe Mutuel hat daher ein Paket von Massnahmen definiert, um ihre bestehenden Kundinnen und Kunden gut zu informieren und ihnen bei Fragen zur Seite zu stehen, sowie Neukunden in der Grundversicherung wie auch in der Zusatz- und der Lebensversicherung zu gewinnen. **Im Sommer wurden zu diesem Zweck drei innovative Produkte lanciert: PrimaFlex, Premium und Varialinvest.**



Die Bemühungen wurden mit einem erfolgreichen Herbst belohnt. Die Groupe Mutuel konnte in allen Sparten wachsen. **Die Grundversicherung verzeichnete 67500 Neukunden.** Dies entspricht einem sehr starken Nettowachstum, und die Groupe Mutuel zählt nun wieder mehr als 1 Million Kunden in der Grundversicherung.



Auch im Zusatzversicherungsgeschäft zeigen die Werte nach oben mit einem **Umsatzwachstum von 66,8 Millionen Franken.** Die Abschlüsse in der Lebensversicherung sind um 4 Prozent gewachsen.



Die Groupe Mutuel konnte sich in einem schwierigen Umfeld behaupten. Der vor einigen Jahren eingeschlagene Weg, **die eigenen Kanäle zu stärken und den Eigenvertrieb auszubauen,** hat sich bewährt und wird auch in Zukunft fortgesetzt. Die Lancierung von innovativen neuen Produkten sowie die Einführung einer neuen Markenidentität haben ihren Teil zum Erfolg beigetragen.



«Unsere Anstrengungen haben Früchte getragen»

Cédric Scheiben, Direktor Vertrieb und Mitglied der Generaldirektion, freut sich über die guten Geschäftsergebnisse. Viele der seit langem geplanten Massnahmen haben gemeinsam die gewünschte Wirkung erzielt.

Wie bewertest du die Resultate des Jahres 2022?

Wir wussten, dass die Prämienrunde im Herbst besonders schwierig werden würde. Umso erfreuter sind wir über das Resultat. Es zeigt, dass unsere Bemühungen Früchte getragen haben. Wir hatten uns hohe Ziele gesteckt und viel Aufwand betrieben. Viele Menschen haben daran gearbeitet und einen Sondereffort neben der täglichen Arbeit geleistet – ihnen möchte ich hierfür danken. Die Motivation war unheimlich gross, und uns ist es gelungen, alle ins Boot zu holen.

Besonders freut mich auch, dass wir nicht nur brutto, sondern auch netto gewachsen sind. Wir waren nicht die günstigsten. Das zeigt, dass wir die Kundinnen und Kunden gut abholen konnten. Sie haben uns in vielen Fällen sowohl in der Grund- als auch in der Zusatzversicherung vertraut.

Was sind deiner Meinung nach die Hauptgründe für den Erfolg?

Es haben viele Faktoren zusammengespielt. Die neue Vertriebsstrategie, die vor drei oder vier Jahren lanciert wurde, um den Eigenvertrieb aufzubauen, zeigt nun ihre Früchte. Unser Eigenvertrieb mit den Generalagenten konnte 2022 im Bereich der Grundversicherung das 2,5-fache des Vorjahrs produzieren. Unsere Tochtergesellschaft Neosana hatte ebenfalls doppelt so viele Abschlüsse wie im Vorjahr. Und auch die Ziele in den Bereichen der Zusatzversicherungen und Lebensversicherungen konnten übertroffen werden.

So haben wir die Abhängigkeit von Drittpartnern reduziert. Wir haben neue Produkte lanciert, viele Prozesse optimiert und bei den Prämien sehr gut kalkuliert. Dadurch konnten wir uns mit attraktiven Prämien in fast allen Regionen der Schweiz positionieren, das war natürlich entscheidend!

Ausserdem hat auch unsere neue Markenstrategie mit neuem, frischem Logo und einer lebendigen Werbekampagne zu einem grossen Vertrauensgewinn geführt. Vor allem auch in der Deutschschweiz.

Du erwähnst die neuen Produkte – wie findest du sie?

Ich persönlich bin begeistert von den neuen Produkten. Obwohl wir enge regulatorische Vorgaben haben, konnten sehr innovative Produkte entwickelt werden.

Premium gehört einer neuen Generation von Produkten an, die einfach sind und verständlich, mit einem breiten Leistungsangebot. PrimaFlex bietet den Generikabezug ohne Belastung der Franchise. Wir geben den Nutzen den Kunden weiter, und das wurde entsprechend honoriert.

Diese Produkte fanden einen sehr guten Absatz. Ausserdem sorgen sie auch für eine Vereinfachung unserer Produktpalette, das war nötig.

Die Kunden-nähe ist sehr wichtig. Was wird hierfür getan?

Wir weisen die Kundenportefeuilles jeweils einem Berater oder einer Beraterin zu, damit sie die Kundenbindung stärken können. So entstehen persönliche Beziehungen, und die Kundinnen und Kunden haben eine zusätzliche Anlaufstelle bei Fragen und Schwierigkeiten.

Ausserdem investieren wir stark in die Ausbildung unserer Beraterinnen und Berater. Wir schulen sie immer wieder im Auftreten beim Kunden, in der Gesprächsführung sowie in den Produkten.

Auch in unseren Agenturen finden die Kundinnen und Kunden eine nahe Anlaufstelle. Diese gestalten wir mit einem neuen Konzept, das auch in der Architektur Nähe ermöglicht.

Welche Massnahmen wurden für bestehenden Kunden getroffen?

Im Herbst haben wir eine eigene Prämien-Hotline für unsere bestehenden Kunden eingerichtet, damit sie sich mit ihren Fragen an uns wenden können. Diese hatte verlängerte Öffnungszeiten und war auch samstags erreichbar. Wir konnten ihnen so das am besten geeignete Produkt aus unserem Angebot vorschlagen.

Wie geht es weiter?

Ich bin überzeugt, dass sich unser neuer Auftritt, die regionale Präsenz, die Verbesserung der Servicequalität, die neuen Produkte und die Erweiterungen im Kundenportal in der Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden niederschlagen werden. Wir haben viel Vertrauen gewonnen im Markt, sind auch als Arbeitgeber attraktiv und können uns gut differenzieren. Daher blicke ich sehr zuversichtlich in die Zukunft.

Im Jahr 2022 hat die Groupe Mutuel drei neue Produkte lanciert. Sie alle haben gemeinsam, dass sie **hohe Flexibilität** bieten und auf die **Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden von heute** zugeschnitten sind.

Entsprechend hoch war die Nachfrage nach den neuen Produkten, die alle äusserst erfolgreich eingeführt werden konnten.

PrimaFlex setzt auf Flexibilität und Prävention

PrimaFlex ist das neue alternative Grundversicherungsmodell der Groupe Mutuel, das im Herbst 2022 eingeführt wurde. Das Produkt wurde in Zusammenarbeit mit den Versicherten entwickelt und gibt den Kundinnen und Kunden mehr Handlungsspielraum. Es setzt auf Prävention und Chancengleichheit – mit drei Neuheiten auf dem Markt.



PrimaFlex bietet bei Gesundheitsproblemen die Wahl zwischen mehreren ersten Anlaufstellen. So können sich die Kunden entweder für eine telemedizinische Beratung entscheiden, sich an eine Partnerapotheke wenden oder direkt ihren Hausarzt konsultieren. **Mit dem Fokus auf Mehrwert statt auf Einschränkungen leitet PrimaFlex einen Paradigmenwechsel ein.**



Das Versicherungsmodell bietet neben der Flexibilität auch Präventionsleistungen. PrimaFlex **fördert als erstes alternatives Grundversicherungsmodell in der Schweiz aktiv die Prävention**. So ist zum Beispiel die Brustkrebs-Vorsorgeuntersuchung in Kantonen ohne Screeningprogramm von der Franchise ausgenommen.



PrimaFlex ist ausserdem die einzige Grundversicherung, bei der die Versicherten **für den Kauf von Generika keine Franchise** bezahlen müssen. Damit möchte die Groupe Mutuel Versicherte bei den Medikamentenkosten entlasten und gleichzeitig einen Beitrag dazu leisten, den Anstieg der Gesundheitskosten zu bremsen.

PrimaFlex ist bei den Kunden gut angekommen und wurde im Jahr 2022 bei **44 Prozent der Neuabschlüsse in der Grundversicherung gewählt.**

Premium

Die komplette Zusatzversicherung

Die neue Zusatzversicherung **Premium** bietet einen **umfassenden und grosszügigen Versicherungsschutz für ambulante Behandlungen sowie Präventionsmassnahmen** wie Alternativmedizin, Medikamente, Fitness und Zahnpflege.

Ausserdem **beteiligt sich Premium an den Kosten für die Empfängnisverhütung** sowie an Sportabonnements und Mitgliedsbeiträgen in Sportvereinen.

