

Geschäftsbericht 2021



Deine Gesundheit.
Dein Partner.



Inhalt

Ein Unternehmen auf Kurs	5
Geschäftsverlauf 2021	13
Produkte, Services, Innovationen	21
Mitarbeitende, Kundenbetreuung	31
Nachhaltigkeit	41
Organisation	49
Corporate Governance	57

1 679 867

Versicherte

Per Ende 2021 zählte die CSS insgesamt über 1,6 Millionen Versicherte. In der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (KVG) waren es 1 472 223 Versicherte.

-1,1%

Prämiensenkung

Die CSS konnte für 2022 eine durchschnittliche Senkung der Prämien von 1,1 Prozent bekannt geben, während die Krankenversicherungsbranche lediglich eine Prämiensenkung von 0,2 Prozent vermeldete.

105,8 Mio.

CHF Unternehmensergebnis

Mit einem Überschuss von 105,8 Millionen Franken steht die CSS weiterhin finanziell stabil da.

98,3%

Combined Ratio

Die Combined Ratio für 2021 belief sich auf 98,3 Prozent. Sie stellt das Verhältnis zwischen Versicherungsaufwand und Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb und dem Versicherungsertrag dar.

23,6 Mio.

Geprüfte Rechnungen

Die CSS prüfte 2021 über 23 Millionen Rechnungen und sparte dadurch 663,7 Millionen Franken ein.

4,1%

Verwaltungskosten

Die CSS hat die Verwaltungskosten in der Grundversicherung tief gehalten. 2021 betrug der KVG-Kostensatz 4,1 Prozent.



Eine verlässliche Partnerin

Die CSS hat sich auch im Jahr 2021, das im Zuge der Covid-Pandemie erneut viel Verunsicherung mit sich gebracht hat, als verlässliche Gesundheitspartnerin für ihre Kundinnen und Kunden bewährt. Ihre Stärke und ihren Erfolg verdankt sie der Kombination ihrer stark verankerten Werthaltung und ungebrochener Entwicklungsfreude. Verwaltungsratspräsident Jodok Wyer und CEO Philomena Colatrella erörtern das erfreuliche Jahresergebnis.

Stabilität und Wandel im Gleichgewicht

Herr Wyer, wie ordnen Sie das Geschäftsjahr 2021 ein?

Jodok Wyer: Das Jahr 2021 mit seinen vielen besorgniserregenden Schlagzeilen liess gute Nachrichten zum Teil in den Hintergrund treten. Umso mehr freut es mich zu sehen, wie solide die CSS aufgestellt ist und wie mutig sich unser Unternehmen zeigt. Auf die Entwicklungen der Pandemie konnten wir erneut agil und effektiv reagieren. Die CSS hat ihren Leistungsauftrag auch in dieser schwierigen Zeit gegenüber der Gesellschaft und insbesondere

ihren Kundinnen und Kunden einwandfrei erfüllt. Wir haben unsere finanziellen Ziele erreicht und mit der Unternehmensstrategie 2022 bis 2024 die Weichen für die Zukunft gestellt. Das gibt mir allen Grund, mit Optimismus nach vorne zu schauen.

Die CSS hat erneut viele Versicherte gewonnen. Warum, Frau Colatrella?

Philomena Colatrella: In diesen Zeiten des Wandels und der vielen Unsicherheiten ist Vertrauen die stärkste Währung. Die CSS strahlt als Partnerin ihrer Kundinnen und Kunden solches Vertrauen aus. Das erneut starke Wachstum un-



«In diesen Zeiten des Wandels und der vielen Unsicherheiten ist Vertrauen die stärkste Währung. Die CSS strahlt als Partnerin ihrer Kundinnen und Kunden solches Vertrauen aus.»

Philomena Colatrella
CEO

Raum für Talente und Ideen: Im Austausch mit Verwaltungsratspräsident und CEO erzählen Lernende, was sie an der CSS als Arbeitgeberin schätzen und was sie sich von der Zukunft erhoffen. → report2021.css.ch/lernende

seres Versichertenbestandes zeigt dies auf eindrückliche Art. Gleichzeitig haben noch nie so wenige Versicherte die CSS verlassen wie im letzten Geschäftsjahr. Dass wir derart loyale Kundinnen und Kunden haben, macht mich sehr stolz. In unserem Kerngeschäft tun wir, was wir versprechen: Die CSS bietet einen sehr guten Service, eine spürbare Kundennähe und eine bezahlbare, unterdurchschnittliche Prämie.

Wie geht die CSS mit den vielen Unsicherheiten der letzten Zeit um?

JW: Die CSS ist gewillt, die aktuellen Herausforderungen als Chance zu nutzen. Wir konnten unsere Widerstandskraft im zwei-

ten Pandemiejahr erneut unter Beweis stellen und sind daran, unsere Strategie weiter zu schärfen. Das Wertesystem unserer Organisation gibt uns dabei die nötige Orientierung und Stabilität. Ich denke da in erster Linie an die Bedeutung von Solidarität und Eigenverantwortung und an den gewissenhaften Umgang mit Risiken. Dazu gehört aber auch unser Bekenntnis zu einem freiheitlichen Gesundheitswesen, das die Grundlage für Innovation und Angebotsvielfalt ist. Ich darf sagen: Stabilität und Wandel befinden sich bei der CSS im Gleichgewicht.

PC: Das ist entscheidend, denn unser Markt ist vielerorts im Umbruch. Das gilt etwa für die Rolle

der Vermittler, die sich mit der Branchenvereinbarung stark wandelt und damit das gesamte System in Bewegung bringt. Die CSS setzt hier unter anderem auf die fortlaufende Stärkung ihres Aussendienstes und flächendeckende Präsenz in allen Landes- und Kantonen. Im Umbruch ist aber auch das Zusatzversicherungsgeschäft. Wir setzen uns für eine grössere Transparenz in den Verträgen mit den Spitälern ein. Gleichzeitig arbeiten wir mit Hochdruck daran, eine neue, zukunftsgerichtete VVG-Produktgeneration zu entwickeln und auf den Markt zu bringen.

Wie hat die CSS ihre Weichen für die Zukunft gestellt?

JW: Die CSS will die Entwicklungen in der Branche weiterhin mit konstruktiven Vorschlägen mitprägen. Mit unserer Innovationskraft spielen wir eine wichtige gestalterische Rolle im «Ökosystem Gesundheit», und dies seit bald 125 Jahren. Unser vertiefter Strategiecheck im letzten Jahr hat gezeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind. In der Strategieperiode 2022 bis 2024 gehen wir einen Schritt weiter und wollen uns als Gesundheitspartnerin noch stärker differenzieren.

Wie kann das gelingen?

PC: Wir werden weiter in die umfassende Betreuung unserer Kundinnen und Kunden investieren, bauen die Versicherungslösungen in allen Bereichen aus und stärken kreative Ansätze für eine integrierte Versorgung aus einer Hand. Rund um das Thema «Krankheit und Gesundheit» werden wir unseren Kundinnen und Kunden mit Rat und gezielten Hilfestellungen zur Seite stehen. Entsprechende Angebote werden in den kommenden Jahren das Kerngeschäft wesentlich ergänzen. Das tun wir als Unternehmen, aber auch mit starken Partnern. Mit ausgewählten Beteiligungen an Start-ups und der Förderung von Forschungspartnerschaften wollen wir die Gesundheitsversorgung noch vernetzter denken, neue Geschäftsmodelle ausloten und unseren Kundinnen und Kunden früh Zugang zu neuen Behandlungsformen und Angeboten ermöglichen.



«Auf die Entwicklungen der Pandemie konnten wir erneut agil und effektiv reagieren. Die CSS hat ihren Leistungsauftrag auch in dieser schwierigen Zeit gegenüber der Gesellschaft und insbesondere ihren Kundinnen und Kunden einwandfrei erfüllt.»

Jodok Wyer
Verwaltungsratspräsident

Standpunkt des VR-Präsidenten Jodok Wyer



«Wir wollen das Gesundheitswesen der Zukunft im Interesse unserer Kundinnen und Kunden mitgestalten.»

Jodok Wyer
Verwaltungsratspräsident

Für unsere Kundinnen und Kunden

Die Auswirkungen der Pandemie auf unsere Wirtschaft sind derzeit noch nicht absehbar. Sehr deutlich wurde allerdings, wie hoch die Anforderungen an Stabilität und Resilienz von Unternehmen im Zusammenhang mit Krisen sein müssen. Dieser Tatsache werden wir auch weiterhin grösste Aufmerksamkeit schenken. Covid wurde zur eigentlichen Zerreissprobe für unser Land und hat unseren gesellschaftlichen Zusammenhalt auf den Prüfstand gestellt. Wir haben uns sichtbar voneinander entfernt. Es wurde und wird uns immer noch vor Augen geführt, was es bedeutet starke, verlässliche Partner an der Seite zu haben. Die CSS will eine solche Partnerin bleiben. Dazu haben wir im letzten Jahr unsere Vision geschärft. Sie ist klar und handlungsbestimmend für uns alle: «Das gesundheitliche

Wohlergehen unserer Kundinnen und Kunden ist unser Antrieb – was immer das Leben für sie bereithält. Mit Leidenschaft und Kompetenz stehen wir an ihrer Seite, wenn es darum geht, gesund zu bleiben, gesund zu werden oder mit einer Krankheit zu leben.»

Die Zukunft mitgestalten

Wir messen Erfolg nicht nur an der Anzahl Kundinnen und Kunden. Die CSS ist sich ihrer grossen Verantwortung und ihres gesellschaftlichen Auftrags bewusst, der Schweizer Bevölkerung weiterhin den Zugang zu einer hochstehenden und bezahlbaren Gesundheitsversorgung sicherzustellen. Wir wollen das Gesundheitswesen der Zukunft zugunsten und im Interesse unserer Kundinnen und Kunden mitgestalten.

Das haben wir auch im Geschäftsjahr 2021 bewiesen: etwa bei Themen wie der neuen Branchenvereinbarung, mit der die Vermittlertätigkeiten in vernünftigeren Bahnen gelenkt werden sollen, bei der Schaffung von Transparenz im Zusatzversicherungsgeschäft oder mit unserem anhaltenden Einsatz für eine zeitgemässe und sachgerechte Tarifierung mit der hoffentlich baldigen Einführung des neuen Tarifwerks Tardoc. Wir sind überzeugt, dass es ohne politische Reformen nicht gelingen wird, den Kostenanstieg nachhaltig zu dämpfen. Die CSS wird sich trotz momentaner Entspannung auch künftig mit Nachdruck dafür einsetzen, dass die Prämienlast für unsere Kundinnen und Kunden tragbar bleibt.

Zuversichtlich in die Zukunft

Die CSS darf zuversichtlich und selbstbewusst in die Zukunft blicken. Wir haben unseren Markenauftritt überarbeitet, um unser Selbstverständnis in «neuem Kleid» sichtbar zu machen. Wir freuen uns, damit in einer herausfordernden und für viele belastenden Zeit ein Zeichen für frischen Optimismus zu setzen. Unser neuer Markenauftritt soll eine Brücke schlagen zwischen unserer Geschichte und dem Anspruch, dass wir uns stetig verändern und anpassen – immer im Interesse unserer Kundinnen und Kunden.

Standpunkt der CEO Philomena Colatrella

Solidität und Zukunftsfähigkeit

Verantwortlich für das erfolgreiche Geschäftsjahr 2021 waren unsere 2 679 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Trotz vieler durch die Pandemie bedingter Einschränkungen im beruflichen und privaten Umfeld tragen sie unsere Strategie mit und bringen die CSS auf ihrem Weg zur Gesundheitspartnerin ihrer Kundinnen und Kunden jeden Tag weiter. Sie sind es, die unser Kerngeschäft im Griff haben. Sie sorgen dafür, dass unsere Kundinnen und Kunden jederzeit Gehör finden und jederzeit Antworten auf ihre Anfragen erhalten, ob analog oder digital. Ein nahtloses Kundenerlebnis ist ihr grösster Antrieb. Ihnen allen gehört unser grosser Dank für ihr Engagement in diesen stürmischen Zeiten.

Eine schlankere Konzernstruktur

Die CSS hat 2021 viel unternommen, um ihre Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit zu stärken und den Teppich für die Zukunft zu legen. Mit der Konsolidierung unserer Konzernstruktur und der Konzentration auf weniger Gesellschaften können wir unsere Effizienz weiter steigern. Unsere Versicherten profitieren dadurch auch langfristig von stabileren Prämien.

