Für unsere Kundinnen und Kunden als Gesundheitspartner in jeder Lebenslage da zu sein – das ist nur möglich, weil alle ihr Können und ihre Begeisterung einbringen. Vorab unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Und weil gestandene und neue Akteure zusammen mit uns neue Lösungen suchen.

Danke für die Zusammenarbeit im 2020.

CSS Gruppe

Geschäftsbericht **2020**

CSS Versicherung

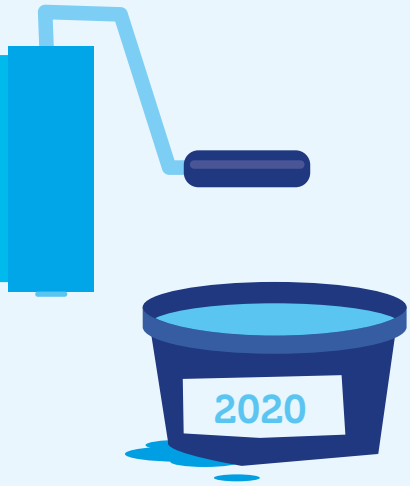
1 625 257
Versicherte

Per Ende 2020 zählte die CSS insgesamt über 1,6 Millionen Versicherte. In der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (KVG) waren es 1 398 041 Versicherte.

Prämiensenkung

Die Krankenversicherungsbranche vermeldete für 2021 einen Prämienanstieg von 0,5 Prozent. Im Gegensatz dazu konnte die CSS eine durchschnittliche Senkung um 0,9 Prozent bekanntgeben.

154,6
Mio. CHF



Unternehmensergebnis

Mit einem Überschuss von 154,6 Millionen Franken steht die CSS weiterhin finanziell stabil da.

Geprüfte Rechnungen

Die CSS prüfte 2020 über 19 Millionen Rechnungen und sparte dadurch 649 Millionen Franken ein.

Combined Ratio

Die Combined Ratio für 2020 belief sich auf 97,3 Prozent. Sie stellt das Verhältnis zwischen Versicherungsaufwand und Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb und dem Versicherungsertrag dar.

Verwaltungskosten

Die CSS hat die Verwaltungskosten in der Grundversicherung tief gehalten. 2020 betrug der KVG-Kostensatz 4,0 Prozent.

Inhalt

Unterwegs zum Gesundheitspartner	**4**
Geschäftsverlauf 2020	**13**
Produkte, Services, Innovationen	**19**
Mitarbeitende, Kundenbetreuung	**29**
Nachhaltigkeit	**39**
Corporate Governance	**43**
Weitere Kennzahlen	**57**

Unterwegs zum Gesundheitspartner

Was bedeutet es, Gesundheitspartner unserer Kundinnen und Kunden zu sein in einem Jahr, das an den Grundfesten vieler Menschen und Unternehmen rüttelt? 2018 hat sich die CSS auf den Weg gemacht, ihre Versicherten in jeder Gesundheits- und Lebenslage partnerschaftlich zu begleiten. Wo steht sie 2020? Ein Bericht des Verwaltungsratspräsidenten Jodok Wyer und der CEO Philomena Colatrella.

«Ich war beeindruckt, wie fit wir mental und technologisch sind, um rasch auf eine so einschneidende Veränderung zu reagieren.»

Philomena Colatrella
CEO

Trotz Pandemie: kerngesund unterwegs

Jodok Wyer: «Während des Lockdowns im Frühjahr traten Finanzen und Kennzahlen jäh in den Hintergrund und für einige Wochen standen jene Werte im Zentrum, welche die Unternehmensphilosophie der CSS seit ihrer Gründung prägen: Solidarität, die Grundlage jeder Versicherung, und das eigenverantwortliche Handeln, ohne das echte Solidarität gar nicht möglich ist. Erst wenn wir Verantwortung übernehmen, können wir auch für andere da sein. Das war innerhalb der CSS genauso spürbar wie politisch und gesellschaftlich.»

Philomena Colatrella: «Es ging ein regelrechter Schub durch unser Unternehmen. Alle standen zusammen und setzten alles daran, dass unsere Kundinnen und Kunden uneingeschränkt auf unsere Unterstützung zählen konnten. Natürlich weiss ich um das grosse Know-how des CSS-Teams. Trotzdem war ich beeindruckt, wie fit wir mental und technologisch sind, um rasch auf eine so einschneidende Veränderung zu reagieren. Mehr als das: Wir konnten wichtige Innovationsprojekte vorantreiben. Und das ausgesprochen gute Geschäftsergebnis 2020 beweist, dass wir vollständig auf Kurs geblieben sind.»

JW: «Hier zahlt sich unsere Aufbauarbeit der letzten Jahre aus. Die 2019 eingeführte Strategie hat sich als zukunftsweisender Kompass erwiesen. Auch in dieser grössten Krise seit dem Zweiten Weltkrieg ist die CSS als kerngesundes Unternehmen unterwegs. Wir bleiben unseren Werten treu. Zugleich haben wir dank der Reserven der letzten Jahre den nötigen Handlungsspielraum, um uns als Pionierin in Sachen Digitalisierung und Innovation zu beweisen.»

Jodok Wyer und Philomena Colatrella
unterwegs auf dem Zugerberg

Für die Gesundheit unserer Kundinnen und Kunden da

PC: «Als wir 2018 als erste Krankenversicherung öffentlich davon sprachen, für unsere Kundinnen und Kunden ein Partner für ihre Gesundheit werden zu wollen, warf das Fragezeichen auf. 2020 haben wir erneut zahlreiche Tatbeweise dafür erbracht. Es geht um weit mehr als um eine finanzielle Absicherung. Rund um Covid-19 beispielsweise brauchten die Menschen viel mehr Gesundheitsinformationen. Sie wollten rund um die Uhr Antworten auf ihre Anliegen erhalten. Mit unserem digitalen Ratgeber ‹myGuide› waren wir parat dafür und konnten vielen Sicherheit geben.»

Gesundheitspartner – Tatbeweise 2020
→ report2020.css.ch/tatbeweise

JW: «Was wir als Strategie definiert haben, ist zur inneren Landkarte des Unternehmens geworden, an der wir unser Handeln orientieren. Das ist ein Erfolg. Von der Führungsspitze bis zu den Mitarbeitenden hat man sich mit Leistungsbereitschaft und Herzblut auf den Weg zum Gesundheitspartner gemacht. Mit der Digitalisierungsstrategie haben wir erfolgreich in unsere Zukunftsfähigkeit investiert und machen Ressourcen frei, um noch besser auf die Anliegen unserer Kundinnen und Kunden eingehen zu können. Denn auch das ist echte Partnerschaft: zuhören, Bedürfnisse erkennen und vorwegnehmen.»

«Was wir als Strategie definiert haben, ist zur inneren Landkarte des Unternehmens geworden, an der wir unser Handeln orientieren.»

Jodok Wyer
Verwaltungsratspräsident

Für ein zukunftsfähiges Gesundheitssystem

PC: «Ein Schlüssel für diese Partnerschaft ist die integrierte Versorgung: unseren Kundinnen und Kunden auf digitalem und analogem Weg zum richtigen Zeitpunkt unkompliziert Zugang zur geeigneten Behandlung ermöglichen. Im November konnten wir ein Netzwerk zwischen Versicherern, Ärzten, Spitälern, Apotheken und anderen Anbietern präsentieren. Die Umsetzung des Pilotprojekts beginnt 2021. Ich bin begeistert und freue mich, dass wir als treibende Kraft dazu beigetragen haben.»

Mehr zur CSS als langjähriger Förderin der vernetzten Gesundheitsversorgung
→ report2020.css.ch/gesundheitsversorgung

JW: «Das ist ein treffendes Beispiel für das, was wir eben auch unter Marktführerschaft verstehen: unser wertorientiertes Unternehmertum und unser Know-how einzubringen, um damit einen Beitrag an die Weiterentwicklung unseres Gesundheitssystems zu leisten.»

Wegmarken 2020 aus Sicht des VR-Präsidenten Jodok Wyer

Garanten für Stabilität, Treiber für den Wandel: unsere Werte

Selten zuvor wurde die Gesellschaft so unvermittelt zum Lernen aufgefordert wie 2020: mit Ungewissheit umzugehen, mit dem Virus zu leben. Die CSS hat in dieser schwierigen Situation davon profitiert, dass neben Solidarität und eigenverantwortlichem Handeln auch das lebenslange Lernen seit je zu ihren unternehmerischen Werten zählt. Das Krisenmanagement der Konzernleitung war hervorragend. So haben wir in den letzten Monaten mehr als nur Stabilität bewiesen: Wir haben Projekte vorangetrieben und sind neue Wege gegangen, um unsere Kunden im Kleinen und im Grossen partnerschaftlich zu begleiten. Das belegen die folgenden Seiten.

Grundsolide im bewegten Branchenumfeld

Das Gesundheitssystem ist im Umbruch. Davon zeugt zum Beispiel die Branchenvereinbarung, die ab Anfang 2021 Auswüchsen im Vermittlungsgeschäft den Riegel schieben wird. Sie wird zu weiteren Umwälzungen in der Branche führen. Dass wir uns für die Vereinbarung engagiert haben, bezeugt unser Verständnis verantwortungsvoller Unternehmensführung: Haushälterisches Wirtschaften ist Teil unseres Wertegefüges, für dessen Beachtung wir uns selbst Beschränkungen auferlegen und beispielsweise von aggressivem Marketing absehen.

Nachhaltige Geschäftspolitik

Auch eine nachhaltige, auf Langfristigkeit angelegte Geschäftspolitik ist seit je in den Grundfesten des Unternehmens verankert und ein Kompass für unsere unternehmerische Entwicklung. Als Branchenführerin verfolgen wir nicht kurzfristige Erfolge, sondern setzen unser Wissen und unsere Gestaltungskraft konsequent dafür ein, das Schweizer Gesundheitssystem weiterzuentwickeln.

Noch lässt sich kaum abschätzen, welche Folgen die Krise für die Schweizer Wirtschaft hat. Aus heutiger Sicht gehen wir davon aus, dass die CSS aufgrund ihrer finanziellen Stabilität diesen Sturm verkraften wird. Klar ist: Wir gehen unseren Weg – den Kundinnen und Kunden und der Gesundheitsversorgung in der Schweiz verpflichtet.

«Dank unseres starken Fundaments sind wir auch in einer extremen Situation als marktführende Wegbereiterin unterwegs.»

Jodok Wyer
Verwaltungsratspräsident

Gipfelerlebnisse 2020 aus Sicht der CEO Philomena Colatrella

Starke Finanzen, gesundes Wachstum

Natürlich, Zahlen sind nur ein Indikator für die Gesundheit der CSS. Aber wir haben 2020 Beachtliches erreicht: Nach einem leichten Rückgang 2019 haben wir im Kerngeschäft markant an Kunden gewonnen und setzten unser kontinuierliches organisches Wachstum seit 2012 fort. Für 2021 haben wir unsere Prämie um durchschnittlich 0,9 Prozent gesenkt, während sie schweizweit um 0,5 Prozent ansteigt. Dabei haben wir auch 2020 unseren rigiden Kostenfokus nicht verloren: In der Branche sind wir bei den Verwaltungskosten mit 4,0 Prozent in der Grundversicherung unter den Führenden.

Integrierte Gesundheitsversorgung: ganz neue Art der Zusammenarbeit

Kein Zweifel: Das Zusammenspiel der Akteure im Gesundheitssystem muss zwingend neu gedacht werden. Mit der Kooperation für eine offene, digitale Gesundheitsplattform zwischen der CSS, Allianz Care, Visana und Zur Rose gelang uns 2020 ein Höhepunkt auf diesem Weg. Nie zuvor ist es gelungen, ein so breit abgestütztes Netzwerk über Versicherer, Ärzte, Spitäler, Apotheken und andere Anbieter zu bilden. Auch «Gegenspieler» stellen sich hinter das gemeinsame Ziel, dass die Patientinnen und Patienten jederzeit unkompliziert wechseln können zwischen digitalen und zwischenmenschlichen Kontakten und Behandlungsformen.

Investieren in die Zukunft

Was uns antreibt und begeistert: Patientinnen und Patienten Zugang zu neuen Behandlungsformen zu verschaffen und gesunden Kundinnen und Kunden innovative Ansätze aufzuzeigen, wie sie ihre Gesundheit fördern können. Das erreichen wir, wenn wir unser internes Know-how permanent auffrischen, externe Talente dazuholen und uns agil weiterentwickeln. Das 2020 lancierte Corporate Venturing ist eine weitere Innovation. Als erster Krankenversicherer in der Schweiz investieren wir gezielt in Start-ups im Gesundheitsbereich. Zusammen mit diesen jungen Unternehmerinnen und Unternehmern wollen wir die Gesundheitsversorgung noch vernetzter denken, neue Geschäftsmodelle ausloten und unseren Versicherten Zugang zu neuen Behandlungsformen ermöglichen. Mit unserer neuen Gesundheitsinitiative unterstützen wir zudem die Kunden, einen gesunden Lebensstil zu praktizieren – auch das ist ein Meilenstein auf unserem Weg zum bevorzugten Gesundheitspartner.

> ***«Das Gesundheitssystem für unsere Kundinnen und Kunden neu denken – das Jahr 2020 hatte auch beflügelnde Seiten.»***
>
> **Philomena Colatrella**
> CEO

Meilensteine 2020

17. August
Agentur mit neuem Angebot
In St. Gallen öffnet die neu gestaltete Generalagentur der CSS ihre Tore. Das innovative Agenturkonzept macht Gesundheit für die Kunden erlebbar.

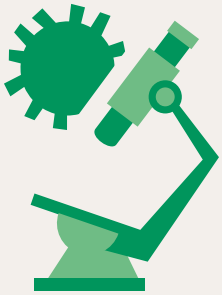
18. Februar
Überzeugendes Krisenmanagement
Der Covid-Pandemiestab wird eingesetzt. Auch die Kundenbetreuung läuft im Homeoffice reibungslos.

14. Januar
Unternehmensgeschäft verkauft
Die CSS veräussert ihr Unternehmensgeschäft an die Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG. Ein strategischer Schritt zur Fokussierung auf das Kerngeschäft.

3. August
Digitale Tochterfirma integriert
Zehn Jahre nach ihrer Gründung durch die CSS wird die Digitalpionierin Sanagate operativ ins Mutterhaus integriert.

5. März
Neue Arbeitsformen
Im luzernischen Root eröffnet die CSS eine moderne Bürowelt mit 272 Arbeitsplätzen, die Massstäbe setzt.

