

# SCHWERPUNKTE

Sanitas Geschäftsbericht 2013

## INHALT

Online-Ausrichtung .....	21
Angebote .....	23
Partnerschaften .....	25
Services .....	27

# Online-Ausrichtung

**2013 konnte Sanitas erste Früchte ihrer Online-Ausrichtung ernten: Mehr als 5000 Abschlüsse erfolgten über das Internet, das Online-Kundenportal zählt nach kurzer Zeit bereits über 80 000 Nutzer. Mit der Einführung der zertifizierten Datenannahmestelle kann Sanitas medizinische Daten (MCD) elektronisch empfangen und damit die Spitalrechnungen systematisch und effizient prüfen.**

Im vergangenen Geschäftsjahr ist Sanitas in ihrer Online-Ausrichtung einen grossen Schritt vorwärts gekommen. Mehr als 5000 Versicherungen wurden online abgeschlossen und immer mehr Versicherte nutzen die vielfältigen Dienstleistungen des Online-Kundenportals. Die elektronischen Hilfsmittel dienen aber nicht nur den Kunden, sondern kommen auch im Austausch mit den Leistungserbringern immer stärker zum Einsatz.

## Wachsender Online-Verkaufskanal

2013 hat Sanitas den Online-Verkaufskanal erfolgreich ausgebaut und bietet potenziellen Neukunden einen «einfachen Zugang» zu ihren Produkten und Dienstleistungen. Den seit Juli 2013 neuen Online-Verkaufsprozess haben ausgewählte Kunden vorab gründlich getestet und weiter optimiert. Er ermöglicht es, interessierte Neukunden individueller, gezielter und bedürfnisgerechter anzusprechen. So werden die Interessenten zu ihren Leistungs- und Servicewünschen befragt. Indem sie diese Fragen selber beantworten, werden die Interessenten gezielt zum richtigen Angebot geführt und erhalten am Ende eine massgeschneiderte Offerte. Bei Fragen während des Online-Verkaufsprozesses kann man sich telefonisch von 8.00 bis 20.00 Uhr oder per Mail an Sanitas wenden.

Sanitas hat 2013 zudem ihre «Mobile Website», auf der man KVG-Versicherungsprodukte direkt abschliessen kann, erfolgreich weiterentwickelt. Sanitas wird ihre Online-Aktivitäten laufend den Kundenbedürfnissen anpassen und für weitere elektronische Angebote ausbauen.

## Über 80 000 Versicherte nutzen das elektronische Kundenportal

Das Online-Kundenportal kam im vergangenen Geschäftsjahr bei den Sanitas Kunden sehr gut an. Teilweise meldeten sich pro Woche mehr als 1000 neue Nutzer an. Nach kurzer Zeit sind es bereits über 80 000 Versicherte, welche die vielfältigen Dienstleistungen des Online-Kundenportals beanspruchen. Ziel von Sanitas ist, dass mehr als die Hälfte der Kunden das Portal nutzen. Die heutigen User können bereits jetzt an sieben Tagen pro Woche rund um die Uhr weltweit im Netz ihre Versicherungsangelegenheiten einfach und gratis abwickeln. So minimieren sie gleichzeitig ihren eigenen administrativen Aufwand wie auch denjenigen von Sanitas. Das Online-Kundenportal dient den Kundinnen und Kunden aber auch als Archiv, werden doch sämtliche Dokumente wie Leistungsabrechnungen, Rechnungen oder Policen von Sanitas direkt ins Online-Kundenportal gestellt und dort jahrelang aufbewahrt. Der bei vielen Kunden unbeliebte «Papierkrieg» wird so hinfällig.

## Zertifizierte Datenannahmestelle

Seit Januar 2014 müssen die Spitäler ihre Rechnungen und die Diagnosecodes elektronisch an die Krankenversicherungen übermitteln: Um einen hohen Datenschutz sicherzustellen, benötigen alle Krankenversicherungen eine zertifizierte Datenannahmestelle. Sanitas hat diese Datenannahmestelle im Herbst 2013 erfolgreich eingerichtet und zertifizieren lassen. Damit kann Sanitas medizinische Daten (MCD) elektronisch empfangen und systematisch unter Berücksichtigung des Datenschutzes bei den medizinischen Angaben effizient prüfen. Gleichzeitig sind die sensitiven medizinischen Daten zuverlässig geschützt: Sie können nur in begründeten Fällen und von wenigen Berechtigten eingesehen werden. Damit bietet Sanitas ihren Versicherten einen doppelten Service: mit einer genauen Rechnungsprüfung im Sinne der Kostenkontrolle und mit modernen Systemen, die höchste Sicherheit und Datenschutz gewähren.