Die Weichen gestellt

Ein wichtiges Element unserer Strategie bildet die Weiterentwicklung unserer Organisation. Anpassungen betreffen zum einen die Ausrichtung der CSS als zunehmend datengetriebenes Unternehmen. Zum anderen stärken wir die Unternehmensstrukturen zur Förderung von Innovationen und neuer Gesundheitsangebote.

In die Zukunftsfähigkeit investierte die CSS auch beim Zusatzversicherungsgeschäft. So haben wir den Grundstein für eine fortschrittliche, stark kundenfokussierte und flexible VVG-Produktekonzeption gelegt. Dabei stehen echte Mehrwerte im Vordergrund. Dieses Portefeuille soll aktuelle Marktentwicklungen und Kundenbedürfnisse adäquat abdecken.

Integrierte Versorgung als Wegweiser

Die CSS will ihren Versicherten Orientierung geben. Und wir wollen dazu beitragen, das Wohlbefinden und die Gesundheit unserer Kundinnen und Kunden zu steigern. Mit der Förderung der Durchgängigkeit und Integration von Gesundheitsleistungen können wir ein grosses Bedürfnis unserer Kundinnen und Kunden abdecken. Das wird in Zukunft noch stärker im Zentrum unserer Bemühungen stehen. Gleichzeitig liegt hier ein bedeutender Kostenhebel im Gesundheitswesen. Mit dem Modell «Multimed» hat die CSS den Grundstein für eine integrierte Versorgung gelegt; mittlerweile ist es schweizweit eingeführt. Ähnliches gilt für die Plattform «Well», die 2021 zusammen mit Partnern lanciert wurde.



«Die CSS hat 2021 viel unternommen, um ihre Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit zu stärken und den Teppich für die Zukunft zu legen.»

Philomena Colatrella
CEO

Meilensteine 2021



1. Januar

CSS ist Branchenführerin

Nicht nur in der Grundversicherung, sondern auch bei der VVG-Heilungskostenversicherung weist die CSS neu den höchsten Marktanteil auf.

19. Januar

CSS unterstützt Resmonics

Wir leisten eine finanzielle Starthilfe für Resmonics. Das aus dem CSS Health Lab entstandene Start-up hat einen Algorithmus zur Hustenüberwachung entwickelt. Diese hilft Menschen mit Atemwegserkrankungen einzuschätzen, ob ein Arztbesuch notwendig ist. → resmonics.ai

13. August

Gesundheits-App mit Belohnungssystem

Die CSS beteiligt sich an Humanoo (eTherapists GmbH). Das Start-up bietet eine Plattform für digitales Gesundheitsmanagement, die auch unserer BelohnungsApp «active365» zugrunde liegt. Diese belohnt Aktivitäten in den Bereichen Achtsamkeit, Bewegung und Ernährung mit «activePoints». → humanoo.com

10. August

Behandlung klinischer Depressionen

Wir investieren ins Start-up Flow Neuroscience Inc., das eine innovative und nicht-medikamentöse Therapie zur Behandlung von klinischen Depressionen bietet. Unser Ziel ist es, Betroffenen eine zusätzliche Behandlungsmöglichkeit zu verschaffen und die Lösung in der Schweiz zu etablieren. → flowneuroscience.com

10. März

Lockdown beeinflusst Gesundheitskosten

Der Bericht des CSS Instituts zeigt: Der Lockdown im Frühjahr 2020 hat die Leistungskosten der CSS vorübergehend gesenkt.



12. März

Künstliche Intelligenz unterstützt Kostenreduktion

Die Leistungskostenprüfung setzt verstärkt auf die Nutzung künstlicher Intelligenz. Dank dessen bietet die CSS weiterhin attraktive Prämien an und der Leistungskostenindex bleibt nachhaltig tief.

26. Juni

CSS Campus für ICT-Talente

Auf dem ICT-Campus am Hauptsitz in Luzern bietet die CSS jungen Talenten ein inspirierendes Umfeld, ein weiterer Tatbeweis für ihre führende Rolle bei der Digitalisierung innerhalb der Krankenversicherungsbranche. → Seite 44



4. Juni

Fusionen stärken Kerngeschäft

Die INTRAS Kranken-Versicherung AG und die Sanagate AG fusionieren per 1. Januar 2022 mit der Arcosana AG. Bei den Zusatzversicherungen fusioniert die INTRAS Versicherung AG mit der CSS Versicherung AG. → Seite 18



25. August

Corona belastet vor allem junge Frauen

Die Corona-Pandemie belastet die Gesundheit jedes vierten Erwachsenen. Gemäss der zweiten CSS-Gesundheitsstudie sind junge Frauen besonders betroffen. → Seite 47

29. Oktober

Erfolg für eine besser vernetzte Versorgung

Mit «Multimed» hat die CSS schon 2020 mit 400 Hausärztinnen und -ärzten ein wegweisendes neues Versicherungsmodell lanciert. 2021 wurde deren Zahl vervierfacht; ab 2022 sind es neu 2 000 Hausärztinnen und -ärzte in der ganzen Schweiz.

27. August

Stiftungspreis an drei Organisationen

Preisträger des CSS-Stiftungspreises 2020 sind die Stiftung Hof Rickenbach (Rickenbach), compas (Riehen) und Association JeunesParents (Fribourg). → Seite 46



29. September

CSS mit ausgezeichneten Prämien

Die CSS senkt ihre Prämien um durchschnittlich 1,1 Prozent. Zusammen mit den Rückzahlungen aus dem Reservenabbau ergibt dies für 2022 eine durchschnittliche Prämien senkung von rund 2,8 Prozent. → Seite 15



31. August

«Well»-App ist startbereit

Die digitale Gesundheitsplattform vereinfacht den Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen. Ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einem gut vernetzten und effizienten Gesundheitswesen. → css.ch/well

15. September

90 Millionen Franken für die Versicherten

Dank ihres haushälterischen Umgangs mit den Prämiegeldern kann die CSS im Jahr 2022 Reserven zugunsten ihrer Versicherten abbauen. Die Prämienzahler in der Grundversicherung werden insgesamt um 90 Millionen Franken entlastet.



7. September

css.ch ist «Master of Swiss Web»

Für den Relaunch ihrer Website gewinnt die CSS Gold. Gepunktet hat unter anderem das neue, smarte Assistenzsystem «Sia». Es führt die Nutzenden noch schneller zu den gewünschten Informationen.

13. September

Neue Unternehmensstrategie 2022–2024

Auf dem Weg zur bevorzugten Gesundheitspartnerin schärft die CSS ihre Unternehmensstrategie, um in allen Lebenssituationen an der Seite ihrer Kundinnen und Kunden zu sein – beim Gesundbleiben, Gesundwerden und Leben mit einer Krankheit.



Alina Wütschert,
Gabriela Udovicic,
Leonie Roth,
Yannis Wittwer,
Dawid Kapka (v.l.n.r.)
absolvieren eine Berufs-
lehre in den Bereichen
KV und Informatik.

**Solides
Fundament,
gesundes
Wachstum**

100,2%

Combined Ratio KVG

Die Combined Ratio im Segment Versicherungen nach KVG belief sich 2021 auf 100,2 Prozent.

«Unsere Beratungsangebote und Versicherungsprodukte entwickeln wir stetig weiter. So fühlen sich Kundinnen und Kunden in all ihren Gesundheitsanliegen gut aufgehoben und spüren, dass wir uns für ihr persönliches Wohl engagieren.»

Sanjay Singh

Leiter Konzernbereich Leistungen & Produkte

1,05 Mrd.

Franken

Dank konsequenter Rechnungsprüfung und kostendämpfenden Massnahmen sparte die CSS 2021 bei der Grundversicherung und der Zusatzversicherung 1,05 Milliarden Franken ein.

238

Betrugs- und Wirtschaftlichkeitsprüfungsfälle

2021 deckte die CSS mehr als 200 Fälle von Versicherungsmissbrauch auf und sparte dadurch 24,7 Millionen Franken für ihre Versicherten.

75,4%

AVM-Versicherte

2021 wählten drei Viertel aller bei der CSS versicherten Kundinnen und Kunden ein alternatives Versicherungsmodell (AVM).

Ein erfreuliches Geschäftsjahr

Die CSS Gruppe hat im Geschäftsjahr 2021 mit einem Jahregewinn von 105,8 Millionen Franken erneut ein gutes Ergebnis erzielt. Sie steht auf einem soliden Fundament und stellte ihre Widerstandskraft eindrücklich unter Beweis. Per 1. Januar 2022 verzeichnet die CSS ein Kundenwachstum von 64 891 Versicherten und konsolidiert damit ihre führende Marktstellung.

Auch im zweiten Pandemiejahr können wir auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurückblicken. Das Unternehmensergebnis belief sich 2021 auf 105,8 Millionen Franken, dies bei Prämieinnahmen von insgesamt 6,6 Milliarden Franken. Dieses erfreuliche Ergebnis basiert auf einem überzeugenden versicherungstechnischen Ergebnis, hoher Kostendisziplin und einer – trotz des insgesamt unsicheren wirtschaftlichen Umfelds – guten Anlagerendite von 5,2 Prozent.

Kündigungen auf Rekordtief

Die CSS gewann auch 2021 viele Neukundinnen und -kunden. Dies dank überzeugender Services, attraktiver Prämien und des grossen Vertrauens, das sie gerade in der Pandemie bei der Schweizer Bevölkerung genoss. Per Anfang Januar 2022 stieg unser Versichertenbestand um 64 891 Personen, was einem Wachstum von 4,5 Prozent entspricht. Mit 1 513 209 Versicherten haben wir per 1. Januar 2022 einen neuen Höchststand in der Grundversicherung erreicht. Besonders erfreulich dabei: Noch nie haben so wenige Kundinnen und Kunden die CSS verlassen.

Bezahlbare Prämien als Resultat einer nachhaltigen Geschäftsführung

Wir haben unser Versprechen wiederum eingehalten und unseren Versicherten eine attraktive Prämie für das Folgejahr angeboten. Im September konnten wir eine durchschnittliche Senkung der Prämie für 2022 um

1,1 Prozent bekanntgeben, während die Krankenversicherungsbranche lediglich eine Prämienenkung von 0,2 Prozent vermeldete. Auch hier zahlt sich unsere nachhaltige Geschäftspolitik direkt für unsere Versicherten aus. Die attraktiven Prämien und unsere Leistungen überzeugen immer mehr Menschen.

Versicherte profitieren vom Erfolg der CSS

Trotz knapper Prämienkalkulation ist die Solvenzquote der KVG-Gesellschaften in den letzten Jahren stetig gestiegen – aufgrund guter Anlageresultate und der Auswirkungen der Corona-Krise auf die Leistungskosten. Das erlaubt uns, im Jahr 2022 Reserven abzubauen und den Kundinnen und Kunden insgesamt 90 Millionen Franken zugutekommen zu lassen. Dies in Form von Erlassen auf die monatlichen Prämien, die damit nochmals attraktiver werden und im Zuge des Reservenabbaus durchschnittlich um ganze 2,8 Prozent sinken. Je nach Geschäftsgang und Situation an den Kapitalmärkten behält sich die CSS vor, den Abbau der Reserven in den kommenden Jahren fortzusetzen. Trotzdem: Unsere erste Priorität

«Statt kurzfristigen Gewinnen bleiben wir unseren Werten verpflichtet. Diese nachhaltige Finanzpolitik zahlt sich aus und bildet das grundsolide Fundament unseres Unternehmens.»

Armin Suter
Leiter Konzernbereich Finanzen

bleibt, Überschüsse in der obligatorischen Krankenversicherung (OKP) so einzusetzen, dass wir jedes Jahr unterdurchschnittliche Prämien anbieten können.

Auf grosses Echo stiessen unsere digitalen Plattformen «enjoy365» und «active365», mit denen wir eine gesunde Lebensweise fördern und unsere Kundinnen und Kunden am Erfolg der CSS teilhaben lassen.