1. April
Neuer Vertriebschef
Patrick Deucher startet als neuer Leiter Kunde & Markt und Mitglied der Konzernleitung.



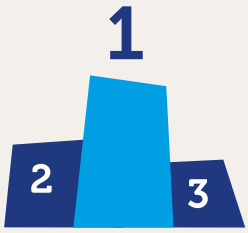
23. April
2 Millionen Franken für Covid-Forschung
Das von der CSS unterstützte Forschungsprogramm «Corona Immunitas» liefert schweizweite Daten zur Covid-19-Immunität.
→ report2020.css.ch/corona-immunitas

14. April
Noch weniger CO_2
Die CSS entscheidet, den Energieverbrauch an ihren Standorten in den nächsten Jahren um 20 Prozent zu senken. Damit werden auch die CO_2-Emissionen um fast einen Viertel gesenkt.

17. August
«Hallo Leben»
Die neue Kampagne bringt die CSS-Grundhaltung als Gesundheitspartner zum Ausdruck.
→ hallo-leben.ch

20. August
So geht es der Bevölkerung
Eine umfassende Gesundheitsstudie der CSS zeigt, wie die Schweizer Bevölkerung mit Gesundheit und Kranksein umgeht. → hallo-leben.ch/studie

22. September
Tiefe CSS-Prämien
Während die Prämien für 2021 im Branchenschnitt um 0,5 Prozent steigen, senkt die CSS ihre Prämien durchschnittlich um 0,9 Prozent.



30. September
Innovative Akteure gewürdigt
Zum zweiten Mal verleiht die CSS die Auszeichnung «Quality Crystal». Sie würdigt damit innovative Akteure im Schweizer Gesundheitswesen. → css.ch/qualitycrystal

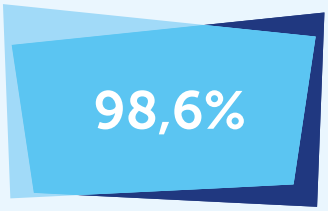
5. Oktober
Rekrutierung ist top
Als Trägerin des «Best Recruiter Award» wird die CSS als bestplatziertes Versicherungsunternehmen der Schweiz ausgezeichnet.

15. Oktober
Gesund leben
Für ihre Kundinnen und Kunden lanciert die CSS eine Gesundheitsinitiative. Zwei neue Plattformen, «active365» und «enjoy365», unterstützen einen gesunden Lebensstil.

13. November
Erfolgsmeldung für die integrierte Versorgung
Im Verbund mit wichtigen Akteuren kündigt die CSS eine Gesundheitsplattform an, über die Ärzte, Apotheken, Patienten und Versicherer zusammenarbeiten werden.

Für eine sichere Zukunft vorsorgen

Das Wichtigste auf einen Blick



Combined Ratio KVG

Die Combined Ratio im Segment Versicherung nach KVG belief sich 2020 auf 98,6 Prozent.

72,6%
AVM-Versicherte

2020 wählten fast zwei Drittel aller bei der CSS versicherten Kundinnen und Kunden ein alternatives Versicherungsmodell (AVM).

«Der Digitalisierungsschub im Pandemiejahr bestätigt unsere langfristige Strategie der steten Erneuerung. Zugleich ist für uns als Gesundheitspartner klar, dass wir dem persönlichen Service hohe Bedeutung beimessen.»

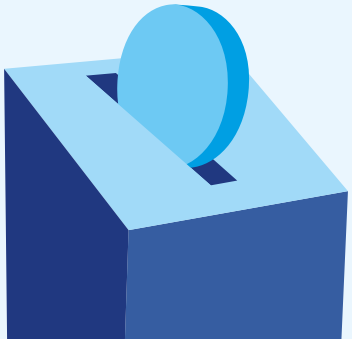
Sanjay Singh
Leiter Konzernbereich Leistungen & Produkte

213
Betrugs- und Wirtschaftlichkeitsprüfungsfälle

2020 deckte die CSS mehr als 200 Fälle von Versicherungsmissbrauch auf und sparte dadurch 19,9 Millionen Franken für ihre Versicherten ein.

649 Millionen
Franken

Dank Leistungskostenoptimierungen sparte die CSS 2020 im Bereich der Grundversicherung und der Zusatzversicherung rund 649 Millionen Franken ein.



Überzeugendes Geschäftsjahr

Die CSS konnte im Geschäftsjahr 2020 ihre Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit weiter steigern. Die Basis dafür war ein ausgesprochen gutes versicherungstechnisches Ergebnis.

Trotz der durch die Covid-19-Pandemie bedingten Ausnahmesituation können wir auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurückblicken. Das Unternehmensergebnis belief sich im letzten Geschäftsjahr auf 154,6 Millionen Franken, dies bei Prämieneinnahmen von insgesamt 6,5 Milliarden Franken. Dieses erfreuliche Ergebnis basiert auf einem überzeugenden versicherungstechnischen Ergebnis, hoher Kostendisziplin und einer – trotz des schwierigen und unsicheren wirtschaftlichen Umfelds – guten Anlagerendite von 2,4 Prozent.

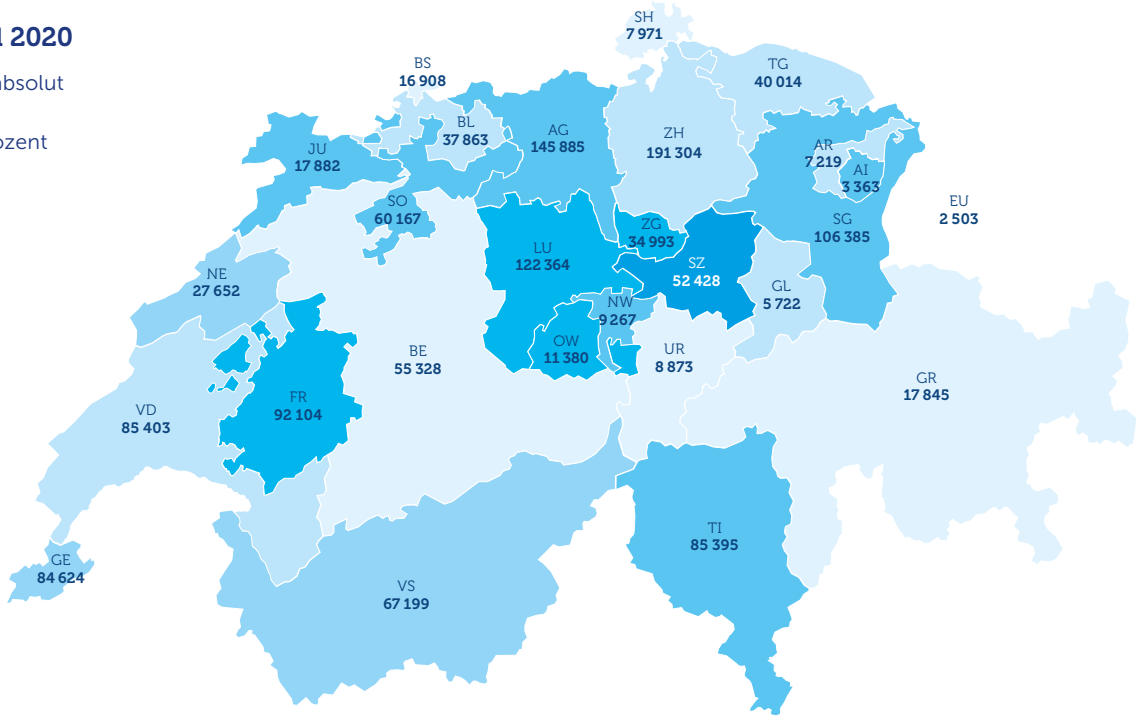
Die attraktiven Prämien und unsere Leistungen überzeugen immer mehr Menschen. Per 1. Januar 2021 stieg die Anzahl Kundinnen und Kunden in der Grundversicherung um weitere 63 811 Personen. Im September konnten wir eine durchschnittliche Senkung der Prämie für 2021 um 0,9 Prozent bekanntgeben, während der Markt die Prämien um 0,5 Prozent erhöht. Auch hier zahlt sich unsere nachhaltige Geschäftspolitik direkt für unsere Versicherten aus.

Kundenbestand 2020

Anzahl Versicherte absolut und Marktanteil in den Kantonen in Prozent

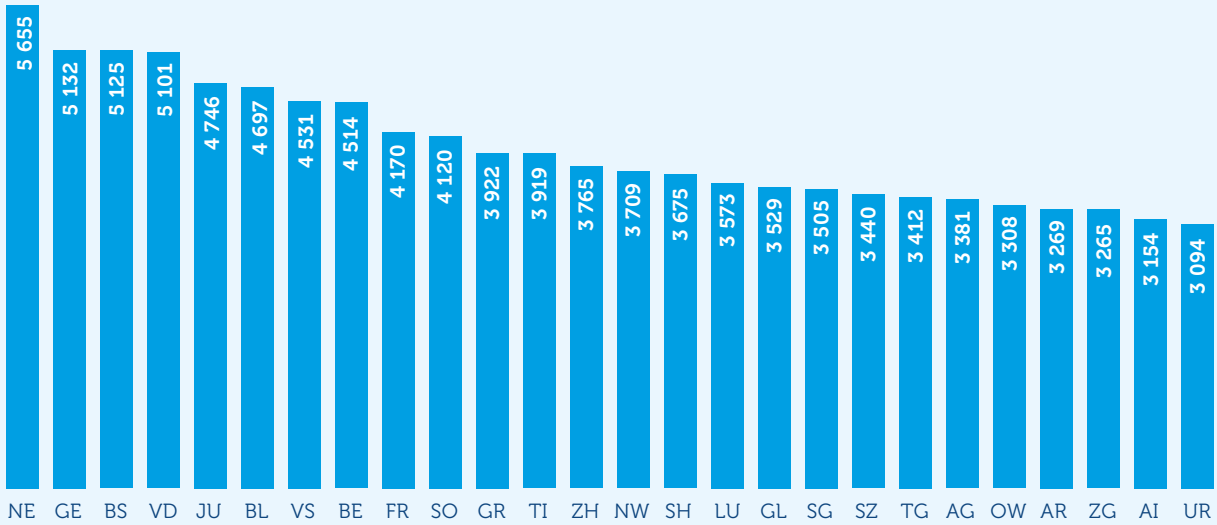
Marktanteil in %

- über 30
- 26–30
- 21–25
- 16–20
- 11–15
- 5–10



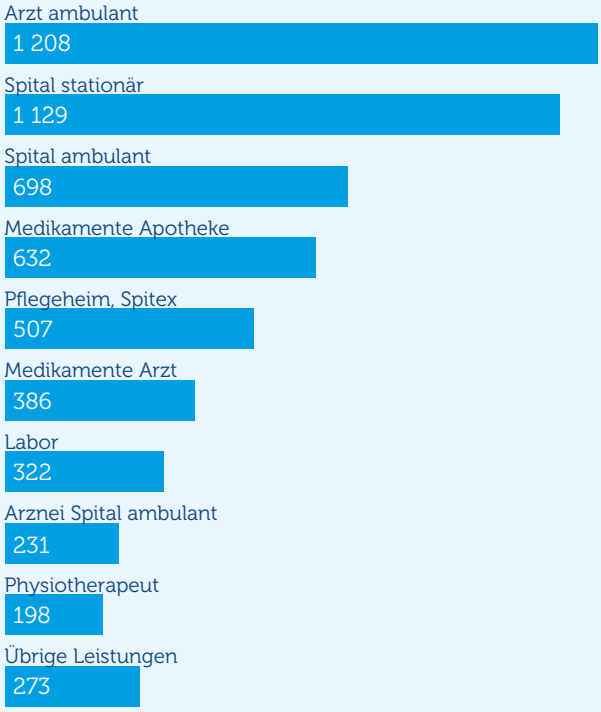
Durchschnittskosten 2020
pro Kopf und Kanton in CHF

Leistungskosten KVG (brutto)



Aufteilung nach **Leistungserbringer 2020**

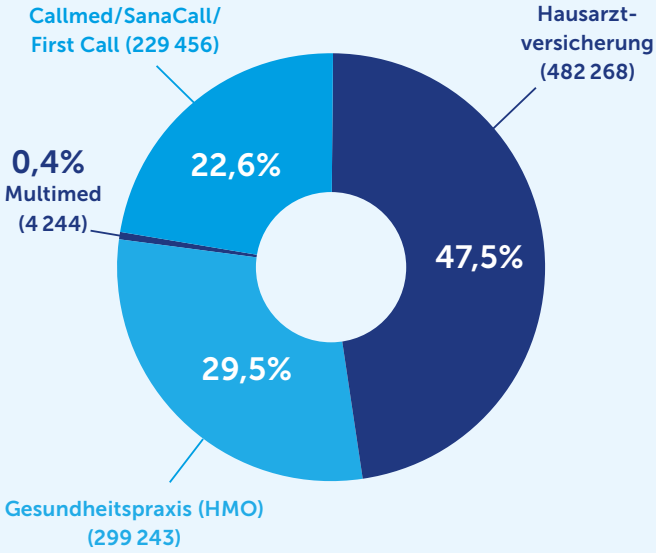
Bruttoleistungen KVG (in Millionen CHF)



5,6 Milliarden Franken betrugen die Bruttoleistungen der CSS im Geschäftsjahr 2020.

Aufteilung nach **alternativen Versicherungsmodellen 2020**

Anzahl Versicherte (absolut und in Prozent)



Von den rund 1,4 Millionen OKP-Versicherten im 2020 waren **1 015 211 Personen** in einem alternativen Versicherungsmodell versichert.

Per 31. Dezember 2020 sind 1 398 041 Personen bei der CSS mit einer obligatorischen Krankenpflegeversicherung versichert. Bei den VVG-Heilungskostenversicherungen weist die CSS im 2020 den höchsten Marktanteil auf und ist damit neu branchenführend.

Kostendisziplin als Erfolgsbasis

Die Bruttoleistungen in der Grundversicherung beliefen sich 2020 auf 5,6 Milliarden Franken. Das entspricht einer Abnahme von 0,5 Prozent. Dank kostendämpfender Massnahmen verhinderte die CSS 2020 im Bereich der Grundversicherung und der Zusatzversicherung Mehrkosten von rund 995 Millionen Franken.

Dank der sorgfältigen Prüfung sämtlicher Rechnungen sparte die CSS im vergangenen Geschäftsjahr 649 Millionen Franken ein. Davon entfallen unter anderem:

- **519 Millionen Franken**
  auf nicht versicherte Kosten,
- **19,9 Millionen Franken**
  auf missbräuchlich bezogene Leistungen,
- **7 Millionen Franken**
  auf TARMED-Tarifregelprüfungen.

2020 hat die CSS 213 Betrugs- und Wirtschaftlichkeitsprüfungsfälle aufgedeckt. Die CSS konnte so verhindern, dass Ärzte, Spitex-Organisationen, Spitäler und Versicherte Leistungen von 19,9 Millionen Franken zu Unrecht bezogen. Ein erneut hoher Betrag, den sonst unsere Versicherten hätten bezahlen müssen. Um hier noch effektiver zu werden, haben wir 2020 die Ressourcen in der Betrugsbekämpfung ausgebaut.