Die Lancierung von **Premium** war ein grosser Erfolg mit **29 Prozent der Neuabschlüsse der Zusatzversicherungen mit ambulanten Behandlungen**. Unsere Premium-Versicherten machen somit einen Anteil von 9 Prozent bei neu abgeschlossenen Zusatzversicherungen aus.

VarialInvest

Modulare Vorsorgelösung für jede Lebensphase

VarialInvest ist ein Produkt der gebundenen (3a) oder freien Vorsorge (3b), das den langfristigen Aufbau eines Kapitals, insbesondere für die Pensionierung, ermöglicht.

Die Versicherung soll helfen, ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Schutz und Rendite zu finden.

Dafür stellt sie fünf Anlagepläne mit unterschiedlicher Aufteilung zwischen garantiertem Sparziel und Sparen in Anlagefondsanteilen zur Auswahl. Zudem bietet das Produkt während der Vertragslaufzeit eine hohe Flexibilität, um die Lösung an die sich ändernden Bedürfnisse des Kundinnen und Kunden anzupassen.

Somit stellt VarialInvest **Lösungen für alle Lebensphasen je nach privater und beruflicher Situation** bereit und begleitet die Kunden optimal beim Sparen für die Altersvorsorge oder die Verwirklichung von Projekten.

Der Absatz von Lebensversicherungen ist im Jahr 2022 um 4 Prozent gestiegen. Mehr als ein Drittel der neuen Abschlüsse **(36 Prozent) entfallen dabei auf die neue Versicherungslösung VarialInvest.**



«Die persönliche Beziehung zu unseren Kundinnen und Kunden ist uns sehr wichtig. Bei komplexen Beratungen zum Beispiel ist eine physische Präsenz zentral.»

Jean-Luc Stoller,
Generalagent der Region
La Côte / Nord VD



Kommen Sie auf Besuch, ganz in Ihrer Nähe!

Seit zwei Jahren setzt die Groupe Mutuel schrittweise ihr neues Agenturkonzept um, um **mehr Kundennähe zu schaffen**. Bestehende Agenturen werden renoviert oder ziehen an zentralere Standorte um, und es werden neue Agenturen eröffnet, um in der Nähe der Kundinnen und Kunden und gut erreichbar zu sein. Im Jahr 2022 wurde das neue Agenturkonzept mit der Einführung der neuen Markenidentität erweitert, sodass **die Agenturen der Groupe Mutuel die Farben und Werte nach aussen tragen**.

In den neu gestalteten Agenturen wird beim Empfang auf ein angenehmes Kundenerlebnis sowie Diskretion gesetzt. Eine neue Raumgestaltung sorgt für ungestörte, persönliche Gespräche und eine Kaffeebar für einen kurzweiligen Besuch.

Folgende Agenturen wurden 2022 eröffnet, sind umgezogen oder wurden renoviert, um ein dichtes Netz von **Vertretungen der Groupe Mutuel in der ganzen Schweiz zu bieten**:

| | | |
|--------------|------------------|-------------------------|
| Neueröffnung | Wil SG | Obere Bahnhofstrasse 28 |
| Umzug | Monthey | Avenue de la Gare 16 |
| Umzug | Baden | Cordulaplatz 3 |
| Renovation | Solothurn | Lagerhausstrasse 1 |
| Umzug | Lausanne Zentrum | Rue des Terreaux 11 |
| Umzug | Freiburg | Rue St-Pierre 5 |
| Umzug | St. Gallen | Oberer Graben 37 |

Kapitel 4

Projekte im Dienst der Kundinnen und Kunden



Im Dienst der Einzelkunden

Im Jahr 2022 war die Groupe Mutuel für mehr als 1,364 Millionen Einzelversicherte mit unterschiedlichsten persönlichen Situationen, Erwartungen und Bedürfnissen da.

Die Groupe Mutuel bietet Gesundheits- und Vorsorgeleistungen an, die sich an jede Einzelperson und jede Lebenssituation anpassen. Es geht darum, die Versicherten in schlechten wie auch in guten Zeiten zu begleiten. Daher strebt die Groupe Mutuel stets nach Erneuerung und Innovation, um ihren Versicherten die besten Leistungen und Produkte anbieten zu können. Hier finden Sie eine Auswahl der neuesten Leistungen und Dienste, die 2022 eingeführt wurden.



Kundennähe für eine vertrauensvolle Beziehung

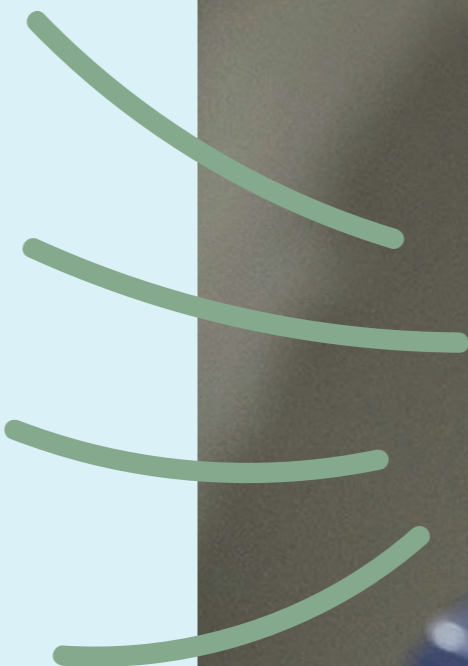
Die Groupe Mutuel möchte ein Vertrauensverhältnis zu ihren Versicherten aufbauen und sie in guten wie auch in schwierigen Zeiten unterstützen. Dies geschieht in erster Linie durch Vertrauensbildung, aber auch durch eine umfassende Betreuung und insbesondere durch geografische Nähe.

2022 verfügte die Groupe Mutuel über 38 Agenturen in der ganzen Schweiz. Im Anschluss an die Erneuerung der Markenidentität werden diese Agenturen schrittweise nach modernen Grundsätzen umgestaltet: Sie sollen komfortabel und einladend sein sowie über eine moderne Inneneinrichtung verfügen, um die Kundinnen und Kunden bestmöglich zu empfangen. Die Mitarbeitenden, die in den Agenturen für unsere Kunden da sind, wurden übrigens im Herbst 2022 von der Groupe Mutuel in einer landesweiten Plakatkampagne vorgestellt. Bei dieser Kampagne ging es darum, unseren Beschäftigten aus allen Regionen, in denen wir vertreten sind, ein Gesicht zu geben.

Etwa 350 Mitarbeitende setzen sich in diesem Agenturnetz für mehr Nähe zu unseren Versicherten ein. Dabei handelt es sich um Beraterinnen und Berater in den Agenturen, die vor Ort für unsere Kunden da sind, wenn diese persönlich vorbeikommen. Darüber hinaus gibt es bei der Groupe Mutuel Versicherungs- und Vorsorgeberater, die unsere Kundinnen und Kunden auch gern zuhause aufsuchen, wenn sie eine individuelle Beratung zu flexibleren Zeiten wünschen. Jeder Versicherte hat damit einen konkreten Ansprechpartner, den er persönlich kennt.

«Mir gefällt besonders, dass ich meinen persönlichen Berater telefonisch erreichen kann. Sobald ich eine Frage habe, rufe ich ihn an und bekomme schnell eine Antwort. Ich wohne ganz in der Nähe der Agentur in La Sallaz, sodass ich regelmässig mit den dortigen Mitarbeiterinnen sprechen kann, die sehr freundlich sind. Ich mag diesen unkomplizierten Kontakt sehr, so bekomme ich schnell die Informationen und Unterlagen, die ich benötige. Ich bin seit vielen Jahren Kundin, und meine beiden Söhne sind es jetzt auch. Wegen dieser einfachen und schnellen Kontaktmöglichkeit empfehle ich die Groupe Mutuel auch in meinem Bekanntenkreis.»

Rayssa Rodrigues Da Silva, 47 Jahre
Kundin der Groupe Mutuel



Engagement für die Frauengesundheit

Die Groupe Mutuel legt grossen Wert auf die Gesundheit von Frauen, die bei grösseren Technologieprojekten und von der wissenschaftlichen Forschung leider oft vernachlässigt werden, obwohl sie doch die Hälfte der Bevölkerung ausmachen.

Deshalb hat sich die Groupe Mutuel auch 2022 wieder mit dem EPFL Innovation Park für die zweite Ausgabe von Tech4Eva zusammengetan, einem Startup-Beschleuniger für FemTechs, also für Technologien im Bereich der Frauengesundheit. Die erste Ausgabe des Programms im Jahr 2021 war sehr erfolgreich und ermöglichte die Unterstützung von 30 Startups. 2022 konnten wiederum 28 Startups von einem spezialisierten Coaching und privilegierten Kontakten zu Investoren profitieren.