Leistungen haben um 4,5 Prozent zugenommen

Der Schaden- und Leistungsaufwand in der Grundversicherung beläuft sich auf 5,1 Milliarden Franken. Das entspricht einer Zunahme von 5,1 Prozent gegenüber dem Vorjahr und einem Anstieg von 4,5 Prozent pro versicherte Person. Damit steigen die Kosten in der Grundversicherung bei der CSS etwas weniger stark an als im Branchendurchschnitt (5,3 Prozent pro Versicherten). Covid-19-bedingte Effekte (wie die Ausgaben für Impfungen) und Mehrkosten im ambulanten Bereich (u.a. Physiotherapie) führten zu einer Zunahme der Leistungskosten. Zudem stiegen die Ausgaben im Vergleich zum Vorjahr an. 2020 sorgten die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie dafür, dass das langjährige Kostenwachstum kurzfristig gedrosselt wurde.

Disziplin und Kontrolle als Erfolgsfaktoren

Beim Management der Leistungskosten bewies die CSS auch in diesem Berichtsjahr Disziplin – im Interesse ihrer Versicherten. In der Grundversicherung und bei den Zusatzversicherungen haben wir 2021 sämtliche Rechnungen sorgfältig geprüft und wiederum kostendämpfende Massnahmen umgesetzt. Durch eine konsequente Rechnungsprüfung konnten wir dadurch Mehrkosten von insgesamt 663,7 Millionen Franken vermeiden.

Die CSS bemüht sich in vielfältiger Weise, die Entwicklung der Leistungskosten einzudämmen. So haben wir 2021 unsere Leistungsprüfung im Bereich des gleichzeitigen Bezugs von ambulanten und stationären Leistungen intensiviert (Verhinderung von 3,6 Millionen Franken unrechtmässiger Leistungskosten). Die Überprüfung der Leistungspflicht und Rückforderungen im Bereich von Off-Label-Medikamenten bei Pharmafirmen sowie die Umsetzung der Rückforderungen aus den Preismodellen der Spezialitätenliste (SL) verhinderten Mehrkosten im Umfang von rund 34,5 Millionen Franken.

Was bedeutet Off-Label-Medikamente?

→ report2021.css.ch/glossar

Die Betrugs- und Wirtschaftlichkeitsprüfung der CSS hat im Geschäftsjahr 2021 insgesamt 238 Fälle aufgedeckt. So konnten bei Ärzten, Spitex- und Physiotherapie-Organisationen, anderen Leistungserbringern und Versicherten unrechtmässige Leistungen von 24.7 Mio. Franken korrigiert werden.

Die ergriffenen Massnahmen haben auch eine korrigierende Wirkung auf das zukünftige Verhalten der Akteure im Gesundheitswesen, etwa auf die Rechnungstellung der Leistungserbringer.

Verantwortungsvoller Umgang mit den Prämiegeldern

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 verantwortungsvolle Umgang mit den Prämiegeldern unserer Versicherten haben dazu geführt, dass

Durchschnittskosten 2021 pro Kopf und Kanton in CHF

Leistungskosten KVG (netto)



Aufteilung nach Leistungserbringer 2021

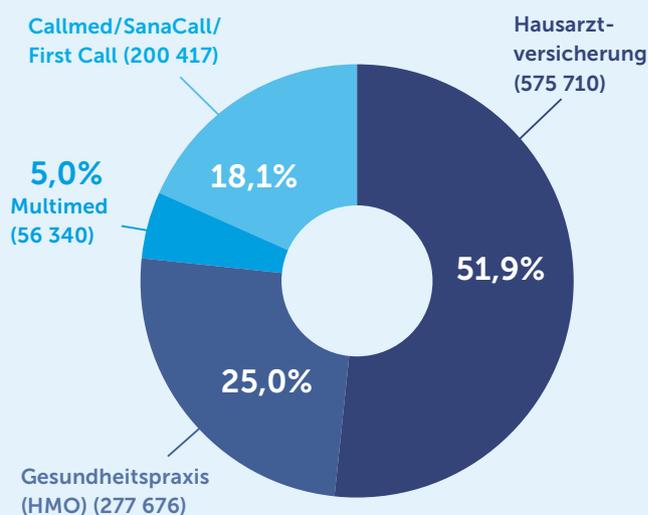
Nettoleistungen KVG (in Millionen CHF)



Die Nettoleistungen der CSS betragen im Geschäftsjahr 2021 insgesamt **5 Milliarden Franken**.

Aufteilung nach alternativen Versicherungsmodellen 2021

Anzahl Versicherte (absolut und in Prozent)

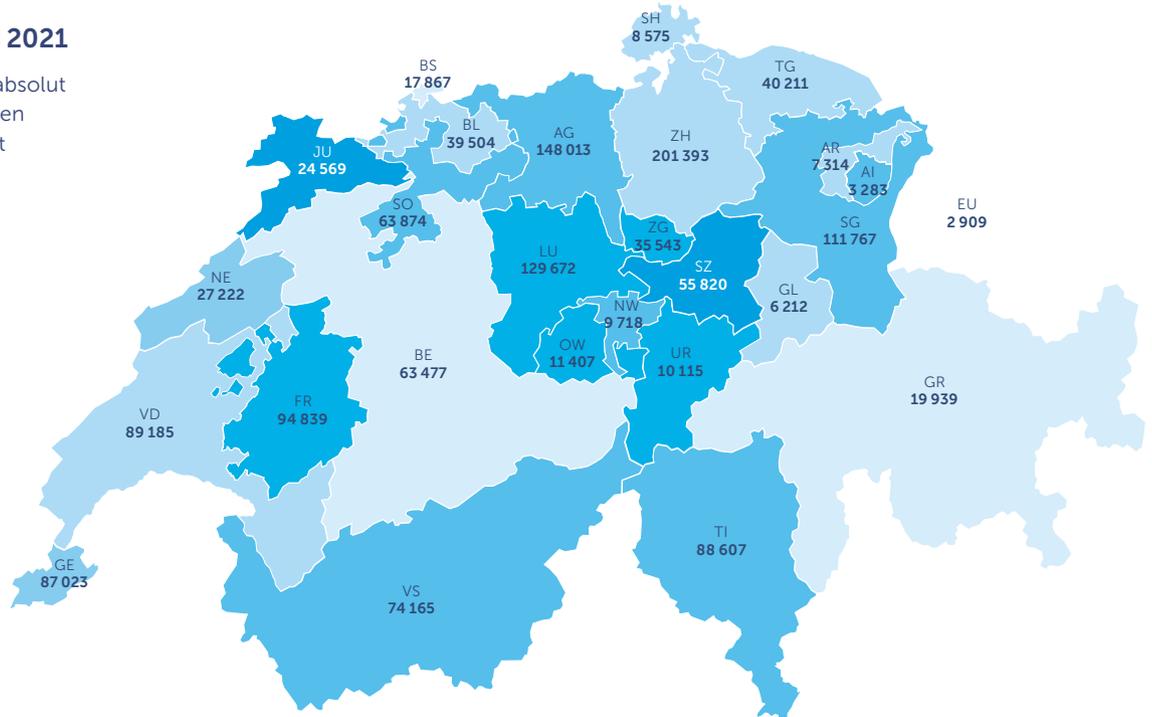
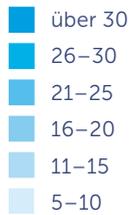


Von den rund 1,5 Millionen OKP-Versicherten im Jahr 2021 waren **1 110 143 Personen** in einem alternativen Versicherungsmodell versichert.

Kundenbestand 2021

Anzahl Versicherte absolut und Marktanteil in den Kantonen in Prozent

Marktanteil in %



wir die Kosten tief halten konnten. Mit einem Verwaltungskostensatz von 7,5 Prozent bleibt die CSS eine der effizientesten Krankenversicherungen der Schweiz. Seit Jahren wird sie regelmässig für ihre tiefen Verwaltungskostensatz ausgezeichnet. Unsere eiserne Kostendisziplin kommt in Form tieferer Prämien direkt den Kundinnen und Kunden zugute.

Angepasste Konzernstruktur

Die Rahmenbedingungen im Krankenversicherungsmarkt haben sich in den letzten Jahren verändert. Der verfeinerte Risikoausgleich hat dazu geführt, dass sich die Prämien in der Grundversicherung schweizweit immer mehr angeglichen haben. Die CSS hat auf diesen Wandel reagiert und 2021 ihre Konzernstruktur angepasst. In der Grundversicherung haben wir die INTRAS Kranken-Versicherung AG und die Sanagate AG per 1. Januar 2022 mit der Arcosana AG fusioniert. Im Bereich Zusatzversicherung fusionierte die INTRAS Versicherung AG mit der CSS Versicherung AG. Diese Fusionen reduzieren den administrativen Aufwand und vereinfachen die Abläufe. Sie tragen dazu bei, unseren Kundinnen und Kunden dauerhaft stabile und günstige Prämien anzubieten.

Kundennähe weiter ausgebaut

Unsere Kundinnen und Kunden erwarten einen schnellen und einfachen Zugang zu medizinischen Leistungen. Um dies zu garantieren, baut die CSS einerseits das digitale Angebot und andererseits den direkten Kundenkontakt vor Ort aus.

Das digitale Kundenportal «myCSS» hat seine Rolle als zentraler Kommunikationsdreh- und Angelpunkt weiter gefestigt. 835 126 unserer Kundinnen und Kunden rufen auf ihm ihre Police auf, verschaffen sich so einen Überblick über ihre Versicherungsleistungen oder übermitteln uns ihre Rechnungen.

Mit 99 Standorten verfügt die CSS über eine starke regionale Präsenz in der ganzen Schweiz. Damit unterstreichen wir, wie wichtig uns der persönliche Kontakt zu unseren Versicherten ist. Zudem machen wir mit dem neuen Agenturkonzept das Thema Gesundheit auch vor Ort erlebbar. Seit 2021 sind auch die Agenturen Baden, Bellinzona, Meilen und Nyon nach dem neuen, innovativen Konzept gestaltet.

Eine App als Meilenstein für die integrierte Versorgung

Mit unserem alternativen Versicherungsmodell «Multimed» haben wir Pionierarbeit geleistet und den Grundstein für eine integrierte Gesundheitsversorgung gelegt. Mit «Multimed» können die Kundinnen und Kunden im Krankheitsfall frei wählen zwischen einem Hausarzt oder einer Hausärztin in einem Netzwerk, einer Gruppenpraxis oder der Telemedizin als erster Anlaufstelle. Seit 2021 ist das Angebot in der ganzen Schweiz verfügbar. Die CSS unterstreicht damit ihr Engagement für eine besser vernetzte Gesundheitsversorgung.

Eine weitere digitale Innovation ist die seit August 2021 als Pilotprojekt operative Gesundheitsplattform «Well». Die App erleichtert den Kundinnen und Kunden den Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen. Mit wenigen Klicks haben sie rund um die Uhr Zugang zu individuellen und qualitätsgeprüften Gesundheitsservices. So klären sie zum Beispiel schnell und bequem allgemeine Gesundheitsfragen, führen einen digitalen

Symptomcheck durch und erhalten eine fundierte medizinische Ersteinschätzung, vereinbaren einen Termin mit einer telemedizinischen Fachperson und bestellen Medikamente. Die CSS arbeitet hier Hand in Hand mit der Visana, dem Telemedizin- und Digital-Health-Anbieter Medi24 sowie der Zur-Rose-Gruppe. Für dieses Projekt haben sich zum ersten Mal Partner aus verschiedenen Bereichen des Gesundheitswesens zusammengetan, um eine Rundum-Gesundheitsversorgung zu schaffen.

Ausbau weiterer Versicherungslösungen

Ergänzend zu ihrem Kerngeschäft bietet die CSS Hausrat- und Haftpflicht-, Reise-, Rechtsschutz- und Gebäudeversicherungen an und will in diesem Segment in den kommenden Jahren kontinuierlich wachsen.

«Wir garantieren sichere und reibungslos funktionierende IT-Systeme, damit die Fachbereiche der CSS unseren Kundinnen und Kunden den bestmöglichen Service bieten und die Digitalisierung voranbringen können.»

Patrick Frank

Leiter Konzernbereich ICT & Operational Excellence



Hinter den Kulissen

Auf den Spuren von Betrugsfällen Millionen eingespart

«Die CSS erhält jedes Jahr von Ärztinnen, Apothekern, Spitälern, Spitex-Anbietern und Therapeutinnen Abrechnungen in Milliardenhöhe. 90 bis 95 Prozent davon sind korrekt. Meine Abteilung hat die Aufgabe, den fünf bis zehn Prozent fehlerhaften Rechnungen nachzugehen.