Darüber hinaus haben verschiedene Steuerungsmassnahmen zu Einsparungen von insgesamt 346 Millionen Franken geführt. Dazu zählen die Kostengutsprachen (Einsparungen von 80 Millionen Franken), Managed Care und Telemedizin (108 Millionen Franken) sowie die individuelle Fallbetreuung und persönliche Patientenbegleitung (31 Millionen Franken).

Zur Senkung der Kosten tragen auch unsere Gesundheitsprogramme wie «Care4Cardio», die digitale Rücken- und Schlaftherapie und das psychologische Onlinetraining bei.

Haushälterischer Umgang mit den Prämiengeldern

Als Teil unserer nachhaltigen Geschäftsführung verfolgen wir ein striktes Management der Verwaltungskosten. Seit 2013 haben wir diese kontinuierlich gesenkt. Die mit der Digitalisierung verbundenen Möglichkeiten der Effizienzsteigerung und der haushälterische Umgang mit den Prämiengeldern unserer Versicherten führten dazu, dass wir die Kosten tief halten konnten. Mit einem Verwaltungskostenanteil von 7,6 Prozent bleibt die CSS eine der effizientesten Krankenversicherungsgruppen der Schweiz.

Stärkung des Kerngeschäfts

2020 konnte die CSS zwei Transaktionen erfolgreich abschliessen, mit denen der Fokus auf das Kerngeschäft konsequent weiterverfolgt wird. Per Ende Mai wurde der Verkauf unseres Unternehmensgeschäfts an die Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG vollzogen. Dazu gehörten die kollektive Krankentaggeldversicherung (KTG) nach VVG, die Unfallversicherung nach UVG und die Unfallzusatzversicherung (UVGZ). Die Grundlage für diese Fokussierung waren vor allem wirtschaftliche Überlegungen.

«Die Pandemie hat den Blick geschärft für Möglichkeiten, Prozesse weiter zu vereinfachen. Dank der Vorarbeit der letzten Jahre konnten wir unsere Effizienz erneut steigern – sowohl für unsere Kunden als auch intern.»

Patrick Frank
Leiter Konzernbereich ICT & Operational Excellence

Im August folgte die operative Zusammenführung unserer KVG-Gesellschaft Sanagate AG mit der CSS Gruppe. Dadurch werden gemeinsame Stärken innerhalb der CSS Gruppe noch besser und sinnvoller genutzt.

Kundenbetreuung laufend verbessert

Um Kundenanliegen noch speditiver und persönlicher zu bearbeiten, optimieren wir unsere Kundenprozesse laufend. Dank automatisierter Geschäftsprozesse kann das Kundenservice-Center Anfragen von Versicherten schneller beantworten. Gleichzeitig wird «myCSS» als primärer Kontaktkanal immer wichtiger: Über 45,6 Prozent aller CSS-Versicherten nutzen das digitale Kundenportal.

Mit wenigen Klicks können die Versicherten ihre Police abrufen, die aktuellen Versicherungsleistungen einsehen oder Leistungserbringer in ihrer Nähe suchen. Rechnungen können zudem via die «myCSS»-App eingescannt und übermittelt werden. 73 Prozent der «myCSS»-Nutzer sind seit 2020 komplett digital unterwegs. Sie verzichten auf physische Dokumente. Damit werden pro Jahr über 4,8 Millionen Papierdokumente eingespart. Mit der Vereinfachung des Registrierungsprozesses für «myCSS» und der Integration der SwissID als Anmeldefunktion haben wir 2020 zusätzliche Voraussetzungen geschaffen, um die Attraktivität und die Nutzung von «myCSS» weiter zu steigern.

Mit der Inbetriebnahme unseres neuen Kundenservice-Centers in Root/LU gelang ein weiterer wichtiger Schritt zur effizienteren persönlichen Begleitung unserer Kundinnen und Kunden. Die Teams in Root kümmern sich um die schriftlichen und telefonischen Anfragen von Kunden aus der Deutschschweiz und seit 2020 neu auch um die Anrufe an die Generalagenturen. Dies verschafft den Generalagenturen mehr Freiraum für die persönliche Betreuung unserer Kundinnen und Kunden.

Digitalisierungsschub im Eigenvertrieb

Der starke Eigenvertrieb bleibt eines unserer wichtigsten Differenzierungsmerkmale. Mit 100 Agenturen verfügen wir über die branchenweit grösste regionale Präsenz. Die Weiterentwicklung unseres Vertriebs war darum auch 2020 ein wichtiger Puzzlestein zur Stärkung unseres Kerngeschäfts. Dazu nutzen wir ergänzend die Möglichkeiten der Digitalisierung. So sind wir 2020 mit einer Lösung für eine digitale Kundenbetreuung gestartet. Die Beraterinnen und Berater führen die persönlichen Gespräche mithilfe modernster Technologien via Video-Telefonie. Im Zuge dieses neuen Angebots haben wir auch die digitale Unterschrift eingeführt. Dies vereinfacht die Abläufe für die Versicherten und erhöht die Effizienz auf unserer Seite. Teil dieses Digitalisierungsschritts war die umfassende Erneuerung unserer Webseite, die wir im Frühjahr 2020 lanciert haben. Damit sind unsere Angebote und Leistungen künftig noch einfacher zugänglich.

2020 präsentierte die CSS zudem ein neues Agenturkonzept. Es stellt den persönlichen Austausch und das Erleben von Gesundheit in den Mittelpunkt (mehr dazu ab Seite 34).

Für ein gesundes Leben, für aktives Gesundwerden, für einen bewussten Umgang mit Krankheit

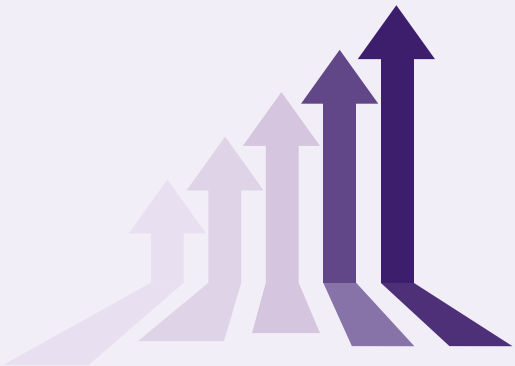
Das Wichtigste auf einen Blick

45,6%
«myCSS»-Nutzerinnen und -Nutzer

Mit wenigen Klicks riefen 45,6 Prozent aller CSS-Versicherten im Kundenportal «myCSS» ihre Police ab, sahen die aktuellen Versicherungsleistungen ein oder fanden Leistungserbringer in ihrer Nähe.

Erste
«GoldBox»

Die CSS vergab 2020 die erste «GoldBox» an Michal Smilowski für sein Projekt «Mobitheke». Mit der «CSS Kickbox» unterstützt die CSS innovative Ideen ihrer Mitarbeitenden.

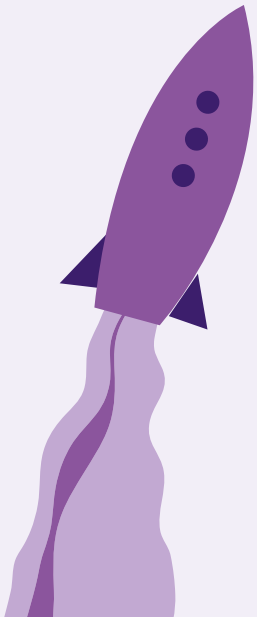


42 266
«Multimed»-Versicherte

Die Zahl der Personen, die sich für das neue Versicherungsmodell «Multimed» entschieden, stieg per 1. Januar 2021 auf 42 266. Anfang 2020 waren es noch 2 559 Versicherte.

«Zusammen mit anderen Akteuren hat die CSS eine Entwicklung angestossen, die Kundinnen und Kunden eine umfassende digitale Gesundheitsversorgung ermöglichen wird.»

Peter Mittemeyer
Leiter Konzernbereich Strategie & Corporate Services



50 Millionen
Franken

Die CSS baute ihr Corporate Venturing weiter aus und investiert in den nächsten Jahren bis zu 50 Millionen Franken in Start-ups, die das Gesundheitswesen mit innovativen Lösungen weiterbringen.

Eine ganzheitliche Versorgung für unsere Kunden

Als Gesundheitspartner will die CSS ihre Kundinnen und Kunden auf dem gesamten Gesundheitspfad begleiten und sie dabei unterstützen, gesund zu bleiben, gesund zu werden oder mit einer Krankheit zu leben. In den vergangenen Jahren haben wir daher in neue, innovative Angebote investiert. 2020 ist es uns gelungen, auf diesem Weg konsequent weiterzugehen.

Erneut zeigt sich unser Anspruch auf Marktführerschaft. Wenn es darum geht, als Pionierin zukunftsfähige Produkte für unsere Kunden zu entwickeln. Wenn es darum geht, auch über die Grenzen der eigenen Branche zu denken oder unseren Versicherten etwas vom unternehmerischen Erfolg der CSS zurückzugeben.

Zukunftsmodell für die ganze Schweiz

Bereits 1990 entwickelte die CSS das erste HMO-Modell. Mit dem neuen, alternativen Versicherungsmodell «Multimed» setzen wir unser Engagement für eine besser vernetzte Gesundheitsversorgung fort. Das Modell erlaubt den Patientinnen und Patienten im Krankheitsfall zwischen unterschiedlichen ersten Anlaufstellen – Hausärzten in Netzwerken, Gruppenpraxen oder Telemedizin – zu wählen.

Mit «Multimed» stehen ausserdem verschiedene digitale Beratungs- und Verwaltungsservices wie «myGuide» oder «myCSS» zur Verfügung. Neu ist der starke Fokus auf einer nahtlosen Koordination zwischen allen Beteiligten, insbesondere zwischen Versicherern und Leistungserbringern. Das garantiert, dass die Behandlung jederzeit abgestimmt verläuft und dass die Kunden zur richtigen Zeit die richtige Behandlung erhalten.

Dank der verstärkten Zusammenarbeit zwischen Leistungserbringern und Krankenversicherern bietet «Multimed» eine optimale Versorgung zu tieferen Kosten. Der Erfolg bestätigt den innovativen Ansatz: Anfang 2020 in vier Kantonen gestartet, wurde «Multimed» im Verlauf des Geschäftsjahres für die schweizweite Anwendung per 2021 vorbereitet. Die rund 1 600 «Multimed»-Ärzte können kantonsübergreifend gewählt werden. Zudem wird die nationale Ausweitung von umfassenden Kommunikationsaktivitäten begleitet. «Multimed» wird 2021 in vielen Prämienregionen das «Best-Price-Modell» der CSS Gruppe sein.

Ein Meilenstein in der integrierten Versorgung

Im September ereignete sich Historisches – für die CSS, für unsere Kundinnen und Kunden sowie für die Schweizer Gesundheitsversorgung ganz allgemein. Die CSS ging mit Allianz Care, Visana und Zur Rose eine Kooperation ein, um künftig eine umfassende digitale Gesundheitsplattform zu betreiben. Erstmals schliessen sich damit Partner aus verschiedenen Bereichen des Gesundheitswesens zusammen, um gemeinsam alle Stufen der Gesundheitsversorgung integriert und durchgängig auf einer Plattform zu vereinen. Die CSS war massgeblich an der Entwicklung der Idee und deren bisheriger Umsetzung beteiligt und sieht die Plattform als wertvolle Ergänzung ihrer Bestrebungen.

Die Ziele sind ambitioniert. So will die Plattform alle Akteure des Gesundheitswesens vernetzen: Krankenversicherungen, Spitäler, Telemedizin, Hausärzte, Apotheken und andere Anbieter. Versicherte und Patienten starten zukünftig mit einem Klick ihre «digital journeys» und können vernetzte und qualitätsgeprüfte Gesundheitsdienstleistungen abrufen.

Zudem unterstützt die Plattform bei der Organisation der persönlichen Gesundheitsversorgung und hilft, bei sämtlichen Etappen einer Behandlung den Überblick zu behalten. Mit der Umsetzung des Pilotprojekts wird 2021 gestartet.

Die eigene Gesundheitsversorgung mitgestalten

Auch für den Trend zur Do-it-yourself-Medizin ist die Plattform gerüstet. Bald soll es möglich sein, dass unsere Kundinnen und Kunden etwa einfache Blut- oder Urintests selbst durchführen und die Daten in die Plattform übertragen können. Diese wird dann Ansprechpersonen oder Medikamente vorschlagen. So unterstützen wir die Menschen bei der Organisation ihrer Gesundheitsversorgung und zwar für jedes Anliegen – unabhängig davon, wer in die Behandlung involviert ist. Das wird unseren Kundinnen und Kunden erlauben, unkompliziert das passende Angebot zu wählen. Von den neuen digitalen Möglichkeiten werden in erster Linie die Patientinnen und Patienten profitieren – und das Schweizer Gesundheitswesen.

Die Zukunft der Krankenversicherungen beginnt heute

Die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden wandeln sich rasch. Auch bei den Zusatzversicherungen entwickeln wir zusammen mit Partnern laufend neue Angebote. Dabei ist unser Ziel, die Wahlfreiheit und Flexibilität zu erhöhen, sodass der Leistungsumfang je nach persönlicher Situation und finanziellen Möglichkeiten gewählt werden kann.

Ein weiteres zentrales Anliegen ist die Transparenz. Unter anderem haben wir 2020 unsere Zusatzversicherungsverträge mit Akutspitälern angepasst. Für unsere Kundinnen und Kunden wird nun noch klarer ersichtlich, was sie für ihre Prämie erhalten.

Transparentere Verträge sind wiederum für die CSS leichter zu prüfen. Dies dämpft den Kostenanstieg und liefert ein Beispiel dafür, wie wir die Kundenbedürfnisse und das aus regulatorischer und unternehmerischer Sicht Machbare in Einklang bringen.

So nutzen wir als Gesundheitspartner unsere Innovationskraft dazu, sowohl die Zukunft des Gesundheitswesens mitzugestalten als auch unsere Produkte und Leistungen stetig weiterzuentwickeln.

+40%
«myGuide»-Empfehlungen

Die Nachfrage nach dem CSS-Ratgeber «myGuide» stieg 2020 im Vergleich zum Vorjahr um 40 Prozent.

Die zündende Idee macht den Unterschied – wichtiger ist aber, was danach kommt.

«Wir haben unterschiedliche Denkweisen. Genau so finden wir am Ende verschiedene Wege, wie man ein Problem lösen kann.»

Michèle Mühlemann
Innovationsmanagerin

Entscheidend für die Innovationskraft der CSS sind zwei Pfeiler: der Aufbau von internem Wissen und der Aufbau von externem Wissen. Einerseits wollen wir als Unternehmen aus uns selbst heraus innovativ sein. Andererseits bauen wir uns Know-how durch Venturing und strategische Partnerschaften auf.

