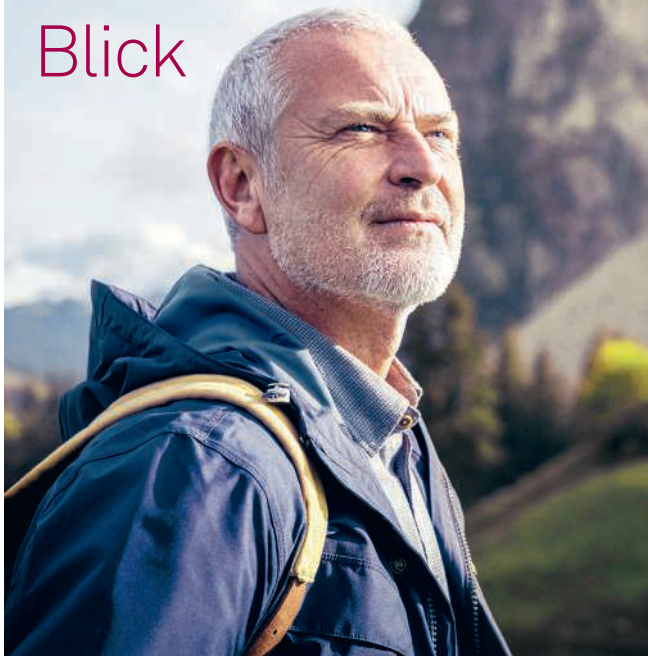


2019

Auf einen
Blick



Helsana

Engagiert für das Leben.





2019 nahm Helsana Schwung für die Zukunft auf. Nie war die Prämien-situation so erfreulich. Die grosse Mehrheit unserer Kunden bleibt uns treu, sehr viele neue Kunden schenken uns ihr Vertrauen. Dahinter stehen überzeugende Leistungen, tadelloser Kundenservice und verstärktes Kostenmanagement. Diesen Schwung nutzen wir, um mutig neue Wege zu beschreiten. Gemeinsam mit unseren Mitarbeitenden haben wir die neue Unternehmensstrategie ins Leben gerufen. Weitere Facetten unseres Engagements für unsere Kunden zeigen sich beim Umblättern jeweils auf einen Blick.

A handwritten signature in black ink, belonging to Prof. Dr. Thomas D. Szucs.

Prof. Dr. Thomas D. Szucs
Verwaltungsratspräsident

A handwritten signature in black ink, belonging to Daniel H. Schmutz.

Daniel H. Schmutz
CEO

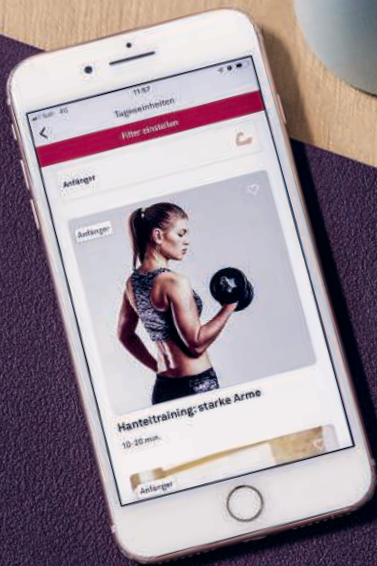


Aller gesunden Dinge
sind

drei

Ob wandern, meditieren oder ein neues Rezept ausprobieren: Wer sich regelmässig bewegt, entspannt und gesund ernährt, steigert sein Wohlbefinden. Deshalb haben wir dieses Jahr, ergänzend zur Helsana+ App, eine weitere Gesundheits-App entwickelt: den Helsana-Coach. Die App hilft unseren Kunden, ihre Gesundheitsziele zu erreichen. Zudem haben wir die Helsana Trails App weiterentwickelt: Dieser praktische Erlebnisplaner lässt sich neu an die Helsana+ App anbinden.