Der Bereich Innovation des Unternehmens bietet zudem eine interne Tech4Eva-Community an, um alle Mitarbeitenden mit diesen Themen vertraut zu machen. So werden regelmässig Workshops organisiert und der Austausch unter Kolleginnen und Kollegen gefördert, die sich für dieses Thema interessieren. Dadurch entstehen oft gute Ideen, die dann in die Überlegungen und die Forschung in diesem Bereich einfließen.

Zu den im Herbst 2022 neu eingeführten Produkten der Groupe Mutuel zählt **das OKP-Produkt PrimaFlex, bei dem unter anderem ein Brustkrebscreening mittels Anruf bei einem Telemedizinpartner angeboten wird.** Diese Leistung kann unabhängig vom Wohnkanton – auch wenn es kein kantonales Programm gibt – und ohne Franchise in Anspruch genommen werden. Mit etwa 7000 diagnostizierten Fällen pro Jahr ist Brustkrebs in der Schweiz leider sehr stark verbreitet. Er ist die zweithäufigste Krebsart in der Schweiz und steht auf der Liste der krebsbedingten Todesfälle an dritter Stelle (Quelle: Krebsliga Schweiz, abgerufen im Februar 2023).

Dies ist ein deutliches Signal im Hinblick auf die Früherkennung bei Frauen mit erhöhtem Risiko, für die das Brustkrebscreening somit einfacher zugänglich ist.





Spezielle Hotline zu den neuen Prämien 2023

Der Herbst 2022 war turbulent, da die im Vorjahr stark gestiegenen Gesundheitskosten und die Nachwirkungen der Covid-19-Pandemie zu einer angespannten Situation auf dem gesamten Markt und einer deutlichen Erhöhung der Prämien geführt hatten. Dies führte verständlicherweise in der gesamten Branche zur Verunsicherung der Versicherten und zu einer erhöhten Bereitschaft, die Krankenkasse zu wechseln.

Die Groupe Mutuel war davon natürlich nicht ausgenommen. Daher haben wir Initiativen ergriffen, um Fragen unserer Kunden bestmöglich zu beantworten sowie unsere Präsenz und den Dialog mit den Versicherten zu stärken.

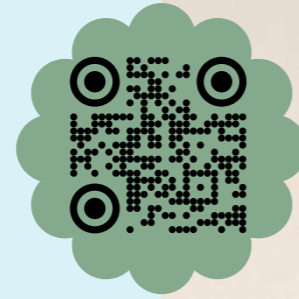
Einige Agenturen wurden beispielsweise auch samstags geöffnet, damit **Versicherte**, die unter der Woche keine Zeit haben, **einfacher persönlich vorbeikommen** konnten.

225000 Anrufe innerhalb von drei Monaten

Ausserdem wurde eine **spezielle, völlig kostenlose Hotline zu den Prämien 2023 eingerichtet**. Die Zeiten dieser Hotline wurden Ende September ausgeweitet: Damit war das 140-köpfige Team montags bis freitags bis 20 Uhr und samstags zwischen 8 und 12 Uhr erreichbar.

Speziell für die Thematik der Prämien 2023 geschulte Mitarbeitende standen den Versicherten und potenziellen Kundinnen und Kunden beratend zur Seite. **Sie halfen ihnen insbesondere dabei, ihre Versicherungen und Produkte für das kommende Jahr zu optimieren, um die finanziellen Auswirkungen zu begrenzen**, denn dies war das Hauptanliegen der Kundinnen und Kunden. Innerhalb von drei Monaten beantwortete das Team so mehr als 225000 Anrufe.

Kundenportal: Unsere App



Neben der verstärkten Präsenz vor Ort und einer guten telefonischen Erreichbarkeit ist die Groupe Mutuel auch bei mobilen Apps auf dem neuesten technischen Stand.

Wir sind froh und stolz, die beste Kunden-App aller Krankenversicherer des Jahres 2022 anbieten zu können.

Mit der mobilen App für das Kundenportal der Groupe Mutuel haben die Versicherten alle ihre Dokumente immer dabei: Policen, Rechnungen und Steuerbelege lassen sich in wenigen Schritten einsehen.

Mit der App ist es auch möglich, Rechnungen schnell einzuscannen, um sie zur Bezahlung einzureichen, oder exklusive Angebote und Rabatte für die Versicherten abzurufen.

Ausserdem sind die Versichertenkarten immer griffbereit, da die Karten der Versicherten und ihrer Familienangehörigen in der App in digitaler Form zur Verfügung stehen. Die Versicherten können auch entscheiden, ob sie ihre Rechnungen lieber digital oder in Papierform erhalten möchten.

Das Benutzerkonto für unsere App lässt sich komplett digital in weniger als fünf Minuten einrichten. Die Daten selbst sind sicher und werden durch eine persönliche Benutzer-ID, ein Passwort sowie einen Zugangscode geschützt.



Cathia Pais, 38 Jahre
Bei der Groupe Mutuel versichert und seit mehreren Jahren regelmässige Nutzerin des Kundenportals.

«Heutzutage wird alles – der Kauf von Zugbilletts, Banküberweisungen und vieles mehr – mit dem Mobiltelefon abgewickelt. Ich habe es immer dabei. Ich finde das Kundenportal der Groupe Mutuel wirklich sehr praktisch. Ich nutze es oft, um Rechnungen einzuscannen, die ich bei der Versicherung einreichen muss. Als ich Anfang des Jahres bei der Kinderärztin nach den Versichertenkarten meiner Töchter gefragt wurde, war die App auch sehr praktisch. Da meine Töchter gerade zur Groupe Mutuel gewechselt hatten und ich die Plastikkarte noch nicht erhalten hatte, konnte ich ihre digitale Versicherungskarte unkompliziert in der App anzeigen lassen.»

Einfache Prozesse

Die Groupe Mutuel macht das Leben ihrer Kundinnen und Kunden so einfach wie möglich.

Der Alltag unserer Versicherten ist oft hektisch, und sie möchten sich deshalb nicht mit noch mehr zeitraubendem Papierkram beschäftigen. Sie erwarten von ihrem Versicherer schnelle und unkomplizierte Unterstützung. Wir sind uns dessen bewusst.

Deshalb bemühen wir uns um eine Vereinfachung unserer internen Prozesse. Im Jahr 2022 wurde beispielsweise der medizinische Fragebogen für den Aufnahmeantrag vereinfacht. Derzeit besteht der Fragebogen nur noch aus fünf Fragen und kann digital ausgefüllt werden.

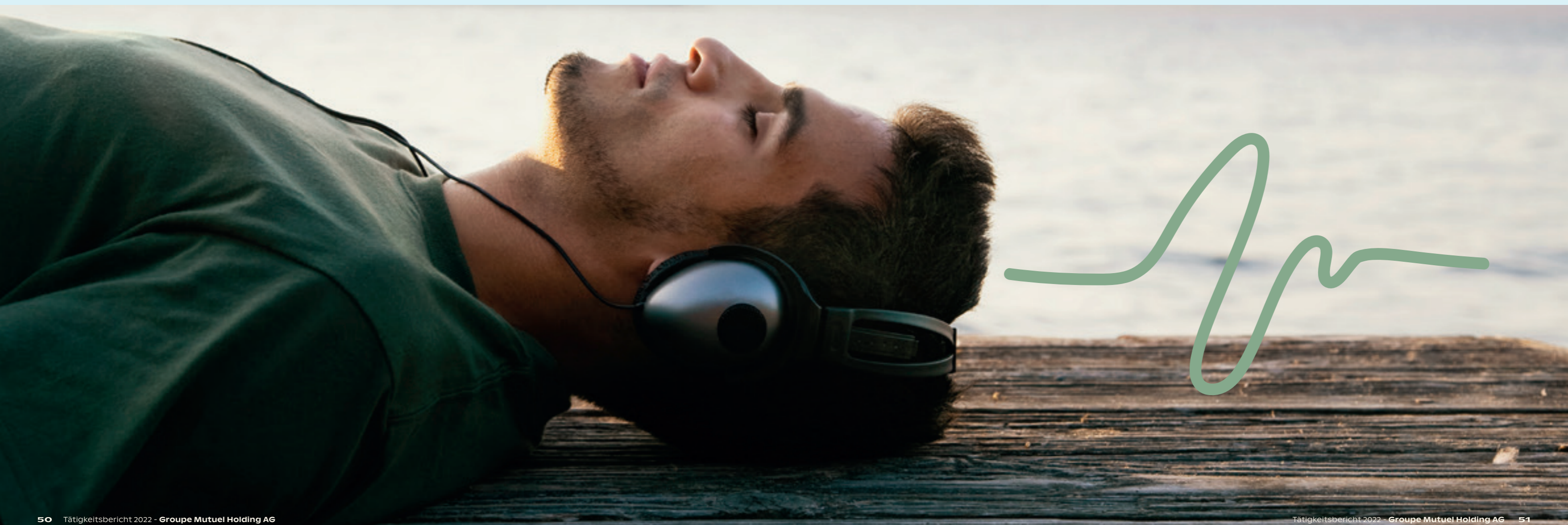
So können die Versicherten die digital unterbreiteten Offerten inklusive Prämienvorschlag online und mit nur einem Klick unterschreiben. Papierdokumente müssen nicht mehr ausgedruckt werden: Unsere Kunden

sparen damit Zeit und tun etwas für die Umwelt.