Der Anteil mag auf den ersten Blick nicht so gross erscheinen. Allein im letzten Jahr konnten wir durch Rückforderungen, Ablehnungen und Berichtigungen 24,7 Millionen Franken einsparen. Darauf sind wir stolz. Fündig werden wir dank konkreter Verdachtshinweise und direkter Kundengespräche. Zunehmend unterstützen uns auch digitale Auswertungs- und Analyse-tools bei der Suche nach Ungereimtheiten.

So kann es etwa vorkommen, dass Leistungserbringer einem älteren Ehepaar monatlich 6 000 Franken verrechnen, obschon nicht einmal 2 000 Franken gerechtfertigt sind. Rückforderungen werden bei einem Versehen oder bewusster Täuschung geltend gemacht. Wichtig ist, dass sich ein Fehler nicht

wiederholt. Im direkten Gespräch mit den Leistungserbringern suchen wir nach Lösungen. Bei fortgesetztem Missbrauch kann es dazu kommen, dass die Bewilligung entzogen wird und keine Rechnungen mehr bei uns abgerechnet werden. Und wenn es gar nicht anders geht, kann auch eine Anzeige bei der Staatsanwaltschaft Ultima Ratio sein.

Was bedeutet Wirtschaftlichkeitsprüfung?

→ report2021.css.ch/glossar

Meine Abteilung leistet so einen wesentlichen Beitrag dazu, den Kostenanstieg im Schweizer Gesundheitswesen zu dämpfen. Unsere Arbeit kommt aber in erster Linie den Kundinnen und Kunden der CSS zugute: mit tieferen Prämien.»

Dieter Siegrist

Ressortleiter Wirtschaftlichkeitsprüfung – Bekämpfung Versicherungsmisbrauch

Seine Mitarbeitenden prüfen alle Rechnungen von Leistungserbringern.

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

835 126

«myCSS»-Nutzerinnen und -Nutzer

Mit wenigen Klicks riefen 835 126 Nutzerinnen und Nutzer im Kundenportal «myCSS» ihre Police auf, sahen die aktuellen Versicherungsleistungen ein oder fanden Leistungserbringer in ihrer Nähe.

«Mit unserer Innovationskultur antizipieren wir die sich stetig ändernden Ansprüche im Gesundheitsmarkt. Dank diesem Spirit entstehen laufend neue Gesundheitsangebote, die eine nahtlose integrierte Versorgung für unsere Kundinnen und Kunden Realität werden lassen.»

Michael Rieger

a.i. Leiter Konzernbereich Strategie & Corporate Services

3

Start-ups

Die CSS baute ihr Corporate Venturing weiter aus. Sie investierte 2021 in die drei Start-ups Resmonics, Flow Neuroscience Inc. und Humanoo (eTherapists GmbH), die das Gesundheitswesen mit innovativen Lösungen weiterbringen.

Zweite

«GoldBox»

Die CSS vergab 2021 die zweite «GoldBox» an Manuel Sanchez für seine Idee eines Sprachassistenten. Mit der «CSS-Kickbox» unterstützt die CSS innovative Ideen ihrer Mitarbeitenden.

94 907

«Multimed»-Versicherte

Die Zahl der Personen, die sich für das neue Versicherungsmodell «Multimed» entschieden, stieg per 1. Januar 2022 auf 94 907. Anfang 2021 waren es noch 42 266 Versicherte.

Innovation zugunsten der Gesundheit

Die CSS gestaltet das Schweizer Gesundheitswesen der Zukunft aktiv mit: einerseits, indem sie mit Hochschulen, Start-ups und anderen Investoren innovative Lösungen fördert, die es den Menschen erleichtern, gesund zu bleiben, gesund zu werden oder mit Krankheiten sinnvoll umzugehen, und andererseits mit einem zeitgerechten Angebot an Zusatzversicherungen, das ihren Bedürfnissen Rechnung trägt.

Das Gesundheitsbewusstsein und die Ansprüche an die Gesundheitsversorgung steigen stetig. Davon zeugen nicht nur die drei jungen Menschen im Gespräch (→ Seite 29 und 30).

Erwartet wird ein schneller und einfacher Zugang zu medizinischen Leistungen. Die Kundinnen und Kunden nutzen vermehrt digitale Kanäle, sind gut informiert und wollen ihre Behandlung mitbestimmen. Um dem Rechnung zu tragen, verfügt die CSS über eine breite Palette an Services (→ Seite 24 und 25). Zudem setzt sie auf innovative Behandlungsformen, die vielseitigen Möglichkeiten der Digitalisierung und flexible Zusatzversicherungen.

«Multimed» flächendeckend in der ganzen Schweiz

2020 haben wir mit dem neuen Versicherungsmodell «Multimed» einen wegweisenden Schritt zu einer koordinierten Gesundheitsversorgung gemacht und verschiedene Akteure miteinander vernetzt. So können etwa die Versicherten im Krankheitsfall wählen, ob sie als Erstes den Hausarzt oder ein telemedizinisches Beratungszentrum kontaktieren. Sie haben Zugriff auf digitale Services und profitieren sowohl von einem Prämienrabatt als auch von einem tieferen Selbstbehalt.

«Multimed» ist seit dem vergangenen Geschäftsjahr in der ganzen Schweiz verfügbar. Seit Anfang 2022 sind ihm nebst 2 000 Ärztinnen und Ärzten auch die beiden Versandapotheken Zur Rose und Mediservice angeschlossen. Insgesamt versichert «Multimed» 94 907 Personen in der Schweiz.

Beratung und Begleitung im Krankheitsfall

Mit einer Krankheit durchs Leben zu gehen oder Beschwerden unter Kontrolle zu halten, ist nicht einfach und kostet Kraft. Kundinnen und Kunden in gesundheitlich schwierigen Situationen erhalten von uns Hilfe in Form eines persönlichen Ansprechpartners. Zusammen mit den Angehörigen und den Leistungserbringern sucht dieser Gesundheitscoach nach der optimalen Behandlung und Betreuung. Letztes Jahr wurde dieser kostenlose Service 2 803 Mal genutzt.

Mehr zum Gesundheitscoach

→ css.ch/gesundheitscoach

Mehr Flexibilität bei den Zusatzversicherungen

Bis vor kurzem hatten Patientinnen und Patienten ohne Zusatzversicherung keinen Anspruch auf eine individuelle Arzt- und Spitalwahl und mussten sich bei einem Spitalaufenthalt im Mehrbettzimmer mit deutlich weniger Komfort abfinden. Heute deckt die obligatorische Grundversicherung immer mehr Leistungen ab, für die früher eine Zusatzversicherung erforderlich war.

Was bedeutet obligatorische Grundversicherung?

→ report2021.css.ch/glossar

Unsere Services im Überblick

Die CSS begleitet ihre Kundinnen und Kunden als Partnerin mit einer Vielzahl von innovativen Angeboten – und ständig kommen neue dazu.



Damit Sie gesund bleiben

Gesundheitskonto

Wer seine Gesundheit fördert, soll unterstützt werden. Darum beteiligen wir uns an den Kosten der Gesundheitsaktivitäten unserer Kundinnen und Kunden. → css.ch/gesundheitskonto

Check-up

Ein Check-up ist eine gesundheitliche Standortbestimmung. Interessierte Personen erfahren, wie gesund sie sind, welche Risikofaktoren bestehen und welche Massnahmen sie ergreifen können. Durchgeführt wird der CSS-Check-up von unserem Gesundheitspartner medbase. → css.ch/check-up

Bonusprogramm

Ernährung, Bewegung, Achtsamkeit, mentale Gesundheit – die App «active365» belohnt einen gesunden Lebensstil. → css.ch/active365

Angebotsplattform

«enjoy365» bietet hochwertige Produkte rund um die Gesundheit zu Sonderkonditionen. → enjoy365.ch

Ernährungsumstellung

Gesunde Ernährung steigert unser Wohlbefinden und den Energiehaushalt. Die CSS hilft dabei, sich gesund zu ernähren und liefert Tipps, wie das Wohlfühlgewicht erreicht werden kann. → css.ch/ernaehrung

Sturzprävention

Das Beratungsangebot in Zusammenarbeit mit der Rheumaliga richtet sich an ältere Menschen, die einem Sturzrisiko ausgesetzt sind. → css.ch/sturz

Schrittenschädigung

Mit «myStep» profitieren unsere Kundinnen und Kunden jeden Tag, an dem sie mindestens 7 500 Schritte machen. → css.ch/mystep

Gesundheitscoach

Der persönliche Gesundheitscoach beantwortet Fragen rund um Gesundheit und Krankheit. → css.ch/gesundheitscoach

Damit Sie gesund werden

Medizinischer Rat rund um die Uhr

Die CSS bietet ihren Versicherten medizinische Betreuung durch Fachpersonen – rund um die Uhr und weltweit. → css.ch/medizinischer-rat

Online-Haut-Check

Bei «OnlineDoctor» erhalten Personen mit Hautproblemen schnell, ortsunabhängig und kostengünstig eine fachärztliche Einschätzung. → css.ch/haut-check

Zweitmeinung

Welche Alternativen gibt es zu einer Operation? Eine neutrale Zweitmeinung einzuholen, hilft bei dieser Entscheidung. → css.ch/zweitmeinung

Online-Schlaftraining

Bei Schlafstörungen hilft das Online-Schlaftraining, besser ein- und durchzuschlafen. Die Nutzung des Trainings ist zeit- und ortsunabhängig.
→ css.ch/schlafen

Medikamente

CSS-Versicherte bestellen Medikamente in der Online-Apotheke und lassen sie sich bequem nach Hause liefern. → css.ch/online-apotheke

Patientenbegleitung

Ein persönlicher Ansprechpartner berät Kundinnen und Kunden sowie deren Angehörige zur besten Behandlung und nimmt ihnen administrativen Aufwand ab. → css.ch/patientenbegleitung

Wenn Sie mit Krankheit leben

Schmerzen

Die App «medicalmotion» bietet zahlreiche Tipps und Übungsvideos, um Schmerzen zu lindern und Verspannungen zu lösen. → css.ch/schmerzen

Asthma

Asthma beeinträchtigt den Alltag. Asthma-Beratungen und weitere Angebote helfen, aufzuatmen. Für Kinder gibt es den digitalen Asthma-Coach «MAX». → css.ch/asthma

Niedergeschlagenheit

Das psychologische Online-Training «deprexis» unterstützt mit wirksamen Übungen und nützlichen Tipps dabei, aus einer belastenden Situation herauszufinden. → css.ch/psyche

Angstgefühle

Das Online-Training «velibra» hilft beim Umgang mit angstfördernden Gedanken und ermöglicht, Ängste im Alltag besser zu bewältigen. → css.ch/angst

Herzschwäche

Fühlen sich körperliche Anstrengungen wie Schwerstarbeit an? Unser Programm «CARE4CARDIO®» hilft, die Herzerkrankung zu kontrollieren. → css.ch/herz

Digitale Gesundheitsplattform

«Well» hilft bei Fragen rund um die Gesundheit. Mit der App können Symptome überprüft, Arzttermine vereinbart und Medikamente bestellt werden. → well.ch

Doch Zusatzversicherungen bieten nach wie vor einen Mehrwert. So übernehmen sie etwa die Kosten für den Zahnarzt oder Spitalaufenthalte im Ausland und garantieren die freie Arztwahl. Ihre Beliebtheit lässt jedoch nach. Ein Grund dafür sind die sich wandelnden Bedürfnisse der jungen Generation, die sich einen anderen Zugang zu medizinischer Versorgung wünscht. Sie favorisiert Einstiegsmodelle, die sich mit fortschreitendem Alter flexibel anpassen lassen. Flexibilität ist somit das Gebot der Stunde.

Mit den Entwicklungen Schritt halten

Mit einer neuen Produktgeneration bei den Zusatzversicherungen entwickelt die CSS zurzeit ein Angebot, das dank seiner flexiblen Ausgestaltung die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zu erfüllen vermag und den Veränderungen im Gesundheitssystem Rechnung trägt. Somit verfügt die CSS künftig über neue und attraktive Produktlinien. Das macht den Beratungsprozess zwar komplexer, aber es ermöglicht, besser auf die individuellen Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden einzugehen.

Echter Mehrwert für alle

Die Zusatzversicherungen spielen für die CSS eine wichtige Rolle. Mit Erträgen aus ihnen finanziert die CSS unter anderem den Ausbau wichtiger Leistungen – beispielsweise durch Investitionen in vielversprechende Start-ups. Von Innovationen wie der Plattform «OnlineDoctor» zur Ersteinschätzung von Hauterkrankungen und dem Gerät von Pregnolia zur Erkennung von Frühgeburten (→ Seite 28) profitieren letztlich alle Kundinnen und Kunden.