**helsana.ch/plus, helsana.ch/coach und
helsana.ch/trails**







3 753 020

Helsana+

Pluspunkte gespendet

Das Bonusprogramm Helsana+ belohnt gesundheitsbewusste Kunden. Genau gesagt mit Pluspunkten, die sich in Bargeld, attraktive Rabatte oder, seit Neuerem, auch in eine Spende umwandeln lassen. Etwa für die Stiftung Theodora, deren Traumdoktoren Kindern im Spital unbeschwerte Momente schenken. 2019 haben rund 1755 Nutzer von Helsana+ Punkte im Wert von 37 530 Franken für einen guten Zweck gespendet. Das freut uns sehr. helsana.ch/plus

Kennzahlen



98,6%

Combined
Ratio

Die Combined Ratio ist die Kernzahl im Versicherungsgeschäft. 2019 belief sich die Schaden-Kosten-Quote auf 98,6 Prozent und liegt damit im Gewinnbereich.



6,3

Mrd. CHF
Leistungen

Die Leistungskosten sind 2019 weiter gesunken. Nicht nur die neue Spitalfinanzierung und der zweite TARMED-Eingriff des Bundesrates spielten dabei eine Rolle. Wesentlich beigetragen haben auch ein verbesserter Risikoausgleich, ein kräftiger Kundenzuwachs und unser starkes Engagement im Gesundheitssystem.



6,7

Mrd. CHF
Prämien-
einnahmen

Unsere Prämieinnahmen sind nochmals substanziell gewachsen. Erstmals seit Einführung des Krankenversicherungsgesetzes profitiert die überwiegende Mehrheit unserer Kunden 2020 von tieferen Prämien in der Grundversicherung.



Zero

Waste

Der Schutz von Umwelt und Natur lag unseren Mitarbeitenden dieses Jahr besonders am Herzen: So sammelten sie etwa Abfall in der Berner Innenstadt oder befreiten den Zürichsee von Unrat. Zudem engagierten sie sich sozial – zum Beispiel am Grillnachmittag mit dem Alterszentrum Limmat oder beim Marktbummel mit Bewohnern der Stiftung Züriwerk. Insgesamt haben sie 1540 Stunden Freiwilligenarbeit in diesem Jahr geleistet.

helsana.ch/freiwilligenarbeit









24/7

Zugriff auf Versicherungsdokumente

Unterwegs mal kurz checken, ob Helsana die Arztrechnung schon bezahlt hat? Kein Problem. Mit der neuen myHelsana App können Kunden von überall her auf ihre persönlichen Daten und Dokumente zugreifen. Das gilt auch für ihre Versichertenkarte, die in der App integriert ist. Zudem wartet das Kundenportal mit neuen Funktionen auf. Damit erledigen Kunden die Administration noch bequemer. myhelsana.ch/info

Helsana Secure Mail

Zum Schutz ihrer Daten erhalten unsere Kunden Informationen mit sensiblem Inhalt via E-Mail nur noch verschlüsselt. helsana.ch/de/securemail

Kennzahlen



3,9

**Mrd. CHF
Rückstellungen**

Hohe Rückstellungen zur Deckung möglicher künftiger Leistungsansprüche zeugen von finanzieller Stärke und Stabilität einer Versicherungsgesellschaft. Davon profitieren letztlich die Versicherten von Helsana.



2019

436

Mio. CHF
Unternehmens-
ergebnis

2019 nahm Helsana viel Schwung für die Zukunft auf. Wir haben mit einem hervorragenden Ergebnis abgeschlossen. Dieses setzt sich zusammen aus einem sehr starken Kapitalanlageerfolg und einem soliden versicherungstechnischen Ergebnis.



2,8

Mrd. CHF
Eigenkapital

Die internationalen Kapitalmärkte zeigten 2019 insgesamt eine ausgezeichnete Performance, wovon auch Helsana profitierte. Das Eigenkapital erhöhte sich nochmals substantiell.