Nachdem die versicherte Person ihre Informationen selbst eingegeben und die Bedingungen bestätigt hat, erhält sie innerhalb einer Stunde ein Bestätigungse-Mail über den Status ihres Dossiers oder gleich ihre Versicherungspolice, sofern alle Angaben vollständig und in Ordnung sind. Wenn ein Versicherungsberater die Informationen für die versicherte Person eingibt, kann er ihr einen Link zur Anmeldung zusenden. Die versicherte Person muss das Angebot nur noch mit

einem Klick bestätigen und schon hat sie ihre Versicherung komplett digital abgeschlossen.

Diese neuen Leistungen können nur dank der ausgezeichneten Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Teams und Fachbereichen in der Groupe Mutuel erbracht werden, wo sämtliche Mitarbeitenden ihren Arbeitsbereich kompetent beherrschen. All dies mit dem Ziel, unseren Versicherten den bestmöglichen Service zu bieten.



A photograph of three business professionals in a meeting. On the left, a woman with blonde hair is seen in profile, wearing a dark blue blazer and holding a folder. In the center, a man with glasses and a dark blue blazer over a light blue shirt looks towards the woman. On the right, another man in a dark blue blazer and light blue shirt looks towards the center. The background is a blurred office setting with green and white panels.

Kapitel 5

Krankenversicherungen für Unternehmen und berufliche Vorsorge

Von links nach rechts:
Hélène Fournier, Vincent Claivaz, Christophe Germanier

Allgemeine Entwicklung

Trotz der Corona-bedingten Schwierigkeiten und des für Geldanlagen ungünstigen Umfelds verzeichnete der **Bereich Unternehmen der Groupe Mutuel** auch im Jahr 2022 ein **starkes Wachstum**: annähernd 35 Prozent in den letzten fünf Jahren.

Vincent Claivaz, Mitglied der Generaldirektion der Groupe Mutuel und Leiter des Bereichs Unternehmen, zieht trotz der komplexen wirtschaftlichen Situation eine positive Bilanz des Jahres 2022: **«In der ersten Hälfte des Jahres haben wir wie die gesamte Wirtschaft beim Krankentaggeld sehr unter den hohen Covid-19-Fallzahlen in der Schweiz gelitten. Im Bereich der Vorsorge war das Geschäftsjahr gut, wurde aber durch schlechte Anlageergebnisse aufgrund eines deutlichen Rückgangs der Börsenkurse getrübt. Insgesamt war das Jahr 2022 aber ein Erfolg.»**

Der Bereich Unternehmen konnte 1000 weitere Kunden gewinnen, womit die Zahl der bei der Groupe Mutuel versicherten Unternehmen auf über 28 000 gestiegen ist. In den vergangenen fünf Jahren lag das Umsatzwachstum bei rund 35 Prozent. Im Bereich der Krankenversicherungen für Unternehmen liegt die Groupe Mutuel damit vor zahlreichen renommierten Privatversicherern landesweit auf dem fünften Platz.

Die Strategie der Groupe Mutuel, sich auf Gesundheit und Vorsorge zu konzentrieren und sich in diesen Bereichen zielgerichtet als Experte zu positionieren, trägt ihre Früchte. Unsere Kundinnen und Kunden sind zufrieden und bleiben uns treu. Die Gesamtzahl der Versicherten, sowohl in der Krankenversicherung als auch im Bereich Vorsorge, wächst jedes Jahr deutlich. Dabei spielen auch die Makler eine wichtige Rolle, **zumal deren Bereitschaft, mit der Groupe Mutuel zusammenzuarbeiten, ebenfalls steigt.**

Die Tatsache, dass jeder Kunde einen persönlich zuständigen Ansprechpartner hat, trägt ebenso zur Qualität der Kundenbeziehung bei. Unser Anspruch ist, dass die Groupe Mutuel sich auf jeden Kunden einlässt und für ihn da ist, um ihm mit den besten Tarifen das Leben zu erleichtern. So will die Groupe Mutuel die Vorsorge mit massgeschneiderten Modellen ausbauen, aber auch – insbesondere in der Deutschschweiz – ihren Marktanteil ausbauen.



Vincent Claivaz
Mitglied der Generaldirektion, Gesundheit & Vorsorge Unternehmenskunden

Kundenumfragen zur Ermittlung der Zufriedenheit

Nach der erstmaligen Zufriedenheitsumfrage im September 2020 wurden im September 2022 erneut etwa 4000 Unternehmenskunden zu ihrer Zufriedenheit befragt. **Unser Ziel war, die Zufriedenheit der Unternehmen in den einzelnen Phasen der Kundenreise zu messen.**

Bei dieser zweiten Umfrage konnten Verbesserungen der Kundenzufriedenheit festgestellt werden. **Das Ergebnis ist sowohl in der Deutschschweiz als auch in der Romandie sehr erfreulich. Gleichzeitig ist der Spielraum für weitere Massnahmen noch nicht ausgeschöpft.**

Bei der Umfrage wurde ein wichtiger Schwerpunkt deutlich: die überragende Bedeutung von Qualität, Schnelligkeit und Transparenz bei der Bearbeitung durch die Schadenabteilung. «Hier wollen wir mit unseren Verbesserungen ansetzen. Schliesslich ist es entscheidend, dass sich unsere Kunden auf einfache, pragmatische und mühelose Prozesse verlassen können», erläutert Michelle Bender, Stabsleiterin Unternehmenskunden.



Die Beschwerden wiederum stellen einen zweiten Schwerpunkt dar. Sie bilden für den Bereich Unternehmen die Grundlage für das Bemühen um weitere Verbesserungen. Die wichtigste Frage, an der sich alle Massnahmen und Aktionen ausrichten, lautet nach wie vor: Haben wir die Bedürfnisse des Kunden erfüllt?

Die Umfrage ergab ausserdem, dass die Zusammenarbeit aus Sicht der Kunden angenehm war. Und auch die Zufriedenheit mit der Schnelligkeit der Rückerstattungen war wie im Jahr 2020 sehr hoch.

Sehr positiv wurden zudem die Besuche und die Gespräche mit den Unternehmen bewertet, bei denen sichergestellt wurde, dass ihre Erwartungen erfüllt werden. Dies gilt insbesondere für die Rolle des persönlichen Sachbearbeiters, der für den Schadenfall zuständig ist. Denn dieser stellt bekanntlich den Moment der Wahrheit für die Zusammenarbeit mit dem Kunden dar.

Der Termin der Herbstumfrage 2023, die vom unabhängigen Institut AmPuls zur Erstellung eines Marktvergleichs durchgeführt werden wird, steht bereits fest.



ETAVIS

ETAVIS mit Sitz in Zürich verfügt über das entsprechende Fachwissen für alle Themen im Bereich Elektrotechnik. Das Unternehmen bietet seine Dienstleistungen wie Elektroinstallationen, Haustechnik, Veranstaltungsdienste, erneuerbare Energien und vieles mehr in der ganzen Schweiz und in Liechtenstein an.

Als Teil der internationalen Unternehmensgruppe VINCI Energies setzt ETAVIS bei der Entwicklung von Zukunftslösungen auf Innovation.

Das Unternehmen bildet an 57 Standorten mehrere hundert Lehrlinge aus und beschäftigt rund 2300 Mitarbeitende.

Roland Joss, Leiter Human Resources

«Wir arbeiten seit mehreren Jahren im Bereich Krankentaggeld und Unfallzusatzversicherung mit der Groupe Mutuel zusammen. Die Vorteile dieser Partnerschaft sind für uns: gut eingespielte digitale Prozesse, ein solides Backoffice und die Betreuung durch die Mitarbeitenden der Groupe Mutuel, die uns gut kennen. In aussergewöhnlichen Situationen – wie zum Beispiel während der Pandemie – ist es möglich, die Situation in Ruhe zu besprechen und gemeinsam pragmatische Lösungen zu finden. Das ist für uns sehr wichtig.»