Husten mit «myCough» besser einschätzen

Gemeinsam mit dem Start-up Resmonics hat die CSS eine App entwickelt, die nächtliches Husten überwacht. Zwischen Dezember 2021 und März

2022 wurde die neue App von Resmonics im Pilotbetrieb getestet. «myCough» analysiert mittels künstlicher Intelligenz die nächtliche Geräuschkulisse und registriert, ob eine Person hustet. Bei anhaltendem Husten in der Nacht über mehrere Tage kann medizinischer Handlungsbedarf bestehen.

Aus dem Arbeitsalltag von Resmonics

→ report2021.css.ch/resmonics

Die kostenlose App hilft bei der Einschätzung, ob ein Arztbesuch notwendig ist. «myCough» richtet sich an Personen mit Husten oder chronischen Atemwegserkrankungen.

Start-up mit Potenzial

Das Start-up Resmonics ist im CSS Health Lab entstanden, wo die CSS mit der ETH Zürich und der Universität St. Gallen neue digitale Technologien im Gesundheitsbereich erforscht. 2021 gewährte die CSS dem Jungunternehmen eine zusätzliche finanzielle Starthilfe. Damit will sie ihm ermöglichen, die Technologie bis zur Marktreife zu entwickeln, die erforderliche Zertifizierung abzuschliessen und erste Nutzende zu gewinnen.

Was bedeutet Marktreife?

→ report2021.css.ch/glossar



Hinter den Kulissen

Den Sprachassistenten fragen statt selber suchen

«Kurz vor ihrer Abreise möchte eine Kundin wissen, ob sie für den Urlaub im Ausland ausreichend versichert ist. Mit dem von mir entwickelten Sprachassistenten muss sie weder online suchen, ihre AGB studieren noch den Kundenservice anrufen. Sie spricht ihr Anliegen ins Handy und erhält umgehend eine Antwort, die auf ihrer persönlichen Police beruht.

Noch besteht vom Sprachassistenten ein Prototyp, der eine begrenzte Anzahl Anliegen erkennt. Wir sind daran, seine Fähigkeiten auszubauen. Ohne die «CSS-Kickbox» wäre das Projekt nicht realisierbar, denn Entwicklung und Umsetzung erfordern viel Zeit. Beim internen Innovationsprogramm habe ich die «CSS-GoldBox» gewonnen, die mit einem finanziellen Startguthaben und einem Zeitbudget dotiert ist.

Seit letztem Jahr kann ich somit 70 Prozent meiner Arbeitszeit in den Sprachassistenten investieren und weitere Fachleute beiziehen. Ende 2021 gelang es mir, die Konzernleitung der CSS vom Nutzen der Anwendung für unsere Kundinnen und Kunden zu überzeugen. Bald wird mein Assistent in die tägliche Arbeit im Kundenservice integriert.

Das Potenzial eines Sprachassistenten ist riesig. Für die Zukunft sind zahlreiche weitere Anwendungsmöglichkeiten denkbar. Wer die Hotline anruft, kann seine Frage formulieren, statt zu warten. Sogleich liefert der Sprachassistent eine Antwort oder verbindet mit der zuständigen Fachperson. Ich bin jetzt 57 Jahre alt. Gut möglich also, dass mich dieses Projekt noch bis zur Pensionierung beschäftigt.»

Manuel Sanchez

Usability Engineer und Gewinner der zweiten «CSS-GoldBox»

Er sorgt dafür, dass Nutzerinnen und Nutzer ihr Ziel möglichst ohne Umwege erreichen.

Digitale Hilfsmittel von Schweizer Start-ups

Wir investieren über die SwissHealth Ventures AG seit 2020 in Start-ups, die das Gesundheitssystem mit neuen, digitalen Technologien voranbringen. Dazu zählen unter anderem Pregnolia und OnlineDoctor. Die CSS hat die Dienstleistungen der beiden Start-ups im Januar 2022 in die ambulante Zusatzversicherung aufgenommen. Pregnolia hat ein Gerät entwickelt, welches das Risiko einer Frühgeburt besser einschätzen kann. Das System für die Gynäkologie und Geburtshilfe wird in der Schwangerschaftsvorsorge bereits eingesetzt.

Mehr zu Pregnolia

→ pregnolia.com

Über die digitale Plattform von OnlineDoctor begutachten Fachärztinnen und Fachärzte Hautausschläge, Ekzeme oder Muttermale, die via Foto übermittelt werden. Innerhalb von 48 Stunden erhalten Patientinnen und Patienten eine fachärztliche Ersteinschätzung inklusive Empfehlung für die nächsten Behandlungsschritte.

Mehr zu OnlineDoctor

→ onlinedoctor.ch

Depressionen digital behandeln

Auch in einem anderen Bereich fördert die CSS einen erfolgversprechenden digitalen Lösungsansatz. Das Start-up Flow Neuroscience Inc. beschreitet mit der Entwicklung einer nichtmedikamentösen Therapieform neue Wege in der Behandlung klinischer Depressionen. Die Kombinationstherapie «Flow» besteht aus einem Headset zur Gehirnstimulation in Verbindung mit einer App zur Verhaltenstherapie. Das erlaubt Pa-

tientinnen und Patienten, Depressionen zuhause unter Anleitung einer Fachperson zu behandeln. Mehrere Studien belegen die Wirksamkeit dieser Therapieform. Die CSS investiert in Flow Neuroscience Inc., um ihren Kundinnen und Kunden eine zusätzliche Behandlungsmöglichkeit anzubieten und eine Lücke in der Gesundheitsversorgung zu schliessen.

Mehr zu «Flow»

→ flowneuroscience.com

Investition in einen gesunden Lebensstil

Auch bei der aktiven Gesundheitsförderung setzt die CSS auf digitale Unterstützung. Die «On-Demand»-Programme von Humanoo (eTherapists GmbH) belohnen Nutzerinnen und Nutzer finanziell, wenn sie sich fit halten, gesund ernähren und genug schlafen. Die Software honoriert Aktivitäten in den Bereichen Fitness, Physio, Yoga, Achtsamkeit, Schlaf und Ernährung mit finanziellen Boni. Versicherte der CSS kennen dies bereits von der Gesundheitsapp «active365», die einen gesunden Lebensstil jährlich mit bis zu 600 Franken unterstützt.

Humanoo (eTherapists GmbH) baut nun seine Plattform für digitales Gesundheitsmanagement weiter aus. Zusammen mit anderen Investoren beteiligt sich die CSS an der Finanzierung und verstärkt die Zusammenarbeit. Von der Weiterentwicklung der App werden auch die Kundinnen und Kunden der CSS profitieren, die «active365» regelmässig nutzen.

Mehr zu Humanoo (eTherapists GmbH)

→ humanoo.com

«Die Geschwindigkeit der digitalen Interaktion hat auch Kehrseiten. Es fehlt die Aufmerksamkeit des persönlichen Kontakts.»



Die Erwartungen der Kundinnen und Kunden an das Gesundheitssystem verändern sich im Gleichtakt mit den gesellschaftlichen und technologischen Entwicklungen. Was heute gilt, ist morgen oft bereits überholt. Oder doch nicht ganz? Drei junge Menschen im Gespräch über ihre Ansprüche an die Gesundheitsversorgung.

«Das Gesundheitsbewusstsein ist heute garantiert viel ausgeprägter als in der Generation meiner Eltern und Grosseltern», meint Benno Christen. Fiona Huber pflichtet bei und stellt den Befund in den aktuellen Kontext: «Die Corona-Pandemie konfrontiert uns direkt mit der physischen, aber auch mit der psychischen Gesundheit. Und wegen des Klimawandels ist die Ernährung in den Fokus gerückt.»

Kritische Distanz zu «Dr. Google und Co.»

Das Internet ist zwar als schnelles Informationsmedium bei einer Gesundheitsfrage wichtig, doch die drei setzen für eine erste Einschätzung immer auf mehrere Quellen. Fiona warnt: «Im Internet kann man sich verrechnen, wenn man Symptome falsch deutet.» Hausärztinnen und -ärzte mit ihren Erfahrungen sind für sie unersetzlich.

Generell spielen für alle drei digitale Kanäle eine zentrale Rolle. Fiona führt ein Beispiel an: «Ich bin in ärztlicher Behandlung wegen Migräne und kenne die Medikamente – auch dank meinem Studium. Da brauche ich nicht jedes Mal den Hausarzt, sondern möglichst rasch meine Medikamente.» Als Medizinstudentin pendelt sie zwischen zwei Standorten und ist darauf angewiesen, rasch und ortsunabhängig Zugriff auf medizinische Dienstleistungen zu haben.



«Wenn du mit jemandem redest, merkt das Gegenüber gleich, in welchem Gemütszustand du bist. Beim schriftlichen Austausch mit dem Chatbot geht diese wichtige Information verloren.»

Digital ja, aber ...

Trotz der Affinität zu den neuen Medien gibt es in der Runde Vorbehalte gegenüber der digitalisierten Gesundheitsberatung. Für Nils Segessenmann ist klar: «Ich finde es definitiv sympathischer, mit einer Fachperson zu sprechen, die persönlich auf mich eingeht.» Und Benno ergänzt: «Eine digitale Beratung ist in Ordnung, solange man mich an den Spezialisten weiterweist.» Er kann sich vorstellen, Fotos und andere Daten für eine Erstkonsultation auf eine App hochzuladen. Auch Fiona zieht den Kontakt mit Menschen vor, sieht aber auch den Vorteil einer App: «Als erste Triage, um das Gesundheitssystem zu entlasten – weshalb nicht?»

Auch «Belohn-Apps» zur Gesundheitsprävention beurteilt Nils kritisch: «Grundsätzlich versuche ich gesund zu leben, versteife mich aber nicht auf etwas. Ich sehe nicht, wie mich Belohnungen dazu bringen sollten, mehr für meine Gesundheit zu tun.» Fiona ist da etwas anderer Ansicht: «Wenn ich müde bin, kann mich ein Bonus durchaus motivieren, mich nochmals aufzuraffen.»

Nachhaltigkeit als Riesenchance

Hohe Erwartungen hegt die junge Generation bezüglich Nachhaltigkeit. Nils betont: «Auch wenn die Krankenversicherer nicht zu einem Sektor gehören, der für einen besonders grossen CO₂-Ausstoss verantwortlich ist, erwarte ich, dass sie noch mehr tun: zum Beispiel die Gebäude klimaneutral machen und umweltschonendes Verhalten der Mitarbeitenden fördern.» Fiona erachtet das Thema Nachhaltigkeit als grosse Chance für Unternehmen: «Nachhaltigkeit ist für uns Junge ein Riesenthema. Und für einen Krankenversicherer ist sie eine Riesenchance. Damit zieht sie Junge an.»

(v.l.n.r.)

Nils Segessenmann

studiert Maschinenbau an der ETH Zürich

Benno Christen

ist im Maschinenanlagenbau tätig

Fiona Huber

studiert Medizin an der Universität Bern

**Für den
besten Service –
ganz persönlich
oder digital**

2 366

Vollzeitstellen

2021 teilten sich bei der CSS
2 679 Mitarbeitende 2 366 Vollzeitstellen.
Insgesamt arbeiteten rund 37 Prozent der
Mitarbeitenden in einem Teilzeitpensum.

100%

erfolgreicher Start ins Berufsleben

2021 unterstützte die CSS 115 Lernende (inkl. 17 Praktikantinnen und Praktikanten) bei ihrer Ausbildung. Alle Lernenden schlossen ihre Berufslehre erfolgreich ab.

«Gesundheitspartnerin zu sein, heisst Verantwortung zu übernehmen. Das leben wir ganz bewusst und stellen Teamwork ins Zentrum: Unkompliziert, speditiv und respektvoll suchen wir gemeinsam nach dem besten Weg für unsere Kundinnen und Kunden.»

Daniel Zimmermann

Leiter Konzernbereich Human Resources Management

4,8%

Fluktuationsrate

2021 lag die Nettofluktuation bei 4,8 Prozent – ein Viertel tiefer als im Vorjahr.

14 148

Weiterbildungstage

Die Mitarbeitenden der CSS investierten 2021 mehr Zeit für ihre berufliche Weiterbildung als im Vorjahr. 2020 wurden 11 340 Kurstage absolviert.