# Angebote

**Sanitas hat 2013 ihre Produktpalette um zusätzliche Dienstleistungen erweitert. Davon können sowohl Privatkunden profitieren als auch Versicherte, deren Arbeitgeber mit Sanitas einen Kollektivvertrag abgeschlossen hat.**

Weil sich die Bedürfnisse im Leben ändern, bietet Sanitas mit den drei Segmenten Compact, Original und Preference optimale Versicherungslösungen für jede Lebenssituation an. Compact ist die schlanke Krankenversicherung für Unkomplizierte, Original die clevere Krankenversicherung für alle Bedürfnisse und Preference die Krankenversicherung für hohe Ansprüche (mit halbprivater und privater Deckung). Diese Angebotssegmentierung hat Sanitas 2011 eingeführt und entwickelt die drei Segmente seither laufend weiter.

## Zusätzliche Familiendienstleistungen bei Compact

Rund vier Jahre nach der Einführung im Jahr 2009 hat Sanitas bei der Grundversicherung Compact aufgrund der Kundenbedürfnisse zusätzliche Dienstleistungen eingeführt. Besonders gut kommt bei Familien mit kleinen Kindern die kostenlose kinderärztliche Hotline an, welche rund um die Uhr angerufen werden kann. Neu können die über 25 000 Compact Versicherten seit dem 1. Januar 2014 zudem auf eine kostenlose Notfall-Nanny-Vermittlung zugreifen.

## Schnellere Rückzahlungen für Original Versicherte

Über die Hälfte der Sanitas Kundinnen und Kunden sind Original Versicherte. Sie können sich die passende Versicherungslösung zwischen verschiedenen Bausteinen in den Grund- und Zusatzversicherungen zusammenstellen. Die Original Versicherten haben 2013 davon profitiert, dass Sanitas immer mehr Leistungsabrechnungen elektronisch abwickelt, was zu einer schnelleren Rückzahlung der Kosten im Leistungsfall führt.

## Neue Spitalzusatzversicherung Hospital Upgrade

Die Spitalzusatzversicherung Hospital Upgrade bereichert seit dem 1. Mai 2013 die Original Produktpalette von Sanitas. Sie bietet die Möglichkeit, zu einem späteren Zeitpunkt in eine höhere Spitalzusatzversicherung zu wechseln – und zwar ohne neue Gesundheitsprüfung. So kann man seine Versicherung flexibel und unabhängig vom Gesundheitszustand seinen eigenen Bedürfnissen anpassen. Während maximal zwanzig Jahren kann der Versicherte alle zwei Jahre selber entscheiden, ob er in eine höhere Spitalzusatzversicherung wechseln möchte. Wer also mit dreissig Jahren Hospital Upgrade abschliesst, behält seinen aktuellen Gesundheitsstatus – wenigstens auf dem Papier – bis zum 50. Altersjahr. Hospital Upgrade untermauert das Sanitas Versprechen «ein Leben lang» und setzt ein Zeichen für die Durchlässigkeit zwischen den einzelnen Segmenten.

## Verstärkte Leistungsberatung für Preference Kunden

Im Segment Preference waren 2013 etwa 160 000 Kunden privat und halbprivat versichert. Der Aufbau und die Stabilisierung im Mitte 2012 neu geschaffenen Preference Center in Bern dauerten etwas länger als geplant. Mittlerweile ist aber die verstärkte Betreuung und die Leistungsberatung gegenüber den Preference Kunden unter anderen in den folgenden Gebieten spürbar:

- Betreuung durch persönlichen Ansprechpartner (vor, während und nach einem Leistungsfall)
- Privilegierter und rascher Zugang zu hochwertigen medizinischen Leistungen
- Freie Arzt- und Spitalwahl (Wahlbehandlungen und Notfälle durch Chef- oder Oberarzt)

## Ausbau des Unternehmensgeschäfts

Das Unternehmensgeschäft mit individuellen Krankenversicherungslösungen für kleine und grosse Firmen und Verbände war stets ein wichtiges Standbein von Sanitas. Im Frühjahr 2013 beschloss der Verwaltungsrat zudem, die Position von Sanitas im Unternehmensgeschäft auszubauen und die gesamte Palette der Personenversicherungen anzubieten. Die Grund- und Zusatzversicherungen (KVG und VVG) sowie das Krankentaggeld (KTG) bietet Sanitas dabei selber an. Für die obligatorische Unfallversicherung (UVG) und die berufliche Vorsorge (BVG) kooperiert Sanitas mit namhaften Partnern.