«Ich bin für Sie da»

Aline Pinferetti, 33 Jahre, Senior Sachbearbeiterin für UVG-Schadenfälle bei der Groupe Mutuel in Lausanne, ist eine fröhliche und spontane junge Frau mit einer positiven und offenen Einstellung. In Yverdon hat sie in der ersten Liga Fussball gespielt. Sie fährt gern Motorrad und spielt Golf. Ihr Job: **«Mein Beruf ist die Bearbeitung von Schadenfällen. Ich betreue Personen, die einen Unfall hatten und deren Arbeitgeber bei der Groupe Mutuel versichert ist. Ich stehe also direkt mit den Versicherten in Kontakt.»**

Für Aline Pinferetti steht der Mensch immer im Mittelpunkt.

«Jeder Fall ist anders. Ja, man muss gut zuhören und verstehen, was der Versicherte möchte. Die verunfallte Person benötigt Mitgefühl. Man sollte immer aufmerksam sein. Mir persönlich ist dabei die menschliche Dimension besonders wichtig.»

Die bestmögliche Lösung zu finden, ist die Herausforderung, der sich Aline Pinferetti bei jedem neuen Fall stellt. «Wenn sich die Person am Telefon bei mir bedankt, bin ich glücklich und denke, dass ich eine gute Arbeit gemacht habe. Ich versuche auch, schnell zu sein und die Dinge so einfach wie möglich zu machen. Und mit der Zeit habe ich festgestellt, **dass es den Dialog erleichtert, wenn der Versicherte versteht, dass man ebenso ein Mensch ist.»**



Der Digitalisierung des B2B-Geschäfts gehört die Zukunft

Die Zukunft liegt bekanntlich in der Digitalisierung. Und in der Nähe zum Kunden. Das langfristige Ziel der Groupe Mutuel ist, ihren Kundinnen und Kunden zu ermöglichen, **alles jederzeit und auf einfache Weise online erledigen zu können.**

Das Jahr 2022 war ein wichtiger Meilenstein in diesem ehrgeizigen Prozess. **Zu Beginn des Jahres wurde das neue IT-Tool der Groupe Mutuel in Betrieb genommen.** Ein konkretes Ergebnis war dabei eine höhere Präzision bei der **Automatisierung und Verwaltung der Daten**, etwa in Bezug auf Verträge, Schadenfälle oder Provisionen. Dank Apps und Anwendungen, die den Kunden den Papierkram und das Ausfüllen von Formularen ersparen, wurden zudem die Prozesse beständiger und einfacher.

Dadurch konnte der Bereich Unternehmen der Groupe Mutuel näher an seine Kunden heranrücken. Ein Beispiel dafür ist das Übertragungsprotokoll Sunet+, mit dem die Kundenunternehmen die Daten einer Schadensmeldung selbst erfassen und direkt an die Groupe Mutuel übermitteln können. Dabei muss weder die Versicherung angerufen noch ein Fragebogen oder eine Unfall- oder Arbeitsunfähigkeitsmeldung in Papierform ausgefüllt werden.

Ein weiteres Beispiel für Massnahmen zum Ausbau der Digitalisierung und zur weiteren Zeitersparnis ist die Neugestaltung von x-Net (Unternehmenskundenportal), die 2022 fortgesetzt wurde. Auch hier steht ein Tool zur Verfügung, mit dem die Arbeitsunfähigkeitsmeldungen einfach erfasst und anschliessend direkt an die Groupe Mutuel gesendet werden können.

Ebenso wurden Programmierschnittstellen (API) mit verschiedenen Partnern und Verbänden eingerichtet, deren Personalverwaltungsprogramme in unsere internen Prozesse integriert sind.

Bei der Übermittlung der Lohnsummen für die Endabrechnungen arbeitet die Groupe Mutuel mit SWISSDEC zusammen. SWISSDEC ist an das Lohnprogramm der Unternehmen angebunden und empfängt automatisch alle Vertragsdaten, um die Prämienrechnungen zu erstellen.

Bei der Provisionsabrechnung bietet die Groupe Mutuel nun eine Verbindung zur Plattform IGB2B an, die automatisch informiert wird und den Maklern ihre Vergütungsabrechnung als Self-Service zur Verfügung stellt.

Ob bei Verträgen, Schadenfällen, Provisionen oder durch die ständige Verbesserung der Schnittstellen mit ihren Partnern: Die Groupe Mutuel verfolgt stets das Ziel, die elektronische Datenübermittlung auszubauen und damit den Weg für eine vollständige Digitalisierung zu ebnen. Die Arbeit der Partner wird damit vereinfacht, und in Zukunft wird sie noch einfacher werden: Sie werden die Daten, die sie übermitteln möchten, direkt selbst bearbeiten können.

David Lloyd Country Club Geneva

Der David Lloyd Country Club Geneva in Bellevue, nur wenige Minuten von Genf entfernt, hat kürzlich einen neuen Swimmingpool eingeweiht, der das bereits reichhaltige Angebot mit Clubhaus und Business Center optimal ergänzt.

Nicht weniger als fünf Hallen- und vier Aussentennisplätze stehen zur Verfügung, ebenso wie drei Padel- und zwei Squashplätze, ein Spa und ein Fitnesscenter mit 1900 Quadratmetern Fläche, eines der grössten in der Schweiz. Der Club steht nicht nur Sportlerinnen und Sportlern, sondern mit einem Kids Club, einem Kindergarten und einer Kinderkrippe auch Familien sowie Seniorinnen und Senioren offen.

David Lloyd, das sind 139 Clubs in ganz Europa, 850000 Mitglieder und 30000 Mitarbeitende. Allein zum David Lloyd Country Club Geneva gehören 2900 Mitglieder und 60 Mitarbeitende.

Der Country Club Geneva ist bei der Groupe Mutuel für Taggeld und Vorsorge versichert und ist mit dieser Zusammenarbeit sehr zufrieden. Frédéric Bouvier, Generaldirektor: **«Die Groupe Mutuel ist ein Partner, der uns seit mehreren Jahren begleitet. Wir schätzen die Verankerung in der Schweiz, eine Garantie für Qualität, zumal das Umfeld hier in Genf sehr international ist und unsere Mitglieder auf Schweizer Qualität achten. Aber auch Aspekte wie Servicequalität, schnelle Bearbeitung, einfache und effiziente Abläufe sind uns sehr wichtig. Zudem schätze ich die besondere menschliche Dimension der Groupe Mutuel, mit persönlichen Ansprechpartnern, die unsere Bedürfnisse sehr gut kennen.»**



Groupe Mutuel Vorsorge-GMP

Mit einer diversifizierten Anlagestrategie und soliden Reserven, die zu Beginn des Geschäftsjahres gebildet wurden, konnte die Groupe Mutuel Vorsorge-GMP die Schwankungen auf den Finanzmärkten im Jahr 2022 auffangen und gleichzeitig die Sicherheit ihrer Verpflichtungen bewahren.

Höhere Verzinsung für die Versicherten

Die Zuweisung der zusätzlichen Zinsen in einem besonders schwierigen Finanzmarktumfeld wurde durch die gesunde Finanzlage der Groupe Mutuel Vorsorge-GMP ermöglicht, sowie durch die guten Ergebnisse des Geschäftsjahres 2021 und die Rückstellungen, die für eine regelmässige Ausschüttung von Zinsanteilen an die Versicherten gebildet wurden. Die Überschusszuweisung betrifft alle Versicherten der im Jahr 2022 angeschlossenen Unternehmen.



Deckungsgrad und Zinssatz GMP

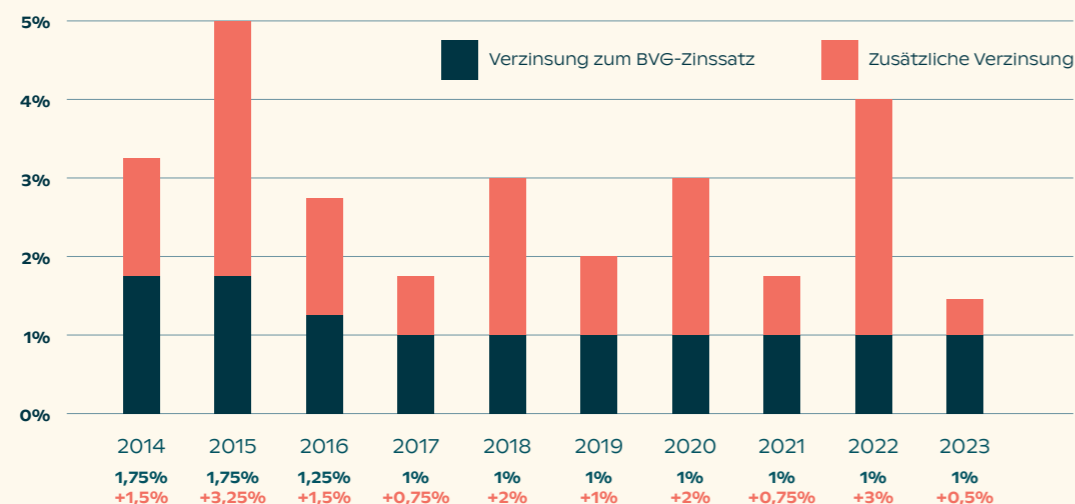
Deckungsgrad: 105,2 Prozent am 31. Dezember 2022

Mit einem Deckungsgrad von 105,2 Prozent per 31. Dezember 2022 ist die Stiftung in der Lage, ihre Verpflichtungen zu erfüllen, und weist noch eine Sicherheitsmarge auf.