Dabei kommt intern das Team «Innovation as a Service» ins Spiel. Dieses besteht gegenwärtig aus den beiden Innovationsmanagern Dominik Schürmann und Michèle Mühlemann. Die beiden beraten interessierte Fachabteilungen und unterstützen diese, aus Ideen gezielt Innovationen zu entwickeln.

Auf welches Ziel arbeiten Sie mit Ihren Kolleginnen und Kollegen hin?

Die CSS will sich im Markt von anderen Mitbewerbern abheben. Dies gelingt uns nur, wenn wir die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden kennen – und ihre Erwartungen noch besser erfüllen. Dazu müssen wir innovative Angebote schaffen, die bedürfnisgerecht sind. Unser Hauptziel: Die CSS ist für die zukünftigen Bedürfnisse gerüstet.

Was versteht die CSS unter Innovation?

Wir verstehen unter Innovationen grosse und kleine Initiativen, Projekte und Vorhaben, die Neuerungen bringen. Dabei unterscheidet die CSS kerngeschäftsnahe und -fremde Innovationen. Unser neues Versicherungsmodell «Multimed» ist beispielsweise eine kerngeschäftsnahe Innovation.

Auf der anderen Seite gibt es kerngeschäftsfremde Innovationen, zum Beispiel den digitalen Physiocoach, der eine Zusatzleistung darstellt. Die App bringt mithilfe

der Technologie «Mixed Reality» einen digitalen Physiocoach direkt zu den Patienten ins Wohnzimmer.

Vor welchen Herausforderungen steht die CSS bei der Entwicklung von Innovationen?

Die Idee ist erst der Anfang. Denn wenn etwas tatsächlich neu und hilfreich ist, sprechen wir von einer Innovation. Und es braucht eine gewisse Umsetzungskompetenz, um die Idee auf den Weg zu bringen und zu wissen, wo sie steht. Bei einem kleinen Start-up ist das überschaubarer als bei einem Unternehmen wie der CSS mit über 2 600 Mitarbeitenden.

Ist es schwieriger in einem grösseren Unternehmen, Ideen zu realisieren?

Entscheidend bei einem Unternehmen wie der CSS sind eine gemeinsame Sprache und ein gemeinsames Verständnis von Innovation. Wir sind extrem gut im Erkunden und Beschreiben von Ideen. Wenn ich beispielsweise an den digitalen Physiocoach denke: Die Idee und die Technologie sind seit August 2018 stark weitergetrieben worden. Wer ist der Kunde – der Patient oder die Physiotherapeutin? Wer bezahlt? Von Anfang an verfolgten wir diese Fragen und versuchten so ein tragfähiges Geschäftsmodell zu entwickeln. Es braucht Zeit und kostet viel Geld, ein Produkt herzustellen, zu bewerben, auf den Markt zu bringen, zu betreiben und weiterzuentwickeln.

Wie hilft der digitale Physiocoach im Alltag?
→ report2020.css.ch/physiocoach

Geld ist das eine – was braucht es zusätzlich, damit Innovationen entstehen können?

Ideen! Davon hat die CSS genug. Nun müssen wir die Systematik vorantreiben, Ideen mithilfe von interdisziplinären Teams weiterzuentwickeln und auf den Markt zu bringen. Genau dafür sind wir da. Denn Innovationsentwicklung lässt sich häufig nicht in starre Strukturen pressen. Und trotzdem soll sie entlang bestimmter Leitlinien verlaufen und Rahmenbedingungen erfüllen. Aus diesem Grund hat die CSS einen neuen Innovationsprozess entwickelt. Unabhängig davon, ob eine Innovation nah oder fern vom Kerngeschäft ist, durchlaufen Innovationen einen ähnlichen Entwicklungsprozess: von der groben Idee zur konkreten Umsetzung. Der neue CSS-Innovationsprozess besteht aus sechs Phasen. Je nach Grösse der Innovation dauern die Phasen unterschiedlich lange und sind anders. Nicht jede Idee durchläuft die sechs Phasen des Innovationsprozesses auf die gleiche Weise.

Wie fördert die CSS die Ideen ihrer Mitarbeitenden?

Wir wollen das unternehmerische Denken auf allen Stufen fördern. Deshalb haben wir die «CSS Kickbox» ins Leben gerufen. Mitarbeitende stellen ihre innovative Idee während eines dreistufigen Prozesses einem Expertengremium vor. Wird die Idee am Ende ausgewählt und eine sogenannte «GoldBox» vergeben, dürfen die Mitarbeitenden während drei Monaten hundert Prozent ihrer Arbeitszeit für die Markteinführung verwenden. Im vergangenen Jahr vergab die CSS erstmals eine solche «GoldBox» an Michal Smilowski für sein Projekt «Mobitheke». «Mobitheke» ist eine SaaS-Plattform («Software as a Service»), die es lokalen Apotheken und Drogerien ermöglichen soll, ihre Produkte und Dienstleistungen online zu verkaufen. Nebst der zur Verfügung gestellten Arbeitszeit unterstützt die CSS Smilowski auch finanziell.

Die digitalen Grenzen ausloten

Als führender Krankenversicherer ist die CSS eine zentrale Innovatorin und digitale Treiberin im schweizerischen Gesundheitswesen. Am Puls der Zeit zu bleiben mit Beweglichkeit und Offenheit für Neues, das ist unsere Devise – immer im Interesse unserer Kundinnen und Kunden.

Gerade die Covid-19-Pandemie zeigt beispielhaft, wie wichtig innovative digitale Möglichkeiten plötzlich werden, wenn vermeintliche Selbstverständlichkeiten – wie der persönliche Besuch bei der Ärztin oder dem Arzt – stark eingeschränkt werden oder sogar entfallen. Die Zugriffe auf telemedizinische Hilfestellungen sowie auf unseren digitalen Ratgeber «myGuide» sind im Jahr 2020 massiv gestiegen.

Zusätzlich beschleunigt die Pandemie die Suche nach wegweisenden digitalen Angeboten rund um die Gesundheit. Die CSS setzt bei ihrer Suche nach neuen Lösungen bewusst auch auf Impulse von aussen.

Verantwortungsvoll in die Zukunft investieren

Als erster Schweizer Grundversicherer verfolgen wir eine Corporate Venturing-Strategie. Wir investieren in vielversprechende Start-ups, die den Menschen helfen, gesund zu bleiben, aktiv gesund zu werden oder bewusst mit Krankheiten umzugehen.

So haben wir 2020 für Corporate Venturing 50 Millionen Franken bereitgestellt. Damit verfolgen wir das Ziel, frühzeitig neuartige Modelle, Dienstleistungen oder Produkte im Gesundheitswesen zu erkennen und, wo sinnvoll, mit Partnern zusammen weiterzuentwickeln und marktfähig zu machen.

Dabei gehen wir kalkulierbare Risiken ein: Wir investieren ausschliesslich ab A-Runden. Dies bedeutet, dass wir uns erst mit Geld beteiligen, wenn die Grundfinanzierung sichergestellt ist. Zudem überschreiten unsere Beteiligungen nie mehr als 20 Prozent. Damit können wir in mehrere Jungunternehmen und vor allem in solche aus verschiedenen Bereiche investieren.

2020 haben wir folgerichtig ins ETH-Spinoff «Pregnolia» investiert, mit dem sich das Risiko von Frühgeburten besser abschätzen lässt. Damit schützen wir die Gesundheit des Kindes und der werdenden Mutter. Zudem investieren wir seit Ende 2020 ins St. Galler Start-up «OnlineDoctor». Es unterstützt Kundinnen und Kunden bei der Früherkennung von Hauterkrankungen. Mit dieser grundsoliden Risikokultur bleiben wir unseren Werten auch im stark wachsenden Digital-Health-Bereich treu.

Mehr zu den ersten Investments «Pregnolia» und «OnlineDoctor»
→ report2020.css.ch/venturing

Mit der CSS gesund durch das ganze Jahr

Im Oktober lancierten wir die neue, grosse CSS-Gesundheitsinitiative – exklusiv für unsere Kundinnen und Kunden. Kernstück der Initiative sind die beiden Plattformen «enjoy365» und «active365». Diese unterstützen unsere Kunden, einen gesunden Lebensstil zu pflegen. Und bedeuten für die CSS einen weiteren Meilenstein auf dem Weg zum Gesundheitspartner. Gleichzeitig will die CSS ihre Versicherten an ihrem unternehmerischen Erfolg teilhaben lassen.

Auf der Plattform «enjoy365» finden unsere Kundinnen und Kunden zu attraktiven Sonderkonditionen hochwertige Produkte in den Bereichen Bewegung, Körper und Ernährung. Der Schweizer Bevölkerung fehlt es gemäss Studien grundsätzlich nicht am Willen, gesund zu leben.

Im Alltag zeigen sich jedoch Hindernisse: zum Beispiel die fehlende Unterstützung, zu hohe Kosten oder mangelnde Motivation.

Hier setzt die App «active365» an und fördert einen gesunden Lebensstil. Nutzerinnen und Nutzer erfahren in Videos, Beiträgen, Coachings und einem Quiz mehr zu Gesundheitsthemen. Aktivitäten aus den Bereichen Ernährung, Bewegung, Achtsamkeit und mentale Gesundheit werden mit Punkten belohnt. Diese «activePoints» können unsere Kundinnen und Kunden auf der Plattform «enjoy365» wiederum einsetzen. Nach dem Pilotversuch im letzten Geschäftsjahr werden die CSS-Kunden ab dem Frühjahr 2021 vollumfänglich davon profitieren und sich engagieren können.

10 723
registrierte User

Von den 10 723 registrierten Nutzerinnen und Nutzern benutzten im Durchschnitt 1 131 Personen die App «active365» täglich.

Innovationspartnerschaft mit dem CSS Health Lab

Das CSS Health Lab, eine Partnerschaft zwischen der CSS, der ETH Zürich und der Universität St. Gallen, ist seit fünf Jahren ein zentraler Innovationstreiber. Es erforscht hauptsächlich digitale Möglichkeiten der Gesundheitsaufklärung und -prävention. Denn entsprechende Anwendungen ermöglichen den Menschen, besser mit einer Krankheit oder anderen körperlichen Problemen umzugehen.

Mögliche Einsatzgebiete sind etwa Asthma, Diabetes oder die Lungenkrankheit COPD. Allein in der Schweiz leiden rund 400 000 Menschen an dieser chronischobstruktiven Lungenerkrankung. Da Betroffene oft zu spät medizinische Fachpersonen kontaktieren, arbeitet das CSS Health Lab seit kurzem an einem digitalen Biomarker, der mithilfe eines Smartphones funktioniert. Der Biomarker soll schwere Krankheiten rascher erkennen.

Während der Covid-19-Pandemie entwickelte das CSS Health Lab «Elena+». Die App bietet Informationen rund um Corona. Sie zeigt Möglichkeiten körperlicher Aktivitäten auf, gibt Tipps für die geistige Gesundheit sowie zu Schlaf und Ernährung. So hilft «Elena+» mit, die schwierige Pandemiezeit besser zu überstehen.

Mehr zu «Elena+»
→ report2020.css.ch/elena+

Digitale Pillen und Biomarker

Während herkömmliche Pillen einen chemischen Prozess im Körper starten, zielen digitale Pillen auf das Verhalten der Menschen ab. Patienten sollen ihren Alltag mit einer Krankheit selbstständig organisieren und für ihre Gesundheit kritische Ereignisse früher erkennen können. Digitale Pillen sind beispielsweise Apps auf dem Smartphone oder andere Alltagstechnologien wie der Fernseher, das Auto oder die PC-Maus.

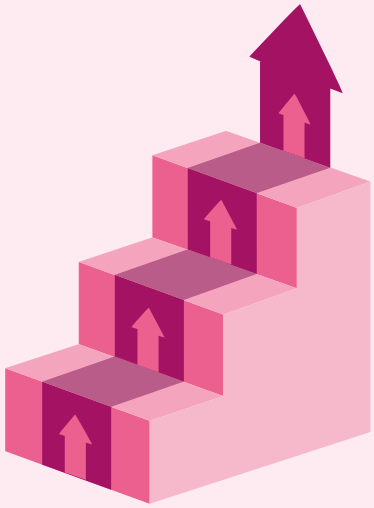
Biomarker sind messbarere Indikatoren, die auf einen Krankheitszustand hinweisen. Zum Beispiel ist die Körpertemperatur ein bekannter Biomarker für Fieber.

Für den besten Service – ganz persönlich oder digital

Das Wichtigste auf einen Blick

2 369
Vollzeitstellen

2020 teilten sich bei der CSS 2 665 Mitarbeitende 2 369 Vollzeitstellen. Insgesamt arbeiteten rund 35 Prozent der Mitarbeitenden in einem Teilzeitpensum.



11 340
Weiterbildungstage

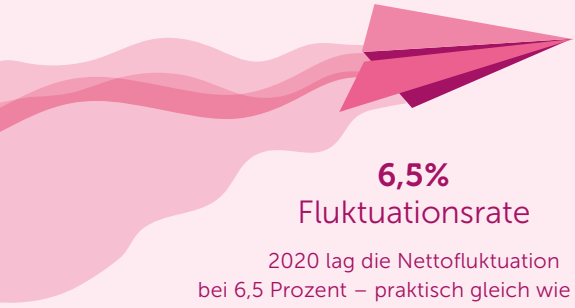
Die Mitarbeitenden der CSS investierten 2020 mehr Zeit für ihre berufliche Weiterbildung als im Vorjahr. 2019 wurden noch 6 691 Kurstage absolviert.

«Unsere Unternehmenskultur war ein Erfolgsschlüssel im Jahr 2020. Über sämtliche Hierarchiestufen und Unternehmensbereiche hinweg ziehen alle am gleichen Strick. Das macht uns agil – egal, wie gross die Herausforderungen sind.»

Daniel Zimmermann
Leiter Konzernbereich Human Resources Management

100%
erfolgreicher Start ins Berufsleben

2020 unterstützte die CSS 121 Lernende (inkl. 19 Praktikantinnen und Praktikanten) bei ihrer Ausbildung. Alle Lernenden schlossen ihre Berufslehre erfolgreich ab.



6,5%
Fluktuationsrate

2020 lag die Nettofluktuation bei 6,5 Prozent – praktisch gleich wie 2019.

«Wichtig ist, dass wir da sind – egal, wo und wann.»

Im Gespräch mit der Kundenservice-Center-Mitarbeitenden **Marianne Oggier**, der Lernenden **Stefanie Oehen** und dem Generalagenten **Samuel Copt** (von links nach rechts)

Was bedeutet es, im Alltag an der Seite unserer Kundinnen und Kunden zu stehen? Eine junge Lernende Kauffrau, eine langjährige Mitarbeiterin aus dem Kundenservice-Center und ein Generalagent aus Neuenburg erzählen.