Im Herbst 2013 gelangen Sanitas bzw. ihrer Tochter Corporate Private Care AG bereits wichtige Vertragsabschlüsse in den Bereichen Kollektiv-Krankentaggeld und Heilungskosten. Im Jahr 2014 soll ein weiterer Ausbau dieser Geschäftsfelder zu zusätzlichem Wachstum im Unternehmensgeschäft führen.

# Partnerschaften

**Die Swiss Life Gruppe gewann 2013 mehr Neukunden für Sanitas als im Vorjahr. Auch beim Leistungseinkauf und bei der politischen Interessensvertretung setzte Sanitas auf eine partnerschaftliche Zusammenarbeit.**

Sanitas pflegt traditionell offene Beziehungen zu Akteuren, die ein liberales, wettbewerbsorientiertes Gesundheitswesen bevorzugen. Dies zeigt sich etwa im Vertrieb, wo Sanitas eine verbindliche strategische Partnerschaft mit Swiss Life und deren Tochter Swiss Life Select eingegangen ist. Zudem arbeitet Sanitas mit weiteren Vertriebspartnern teilweise seit Jahrzehnten erfolgreich zusammen. Auch die Mitbegründung des neuen Verbandes curafutura und die erfolgreiche Einkaufsgemeinschaft HSK sind weitere Beispiele für die partnerschaftliche Zusammenarbeit von Sanitas mit interessierten Unternehmen oder Verbänden.

## Verdoppelung der Kunden aus Swiss-Life-Partnerschaft

Die verbindliche strategische Vertriebspartnerschaft von Sanitas mit der Swiss Life-Gruppe entwickelte sich 2013 ausgezeichnet. So konnten Swiss Life und deren Tochter Swiss Life Select im vergangenen Geschäftsjahr deutlich mehr Abschlüsse tätigen als im Jahr zuvor. Die positiven Auswirkungen auf die Versichertenzahl werden allerdings erst im nächsten Geschäftsjahr per 1. Januar 2014 sichtbar sein. Erreicht wurden diese erfreulichen Zahlen unter anderem dadurch, dass das gemeinsam entwickelte Exklusivprodukt «Simply Care» im Jahr 2013 in den Swiss Life Generalagenturen in einem modernen Umfeld deutlich sichtbar war. Auch die Zusammenarbeit mit Swiss Life Select lief 2013 hervorragend. Mit ihren «Sorglos-Paketen» ist sie nach wie vor der wichtigste Vertriebskanal für Sanitas. Die verbindliche strategische Vertriebspartnerschaft mit Swiss Life und Swiss Life Select wird auch in Zukunft dafür sorgen, dass den Sanitas Kunden abgerundete Versicherungslösungen im persönlichen Gespräch angeboten werden können.

Sanitas setzt bei der Kundengewinnung aber nicht nur auf Swiss Life und Swiss Life Select, sondern pflegt teilweise seit mehreren Jahren oder sogar Jahrzehnten eine gute Zusammenarbeit mit weiteren Partnern aus der Privatassekuranz. Zudem verstärkt Sanitas seit einiger Zeit gezielt den wachsenden Online-Verkaufskanal.

## Erfolgreiche Tarifabschlüsse der Einkaufsgemeinschaft HSK

Seit bald drei Jahren verhandelt die Einkaufsgemeinschaft HSK (Helsana, Sanitas, KPT) die Tarife in der Grundversicherung direkt mit den Spitälern. 2013 konnte die HSK, wie schon im Vorjahr, mit diversen Spitälern Mehrjahresverträge mit tieferen Preisen aushandeln. Für Sanitas ist die Arbeit der HSK ein gutes Beispiel für eine positive und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Spitälern als Vertragspartnern.

2013 gelang es der HSK zudem, die Tarifblockade mit den Ärzten bei den kantonalen Taxpunktswerten zu lösen. Die erfolgreichen Tarifabschlüsse zeigen, dass die HSK neben den Spitälern auch mit den Ärzten konkrete Resultate erzielen kann.

## Sanitas engagiert sich im Verband curafutura

Auch auf Verbandsebene strebt Sanitas Partnerschaften an und übernimmt im Gesundheitswesen Mitverantwortung. Deshalb gründete das Unternehmen im April 2013 zusammen mit Helsana und CSS den neuen Verband «curafutura – Die innovativen Krankenversicherer». Sanitas beteiligte sich am neuen Verband, um ein liberales wettbewerbsorientiertes Gesundheitswesen zu fördern und eine vielversprechende neue Plattform mitzugestalten. Neben der Mitgliedschaft bei curafutura engagiert sich Sanitas auch im schweizerischen Versicherungsverband SVV im Rahmen der Zusatzversicherungen.