Verzinsung 2023: 1,5 Prozent auf die Guthaben der Versicherten

2022 wurden die Sparkonten mit 4 Prozent verzinst. Auch 2023 wird die Verzinsung erhöht und beträgt 1,5 Prozent. Dieser Zinssatz setzt sich aus dem BVG-Mindestzinssatz von 1 Prozent und einem Überschuss von 0,5 Prozent zusammen. Jedes Jahr hat die Groupe Mutuel Vorsorge-GMP die ihren Versicherten zugewiesenen Zinsen zum Teil erheblich erhöht, sodass über einen Zeitraum von zehn Jahren eine durchschnittliche Verzinsung von 2,80 Prozent erzielt werden konnte.

Verzinsung des Gesamtguthabens der Versicherten:



ESG-Charta: Verbesserungen bei verantwortungsbewussten Investitionen

Die Anlagepolitik der Groupe Mutuel Vorsorge-GMP, die dem Umweltschutz, den sozialen Aspekten und der Corporate Governance Rechnung trägt, wurde 2022 weiterentwickelt.

Die CO₂-Emissionen des Portfolios sind erneut stark zurückgegangen, und die Impact-Investing-Anlagen haben deutlich zugenommen. Die Ausübung der Stimmrechte von kotierten Unternehmen in der Schweiz erfolgt nach klaren Richtlinien, und mit einigen ausländischen Unternehmen wurde ein Aktionärsdialog eingeführt. Darüber hinaus wurde das Segment Immobilien im Direkteigentum in die ESG-Charta der Stiftung aufgenommen.

Die Bewertung durch unseren unabhängigen Partner Conser AG bestätigt unsere Bestrebungen, da sich die Note trotz strengerer Überwachungsmethode von A- auf A verbessert hat. 2022 erhielt die Groupe Mutuel Vorsorge-GMP zudem von der Klima-Allianz die Bewertung «apfelgrün», was einer der besten Bewertungen im Bereich der nachhaltigen Anlagen der Schweizer Pensionskassen entspricht.

Maximale **Flexibilität**

Die Sammelstiftung Opsion ermöglicht es Unternehmen, eine eigene Vorsorgekasse für ihre Belegschaft zu gründen und dabei von Skaleneffekten zu profitieren.

Mit der Wahl von Opsion entscheiden sich Unternehmen für eine leistungsstarke Lösung für die gesamte berufliche Vorsorge oder spezifisch für den überobligatorischen Teil (Opsion Free).

Opsion bietet Flexibilität und Freiheit. Neben Vorsorgeplänen à la carte können Parameter wie der Umwandlungssatz oder der jährliche Zinssatz für die Altersguthaben, die Anlagestrategie und der/die Vermögensverwalter bestimmt werden, oder die Beteiligung am Anlagepool der Stiftung ist möglich.

Jede Vorsorgekasse hat somit ihren eigenen Deckungsgrad. Darüber hinaus gibt es keine Solidarität bei der Finanzierung mit anderen Unternehmen. Zum Beispiel finanzieren die jüngeren Versicherten eines Unternehmens nicht die notwendigen Rückstellungen für die älteren Versicherten anderer Unternehmen durch den Ertrag ihres Guthabens. Weiter haben die Versicherten beim Ausscheiden des Unternehmens aus der Stiftung Anspruch auf die gebildeten Rückstellungen und die Wertschwankungsreserve. Auf diese Weise geht der Ertrag, der für ihre Finanzierung verwendet wird, nicht verloren.

Vorteile der Sammelstiftung Opsion

- o Maximale Flexibilität und massgeschneiderte Vorsorgelösungen mit der Gemeinschaftskasse Opsion (vollständige Übertragung von Entscheidungen), der Vorsorgekasse (Wahl des Autonomiegrads durch das Unternehmen) und Opsion Free (Verwaltung von überobligatorischen Guthaben mit erheblichen Steuervorteilen)
- o Unterstützung der Kundinnen und Kunden durch ein erfahrenes Beraterteam (Versicherungsmathematiker, Anlagespezialistinnen, anerkannte BVG-Experten) bei der Auswahl, Einrichtung und Steuerung ihrer beruflichen Vorsorgelösung
- o Bereitstellung von Webportalen für Unternehmen und Versicherte, um eine optimale und sichere Kommunikation und Datenabfrage zu gewährleisten

Opsion, die Wahl von Zenhäusern

Das 1982 in Sitten von Gerhard Zenhäusern gegründete Unternehmen ist bis heute ein Familienbetrieb und führt die Familientradition fort, die bereits Anfang des letzten Jahrhunderts von einem Urgrossvater, der selbst Bäcker war, begonnen wurde.

Heute, 40 Jahre später, zählt das Unternehmen 15 Filialen im Kanton Wallis und ist in den Bereichen Bäckerei, Konditorei, Confiserie, Take-away, Catering, Restauration und Gemeinschaftsverpflegung tätig.

Nebst den eigenen Laden- und Gastronomiekonzepten beliefert Zenhäusern täglich über 350 weitere gewerbliche und institutionelle Kunden.

Mit rund 450 Mitarbeitenden (in 26 Berufen) und 15 Lernenden gehört Zenhäusern zu den grössten privaten Arbeitgebern im Kanton Wallis.

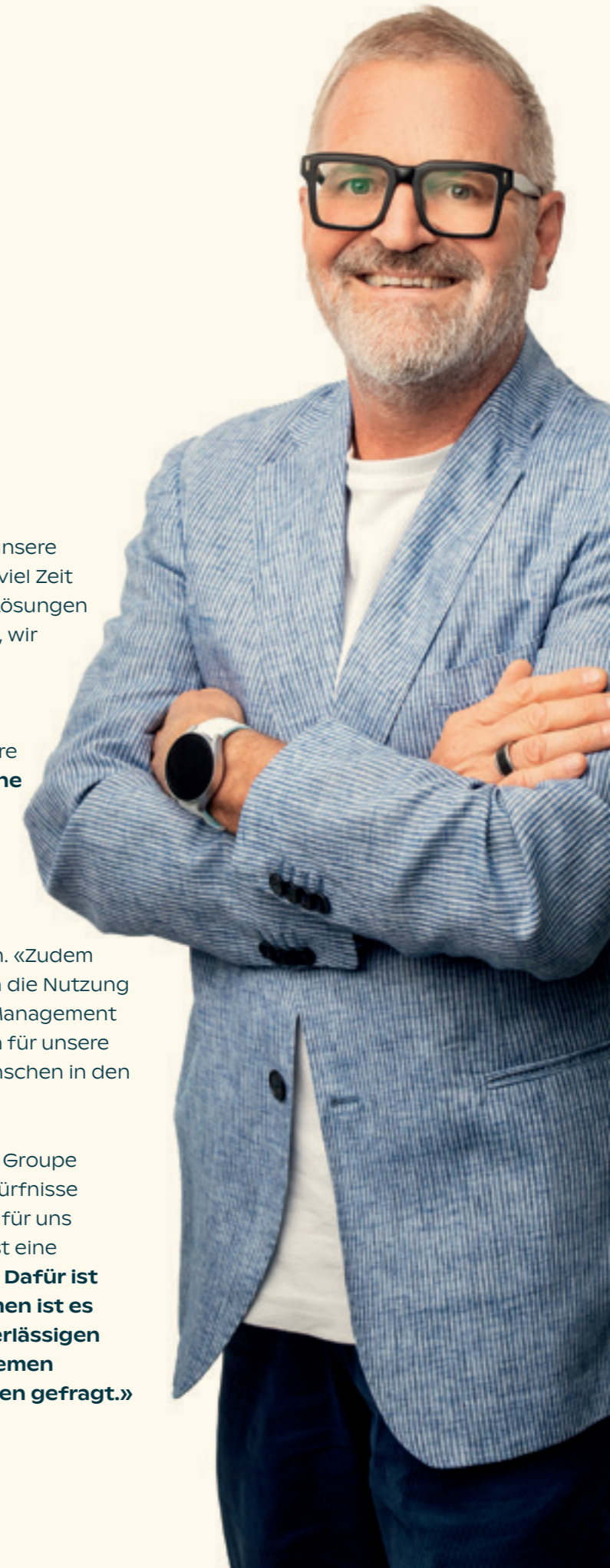
**Michel Pannatier,
Mitglied der Geschäftsleitung von
Zenhäusern**

«Wir wollten unsere BVG-Bedingungen sowie unsere administrative Verwaltung verbessern, die uns viel Zeit und Mühe kostete. Die Renditen unserer BVG-Lösungen erschienen uns nicht ausreichend. Kurz gesagt, wir wollten eine bessere Gesamtlösung.»