Marianne Oggier staunt immer noch, wenn sie vom Umzug nach Root erzählt. Innert einer Woche tauschte sie ihren alten Arbeitsplatz in Kriens gegen den neuen – obwohl die Mitarbeiterin im Kundenservice-Center genau in diesen Märztagen in den Ferien war. «Noch immer bin ich tief beeindruckt, wie rasch und effizient unsere grosse CSS den Umzug meisterte. So was schweisst zusammen und gibt allen einen Motivationsschub.» Unschön dabei ist, dass die CSS-Mitarbeitenden im Moment ihre neue Büroumgebung gar nicht beleben können. Die Pandemie zwingt sie ins Homeoffice. «Was bedeutet Homeoffice für dich, Stefanie?», fragt Oggier lachend und ergänzt, «du bist ja die Jüngste von uns dreien und steckst so was sicher leicht weg.»

Stefanie Oehen antwortet gleich: «Also, wenn ich ehrlich bin, arbeite ich schon lieber im Büro mit unserem tollen Team und sehe unsere Kundinnen und Kunden. Das macht einen wichtigen Teil meines Jobs aus und reizt mich. Gerade in dieser herausfordernden Zeit sind wir füreinander da.»

«Das Jahr 2020 hat auf einen Schlag den Scheinwerfer darauf gerichtet, wie wir die Menschen als Gesundheitspartner unterstützen können. Eine enorme Motivation, uns komplett auf unsere Kundinnen und Kunden zu fokussieren.»

Patrick Deucher
Leiter Konzernbereich Kunde & Markt

Und die Lernende Kauffrau erzählt von einem berührenden Erlebnis: «Erst vor kurzem ist eine Familie mit finanziellen und gesundheitlichen Problemen zu uns in die Agentur nach Sursee gekommen. Wir haben sie beraten und ihnen aufgezeigt, wie sie ihre Versicherungsleistungen anpassen können, um Geld zu sparen. Gemeinsam mit der Familie haben wir einen Weg gefunden. Toll, dass wir so gut helfen konnten. Später hat uns die Familie sogar noch ein Geschenk vorbeigebracht. Das zeigt, wie wichtig der persönliche Kontakt für unsere Arbeit ist.»

Samuel Copt, Generalagent in Neuenburg, ergänzt: «Wir beraten Menschen und sind ihr Partner für Gesundheit. So was geht nun mal im direkten Gespräch besser.» Stefanie Oehen pflichtet bei: «Ich habe das Glück, dass wir an unserem Standort alternierend im Büro arbeiten und ich so ab und zu beim Team sein kann. Ideal ist, dass ich einen Teil meiner Arbeitszeit für die Vorbereitung auf die Abschlussprüfung verwenden darf.» Die 17-Jährige schmunzelt:

4
Sprachregionen

Die CSS ist in allen Sprachregionen der Schweiz mit Agenturen vertreten und so stets nahe bei ihren Kundinnen und Kunden.

536
Aussendienstmitarbeitende

22 Personen arbeiteten im 2020 als Generalagentinnen oder -agenten, 38 als Agenturleiterinnen oder -leiter, 476 als Kundenberaterinnen und -berater, Mitarbeitende im Kundenservice oder Aushilfen.

«Die CSS ist sozusagen meine Prüfungspartnerin.» «Im Kundenservice-Center sind wir die Kommunikation via Telefon gewohnt», meint Oggier. «Ob via Telefon oder persönlich – entscheidend ist, dass wir für unsere Versicherten engagiert handeln. Zum Beispiel habe ich für einen 90-jährigen Mann und seine eben verstorbene Frau Rechnungen der unterschiedlichen Leistungserbringer zusammengetragen, um eine Übersicht über die Ausgaben zu erhalten. Der Mann, selbst in der Reha, war mit der Situation völlig überfordert. Er war am Schluss unglaublich dankbar und erleichtert. Solche Erlebnisse motivieren sehr.»

«Absolument!», bestätigt Copt. «In dieser schwierigen Zeit erleben wir es oft, dass die Menschen Angst haben. Im Alltag ist es deshalb besonders motivierend, für unsere Kundinnen und Kunden weiterhin da zu sein. Sie verlassen sich auf uns. Und wir bei der CSS haben eine gute Prämiensituation. Gerade in Krisenzeiten zahlt es sich besonders aus, verlässlich und stabil zu wirtschaften.» So ist dies denn auch der grösste Wunsch der drei Mitarbeitenden für ihr Unternehmen: dass sie weiterhin verlässlich an der Seite ihrer Kundinnen und Kunden tätig sein können – egal, wo und wann.

Samuel Copt ist ein CSS-Urgestein und arbeitet schon seit 28 Jahren bei der CSS – an unterschiedlichen Orten in der Romandie, aber immer als Generalagent und derzeit in Neuenburg. Der Hobbykoch hat sich bei der CSS noch keinen Tag gelangweilt.

Stefanie Oehen schätzt als begeisterte Volleyballerin bei der CSS den aussergewöhnlichen Teamspirit. Bald schon wird sie ihre Lehre als Kauffrau EFZ auf der Generalagentur Luzern Land in Sursee abschliessen. Sie hofft, dann weiter für die CSS arbeiten zu dürfen.

Marianne Oggier arbeitet seit 15 Jahren in unterschiedlichen Funktionen für die CSS – gegenwärtig als Mitarbeiterin für das Kundenservice-Center in Root und Covid-bedingt von zu Hause aus. Die Bikerin und Wanderin schätzt an der CSS den guten Zusammenhalt und die gegenseitige Hilfsbereitschaft.

Umzug nach Root

Im letzten Jahr wurden über 300 Mitarbeitende der Inkassos und der Kundenservice-Center aus Einsiedeln, Olten, Solothurn, Lyss, Schlieren, Kriens und Luzern in einem neuen Bürokomplex vereint. Im März 2020 wurden die neuen Räumlichkeiten im «Square One» in Root bezogen (mehr Informationen auf Seite 37).

Ganz persönlich oder rundum digital – in jeder Lebenslage für unsere Kunden da

«Im direkten Kontakt wollen wir eine gute Beratung und ein ansprechendes Erlebnis bieten.»

Luigina Iorio
Floor-Managerin Generalagentur St. Gallen

Das innovative Agenturkonzept in St. Gallen schafft ganz neue Kundenerlebnisse.

Die CSS setzt alles in Bewegung, um die bestmögliche Betreuung zu gewährleisten und – persönlich oder digital – an der Seite ihrer Kundinnen und Kunden zu stehen. 2020 hat sie dafür einige Innovationen umgesetzt.

2020 war ein Ausnahmejahr: Die Pandemie hat fast jeden Lebensbereich auf den Kopf gestellt. So auch das Verhältnis zu unseren Kundinnen und Kunden. Der Austausch während dieser Zeit fand grösstenteils auf digitalen Kanälen statt. Als Gesundheitspartner wollen wir helfen – auch in schwierigen Zeiten. Deshalb hat es sich im Corona-Jahr besonders ausgezahlt, dass wir seit Jahren in den digitalen Kundenkontakt investieren. So sind die Nutzerzahlen unseres digitalen Medizinratgebers «myGuide» um 40 Prozent und unserer neuen Webseite um 25 Prozent gestiegen. Gleichzeitig legen wir weiterhin grossen Wert auf den Austausch von Mensch zu Mensch.

Ein Beispiel dafür ist die neu gestaltete Generalagentur in St. Gallen, die wir 2020 eröffnet haben. «Im direkten Kontakt wollen wir eine gute Beratung und ein ansprechendes Erlebnis bieten. So überzeugen wir unsere Kundinnen und Kunden immer wieder von Neuem für die CSS», sagt Luigina Iorio, Floor-Managerin der Generalagentur in St. Gallen. Hinter all diesen Bemühungen steht unser Ziel, als Gesundheitspartner da zu sein: unseren Kundinnen und Kunden zu helfen, gesund zu bleiben, gesund zu werden oder mit einer Krankheit besser zu leben.

Für einen gesunden Lebensstil

So haben wir unweit vom St. Galler Bahnhof im August die neu gestaltete Generalagentur eröffnet. Umgesetzt wurde ein neues Agenturkonzept, welches die Gesundheit in den Mittelpunkt stellt und für die Kundinnen und Kunden erlebbar macht. Die Agentur unterscheidet sich nicht nur bezüglich Einrichtung von unseren bisherigen Agenturen. Neu ist auch die Art und Weise, wie wir unsere Kundschaft beraten. Wichtiger Bestandteil sind dabei die neu geschaffenen Angebote rund um die Gesundheit.

Die Kundinnen und Kunden können in Eigenregie oder begleitet von Fachpersonen vor Ort Angebote testen – zum Beispiel Entspannungsübungen, Schlaftrainings und Kraft- und Balancetests. Sie erhalten zudem Tipps für einen gesunden Lebensstil. Für persönliche Beratungen gibt es separate Räume, die sich online reservieren lassen. Ausserhalb der regulären Öffnungszeiten finden Anlässe rund um die Gesundheit in den Agenturräumlichkeiten statt. In der Agentur helfen wir als Gesundheitspartner – persönlich und direkt.

Besuchen Sie die Generalagentur in St. Gallen online:
→ report2020.css.ch/agentur-stgallen

775
Kundengespräche

Seit der Eröffnung der Generalagentur in St. Gallen im August 2020 konnten die Mitarbeitenden trotz Covid-19 vor Ort 775 Kundengespräche führen.

In wenigen Klicks zu Gesundheitsinfos

Heute sind die Menschen gewohnt, Informationen überall und jederzeit abzurufen. Die Pandemie hat den Trend zur digitalen Nutzung beschleunigt. Für uns als Gesundheitspartner bedeutet dies, unseren Kundinnen und Kunden jederzeit die Informationen zu geben, die ihnen in ihrer momentanen Situation behilflich sind. Aus diesem Grund haben wir im März 2020 unsere neue Webseite lanciert. Damit die Kundinnen und Kunden noch rascher an die gewünschten Informationen kommen, haben wir ein smartes Assistenzsystem namens «Sia» kreiert. «Sia» bietet den Nutzerinnen und Nutzern praktische Unterstützung bei Fragen rund um Versicherungen und Gesundheit.

Den CSS-Online-Ratgeber «myGuide» haben wir zusammen mit Ärzten und Medizininformatikerinnen entwickelt und 2020 auch als App fürs Smartphone lanciert. Wer die App konsultiert, gibt seine Krankheitssymptome ein und erhält Empfehlungen, wie weiter vorgegangen werden soll. Braucht es weder einen Arzt noch einen Apotheker, erhalten die Nutzerinnen und Nutzer Tipps zur Behandlung ihrer Beschwerden. Mit der App ist es nun noch leichter, den CSS-Ratgeber «myGuide» jederzeit zu nutzen.

Besser mit Krankheit leben

Im Pandemiejahr 2020 waren unsere CSS-Gesundheitscoachs und unsere Gesundheitsprogramme enorm gefragt. Die persönlichen Ansprechpartner, die telefonisch oder schriftlich Auskunft zu Fragen rund um die Gesundheit geben und Gesundheitsprogramme vermitteln, wurden über 6 600 Mal kontaktiert. Dies sind 760 Anfragen mehr als 2019. Insbesondere für Menschen mit chronischen und psychischen Krankheiten waren die Gesundheitscoachs eine wichtige Unterstützung während der Pandemie.

Der digitale Asthmacoach «MAX» wurde im CSS Health Lab zusammen mit der Lungenliga Schweiz und dem Kinderspital Zürich sowie dem Kantonsspital Winterthur als Studien-App entwickelt. «MAX» hilft Kindern und Jugendlichen, mit ihrer Krankheit besser zu leben, indem er Wissen vermittelt: zum Beispiel mithilfe von kurzen Videos, die das richtige Inhalieren verständlich erklären.

Zudem entwickelte das CSS Health Lab in Zusammenarbeit mit der Firma Resmonics die App «Asthma Guardian». Sie schützt Betroffene während des Schlafs vor lebensgefährlichen Asthmaanfällen. Es reicht, das Smartphone neben das Bett zu legen. Damit hilft die App auf einfache Weise, besser mit Asthma zu leben.

«Asthma Guardian»

Schutzengel bei chronischen Atemwegserkrankungen

Allein in der Schweiz leben rund 1,1 Millionen Personen mit einer chronischen Atemwegserkrankung. Im CSS Health Lab ist in den letzten vier Jahren unter anderem die App «Asthma Guardian» entstanden, die diesen Menschen den Umgang mit der Krankheit erleichtert und die Lebensqualität erhöht.

Sie ermöglicht eine Echtzeit-Überwachung der Husten- und Atemmuster während des Schlafs. Die Software erkennt mögliche Unregelmässigkeiten und warnt den Nutzer rechtzeitig vor einem Asthmaanfall. So hilft sie, Hospitalisierungen oder gar Todesfälle zu verhindern.

Für die Weiterentwicklung ihres Produkts gründeten die beiden Forschenden Peter Tinschert und Iris Shih 2020 mit Resmonics ihr eigenes Start-up. Die CSS beteiligt sich am Start-up. Zum einen unterstützen wir die Forsetzung der Arbeiten in Richtung Marktreife, zum anderen ermöglichen wir einen potenziellen Ertrag aus den Investitionen in das CSS Health Lab. → css.ch/health-lab

Schnellstart in eine neue Arbeitswelt

Einer der neuen Workshopräume in den Büroräumlichkeiten in Root

Wohl selten zuvor hat etwas unsere Arbeitswelt dermassen schnell und radikal verändert wie Covid-19 – auch bei der CSS. Als der Lockdown Mitte März von einem Tag auf den anderen in Kraft trat, mussten plötzlich 90 Prozent der CSS-Mitarbeitenden ihre Arbeit von zu Hause aus erfüllen.

Dabei betreuten wir unsere Kundinnen und Kunden vor allem via E-Mail und Telefon, haben aber auch das Co-Browsing in der Beratung immer mehr angewendet. Durch das direkte Führen am Bildschirm konnten wir viele Fragen beantworten. Homeoffice war bisher in unserem Unternehmen eher die Ausnahme. Aus dem unfreiwilligen Experiment haben wir gelernt, wie wichtig der gegenseitige Austausch bleibt.

Die CSS hätte nach der Entspannung im Frühsommer problemlos wieder zum Courant normal zurückkehren können. Doch wir wollen das Wissen und die Dynamik aus der Pandemie nutzen.

Deshalb entwickelte die CSS die Vision einer Arbeitswelt 4.0 und taucht mit dem Projekt «work@css» schrittweise in eine neue Form des Arbeitsalltags ein. Dabei fangen wir nicht bei null an. Die CSS hat bereits 2018, angesichts des stetigen technologischen Wandels und der neuen Arbeitsformen, eine Workplace-Strategie formuliert.