# Services

**Die Verbesserung der Kundenzufriedenheit hat bei Sanitas viele Ausprägungen. Die Compact Versicherten erhalten längere telefonische Kontaktzeiten. Mit einem innovativen Online-Projekt sorgt Sanitas für einen raschen und sicheren Datenaustausch, von dem auch die Original Versicherten profitieren. Zudem unterstützt und berät Sanitas mit ihrem Gesundheitscoaching chronisch kranke Preference Versicherte.**

Für Sanitas hat die Kundenzufriedenheit höchste Priorität. Aus diesem Grund hat Sanitas in den Segmenten Compact, Original und Preference die Serviceleistungen 2013 ausgebaut. So wurden die täglichen telefonischen Kontaktzeiten für Compact Kunden um zwei Stunden verlängert. Die Rückforderungsbelege werden dank der höheren elektronischen Leistungsabwicklung schneller bearbeitet. Davon haben auch die Original Versicherten profitiert. Die Preference Versicherten kommen in den Genuss einer verstärkten Leistungsberatung oder können bei bestimmten chronischen Krankheiten ein Gesundheitscoaching beanspruchen.

## Comparis-Spezialpreis für das Sanitas Gesundheitscoaching

Im Gesundheitscoaching hat Sanitas für Preference Versicherte mit bestimmten chronischen Krankheiten (Diabetes Typ 2, Übergewicht, Bluthochdruck, Fettstoffwechselstörungen) ein Programm erarbeitet – zusammen mit einem medizinischen Beirat, der aus namhaften Experten aus sämtlichen relevanten Fachgebieten besteht –, das auf den neusten wissenschaftlichen Forschungserkenntnissen beruht. Damit motiviert Sanitas chronisch kranke Versicherte, gesünder zu leben. Die Patienten lernen, mit ihrer Krankheit besser umzugehen und ihre Gesundheitsziele zu erreichen. Das Gesundheitscoaching ergänzt die bestehende Arzt-Patienten-Beziehung. Seit dem Start im Jahr 2009 haben bereits über 1200 Versicherte erfolgreich an einem Sanitas Gesundheitscoaching teilgenommen.

Im Juni 2013 vergab Comparis den erstmals ausgesetzten Spezialpreis an das Gesundheitscoaching von Sanitas. Der Internetvergleichsdienst prämierte damit besonders innovative und effizienzsteigernde Aktivitäten von Krankenversicherungen.

## Weiterentwicklung der Gesundheitsprogramme

Das bestehende «Rückenprogramm» im präventiven Bereich, das Sanitas 2014 weiterführen wird, hilft betroffenen Preference Versicherten, den Alltag trotz Rückenschmerzen besser zu bewältigen. Zusätzlich kommen 2014 zwei neue Gesundheitsprogramme ins Angebot. Der «Medikamentencheck», der zusammen mit dem Universitäts-Spital Zürich durchgeführt wird, hilft, unerwünschte Wechselwirkungen zwischen Medikamenten zu erkennen und zu vermeiden. Und das Gesundheitsprogramm «Sturzprävention» unterstützt gefährdete Personen dabei (häufig nach stationären Behandlungen von älteren Versicherten), die Sturzgefahr zu Hause zu reduzieren.



## Erhöhte Anzahl elektronischer Leistungsabwicklungen führt zu schnellerer Auszahlung

2013 konnte Sanitas die Zahl der elektronischen Leistungsabwicklungen weiter erhöhen. Seit 2008 gelang es, den Anteil der automatisch verarbeiteten Rechnungen kontinuierlich von 45% auf beinahe 70% zu steigern. Dadurch gelangen die Kunden schneller zu ihrem Geld. Zudem können sich die Mitarbeitenden auf komplexere Belege konzentrieren und diese genauer kontrollieren, was wiederum im Interesse der Kunden ist.

## Rückforderungsbelege elektronisch übermitteln

Im Dezember 2013 haben Sanitas und MediData eine neue Dienstleistung und Novität im schweizerischen Gesundheitswesen lanciert. Eine Webapplikation ermöglicht es den Versicherten, ihre Rückforderungsbelege von über 2300 Ärzten elektronisch Sanitas zu übermitteln: sicher, schnell und einfach. Von diesem neuen Angebot profitieren sowohl die Versicherten als auch Sanitas. Denn der Kunde spart das Porto, und die Rechnung wird schneller bearbeitet. Für Sanitas entfällt das Scanning, gleichzeitig verbessern sich die Belegqualität und der Automatisierungsgrad. Dennoch kann der Versicherte die Rechnung nach wie vor selber kontrollieren.