Opsion überzeugte Michel Pannatier und die Geschäftsleitung von Zenhäusern, insbesondere mit der Möglichkeit, **praktisch über eine eigene Kasse zu verfügen und gleichzeitig auf Spezialisten für eine gute Vorsorge zählen zu können.**

All dies mit einer gewissen Autonomie bei der Entscheidung über Zinssätze und Vergütungen. «Zudem ermöglicht Opsion unserer HR-Abteilung durch die Nutzung von leistungsstarken Tools mehr Effizienz bei Management und Verwaltung. Wir können unsere Leistungen für unsere Mitarbeitenden verbessern, indem wir den Menschen in den Mittelpunkt stellen.»

Michel Pannatier: «Wir haben gespürt, dass die Groupe Mutuel uns wirklich zuhört und auf unsere Bedürfnisse eingeht. Dieses Vertrauen und diese Nähe sind für uns wesentlich. Die Altersrente von 450 Personen ist eine grosse Verantwortung für unser Unternehmen. **Dafür ist Vorbereitung nötig, und für das Unternehmen ist es sehr vorteilhaft, auf einen lokalen und zuverlässigen Partner zählen zu können. Denn bei den Themen Vorsorge und BVG sind langfristige Lösungen gefragt.**»



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.**

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

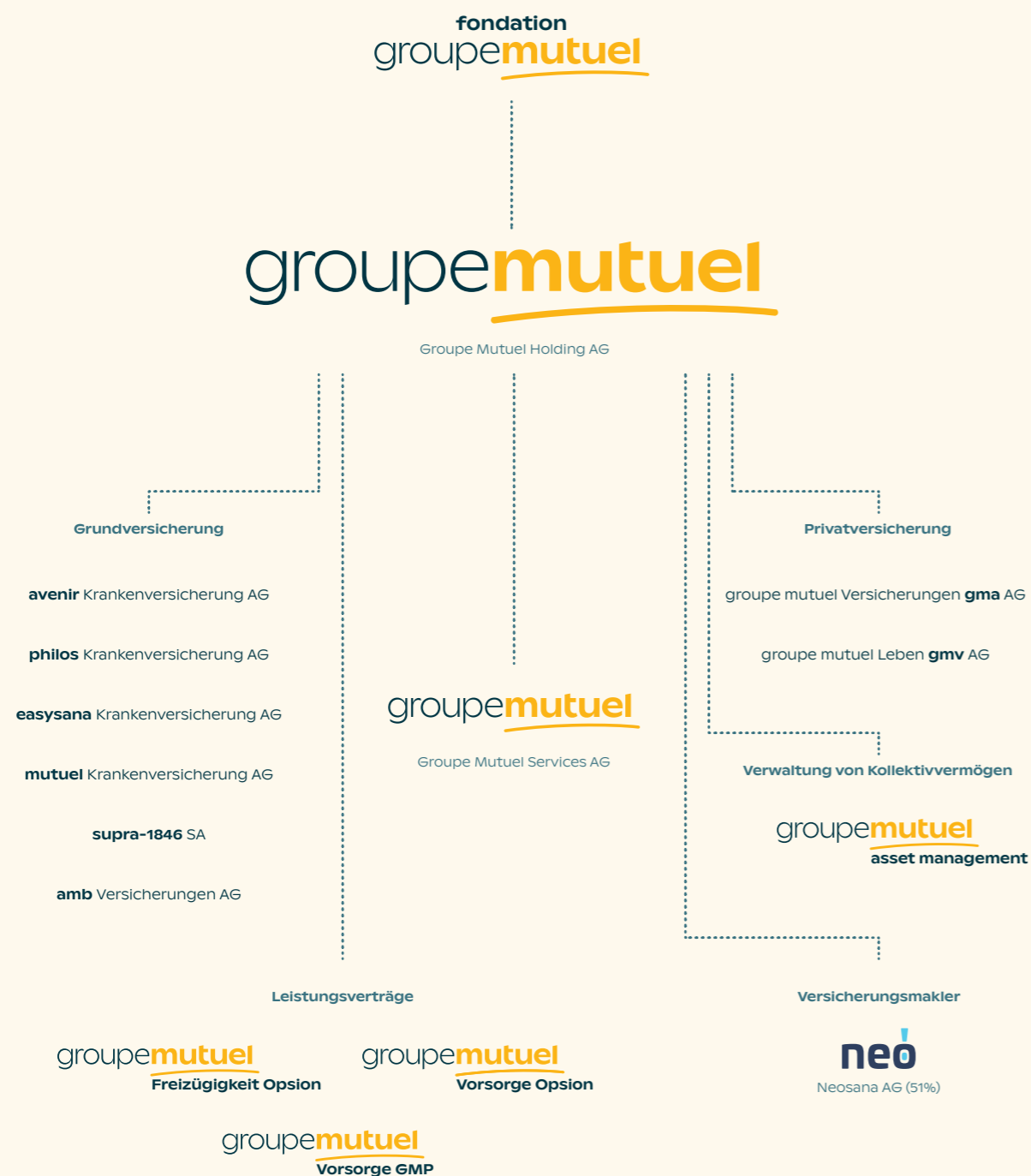
Die Tochtergesellschaft Groupe Mutuel Services AG stellt den anderen Gesellschaften der Gruppe insbesondere ihre administrative Infrastruktur und ihr Personal zur Verfügung.

Analog dazu führt die Groupe Mutuel Asset Management SA die Verwaltung von Kollektivvermögen für die Gesellschaften der Holding 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 SA können ihre Leistungen auch Drittunternehmen anbieten. Dies ist beispielsweise in den Bereichen Krankenversicherung und berufliche Vorsorge der Fall.

Struktur der Groupe Mutuel



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:

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

Der Privatversicherer **Groupe Mutuel Versicherungen GMA AG** betreibt die Krankenzusatz- und Vermögensversicherung. Eine weitere Gesellschaft, die **Groupe Mutuel Leben GMV AG**, bietet Lebensversicherungen an.

Mit ihrem Angebot an Maklerdienstleistungen, insbesondere in den Bereichen Kranken- und Lebensversicherung, trägt **Neosana**, an der die Holding eine Mehrheitsbeteiligung hält, 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 SA** widmet sich der Vermögensverwaltung der Unternehmen der **Groupe Mutuel**.

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 Vision 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 Fachkommissionen unterstützt: **dem Audit- und Risikoausschuss, dem Ausschuss für strategische Projekte und Innovation sowie dem Entschädigungs- und Nominationsausschuss.**

Sie informieren den Verwaltungsrat regelmässig über ihre Tätigkeiten.



Von links nach rechts: Jean-Blaise Conne, Marc-André Ballestraz, Jürg E. Tschanz

Die Fachkommissionen des Verwaltungsrats

Audit- und Risikoausschuss

Der Audit- und Risikoausschuss steht unter dem Vorsitz von Jean-Blaise Conne (Foto) und setzt sich aus ihm und zwei weiteren Verwaltungsratsmitgliedern zusammen. Seine Hauptaufgabe besteht in der Kontrolle der Integrität der Finanzinformationen, der Einhaltung der Gesetze, Reglemente und internen Richtlinien sowie in der Aufsicht über das interne Kontrollsystem und die Auditverfahren. 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 (Foto) geleitet. Er setzt sich aus ihm und drei weiteren Verwaltungsratsmitgliedern zusammen. Der Ausschuss erarbeitet die Strategie für Transformation und Innovation, Diversifikation und digitale Reife und unterbreitet sie 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 (Foto) und setzt sich aus ihm und zwei 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 Ersetzung der Mitglieder 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.

Die Mitglieder des Verwaltungsrats der Groupe Mutuel Holding AG für das Jahr 2022

Karin Perraudin, Präsidentin²
Master in Wirtschaftswissenschaften HEC,
diplomierter Treuhandexpertin.
Verwaltungsrätin verschiedener Gesellschaften.
Präsidentin von Valais/Wallis Promotion.

Roland Marcel Eberle, Vizepräsident³
Agronom ETHZ.
Ständerat von 2011 bis 2019.
Verwaltungsrat verschiedener Gesellschaften.

Fabio Naselli Feo, Sekretär²
Unternehmer.
Verwaltungsrat verschiedener Gesellschaften.

Marc-André Ballestraz, Mitglied^{1,3}
Master in Handels- und Industrewissenschaften,
diplomierter Treuhandexperte.
Direktionsmitglied der Treuhandgesellschaft
Fidag AG.