Nun soll der eingeschlagene Weg durch die Pandemie beschleunigt werden. Wir nehmen uns als Unternehmen vor, in den Bereichen «Arbeitsmodelle und Arbeitsorganisation», «Technologie» und «Gebäude und Räume» die Grundlagen zu schaffen, um jederzeit dort zu arbeiten, wo Kreativität und Produktivität am höchsten sind. Sei dies im Homeoffice oder Sitzungszimmer.

So sehen die neuen Büroräumlichkeiten im «Square One» in Root aus
→ report2020.css.ch/square-one

Die Basis dafür sind Vertrauen, Eigenverantwortung und Verbindlichkeit. Mit dieser Ausrichtung folgen wir weder einem Trend noch den Zwängen einer vorübergehenden Pandemie. Diese Verbindung von Leistungsbereitschaft mit Solidarität und Eigenverantwortung hat ihre festen Wurzeln im Wertesystem der CSS.

Die Dynamik nutzen

Einen ersten Meilenstein zu einer neuen Arbeitsumgebung haben wir bereits unmittelbar vor der Pandemie mit «Square One» im luzernischen Root realisiert. Dort hat die CSS die Arbeitsplätze verschiedener Aussenstandorte zusammengefasst. Die neuen Büroräume sind wegweisend für unsere künftige Arbeitsplatzgestaltung. Ziel ist, dass alle Mitarbeitenden selbstorganisiert und effizient zusammenarbeiten können – ohne fixen Arbeitsplatz. Diese Form des Arbeitens wird bald auch an den übrigen grossen CSS-Standorten umgesetzt.

Neugier, Mut und Leidenschaft

Der rasche Wechsel ist für alle Mitarbeitenden eine Herausforderung und alles andere als ein Selbstläufer. Plötzlich müssen jahrelange Selbstverständlichkeiten hinterfragt werden. Das Beispiel «Square One» zeigt jedoch, dass eine anfängliche Skepsis bald schon der Freude weicht. Im Alltag brauchen wir nun vor allem drei Dinge: Neugier, Mut und Leidenschaft. Die Neugier, Chancen und Optimierungspotenziale zu erkennen. Den Mut, die eigene Ansicht einzubringen und von vorgefassten Meinungen abzurücken oder diese weiterzuentwickeln. Und die Leidenschaft, getroffene Entscheidungen beherzt und konsequent umzusetzen.

Für die CSS steht beim Übergang zu neuen Arbeitsformen der Mensch im Zentrum. Die Technologien helfen, unsere Gesundheit, unsere Kreativität – kurzum: unser Potenzial zu verwirklichen und für unsere Kundinnen und Kunden Gesundheitspartner an ihrer Seite zu sein. Entscheidend für die lang anhaltende Aufbruchseuphorie ist: Der neue Arbeitsort wurde nicht top-down verordnet, sondern von Beginn weg in einem dynamischen Prozess gemeinsam gestaltet und weiterentwickelt.

Lernen im neuen «Lernkosmos»

Lebenslanges Lernen ist eine zentrale Voraussetzung, dass dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einer stets flexibler werdenden Arbeitswelt immer wieder von Neuem orientieren. Aus diesem Grund rief die CSS im Frühjahr 2020 die Lernplattform «Cosmos of Learning» ins Leben, ein zentraler Grundstein für lebenslanges und selbständiges Lernen. Im neuen «Lernkosmos» stehen sämtlichen Mitarbeitenden 1 400 Lerneinheiten in Form von Webinaren, E-Learnings, Aufgaben und anderen Formaten zur Verfügung. Damit können sie ihr Wissen auf- und ausbauen. Mit der Lernplattform und zusätzlichen Lernangeboten im Bereich Digitalisierung hat die CSS ihre führende Rolle bezüglich Weiterbildung in der Branche weiter ausgebaut. Die neuen Arbeitsformen und der moderne «Lernkosmos» befruchten auch die kulturelle Transformation: Denkweisen und Haltungen werden hinterfragt und erweitert, es werden neue Fähigkeiten aufgebaut. Dies ist die Grundlage dafür, dass sich jede und jeder Einzelne und damit die CSS als Unternehmen erfolgreich weiterentwickeln.

Wie die CSS die Charta für lebenslanges Lernen umsetzt
→ report2020.css.ch/lernkosmos

Auch für unsere Kinder und Enkel

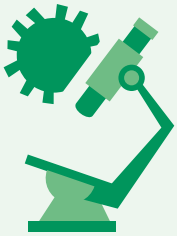
Das Wichtigste auf einen Blick

–20%
Energieverbrauch

Dank Energieaudits in ihren Immobilien konnte die CSS 2020 ihren Energieverbrauch senken und ihren jährlichen CO_2-Ausstoss um fast einen Viertel reduzieren.

1899
Gründung der CSS

Vor über 100 Jahren beschloss der Katholische Arbeiterverein St. Gallen die Gründung einer Krankenkasse und legte damit den Grundstein für die heutige CSS.



2 Millionen
Franken

Mit diesem Betrag beteiligte sich die CSS 2020 an «Corona Immunitas». Das Forschungsprogramm untersucht die Ausbreitung und die Auswirkungen von Covid-19 in der Schweiz.

«Mit unserem Engagement für die Forschung zu Covid-19 helfen wir mit, wichtige und schnelle Erkenntnisse zur Bekämpfung der Pandemie zu gewinnen. Die CSS hat einen hohen Anspruch an die Nachhaltigkeit – und dabei insbesondere an unser tägliches soziales und ökologisches Engagement.»

Marco Imboden
Leiter Corporate Communications

>10 000
Franken

Im Jahr 2020 betrugen die Gesundheitskosten pro Person in der Schweiz im Durchschnitt über 10 000 Franken.

Damit die Gesundheitskosten nicht ins Unermessliche wachsen

Die Fakten lassen sich nicht schönreden: Die jährlichen Gesundheitskosten pro Person betragen in der Schweiz durchschnittlich inzwischen mehr als 10 000 Franken. Als Branchenführerin engagiert sich die CSS auf verschiedenen Ebenen dafür, die stetig wachsenden Gesundheitskosten einzudämmen.

Die CSS übernimmt so nicht nur für ihre eigenen Versicherten Verantwortung, sondern auch für die Gesellschaft als Ganzes. Gleichzeitig wollen wir die Finanzierung nachhaltig sichern und dadurch zum sozialen Ausgleich beitragen.

Kostendämpfung als Fokus

Veraltete Tarifwerke sind kostentreibend. Die CSS hat deshalb im Rahmen ihrer Mitgliedschaft beim Krankenversicherungsverband Curafutura massgeblich an der Überarbeitung des Apothekentarifs (LOA) und des ärztlichen Einzelleistungstarifs (Tardoc) mitgearbeitet und diese beim Bundesrat zur Genehmigung eingereicht.

Um das Kostenwachstum in der Grundversicherung zu dämpfen und die Prämiengelder zielgerichteter einsetzen zu können, unterstützt die CSS die Einführung von Zielvorgaben. Solche erhöhen die Transparenz und den Druck auf die Tarifpartner, die Wirtschaftlichkeit bei Verträgen stärker zu gewichten.

Zur nachhaltigen Entwicklung des Vermittlermarktes engagiert sich die CSS für eine allgemeinverbindliche Branchenvereinbarung in der Grund- und Zusatzversicherung. Diese setzt klare Anforderungen an Qualität und Transparenz der Vermittlertätigkeit und limitiert die Provisionshöhe. Die Allgemeinverbindlichkeit stopft Schlupflöcher für die Marktteilnehmenden.

Haushälterisch – auch im eigenen Haus

Die CSS kehrt auch vor der eigenen Türe und unternimmt einiges, um die Kosten zu senken. So gestalten wir Prozesse laufend effizienter und damit günstiger. Diese Bemühungen finden in den tiefen Verwaltungskosten ihren Niederschlag.

Den grössten Beitrag, die Kosten zu senken, stellt aber die konsequente Kontrolle sämtlicher eingehenden Rechnungen dar. So vermeiden wir, dass Rechnungen doppelt bezahlt werden oder dass Leistungen fälschlicherweise der Grundversicherung anstatt den Zusatzversicherungen belastet werden.

Ein weiterer erheblicher Kostentreiber sind Betrugs- und Wirtschaftlichkeitsprüfungsfälle. 2020 haben wir insgesamt 213 Fälle aufgedeckt und dadurch 19,9 Millionen Franken eingespart.

Medizinische Leistungen
sachgerecht und effizient abrechnen

Für die Versicherten bringt der Tardoc entscheidende Verbesserungen. Dass die Kosten im neuen Tarif besser begründet sind und sich stabiler entwickeln, hat eine dämpfende Wirkung auf die Prämienentwicklung. Und die Versicherten können die Abrechnungen besser nachvollziehen, da die einzelnen Positionen verständlicher dargestellt sind. Das beugt Überfakturierung oder gar Missbrauch vor. Nun liegt es beim Bundesrat, den Tarif per 1. Januar 2022 in Kraft zu setzen.

Verantwortungsbewusste Branchenführerin

Als grosser Sozialversicherer und wichtiger Teil des Gesundheitssystems in der Schweiz ist sich die CSS ihrer grossen Verantwortung gegenüber all ihren Anspruchsgruppen bewusst.

Gesellschaftliches, ökonomisches und ökologisches Engagement gewichten wir seit Jahren hoch. Nicht zuletzt wegen unserer Wurzeln, die bis ins Jahr 1899 zurückreichen, als der Katholische Arbeiterverein St. Gallen die Gründung einer Krankenkasse beschloss. Auch im Pandemiejahr 2020 ist uns dieses Engagement wichtig. Dank der grosszügigen finanziellen Hilfe der CSS kann die Swiss School of Public Health (SSPH+) «Corona Immunitas» starten. Das nationale Forschungsprogramm erhebt epidemiologische Daten zur Sars-CoV-2-Immunität. Wegen Covid-19 mussten wir auch unsere jährliche Theatergala zugunsten der Caritas Luzern absagen. Den Betrag von rund 70 000 Franken, der jeweils durch die Eintritte und Spenden zusammenkommt, rundeten wir auf 80 000 Franken auf und übergaben ihn der Caritas.

CSS Stiftung

Mit der CSS Stiftung unterstützen wir Menschen, die unverschuldet in eine finanzielle Notlage geraten sind – etwa aufgrund einer Krankheit oder eines Unfalls. Seit 1987 fördert ein Stiftungspreis zudem soziale Projekte in der Kranken- und Unfallversicherung. 2020 konnten vier Organisationen einen namhaften finanziellen Zustupf entgegennehmen: Winterhilfe Schweiz, HEKS – Projekt Alter und Migration des Kantons Zürich, GemüseAckerdemie Schweiz und Kodex-Stiftung für Suchtmittel-Prävention.

Mehr über die CSS Stiftung
→ css.ch/stiftung

Soziales Engagement unserer Mitarbeitenden

Auch im eigenen Unternehmen setzt die CSS den Gedanken der Solidarität um. Mitarbeitende – und seit 2020 auch ganze Teams – haben die Möglichkeit, für eine gewisse Zeit Sozialeinsätze zu leisten. Während der Coronakrise wurden die entsprechenden Rahmenbedingungen grosszügig und unbürokratisch erweitert. Mitarbeitende engagierten sich im 2020 freiwillig im Kampf gegen Corona: zum Beispiel in sozialen Einrichtungen wie Pflegeheimen und Spitälern.

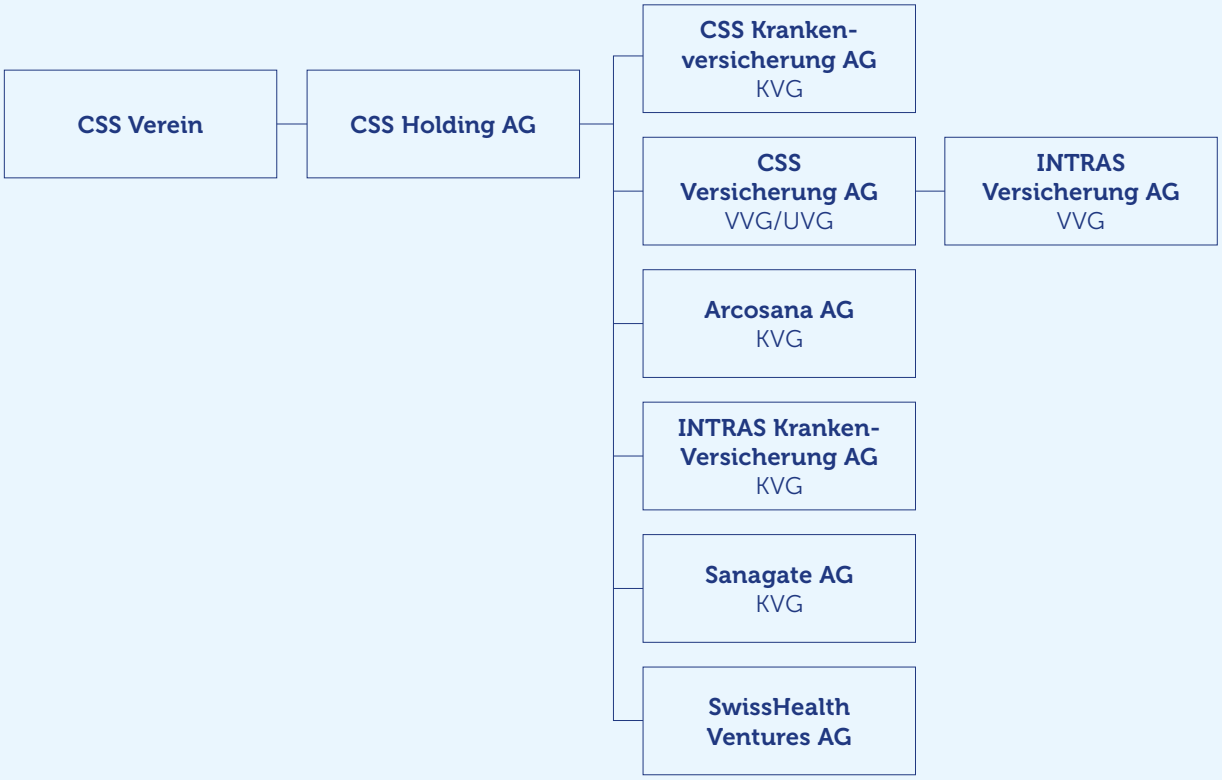
Hier waren die Mitarbeitenden der CSS im Einsatz
→ report2020.css.ch/engagement

Verringerung des ökologischen Fussabdrucks

Es ist unser erklärtes Ziel, den Fussabdruck der CSS zu verkleinern. Insbesondere bei den grossen Verwaltungsgebäuden besteht Potenzial, die Emissionen zu senken. Wir nehmen dies als Aufforderung und Verpflichtung, rasch zu handeln und unsere Massnahmen auszubauen. Im Rahmen von Energieaudits durchleuchteten wir, wie die CSS die Nachhaltigkeit ihrer Immobilien steigern kann. Das Resultat ist ein Katalog an Massnahmen wie zum Beispiel der Optimierung von Lüftung und Heizung. Wenn wir alle Massnahmen umgesetzt haben, sparen wir rund 20 Prozent des jetzigen Verbrauchs und reduzieren den CO_2-Ausstoss der CSS um fast einen Viertel pro Jahr. Nachhaltigkeit ist seit je Teil des Wertegefüges der CSS. Künftig sollen die laufenden Aktivitäten gebündelt und weiter ausgebaut werden. Ein Ende 2020 angestossenes strategisches Projekt wird aufzeigen, wie die CSS ab 2021 ihr Engagement in sozialen und ökologischen Belangen noch weiter ausbaut.