Auf unsere Kundinnen und Kunden ausgerichtet

Wo und wann immer unsere Kundinnen und Kunden mit der CSS in Berührung kommen, sollen sie auf ein offenes Ohr und hohe Fachkompetenz treffen. Als Gesundheitspartnerin setzen wir den Fokus konsequent auf ihre Bedürfnisse. Auch 2021 haben wir uns tagtäglich dafür eingesetzt, dies spürbar zu machen.

Egal, ob unsere Kundinnen und Kunden eine kleine alltägliche Hilfestellung brauchen oder eine unkonventionelle Lösung in einer delikaten Situation: Auf uns können sie zählen. Ein eindrückliches Beispiel dafür ist die Begleitung des kleinen Patienten Enea aus dem Tessin. Dank der Patientenbegleitung der CSS konnte für den Zwölfjährigen in kurzer Zeit ein dringend benötigter Platz in einer Rehabilitationsklinik gefunden werden. Für Angehörige wäre dies eine nahezu unlösbare Aufgabe gewesen. Heute steht Enea wieder gesund mitten im Leben (→ Seite 40).

Kundenfokus trägt Früchte

Bei jedem Kontakt mit der CSS sollen unsere Kundinnen und Kunden einen ausgezeichneten Service erleben. Eine hohe Kundenzufriedenheit ist von grosser Bedeutung, da sie zu treueren Kunden führt und somit auch die Kosten für die Kundenakquise und damit die Verwaltungskosten senkt. Dies ist – neben der Optimierung der Leistungskosten – entscheidend, um eine tiefe Prämie anzubieten, die sich positiv auf die Kundentreue auswirkt. So entsteht ein sich selbst verstärkender, positiver Wirkungskreis.

Um zu erfahren, wo unsere Stärken und Schwächen aus Kundensicht liegen, ist ein systematisches Vorgehen zum Verstehen, was der Kunde erlebt und wünscht, etabliert worden. 2021 haben wir zirka 70 000 Kundenrückmeldungen an unterschiedlichen Berührungspunkten eingeholt und daraus konkrete Massnahmen abgeleitet. Das erlaubt uns eine stetige Verbesserung unserer Kundenservices, Produkte und Dienstleistungen. Die kontinuierliche Ausrichtung auf die Stimmen der Kunden führte über die letzten Jahre zu einer signifikanten Steigerung der Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft. So konnte der Anteil zufriedener Kundinnen und Kunden von 2014 bis 2021 fortlaufend um zusätzliche 16 Prozentpunkte gesteigert werden.

Die kontinuierliche Ausrichtung auf die Stimmen der Kunden führte über die letzten Jahre zu einer signifikanten Steigerung der Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft. So konnte der Anteil zufriedener Kundinnen und Kunden von 2014 bis 2021 fortlaufend um zusätzliche 16 Prozentpunkte gesteigert werden.

Digitale Kanäle sind sehr beliebt

Auch in anspruchsvollen Zeiten, wo physische Kontakte eingeschränkt sind, wollen wir die hohe Qualität der Kundenbeziehung aufrechterhalten. Deshalb haben wir unsere digitalen Kanäle im Jahr 2021 ausgebaut. Als Dreh- und Angelpunkt hat sich unsere App «myCSS» mit 835 126 Nutzerinnen und Nutzern sowie total 19 554 Aufrufen pro Tag etabliert. Unsere Website verzeichnet pro Tag durchschnittlich 24 255 Besuche. Und 76 Prozent der «myCSS»-Nutzerinnen und -Nutzer kommunizieren

«Wir haben den Anspruch, nah an den Fragen unserer Kundinnen und Kunden zu sein. Dies erreichen wir mit begeisterten Mitarbeitenden – lokal vor Ort in unserem schweizweiten Netz von Agenturen oder persönlich über Distanz im Kundenservice-Center.»

Patrick Deucher
Leiter Konzernbereich Kunde & Markt



Hinter den Kulissen

Begeisterte Kundinnen und Kunden sind unser Ziel

«Im Austausch mit unseren Kundinnen und Kunden machen kleine Aufmerksamkeit oft den grossen Unterschied. Am Telefon kann das ein aufgestelltes «Grüezi», ein aufrichtiges «Bleiben Sie gesund» oder ein nützlicher Hinweis auf einen Service der CSS wie «myCSS» sein. So wird für unsere Kundinnen und Kunden spürbar, dass wir uns gerne um ihre Anliegen kümmern. Denn genau das liegt uns am Herzen.

In erster Linie wollen die Kundinnen und Kunden, dass wir ihre Fragen schnell und kompetent beantworten. Das schaffen wir, indem wir ihnen gut zuhören, ihre Bedürfnisse genau abklären und stets transparent kommunizieren. Ziel der CSS ist nicht nur, ihre Kundinnen und Kunden zufriedenzustellen. Sie geht weiter und setzt alles daran, sie mit ihren Services zu begeistern.

Entscheidend dafür sind die 350 Mitarbeitenden des Kundenservice-Centers. Jede und jeder von ihnen muss in der täglichen Arbeit selber mit Herzblut dabei sein. Das erreichen wir, indem wir auch innerhalb

der CSS klar, transparent und wo möglich persönlich kommunizieren – zum Beispiel mit Informationsveranstaltungen und Gesprächen, mit Microsites oder Zielbildern zu aktuellen Projekten. Das hilft den Mitarbeitenden, Entscheidungen und Veränderungen innerhalb der CSS besser zu verstehen.

Im letzten Jahr wurden wir 3,4 Millionen Mal kontaktiert: 1,9 Millionen Mal per Telefon, 1,5 Millionen Mal per E-Mail oder Brief. Daraus resultierte eine Kundenzufriedenheit von 83 Prozent – ein guter Wert. Das zeigt, dass die CSS im partnerschaftlichen Austausch mit ihren Kundinnen und Kunden auf dem richtigen Weg ist.»

Mirjam Gosetti

Leiterin Kundenservice-Center

Mit viel Herzblut steht sie für die Kundenanliegen ein.

seit 2021 ausschliesslich digital mit uns und verzichten auf physische Dokumente. So sparen wir pro Jahr über 6 Millionen Papierdokumente ein.

Das «Co-Browsing» startete 2020 als Pilotprojekt und ist heute flächendeckend im Einsatz. Alle Kundenberaterinnen der CSS setzen es ein. Es funktioniert denkbar einfach: Während einer telefonischen Beratung teilt der Kundenberater per Link seinen Bildschirminhalt, damit die Kundin oder der Kunde die Unterlagen zuhause am Computer sieht. Auf diese Weise verlaufen die Beratungsgespräche nicht weniger persönlich als bei einem Besuch in einer CSS-Agentur. Das Zeit und viele Wegkilometer sparende Angebot erfüllt ein klares Kundenbedürfnis.

Den Reichtum an Perspektiven nutzen

Aufgrund ihrer starken Präsenz in allen Landesteilen ist für die CSS der Umgang mit der Diversität von zentraler Bedeutung. Sie ist überzeugt, dass die Vielfalt von Geschlecht, Sprache, Herkunft, Alter, Werdegang und Wertvorstellungen die Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit fördert. Der Reichtum an Sichtweisen ist für die tägliche Arbeit der CSS überaus wertvoll.

Die CSS fördert mit vielfältigen Mitteln die Chancengleichheit. Das «Topsharing»-Modell (→ Seite 36), persönliches Mentoring, Veranstaltungen zur Kompetenzbildung und zu Trendthemen sowie das Frauennetzwerk «rendez-femmes» sollen dazu beitragen, den Anteil von Frauen in Kaderpositionen zu erhöhen. Zudem unterstützt die CSS die Integration von Menschen mit einer Beeinträchtigung und ihre älteren Mitarbeitenden bei der weiteren Laufbahn- und Pensionsplanung.

«rendez-femmes»

Vernetzt sein: Die CSS-Kultur soll sich zeitgemäss weiterentwickeln. Ein wichtiger Hebel dafür ist die Vernetzung der Mitarbeitenden innerhalb und ausserhalb der CSS. Das Frauennetzwerk «rendez-femmes» setzt sich für optimale Rahmenbedingungen für Frauen ein und hat zum Ziel, ihre Rolle zu stärken.

Neue Arbeitswelt

Für die CSS-Mitarbeitenden hat sich der Arbeitsalltag in den letzten Monaten stark verändert. Zeit- und ortsunabhängiges Arbeiten hat durch die Corona-Pandemie verstärkt Einzug in die CSS-Arbeitswelt gehalten. So werden wir in Zukunft noch flexibler arbeiten. Bei der CSS wird künftig das aktivitätsorientierte Arbeiten den Alltag bestimmen.

So bleiben CSS-Mitarbeitende in der Software-Entwicklung am Ball

→ report2021.css.ch/academy

Die unterschiedlichen Aktivitäten wie Routinetätigkeiten, Tätigkeiten mit hohem Anteil an Zusammenarbeit, Konzentration, Kreativität oder Vertraulichkeit verlangen nach spezifischen Räumen und Zonen. Solche wird die CSS künftig an ihren verschiedenen Standorten anbieten. Die Mitarbeitenden werden dort arbeiten, wo sie den grössten Nutzen stiften können.

Gesundheitsbewusste Arbeitgeberin

Das Fundament für eine erfolgreiche Kundenorientierung ist der Umgang mit den eigenen Mitarbeitenden. Mit dem Slogan «Zusammen stark – weil Gesundheit Teamwork ist» verleihen wir unserer Vision als Gesundheitspartnerin auch intern ein Gesicht. Die CSS ist überzeugt, dass ihr Bekenntnis zur Gesundheitspartnerin nur dann Früchte trägt, wenn auch die Mitarbeitenden selbst entsprechend behandelt werden.

Als umsichtige und gesundheitsbewusste Arbeitgeberin setzt sich die CSS mit verschiedenen Massnahmen für das Wohl der Mitarbeitenden ein. So sensibilisiert sie intern im Rahmen von «Health-Wellen» für die Themen Ernährung, Bewegung und psychische Gesundheit. Ergonomisches Büroinventar und ein ausgewogenes Ernährungsangebot im Personalrestaurant sind selbstverständlich. Grossen Wert legt die CSS zudem auf eine gemeinsame Lernkultur und den konstruktiven Umgang mit Fehlern, wozu sie unter anderem die digitale Lernplattform «Cosmos of Learning» geschaffen hat. Sie leistet auch finanzielle Unterstützung bei externen Weiterbildungen. Die Mitarbeitenden haben das Angebot rege genutzt und im vergangenen Jahr 14 148 Tage in ihre berufliche Weiterbildung investiert.

Die zahlreichen und vielfältigen Aus- und Weiterbildungsangebote der CSS

→ report2021.css.ch/lebenslanges-lernen

Um motivierende Rahmenbedingungen zu schaffen, unterstützt die CSS flexibles Arbeiten und ermöglicht die Vereinbarkeit von Beruf und anderen Lebensbereichen. Die Mitarbeitenden gestalten, soweit es ihre Aufgaben zulassen, die Arbeitstage nach eigenem Ermessen: zeit- und ortsunabhängig.

Das Bestreben, die Werte der CSS im Arbeitsalltag spürbar zu machen, kommt gut an. In Mitarbeiterbefragungen schneidet die CSS regelmässig ausgezeichnet ab und wurde von ValueQuest mehrfach als exzellente Arbeitgeberin prämiert.

«Topsharing»

Das «Topsharing»-Modell vereint Führungsfunktion und Teilzeitpensum, indem es die gemeinsame Verantwortung zweier Kaderleute definiert. So teilen sich bei der CSS zum Beispiel Andrea Gehrig und Cornelia Degen mit je einem 60-Prozent-Pensum die Ressortleitung des Vertrauensärztlichen Dienstes, welche die personelle Führung von vier Teams beinhaltet. Bei Projekten sprechen sie sich je nach ihren Stärken und Kapazitäten ab, können fachlich aber beide jederzeit zu allen Themen Auskunft geben. Der Erfahrungsbericht von Andrea Gehrig und Cornelia Degen: → report2021.css.ch/topsharing

Weil Gesundheit Teamwork ist.

Wie wir unsere Unternehmens-
kultur leben.

«Wir haben als Lernende
viele Freiheiten und werden
gefördert. Ich finde es toll,
dass unsere Ideen immer ein
offenes Ohr finden.»