Jürg E. Tschanz, Mitglied²
MBA in Finance and Strategic Management.
Unternehmer.
Mitbegründer und Präsident von Planitswiss Group.

Jean-Blaise Conne, Mitglied¹
Diplomierter Treuhandexperte.
Verwaltungsrat verschiedener Gesellschaften.

Charles Relecom, Mitglied²
Master in Aktuarwissenschaft und Mathematik.
Verwaltungsrat verschiedener Gesellschaften.

Urs Schwaller, Mitglied^{1,3}
Doktor der Rechtswissenschaften. Anwalt.
Verwaltungsrat verschiedener Gesellschaften.

¹ Mitglied des Audit- und Risikoausschusses
² Mitglied des Ausschusses für strategische Projekte und Innovation
³ Mitglied des Entschädigungs- und Nominationsausschusses



Von links nach rechts:
Roland Marcel Eberle, Jean-Blaise Conne, Marc-André Ballestraz
Urs Schwaller, Karin Perraudin, Jürg E. Tschanz, Charles Relecom, Fabio Naselli Feo

Die Generaldirektion

Die operative Führung der Groupe Mutuel und all ihrer Gesellschaften übernimmt die Generaldirektion, die 2022 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 für das Jahr 2022

Thomas Boyer
Generaldirektor
Master in Wirtschaftswissenschaften HEC.

Philippe Buthey
Technologie
Diplom in Wirtschaftsinformatik HF.

Vincent Claivaz
Gesundheit & Vorsorge Unternehmenskunden
Diplom Hotel- und Gastronomiefachschule.
Diplom Spitalmanagement.

Sophie Revaz
Leistungen Einzelversicherung
Master in Rechtswissenschaften, Anwältin.
Executive MBA.

Thomas J. Grichting
Services
Doktor der Rechtswissenschaften, Anwalt.

Pierre-Luc Marilley
Kundenbeziehung
Master in Wirtschaftswissenschaften.

Paul Rabaglia
Finanzen
Master in Wirtschaftswissenschaften HEC.

Jérôme Mariéthoz
Gesundheit & Vorsorge Privatkunden
Master in Wirtschaftswissenschaften HEC.

Cédric Scheiben
Vertrieb
Executive MBA Insurance and Financial Services.



Von links nach rechts: Thomas Boyer, Marianne Luisier



Von links nach rechts: Sara Nuesslein, Ilker Kumral, Lisa Eichenberger, Cédric Scheiben



Von links nach rechts: Augustin Gauye, Philippe Buthey, Stéphane Werlen, Camille Hubert



Von links nach rechts: Daniel Coupy, Paul Rabaglia, Sabrina Dayen



Von links nach rechts: Daniel Volken, Thomas J. Grichting, Luca Strebel



Von links nach rechts: Jennifer Albrecht, Jordi Cabral Gomes, Jamilah Maltese, Sophie Revaz



Von links nach rechts: Hélène Fournier, Vincent Claivaz, Christophe Germanier



Von links nach rechts: Manuela Casto, Pedro Luzio Borges, Pierre-Luc Marilley, Damien Bitz



Von links nach rechts: Kame! Ben Zaid, Michaela Zezulkova, Jérôme Mari ethoz

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 vom Management und den 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 haben ein uneingeschränktes Recht auf Informationen und verfügen über 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.

Risiko- management

Das Risikomanagement ist für das Risiko- und Kontrollmanagement verantwortlich, insbesondere die unabhängige Überprüfung der Risiken und Kontrollen sowie die Leitung 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 AG 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 25000 Franken für den Präsidenten bzw. die Präsidentin und auf 24000 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 250000 Franken begrenzt, für den Vizepräsidenten und den Präsidenten des Audit- und Risikoausschusses auf 120000 Franken, für die Präsidenten der anderen Fachkommissionen auf 110000 Franken und für die übrigen Mitglieder auf 100000 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.

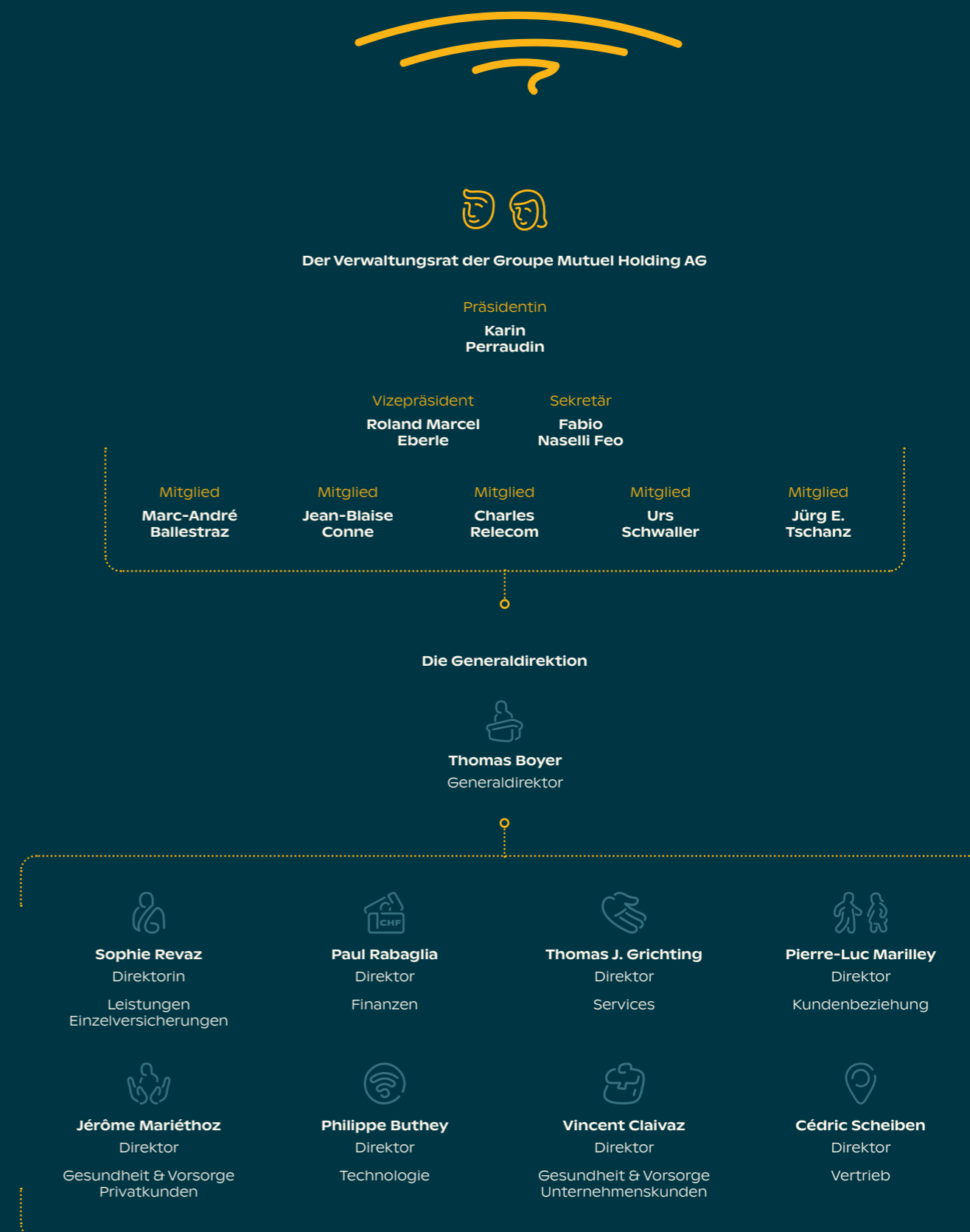
Für den variablen Teil ist die Zielerreichung in folgenden Kategorien ausschlaggebend:

- o Finanz- und Betriebsergebnisse der verschiedenen Organisationseinheiten der Groupe Mutuel und Ziele in Bezug auf strategische Projekte
- o 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.

2022 belief sich die gesamte Barvergütung der Generaldirektion (fixer und variabler Teil) auf 3 584 076 Franken. Die Vorsorgebeiträge des Arbeitgebers betragen insgesamt 399750 Franken. Die höchste Vergütung erhielt der CEO mit einer Barvergütung in Höhe von 698388 Franken und Vorsorgebeiträgen des Arbeitgebers von 84960 Franken.

Organigramm der Groupe Mutuel per 31. Dezember 2022





Activity Report 2022
Aktivitätsbericht 2022
rapport d'activité 2022
activity report 2022
Relazione sull'attività 2022
Relazione sull'attività 2022
Rapport d'activité 2022
Activity Report 2022
Aktivitätsbericht 2022
activity report 2022
Rapport d'activité 2022



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



Tätigkeitsbericht 2022

groupemutuel

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



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