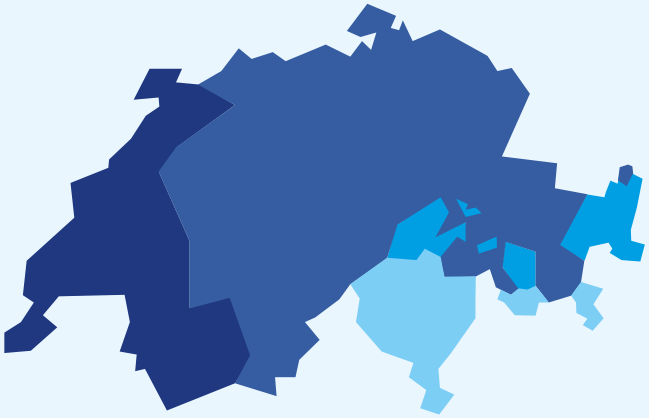
Für ein solidarisches und hochstehendes Gesundheitssystem

Die Gesamtorganisation auf einen Blick



Umfassendes
Risikomanagement

Die Konzernleitung begegnet laufend Geschäftsrisiken. 2020 erarbeitete sie aus dem Top-Down Risikomanagement-prozess eine Risikolandschaft und evaluierte die wesentlichen Unternehmensrisiken für die CSS Gruppe.



40
Mitglieder

Der Mitgliederrat ernennt unter anderem den Verwaltungsrat und besteht aus 40 Mitgliedern aus der ganzen Schweiz. Der Mitgliederrat repräsentiert die 546 015 Mitglieder des CSS Vereins, dem Alleinaktionär der CSS Holding AG.

Prinzipien der Unternehmensführung

Die CSS bekennt sich zu einer verantwortungsvollen, transparenten und wertorientierten Unternehmensführung.

Das Corporate-Governance-System der CSS umfasst die Regeln und Grundsätze von Organisation, Verhalten und Transparenz, durch die ein Unternehmen geleitet und kontrolliert wird. Dabei orientiert sich die CSS an den Richtlinien «Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance» des Wirtschaftsdachverbandes economiesuisse.

«Code of Conduct» und Hinweisgebersystem

Für die Mitarbeitenden und den Verwaltungsrat der CSS gilt ein «Code of Conduct» (Verhaltenskodex). Dieser basiert auf der Unternehmensphilosophie und auf allgemeinen ethischen Werten des Unternehmens. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden regelmässig zur Einhaltung der im «Code of Conduct» formulierten Verhaltensregeln geschult. Zudem unterhält die CSS seit 2012 ein Hinweisgebersystem für Compliance-Verstösse (insbesondere für Wirtschaftsdelikte). Über die Webseite www.correctness.ch können Mitarbeitende und andere Stakeholder der CSS Verstösse gegen die Verhaltensregeln des «Code of Conduct» melden.

Struktur der CSS Gruppe

Die CSS Gruppe ist als aktienrechtliche, nicht börsenkotierte Holding organisiert. Sie besteht aus sechs Gesellschaften, die das Versicherungsgeschäft betreiben, und einer Gesellschaft, die das Corporate Venturing betreibt.

Die CSS Kranken-Versicherung AG, die INTRAS Kranken-Versicherung AG, die Arcosana AG und die Sanagate AG betreiben die obligatorische Krankenversicherung (OKP) nach dem Krankenversicherungsgesetz (KVG). Sie sind der Aufsicht durch das Bundesamt für Gesundheit (BAG) unterstellt.

Die CSS Versicherung AG und ihre Tochtergesellschaft INTRAS Versicherung AG betreiben das Geschäft mit Kranken-Zusatzversicherungen und anderen Versicherungsprodukten nach dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG) und nach dem Unfallversicherungsgesetz (UVG). Sie sind der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) unterstellt.

«Dank der starken Werteorientierung der CSS ist Compliance tief im Unternehmen verankert. Gerade in Krisensituationen schafft das Sicherheit und Raum für nachhaltige strategische Entscheide.»

Rachel Salzmann
Leiterin CEO-Stab

Mitgliederrat

Mitglieder per 31.12.2020

Kanton	Name
AG	Sonja Eisenring-Ackle
AG	Beat Erzer
AG	Andrea Zehnder-Zehnder
AI	Patrizia Niedermayer-Schmid
AR	Oliver Brosch
BE	Peter Portmann
BL	Anton Saxer
BS	Josef Niklaus Schüpfer
FR	Claude Baechler
FR	Rita Binz-Wohlhauser
FR	Elisabeth Simonet
GE	Marc-André Raetzo
GL	Brigitte Kubli Schriber
GR	Vincent Augustin
JU	Pierre Boinay
LU	Alois Amstad
LU	Hans Bucher
LU	Michèle Bucher
LU	Hedy Eggerschwiler-Bättig
NE	Roland Jenzer
NW	Lisbeth Näpflin-Niederberger
OW	Carla Osswald
SG	Jürg Kalberer
SG	Fridolin Gemperli
SG	Marie-Therese Lehner
SH	Hans Schwaninger
SO	Hubert Bläsi
SO	Thomas Marbet
SZ	Marcel May
SZ	Josef Fanchini
TG	Karl Gaus
TI	Michele Andina
UR	Iwan Imholz
VD	Antoine Cottier
VS	Georges-Albert Barman
VS	Ursula Bregy-Kreuzer
ZG	Manuela Zimmermann-Hubli (bis 31.8.2020)
ZH	Thomas Lauber
ZH	Primus Kaiser
ZH	Dominik Zehnder

Die MC Makler Consulting AG wurde zum Verkehrswert an die CSS Holding AG verkauft und ihr Firmenname wurde auf SwissHealth Ventures AG geändert. Der Verkauf fand im September 2020 statt, mit wirtschaftlicher Wirkung auf den 30. Juni 2020. Die Umfirmierung von MC Makler Consulting AG zu SwissHealth Ventures AG wurde am 22. Oktober 2020 im Handelsregister publiziert.

Mit der SwissHealth Ventures AG baut die CSS ihr Corporate Venturing auf. Damit werden digitale Gesundheits-Start-ups unterstützt, die zu einem qualitativ hochwertigen und kosteneffizienten Gesundheitssystem beitragen.

CSS Verein

Alleinaktionär der CSS Holding AG ist der CSS Verein mit seinen 546 015 Mitgliedern. Diese werden durch einen 40-köpfigen Mitgliederrat vertreten. Alle Kantone haben Anspruch auf mindestens einen Sitz; die restlichen Sitze werden auf die mitgliederstärksten Kantone verteilt. Die Vereinsmitglieder wählen aus ihren eigenen Reihen den Mitgliederrat, der ihre Interessen vertritt und die Aktionärsrechte wahrnimmt. Die Delegierten werden in einer Urabstimmung oder in stiller Wahl jeweils für eine Amtsdauer von vier Jahren gewählt. Der CSS Verein fördert den Sozial- und Privatversicherungsbereich, indem er sich über die CSS Holding AG an entsprechenden Gesellschaften beteiligt. Zu den Aufgaben des Mitgliederrats gehört unter anderem die Ernennung der Verwaltungsräte und die Wahl des Präsidenten des Verwaltungsrats. Der Mitgliederrat entscheidet ausserdem über die Wahl der Revisionsstelle und genehmigt die Jahresrechnung.

Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat übt die oberste Leitung, die Aufsicht und die Kontrolle über die Geschäftsführung von Holding und Tochtergesellschaften der CSS Gruppe aus und entscheidet über die Unternehmensstrategie. Er setzt sich aus dem Präsidenten und sechs weiteren Mitgliedern zusammen. Gewählt wird er vom Mitgliederrat für eine Amtsdauer von vier Jahren und maximal drei Amtsperioden. Alle zwei Jahre steht die Hälfte der Mitglieder zur Wieder- oder Neuwahl. Wer das 70. Altersjahr erreicht hat, scheidet aus dem Verwaltungsrat aus.

Die Mitglieder des Verwaltungsrats besitzen keine Mandate, durch die sie in einem Interessenkonflikt zur CSS stehen. Der Verwaltungsrat unterzieht sich einer regelmässigen Einschätzung seiner eigenen Leistung und sorgt für die Weiterbildung seiner Mitglieder. Das Gremium hat sich im Jahr 2020 zu acht Sitzungen getroffen und drei Telefonkonferenzen geführt.

Der Verwaltungsrat wird von drei Ausschüssen und einem Beirat unterstützt. Die Ausschüsse legen dem Verwaltungsrat jeweils einen Jahresbericht vor. Je nach Thema nehmen Mitglieder der Konzernleitung an den Sitzungen beratend teil. Die Gesamtverantwortung und -leitung bleibt unabhängig von den an die Ausschüsse übertragenen Aufgaben beim Verwaltungsrat.

Prüfungs- und Risikoausschuss

Der Prüfungs- und Risikoausschuss unter dem Vorsitz von Barbara Hayoz hat primär die Aufgabe, den Verwaltungsrat bei seiner finanziellen Führungsaufgabe und im Bereich Risikomanagement zu unterstützen. Er überprüft die Revisionsfunktionen, beurteilt das interne Kontrollsystem (IKS), das Risikomanagement sowie die übrigen Assurance-Funktionen und analysiert die finanzielle Berichterstattung. Der Ausschuss hat sich im Berichtsjahr zu neun Sitzungen getroffen. Die weiteren Mitglieder sind Erich Ettlin und Patrick Raaflaub.

Nominierungs- und Entschädigungsausschuss

Primäre Aufgabe des Nominierungs- und Entschädigungsausschusses unter dem Vorsitz von Jodok Wyer ist, den Verwaltungsrat im Bereich der Ernennung und Entschädigung von Mitgliedern der strategischen und operativen Führungsebene zu unterstützen. Er bereitet die vom Verwaltungsrat oder vom Mitgliederrat vorzunehmenden Wahlgeschäfte vor und achtet darauf, dass die CSS Gruppe markt- und leistungsgerechte Gehälter und Entschädigungen anbietet. Der Ausschuss hat sich im Berichtsjahr zu fünf Sitzungen getroffen und eine Telefonkonferenz geführt. Die weiteren Mitglieder sind Markus Bapst und Barbara Hayoz.

Anlageausschuss

Der Anlageausschuss bereitet die vom Verwaltungsrat gemäss Anlagereglement zu genehmigenden Anlagegeschäfte vor. Er steht unter dem Vorsitz von Erich Ettlin. Der Anlageausschuss hat sich im Berichtsjahr zu drei Sitzungen getroffen. Die weiteren Mitglieder sind Jodok Wyer und Bernard Rüeger.

Innovations- und Transformationsbeirat

Der Innovations- und Transformationsbeirat, unter dem Vorsitz von Abir Oreibi Colucci, berät und begleitet die CSS in Fragen der Innovation, der digitalen und kulturellen Transformation und fungiert in diesen Bereichen als wichtiger Impulsgeber.

Die Führungsstruktur der CSS

Organigramm der CSS Gruppe per 31.12.2020

Verwaltungsrat
Präsident: Jodok Wyer

Interne Revision
Victor Jans

VR-Sekretärin
Ingela Hofer

CEO CSS Konzern
Philomena Colatrella

Direktion

CEO-Stab
Rachel Salzmann

- Assurance
- Recht und Compliance
- Gesundheitspolitik
- Institut für Gesundheitsökonomie

Corporate Communications
Marco Imboden

Mitglieder der Konzernleitung

Erweiterte Konzernleitung
(mit beratender Stimme)

Strategie & Corporate Services
Peter Mittemeyer

- Strategie und Planung
- Transformation und Innovation
- M&A, Kooperationen und Beteiligungen

Kunde & Markt
Patrick Deucher

- Vertriebssteuerung und -entwicklung
- Marktgebiete Ost, Mitte, West
- Unternehmensgeschäft
- Vermittler und Partnerschaften
- Kundenservice-Center
- Markt- und Kundenmanagement

Leistungen & Produkte
Sanjay Singh

- Leistungsprüfung
- Einkaufsmanagement Leistungen
- Leistungs- und Fallsteuerung
- Produktmanagement und Underwriting

Finanzen
Armin Suter

- Finanz- und Gruppencontrolling
- Rechnungswesen
- Aktuariat
- Immobilien
- Inkasso

ICT & Operational Excellence
Patrick Frank

- Architektur, Technologie-Management, Tools und Opex
- Software-Entwicklung
- Systemtechnik und Data Competence Center
- IT-Projekt-, Qualitäts- und Applikationsmanagement
- IT-Strategie

Human Resources Management
Daniel Zimmermann

- HR-Solutions
- HR-Services
- Sourcing
- Learning
- Vertrauensärztlicher Dienst
- Pensionskasse

Er befasst sich mit der Zukunft der Arbeit und den im Unternehmen künftig erforderlichen Fähigkeiten. Die weiteren Mitglieder im Beirat sind Markus Bapst und Bernard Rüeger.

Konzernleitung

Die operative Führung der CSS obliegt der Konzernleitung. Sie setzt die vom Verwaltungsrat beschlossene Gruppenstrategie um und sorgt für die enge Zusammenarbeit der einzelnen Konzernbereiche und Gruppenfunktionen.

Im Berichtsjahr gab es einen Wechsel in der Konzernleitung. Per 1. April 2020 hat Patrick Deucher die Leitung des Konzernbereichs Kunde & Markt übernommen. Er folgt auf Philippe Nussbaum, welcher den Konzernbereich interimistisch geleitet hat. Kein Mitglied der Konzernleitung gehört gleichzeitig dem Verwaltungsrat der CSS Holding AG, der CSS Kranken-Versicherung AG, der CSS Versicherung AG, der Arcosana AG, der INTRAS Kranken-Versicherung AG, der INTRAS Versicherung AG, der Sanagate AG oder der SwissHealth Ventures AG an. Die Mitglieder der Konzernleitung sind verpflichtet, in den Ausstand zu treten, wenn Geschäfte behandelt werden, die ihre eigenen Interessen oder jene von ihnen nahestehenden natürlichen oder juristischen Personen betreffen. Die Gesamtleitung und die letzte Entscheidung liegen bei der Vorsitzenden der Konzernleitung. Sie vertritt die CSS gegen innen und – nach Absprache mit dem Präsidenten des Verwaltungsrats – nach aussen.