Jana Inkrawee
Lernende Kunden-
service-Center, Root



«Wir arbeiten für das wichtigste
Gut im Leben unserer
Kundinnen und Kunden:
ihre Gesundheit. Das ist
mein persönlicher
Antrieb und verleiht
meiner Arbeit
Sinnhaftigkeit.»

Faras Hayavi
Ausbildner HR-Learning,
Luzern



«Trotz der Grösse unseres Unternehmens
pflegen wir das persönliche Miteinander
auf Augenhöhe – auch im Umgang mit
Vorgesetzten.»

Diletta Gusmani
Sachbearbeiterin
Kundenservice-Center,
Breganzona



«Mein Chef arbeitet in der Romandie
und ich in Breganzona. Ich schätze die
Eigenverantwortung und das Vertrauen,
das mir trotz unserer räumlichen
Distanz entgegengebracht wird.»

Manuel Bronz
Fachexperte Wirtschaftlichkeitsprüfung,
Breganzona



«Die Zusammenarbeit innerhalb der CSS ist geprägt von gegenseitigem Wohlwollen und Wertschätzung. Das widerspiegelt sich auch im Umgang mit unseren Kundinnen und Kunden.»

Roberto Frezza

Leiter Support und Schulungen Vertrieb, Luzern



«Die CSS ist sehr offen gegenüber der LGBTQ-Community. Und sie stellt auch Menschen mit einem Handicap ein. Das finde ich vorbildlich und ist ein wichtiges Zeichen.»

Sébastien Jordan

Mitarbeiter Kundenservice-Center, Lausanne-Vennes



«Ich finde es toll, dass wir bei der CSS regelmässig im Homeoffice, in Co-Working Spaces und auch an anderen CSS-Standorten arbeiten können. Das ist sehr fortschrittlich und ein starkes Zeichen des Vertrauens.»

Maria-José Studer

Gruppenleiterin Leistungsprüfung Stationär, Lausanne-Vennes



«Auch nach 26 Jahren komme ich jeden Tag gerne zur Arbeit. Die CSS ist für mich wie eine grosse Familie, die ich nach meiner Pensionierung vermissen werde – genauso wie die Kundinnen und Kunden.»

Nelly Schmucki

Senior-Kundenberaterin, Zug



A portrait of Youssouf Fofana, a man with glasses and a pink shirt, sitting on a blue chair. He is wearing a black hat and has his right arm resting on the back of the chair.

«Die flexiblen Arbeitszeitmodelle der CSS sind eine echte Erleichterung für die Mitarbeitenden. Zeitlich und örtlich unabhängig zu arbeiten, schafft eine gute Work-Life-Balance.»

Youssouf Fofana
Spezialist Leistungsprüfung,
Luzern

A portrait of Pascal Graber, a man in a blue suit and white shirt, sitting at a dark table with his hands clasped. The background is a bright yellow wall.

«Vor sieben Jahren startete ich als Praktikant bei der CSS und heute leite ich eine Agentur. Wer gerne eigene Ideen einbringt und Gestaltungsfreiraum sucht, ist bei der CSS richtig.»

Pascal Graber
Agenturleiter, Chur

A portrait of Jennyfer Thaqi, a woman with her hair in a bun, wearing a black ribbed sweater, sitting at a white desk.

«Im Inkasso müssen wir gegenüber Kundinnen und Kunden freundlich und bestimmt unsere Regeln und Entscheidungen kommunizieren. Das braucht manchmal Mut.»

Jennyfer Thaqi
Praktikantin Inkasso,
Lausanne-Vennes

A portrait of Olga Bondareva, a woman with long brown hair, wearing a grey cardigan over a dark top, sitting at a wooden table with her hand on her chin.

«Qualität und Nachhaltigkeit haben einen hohen Stellenwert bei der CSS. Kompetenz wird von unseren Kundinnen und Kunden tagtäglich verlangt.»

Olga Bondareva
Leiterin E-Business, Luzern

A portrait of Claudia Gregorio, a man with glasses and a light blue shirt, leaning on a wooden table.

«Unser Projektportfolio umfasst viele Projekte, die darauf ausgerichtet sind, die CSS zukunftsorientiert vorwärtszubringen. Als Projektleiterin habe ich das Privileg, die Zukunft der CSS aktiv mitzugestalten.»

Claudia Gregorio
Projektleiterin, Luzern

«Michel Delbue-Luisoni hat unglaublich rasch gehandelt und uns sehr einfühlsam unterstützt.»

Bei einer schweren Erkrankung kann es eine grosse Belastung sein, sich im komplexen Gesundheitswesen zurechtzufinden. Im Frühjahr 2021 war der zwölfjährige Enea aus Lugano nach einem zweimonatigen Spitalaufenthalt wegen Magersucht auf einen Rehabilitationsplatz angewiesen. Für seine Mutter Dora Gallo schien keine Lösung in Sicht. Da kam Michel Delbue-Luisoni ins Spiel: Der CSS-Patientenbegleiter setzte alle Hebel in Bewegung. Weil in der Schweiz die Rehabilitation nicht möglich war, fand er in Italien eine geeignete Institution. Innert weniger Stunden sicherte er die Übernahme der zusätzlichen Kosten durch die CSS Stiftung (→ Seite 46). Für Dora Gallo war der Patientenbegleiter eine unverzichtbare Unterstützung im Genesungsprozess.

Aus dem Alltag eines Patientenbegleiters
→ report2021.css.ch/patientenbegleiter

Kundinnen und Kunden der CSS können von der Patientenbegleitung profitieren, bei einer Operation oder einer schweren Krankheit. Fachleute beraten sie und ihre Angehörigen rund um die bestmögliche Behandlung und nehmen ihnen alles Organisatorische ab – unkompliziert und speditiv.

Michel Delbue-Luisoni begleitet jährlich über hundert Kundinnen und Kunden. Viele fassen dank ihm wieder Fuss in ihrem gewohnten Umfeld. So auch Enea. Heute ist der Junge zurück in der Schule, spielt Hockey und geht mit Freunden auf einen Burger.

Dora Gallo **Pflegefachfrau und Mutter**

Als ihr Sohn in die Reha nach Italien musste, unterstützte sie der CSS-Patientenbegleiter.



Auch für unsere Kinder und Enkel

>10 000

Franken

Im Jahr 2021 betragen die Gesundheitskosten pro Person in der Schweiz im Durchschnitt über 10 000 Franken.

«Langfristiges Denken, Entscheiden und Handeln liegt in der DNA unseres Unternehmens. Unternehmerischer Erfolg gibt uns die Möglichkeit, unseren gesellschaftlichen Verpflichtungen nachzukommen und in das Gesundheitssystem der Zukunft zu investieren.»

Marco Imboden
Leiter Corporate Communications

37 172

Franken

2021 spendeten unsere Kundinnen und Kunden über die CSS-Belohnungsplattform «enjoy365» 37 172 Franken an die Stiftung Kinderhilfe Sternschnuppe.

40

Einzelstudien

Die CSS beteiligte sich am Forschungsprogramm «Corona Immunitas». Mit einem Beitrag von zwei Millionen Franken finanzierte sie über vierzig Einzelstudien mit.

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.

Ein solides Wertesystem als Grundlage

Das in den Grundsätzen der CSS angelegte Wertesystem verpflichtet uns zu einer nachhaltigen Geschäftsführung. Wir wollen unseren gesellschaftlichen Beitrag dazu leisten, dass auch zukünftige Generationen den Zugang zu einer hochstehenden gesundheitlichen Versorgung behalten können.

Ökonomischer Erfolg und Gesundheit bilden das Fundament für die langfristige Weiterentwicklung unseres Unternehmens. Dabei leitet uns der Anspruch, unseren Kundinnen und Kunden bezahlbare Prämien anzubieten, und die Verpflichtung, verantwortungsbewusst mit ihren Prämiegeldern umzugehen. Unser Anspruch, Gesundheitspartnerin unserer Kundinnen und Kunden zu sein, ist keine werberische Phrase, sondern der Kern unserer Unternehmensvision. Wir erleichtern unseren Versicherten den Umgang mit gesundheitlichen Problemen und Krankheiten und leisten damit einen wichtigen Beitrag an eine gesündere Schweiz.

Patientenbegleitung

Die unkomplizierte Unterstützung der Pflege zuhause durch «solicare» zeigt, wie die CSS in schwierigen Situationen auch Angehörigen wirksam zur Seite steht (→ Seite 48).

Für ein auf lange Sicht tragbares Gesundheitswesen

Die Förderung einer integrierten und digital vernetzten Versorgung, die Reform der grossen Tarifwerke und die einheitliche Finanzierung ambulanter und stationärer Leistungen gehören für die CSS zu den zentralen Voraussetzungen für ein zukunftsfähiges, bezahlbares und qualitativ hochwertiges Gesundheitswesen.

Im ambulanten Bereich arbeitet die CSS zusammen mit dem Verband curafutura kontinuierlich auf die Ablösung des veralteten Tarifs Tarmed hin, über welchen jährlich medizinische Leistungen im Umfang von 12 Milliarden Franken abgerechnet werden. Dem Bundesrat liegt der neue, sachgerechte Tarif Tardoc zur Genehmigung vor. Eine rasche Ablösung des Tarmed durch Tardoc würde viele Fehlanreize in der Leistungserbringung beheben.

Die CSS unterstützt Elemente der Kostendämpfungspakete des Bundesrates in der obligatorischen Grundversicherung. Dazu gehören unter anderem die Einführung von Massnahmen zur Senkung der Medikamentenkosten, die Einführung eines Experimentierartikels und das Beschwerderecht der Krankenversicherer bei kantonalen Spitalplanungen.

Bei den Zusatzversicherungen setzt sich die CSS für genügend Handlungsspielraum ein, um bedürfnisgerechte Mehrleistungen zur Grundversicherung anzubieten. Gleichzeitig kämpft die CSS aber auch für mehr Leistungs- und Preistransparenz in diesem Markt.

Im Verbund mit anderen Krankenversicherern hat sich die CSS für eine Vereinbarung gegen die telefonische Kaltakquise und für die Begrenzung der Vermittlungsprovisionen eingesetzt. Die daraus resultierende und am 1. Januar 2021 in Kraft getretene Branchenvereinbarung fördert einerseits die Qualität und Transparenz der Vermittlertätigkeit. Andererseits limitiert sie die Höhe der Provisionen. Mögliche Vergehen werden von einer Aufsichtskommission sanktioniert. Die CSS unterstützt weiter eine Gesetzesanpassung, wonach diese Vereinbarung durch den Bund auf Antrag der Branche für allgemeinverbindlich erklärt werden kann.

Ein wichtiger Beitrag an die Umwelt

Wir streben danach, die Umweltbelastung bei allen unseren Geschäftstätigkeiten gering zu halten und weiter zu reduzieren. Die CSS reduziert den Energieverbrauch und den CO₂-Ausstoss ihrer Verwaltungsgebäude und bei der Mobilität kontinuierlich. Die geplante Umstellung auf ein aktivitätsbasiertes Arbeiten führt dazu, dass weniger gependelt wird und unsere Flächen effizienter genutzt werden.

Was bedeutet aktivitätsbasiertes Arbeiten?

→ report2021.css.ch/glossar

Mit der «agence de l'énergie pour l'économie» (AEnEC) des Kantons Waadt haben wir für den Hauptsitz Lausanne-Vennes Energiesparziele definiert. Damit wollen wir den CO₂-Ausstoss bis 2028 um 24 Prozent verringern. Gleiches ist geplant für den Hauptsitz in Luzern; hier laufen gegenwärtig Verhandlungen mit dem ewl («energie wasser luzern»). Gleichzeitig erhöhen wir den Anteil an erneuerbaren Energien, indem wir für die beiden CSS-eigenen Hauptsitze ausschliesslich Strom aus erneuerbaren Quellen beziehen. Beim Kauf von Immobilien achten wir darauf, dass Neubauten dem Label «Minergie P Eco» oder gleichwertig entsprechen.

Bike-to-work bei der CSS

→ report2021.css.ch/bike-to-work

Zunehmend nachhaltigere Anlagen

Nachhaltigkeit spielt auch in unserer Anlagestrategie eine immer wichtigere Rolle. Die CSS hält sich dabei an die Richtlinien des Schweizer Vereins für verantwortungsbewusste Kapitalanlagen und berücksichtigt ESG-Kriterien gemeinsam mit den Vermögensver-

waltern zunehmend. Aktuell führen wir eine breit angelegte ESG-Analyse unserer Kapitalanlagen durch. Auf dieser Basis werden wir den Nachhaltigkeitsaspekt unserer Finanzanlagen weiter stärken.