119 000 000

Medikamentenbezüge

Immer mehr Notfälle im Spital, immer mehr Röntgenbilder, Arztbesuche, Spitex-Bezüge. Aber wie viel mehr? Unser Mengenreport zeigt auf, welche medizinischen Leistungen in den letzten fünf Jahren besonders stark zugenommen haben. Zugenommen haben auch die Medikamentenkosten – und der Einsatz von Reserveantibiotika. Dies ist das Resultat unseres neuesten Arzneimittelreports. Mit unseren Reports tragen wir zu mehr Transparenz im Gesundheitssystem bei und regen faktenbasierte Diskussionen an.

helsana.ch/gesundheitswissenschaften







120 000

zusätzliche Kunden

Freundlich, schnell und kompetent: Was Kunden von einem Restaurant erwarten, gilt ebenso für ihre Krankenversicherung. Dieses Jahr konnten wir bei der Qualität unseres Services zulegen.

Das Resultat: Nicht nur sind unsere Kunden zufriedener, wir gewinnen auch immer neue hinzu.

Bei Comparis konnten wir so unsere Note auf 5,2 steigern. Ein Ansporn, weiterhin unser Bestes zu geben.

helsana.ch/auszeichnungen







241

Rücktransporte aus dem Ausland

Ob Thailand, Amerika oder Japan: Schweizer sind viel und gerne unterwegs. Helsana-Kunden mit entsprechender Zusatzversicherung können unbesorgt verreisen. Sie wissen: Im Ernstfall tritt unsere Notrufzentrale in Aktion. Unsere Spezialisten leiten alle notwendigen Schritte ein und organisieren, falls medizinisch notwendig, den Rücktransport in die Heimat.

helsana.ch/ferien-reisen

Ana Garcia koordiniert alle Prozesse rund um Notfälle im Ausland. Wir haben sie gefragt, wie die Notrufzentrale funktioniert.



Wie gehst du vor, wenn ein Notfall aus dem Ausland eingeht?

Zuerst prüfe ich die Versicherungsdeckung der betroffenen Person. Dann erteile ich die Kostengutsprache. Falls notwendig, kläre ich ab, wie der Patient verlegt oder zurückgeführt werden

kann. Ich gebe medizinische Abklärungen in Auftrag und lasse Offerten einholen für den Transport, damit unsere Notrufzentrale die Rückführung organisieren kann.

Worauf kommt es im Ernstfall am meisten an?

Wir müssen sehr schnell handeln, pragmatisch Lösungen finden und einfühlsam sein.

Welche Notfälle waren im Jahr 2019 besonders häufig?

Gehäuft haben sich in jüngster Zeit Herzinfarkte bei 30- bis 40-Jährigen. Es gab auch viele Schlaganfälle und Magen-Darm-Entzündungen – und Unfälle, vor allem in den Sommerferien. Dazu gehören Stürze, Bade- und Verkehrsunfälle.

Kannst du mit deinem Job überhaupt noch ruhig verreisen?

Ja, in den Ferien kann ich völlig abschalten. Passieren kann immer etwas. Aber ich weiss: Dank meiner Versicherungsdeckung bin ich im Ernstfall gut versichert. Wenn mir etwas zustösst, kann ich mich jederzeit auf die Notrufzentrale von Helsana verlassen.

Mehr auf helsana.ch/2019

Impressum

Herausgeber Helsana AG, Postfach, 8081 Zürich, Telefon +41 58 340 12 12, media.relations@helsana.ch, www.helsana.ch **Projektleitung und Redaktion** Can Arikan, Daniela Diener und Jordi Tejedor **Konzept, Gestaltung und Realisation** MADE Identity AG, Zürich **Fotografie** Kilian Kessler (Cover, S. 5, 6, 12, 18), Daniel Winkler (S. 2), Trash+Heroes (S. 10), Chad Springer/Getty Images (S. 17), Gian Marco Castelberg (S. 20, 22) **Korrektorat und Übersetzung** Stuart Garforth, Daniel Forestier, Annina Tervoort und Apostroph Group, Zürich **Druck** NeidhartSchön AG, Zürich



Klimaneutral
Druckprodukt
ClimatePartner.com/53232-1911-1001