Kontrolle und Reporting

Die Zusammenarbeit von Verwaltungsrat und Konzernleitung zur Sicherstellung der internen Kontrolle ist im Organisationsreglement festgehalten. Der Verwaltungsrat wird von der Konzernleitung über den laufenden Geschäftsgang und wichtige Geschäftsvorfälle orientiert. Wichtiges Führungs- und Kontrollinstrument ist das Management Informations System (MIS), ein halbjährliches Reporting der Konzernleitung. Zudem wird die Konzernleitung monatlich über die aktuellen Finanzkennzahlen, den Geschäftsgang sowie über die weiteren wichtigsten Kennzahlen aus allen Geschäftsbereichen ins Bild gesetzt. Diese Informationen gehen monatlich auch an den Prüfungs- und Risikoausschuss sowie quartalsweise an den Verwaltungsrat. Halbjährlich wird das Monatsreporting zudem inhaltlich und thematisch ergänzt.

Entschädigungen

Alle Mitarbeitenden der CSS Gruppe (inklusive Organe) sind bei der CSS Kranken-Versicherung AG angestellt. Diese erbringt Dienstleistungen für alle Konzerngesellschaften der CSS Gruppe.

Die Mitglieder des Verwaltungsrats und der Konzernleitung der CSS Gruppe erhalten eine Gesamtentschädigung für alle Tätigkeiten, die sie für die einzelnen Gesellschaften der CSS Gruppe verrichten, das heisst sowohl für ihre Tätigkeiten für die Versicherungsträger nach KVG (CSS Kranken-Versicherung AG, INTRAS Kranken-Versicherung AG, Arcosana AG und Sanagate AG) als auch für ihre Tätigkeiten für die Versicherungsträger nach VVG (CSS Versicherung AG und INTRAS Versicherung AG) und für die übrigen Gesellschaften der CSS Gruppe.

Die Entschädigungen der Mitglieder des Verwaltungsrats und der Konzernleitung werden vom Verwaltungsrat festgelegt.

Die Gesamtentschädigung des Verwaltungsrats setzt sich zusammen aus einer Jahresentschädigung, einer Sitzungsentschädigung und den Spesen. Die Höhe

der Gesamtentschädigung bestimmt sich nach Beanspruchung und Verantwortung der Mandatsträger.

Der Verwaltungsrat hat im Berichtsjahr Entschädigungsarten und -höhen überprüft und einzelne Anpassungen vorgenommen. In den nachfolgend ausgewiesenen Entschädigungen sind auch alle Vergütungen für die Mitarbeit in den drei ständigen Verwaltungsratsausschüssen und im Innovations- und Transformationsbeirat enthalten.

Die Gesamtentschädigung der Konzernleitung setzt sich zusammen aus einem fixen Jahreslohn, einem variablen Lohnbestandteil, Vorsorgebeiträgen des Arbeitgebers sowie Spesen. Der variable Teil ist abhängig von der Zielerreichung (Unternehmenserfolg, individueller Erfolg). Die Mitglieder der Konzernleitung liefern Vergütungen, die sie im Zusammenhang mit Mandaten im Auftrag der CSS Gruppe erhalten (z.B. für ihre Tätigkeit in Branchenverbänden), der CSS Gruppe ab.

2020 wurden an die Mitglieder des Verwaltungsrats Entschädigungen von insgesamt 882 200 Franken ausbezahlt (Jahresentschädigungen, Sitzungsentschädigungen und Spesen). Die Vergütung des Verwaltungsratspräsidenten setzt sich zusammen aus einer Jahresentschädigung von 137 000 Franken, Sitzungsentschädigungen von 86 450 Franken sowie Spesen von 6 000 Franken.

Die gesamte Entschädigung an den Verwaltungsrat sowie jene an den Verwaltungsratspräsidenten nahmen im Berichtsjahr gegenüber 2019 zu. Die Themen Regulation, Governance und Wahlgeschäfte einerseits sowie die Vorbereitung von wichtigen strategischen Geschäften (Verkauf des Firmenkundengeschäfts, Gründung von zwei neuen Gesellschaften und Integration einer Versicherungsgesellschaft in den Konzern) andererseits erforderten mehr Verwaltungsrats- und Verwaltungsratsausschusssitzungen.

Die gesamte Vergütung an die Konzernleitung bestand 2020 aus Barvergütungen (fixer Jahreslohn und variable Lohnbestandteile) von 2 630 074 Franken, Vorsorgebeiträgen von 562 256 Franken sowie Spesen von 57 949 Franken. Die höchste Vergütung erhielt die Vorsitzende der Konzernleitung mit einer Barvergütung von 621 878 Franken (inklusive variabler Anteile), Vorsorgebeiträgen von 96 043 Franken sowie Spesen von 22 746 Franken.

Die gesamte Entschädigung an die Konzernleitung sowie jene an die Vorsitzende der Konzernleitung nahmen im Berichtsjahr gegenüber 2019 zu, da die Zielerreichung welche für den variablen Teil ausschlaggebend ist, im Vergleich zum Vorjahr höher ausfiel. Die Zunahme der gesamten Entschädigung an die Konzernleitung ist zudem darauf zurückzuführen, dass diese während des gesamten Geschäftsjahres 2020 (im Unterschied zu 2019) vollständig besetzt war.

Umfassender Unternehmensschutz

Die CSS stellt ihren Unternehmensschutz sicher, indem sämtliche involvierten Assurance-Funktionen aufeinander abgestimmt und ineinander verzahnt sind. Zu diesem Zweck wurde 2011 das Assurance Committee gebildet. Wichtigste Grundlage für seine Arbeit ist das sogenannte Assurance Framework der CSS. Dieses bildet den Rahmen um sämtliche im Unternehmensschutz tätigen Funktionen. Es basiert auf einem ganzheitlichen Governance-, Risiko- und Compliance-Management (GRC-Ansatz) sowie einem dreistufigen Schutzsystem, bestehend aus Kontrolle, Zusicherung und Prüfung.

Risikomanagement

Die CSS Gruppe verfügt über einen systematischen, gruppenweiten Risikomanagementprozess. Gestützt darauf wird jährlich die Risikolandschaft der CSS Gruppe ermittelt: die finanziellen, versicherungstechnischen, operationellen und strategischen Risiken. Ergänzend dazu wird bei Anzeichen einer wesentlichen Veränderung der Risikosituation eine Ad-hoc-Beurteilung vorgenommen, adäquate Massnahmen werden erarbeitet und den zuständigen Gremien unterbreitet (Konzernleitung, Prüfungs- und Risikoausschuss und Verwaltungsrat). Im Rahmen des regulären Risikomanagementprozesses wurden 2020 durch die Konzernleitung erneut alle wesentlichen Unternehmensrisiken identifiziert, evaluiert, gesteuert und überwacht. Zuhanden der Konzernleitung, des Prüfungs- und Risikoausschusses und des Verwaltungsrats wurden periodisch umfassende Risikoberichte erstellt und durch diese verabschiedet. Die periodisch stattfindende Berichterstattung zur Risikosituation bildet für die CSS Gruppe die Grundlage zur Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen.

Interne und externe Revision

Die interne Revision unterstützt den Verwaltungsrat bei der Oberaufsicht und der Kontrolle der Konzernleitung. Sie hilft mit, Geschäftsrisiken frühzeitig zu erkennen, überprüft die internen Kontrollen sowie die Führungs- und Überwachungsprozesse und gibt Empfehlungen ab, um diese zu verbessern. Wesentliche Empfehlungen werden im Prüfungs- und Risikoausschuss behandelt. Der Leiter der internen Revision ist direkt dem Präsidenten des Verwaltungsrats unterstellt. Die interne Revision der CSS erfüllt die internationalen Standards für die berufliche Praxis des Institute of Internal Auditors (IIA). Dies wird alle fünf Jahre (letztmals 2018) durch eine externe Qualitätssicherung bestätigt.

Die externe Revision prüft die Jahresrechnungen, die Konzernrechnung sowie das interne finanzielle Kontrollsystem (IKS) der CSS zuhanden der Generalversammlung nach den gesetzlichen und statutarischen Bestimmungen. Konzernprüfer ist seit 2009 die Ernst & Young AG in Zürich. Leitender Revisor ist Patrik Schaller. Die Revisionsgesellschaft stellte 2020 ein Honorar für Prüfungs- und weitere Dienstleistungen von 669 318 Franken in Rechnung.

Swiss Solvency Test (SST) und KVG-Solvenztest

Der Swiss Solvency Test und der KVG-Solvenztest überprüfen, ob mit dem verfügbaren Kapital eines Versicherungsunternehmens die finanziellen Folgen von Versicherungs-, Kredit- und Marktrisiken mit genügender Sicherheit getragen werden können. Die Aufsichtsbehörden schreiben eine Mindestquote von 100 Prozent vor. Die CSS engagiert sich seit Einführung der Solvenzberechnung für eine sinnvolle Weiterentwicklung der beiden Solvenztests. Für 2020 hat die FINMA den SST (Solvenztest der privaten Krankenversicherung) weiter überarbeitet. Insbesondere die Berechnung der Langzeitverpflichtungen wurde angepasst. Für den SST 2021 sind lediglich Anpassungen beim Parameter Teuerung sowie beim Kreditrisiko geplant. Auf 2020 wurde ebenfalls der KVG-Solvenztest des BAG überarbeitet, wobei in erster Linie die Extremszenarien bei den Versicherungsrisiken neu berechnet wurden. Beide Solvenztests sind für die CSS und ihre Versicherungsgesellschaften wichtige Instrumente zur Steuerung der Kapitalausstattung.

Der Verwaltungsrat der CSS Gruppe

Jodok Wyer
1954, lic. iur., Rechtsanwalt und Notar, Visp
Notariatskanzlei in Visp
Präsident
im Amt seit 2011, gewählt bis 2023

Barbara Hayoz
1962, Betriebsökonomin FH/EMBA, Bern
Unternehmensberaterin
Vizepräsidentin
im Amt seit 2011, gewählt bis 2023

Bernard Rüeger
1958, Betriebsökonom, Féchy
CEO RÜEGER S.A.
im Amt seit 2013, gewählt bis 2021

Erich Ettlin
1962, Betriebsökonom FH, Kerns
eidg. dipl. Steuerexperte und eidg. dipl. Wirtschaftsprüfer
und Partner BDO AG, Ständerat
im Amt seit 2017, gewählt bis 2021

Abir Oreibi Colucci
1969, BA Politikwissenschaften, Genf
Geschäftsführerin Organisation LIFT
im Amt seit 2019, gewählt bis 2023

Markus Bapst
1961, dipl. Biologe/NDS ETH, Düdingen
Gründer und Geschäftsführer Triform AG
im Amt seit 2019, gewählt bis 2023

Patrick Raaflaub
1965, Dr. rer. publ., Zürich
Chief Risk Officer Swiss Re Group
im Amt seit 2019, gewählt bis 2024

Die Konzernleitung der CSS Gruppe

Philomena Colatrella
1968, lic. iur., Rechtsanwältin
Vorsitzende der Konzernleitung
im Amt seit 2016

Armin Suter
1967, Dr. sc. techn. ETH Zürich
Leiter Konzernbereich Finanzen
stv. Vorsitzender der Konzernleitung
im Amt seit 2017

Daniel Zimmermann
1973, Dr. rer. oec.
Leiter Konzernbereich Human Resources Management
Mitglied der erweiterten Konzernleitung
im Amt seit 2016

Sanjay Singh
1974, Betriebsökonom HWV
Executive MBA University of Maryland
Leiter Konzernbereich Leistungen & Produkte
im Amt seit 2017

Patrick Frank
1966, Informatik-Ingenieur HTL
Executive MBA Universität Zürich
Leiter Konzernbereich ICT & Operational Excellence
im Amt seit 2017

Peter Mittemeyer
1965, Dipl.-Betriebswirt FH
Leiter Konzernbereich Strategie & Corporate Services
im Amt seit 2019

Patrick Deucher
1977, lic. oec. HSG
Leiter Konzernbereich Kunde & Markt
im Amt seit 2020

Für hohe Transparenz

Weitere Kennzahlen

CSS Gruppe	2020	2019
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	6 514 138	6 519 043
Schaden- und Leistungsaufwand für eigene Rechnung	–5 907 626	–5 903 363
Betriebsaufwand für eigene Rechnung	–495 195	–493 025
Konsolidiertes Ergebnis	154 612	205 125
Schadensatz	89,7%	89,9%
Kostensatz	7,6%	7,5%
Combined Ratio	97,3%	97,4%
Anlagerendite	2,4%	8,8%
Anzahl OKP-Versicherte per 31.12.	1 398 041	1 407 387
Vollzeitstellen	2 369	2 470
Anzahl Agenturen	100	103
Segment KVG		
Schadensatz	94,6%	94,6%
Kostensatz	4,0%	4,0%
Combined Ratio	98,6%	98,6%
Ergebnis	87 832	80 610
Segment VVG/UVG		
Schadensatz	71,7%	73,7%
Kostensatz	21,1%	19,5%
Combined Ratio	92,8%	93,2%
Ergebnis	99 939	114 468

Angaben in TCHF

«Weil sich unsere Finanzpolitik an langfristigen Werten orientiert, ist unser Fundament grundsolide. Das ermöglicht uns, auch als Gesundheitspartner in einer Krisensituation in Innovationen zu investieren.»

Armin Suter
Leiter Konzernbereich Finanzen

Die Geschäftsberichte der CSS Gruppe finden Sie online:

- → Finanzbericht der CSS Gruppe mit konsolidierter Jahresrechnung der CSS Holding AG
- → Geschäftsbericht 2020 der CSS Kranken-Versicherung AG
- → Geschäftsbericht 2020 der INTRAS Kranken-Versicherung AG
- → Geschäftsbericht 2020 der Arcosana AG
- → Geschäftsbericht 2020 der Sanagate AG
- → Bericht über die Finanzlage 2020 der CSS Versicherung AG
- → Bericht über die Finanzlage 2020 der INTRAS Versicherung AG

report2020.css.ch/
geschaeftsberichte-cssgruppe

CSS
Versicherung

Impressum

Herausgeberin
CSS Versicherung
Corporate Communications
Tribschenstrasse 21
Postfach 2568
6002 Luzern
Telefon: 058 277 11 11
www.css.ch

Konzeption & Umsetzung
Weissgrund AG, Zürich

Fotografie
Alessandro Della Bella, Winterthur

Druck
Engelberger Druck AG, Stans

© 2021
CSS Holding AG, Luzern

Gedruckt auf Nautilus SuperWhite,
100% Recycling Papier

RECYCLED
Papier aus Recyclingmaterial
FSC® C009751

gedruckt in der schweiz

Klimaneutral
Druckprodukt
ClimatePartner.com/11624-2102-1003