Anpacken in den Bergen

Die CSS fördert Sozialeinsätze ihrer Mitarbeitenden. Ein Beispiel dafür ist die Sammelaktion «Clean-up Tour» in den Schweizer Alpen. Die Freiwilligen sammeln weggeworfenen Abfall in grosser Höhe ein. Rund um das Walliser Dorf Vercorin haben sich 2021 auch Mitarbeitende der CSS-Agenturen Sion und Sierre an der Aktion beteiligt, kiloweise Abfall eingesammelt und so einen Beitrag an den Naturschutz geleistet. Weitere CSS-Teams haben Bergbauernfamilien bei ihrer harten Arbeit auf den Weiden und im Wald geholfen. Profitiert hat dabei immer auch der Teamgeist.

Die Mitarbeitenden der CSS im Einsatz

→ report2021.css.ch/engagement

In den Nachwuchs investieren

Die CSS fördert Jugendliche und trägt zu ihrer Entwicklung bei, auch ausserhalb des Unternehmens. In der Schweiz herrscht ein Mangel an Informatik-Fachkräften. Dies spürt auch die CSS. Deshalb engagiert sie sich als eine der grössten IT-Arbeitgeberinnen in der Zentralschweiz für die Förderung von Nachwuchstalenten. So unterstützen wir den «CSS ICT-Campus Zentralschweiz» finanziell und bieten ihm in den nächsten drei Jahren Domizil an unserem Hauptsitz in Luzern.

Im Rahmen des Campus erarbeiten Schülerinnen und Schüler der zweiten Sekundarstufe jeden zweiten Samstag Projekte im Bereich der Informations- und



Hinter den Kulissen

Wissenschaftliche Grundlagen für ein besseres und nachhaltiges Gesundheitswesen

«Mit seinen Daten und Analysen trug ein ehemaliger wissenschaftlicher Mitarbeiter der CSS wesentlich dazu bei, dass das Schweizer Gesundheitswesen heute über einen gut austarierten Risikoausgleich verfügt. Krankenversicherer mit vielen jungen und gesunden Versicherten leisten einen Beitrag an jene mit mehr älteren Menschen. Ohne diese Form der Generationensolidarität wären einige Krankenkassen in der Schweiz wohl in finanzielle Schieflage geraten.

Was bedeutet Risikoausgleich?

→ report2021.css.ch/glossar

Die erfolgreiche Verbesserung des Risikoausgleichs stärkte die CSS in ihrer Überzeugung, dass wissenschaftliche Forschung einen wesentlichen Beitrag zu einem nachhaltigen Gesundheitswesen leisten kann. Dies war die Geburtsstunde des CSS Instituts für empirische Gesundheitsökonomie. Unser Anspruch lautet bis heute, das Gesundheitswesen für alle in der Schweiz stetig zu verbessern.

Der Schwerpunkt meiner Forschungstätigkeit am CSS Institut liegt auf der Ausgestaltung der Prämienverbilligung und bei Fragen rund um die Kostenbeteiligung der Versicherten. Das sind brisante Spannungsfelder. Mit unserer Arbeit stellen wir wissenschaftliche Grundlagen zur Verfügung, damit im Gesundheitswesen fundiert Entscheide getroffen und Weichen gestellt werden können.

Gegenüber Forschungsstellen an Universitäten und Hochschulen hat unser Institut einen grossen Vorteil: Als Branchenführerin verfügt die CSS über eine breite Datenbasis. Das ist eine ideale Voraussetzung für die Forschung. In meiner Tätigkeit treibt mich stets eine grosse Neugierde an. Ich will anhand von Daten herausfinden, wie unsere Gesellschaft und unsere Welt funktionieren.»

Christian Schmid

Leiter des CSS Instituts für empirische Gesundheitsökonomie

Er legt mit seiner Forschungsarbeit eine wichtige Basis für ein nachhaltiges und solidarisches Gesundheitswesen.

Kommunikationstechnologie (ICT). Rund die Hälfte der Teilnehmenden sind Mädchen. Entdeckt und eingeladen werden die Talente von eigens ausgebildeten ICT-Scouts. Am Campus erhalten die Jugendlichen fachkundige Anleitung und werden individuell gefördert. Nach Basel, Bern, Zürich, St. Gallen und Lenzburg beherbergt Luzern den sechsten ICT-Campus in der Schweiz.

Alle Informationen zum ICT-Campus

→ ict-scouts.ch

Schub für das Allgemeinwohl

Die CSS Stiftung unterstützt seit 30 Jahren wohltätige Organisationen und soziale Projekte in den Bereichen Kranken- und Unfallversicherung. Im Jahr 2021 wurde der Stiftungspreis von insgesamt 30 000 Franken unter drei ganz unterschiedlichen Organisationen aufgeteilt: der Stiftung Hof Rickenbach aus Rickenbach LU, dem Verein Association JeunesParents aus Fribourg FR und «compas» (Institut für natur- und tiergestützte Interventionen) aus Riehen BL. Gemeinsam ist ihnen, dass sie sich für die Förderung der Gesundheit und die Stärkung eines würdevollen Lebens einsetzen.

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. → css.ch/stiftung

Engagements für die Gesundheit

Die CSS pflegt vielfältige soziale Engagements. Wir leisten damit einen Beitrag an die Solidarität in allen Regionen der Schweiz. Bei unseren Sponsoringengagements orientieren wir uns an unserer Rolle als Gesundheitspartnerin. So initiierte die CSS 2021 die neue Eventreihe «CSS Family Weekends». Das gemeinsame Tun, Entdecken und Erleben steht im Mittelpunkt der Wochenenden im klassischen Lagerfeeling. In Workshops für Erwachsene und Kinder vermitteln CSS-Gesundheitscoaches Wissen zu Gesundheit, Bewegung sowie Ernährung. An den Coop-Familienwanderungen präsentiert sich die CSS seit 2018 als Hauptpartnerin und bespielt an verschiedenen Erlebnisposten ihr diesjähriges Thema «Gesund und sicher wandern». Die CSS bleibt Gesundheitspartnerin des SAC. Die langjährige Partnerschaft mit dem Schweizer Alpen-Club (SAC) wurde erneut verlängert. Und im Rahmen der diesjährigen CSS-Theatergala konnte die CSS der Caritas Luzern einen Check über 65 000 Franken zugunsten notleidender Familien überreichen.

Weltweit einzigartiges Forschungsprogramm

Wissenschaftlich fundierte Fakten sind ein Schlüssel, um die Corona-Pandemie gezielt einzudämmen. So wäre es beispielsweise wichtig zu wissen, wie hoch der Anteil von Corona-Antikörpern in der Schweizer Bevölkerung ist. Das Forschungsprogramm «Corona Immunitas» der Swiss School of Public Health (SSPH+) hat nun globale Pionierarbeit geleistet mit einem einzigartigen Forschungsprojekt zum Verlauf der Pandemie in der Schweiz.

Ermittelt wurde unter anderem die Ausbreitung des Corona-Virus in verschiedenen Regionen der Schweiz, aufgeschlüsselt nach spezifischen Bevölkerungs- und Berufsgruppen. Die Studienergebnisse

wurden der Öffentlichkeit zugänglich gemacht und fliessen in die Handlungen der politischen Entscheidungsträger ein. Die CSS beteiligte sich mit zwei Millionen Franken an den Kosten für die über vierzig Einzelstudien.

Erfahren Sie mehr über das erfolgreiche Forschungsprogramm «Corona Immunitas»

→ corona-immunitas.ch

Gesundheitsstudie: Corona hinterlässt Spuren

Die Corona-Pandemie beeinträchtigt die Gesundheit der Schweizer Bevölkerung. Besonders besorgniserregend ist die Situation junger Frauen bis 30 Jahre: Die Hälfte von ihnen leidet unter psychischen Problemen wegen Corona. Das zeigte die zweite CSS-Gesundheitsstudie, die das Befinden der Bevölkerung im Hinblick auf eine gezielte Gesundheitsprävention untersucht hat.

Wahrnehmung von Gesundheit und Krankheit

Die zweite CSS-Gesundheitsstudie legte den Fokus auf die gesellschaftliche Wahrnehmung von Gesundheit und Krankheit sowie die Lehren aus der Corona-Pandemie. Das Forschungsinstitut Sotomo hat für die repräsentative Studie 2 274 Personen in allen Landesteilen befragt.
→ css.ch/gesundheitsstudie

Insgesamt schätzt ein Viertel der Erwachsenen sich selbst als nicht ganz gesund oder gar als krank ein. Auffällig ist die Veränderung bei den jungen Erwachsenen: Hier ist der entsprechende Anteil während der Pandemie von 16 auf 26 Prozent gestiegen.

Die Corona-bedingte zusätzliche Zeit in den eigenen vier Wänden hat körperliche Spuren hinterlassen. Personen über 60 Jahre haben im Schnitt ein Kilo, solche unter 50 Jahren sogar 2,5 Kilo zugenommen. Zudem wurde mehr Alkohol getrunken und mehr geraucht.

Die Pandemie hat bei vielen Menschen zu einer Verstärkung der persönlichen Belastung geführt. Jene, die angeben, dass die Krise ihre Widerstandsfähigkeit erhöht habe und es ihnen gut gehe, sind in der Minderzahl.

Kundinnen und Kunden spenden für den guten Zweck

Mit der Gesundheits-App «active365» belohnt die CSS ihre Kundinnen und Kunden für ihren gesunden Lebensstil rund um Ernährung, Bewegung, Achtsamkeit oder mentale Gesundheit. Wer die App regelmässig im Alltag einsetzt, erhält Punkte. Die gesammelten Punkte können ausbezahlt, in Gutscheine für die CSS-Belohnungsplattform «enjoy365» umgewandelt oder für einen guten Zweck gespendet werden. 2021 spendeten unsere Kundinnen und Kunden auf diese Weise 37 172 Franken an die Stiftung Kinderhilfe Sternschnuppe. Die Stiftung kümmert sich um Kinder und Jugendliche, die mit einer Krankheit oder Behinderung leben, und organisiert abwechslungsreiche Ausflüge und unbeschwerte Freizeitaktivitäten für sie und ihre Familien.

«Mein Mann ist glücklich, dass er zuhause gepflegt werden kann.»

Zahlreiche Menschen in der Schweiz pflegen Angehörige zuhause, ohne dass sie dafür eine Vergütung erhalten – eine Problematik, welche die Gesellschaft zunehmend beschäftigt. Die Spitex-Organisation «solicare» hat nun ein Modell eingeführt, das pflegende Angehörige entgeltet. Vor fünf Jahren kam Olena Barmets Sohn zur Welt. Zuvor hatte ihr Ehemann einen Herzinfarkt erlitten. Um ihn zu pflegen, musste sie ihre Tätigkeit als Modeberaterin schliesslich aufgeben. Bei «solicare» fand sie eine Lösung: Die Spitex-Organisation stellte Olena Barmet Anfang 2021 an und entschädigt sie seither finanziell für die Pflege ihres teilweise gelähmten Mannes.

Die Spitex-Organisation «solicare» schliesst eine bedeutende Lücke im Schweizer Gesundheitswesen, indem sie zuhause pflegende Angehörige unterstützt. Pflegebedürftige Menschen sollen so lange wie möglich in ihrer gewohnten Umgebung leben. So werden Heimeintritte hinausgezögert oder gar vermieden. Das spart nicht nur Kosten ein, sondern trägt auch wesentlich zum Wohlbefinden der Betroffenen bei und fördert ihre Genesung. In ihrem Selbstverständnis als Gesundheitspartnerin unterstützt die CSS «solicare» und den Einsatz der pflegenden Angehörigen.

Morgens übernehmen Spitex-Fachkräfte die medizinischen Behandlungen, danach kümmert sich Olena Barmet um ihren Mann: Sie hilft ihm bei den Mahlzeiten, der Körperpflege, kümmert sich um kleine Defekte am Rollstuhl und vieles mehr. Täglich werden ihr 2,5 Stunden à 33.50 Franken abgegolten. Damit erreicht sie in etwa das Einkommen von früher.

Olena Barmet

Mutter, pflegende Ehefrau und «solicare»-Angestellte

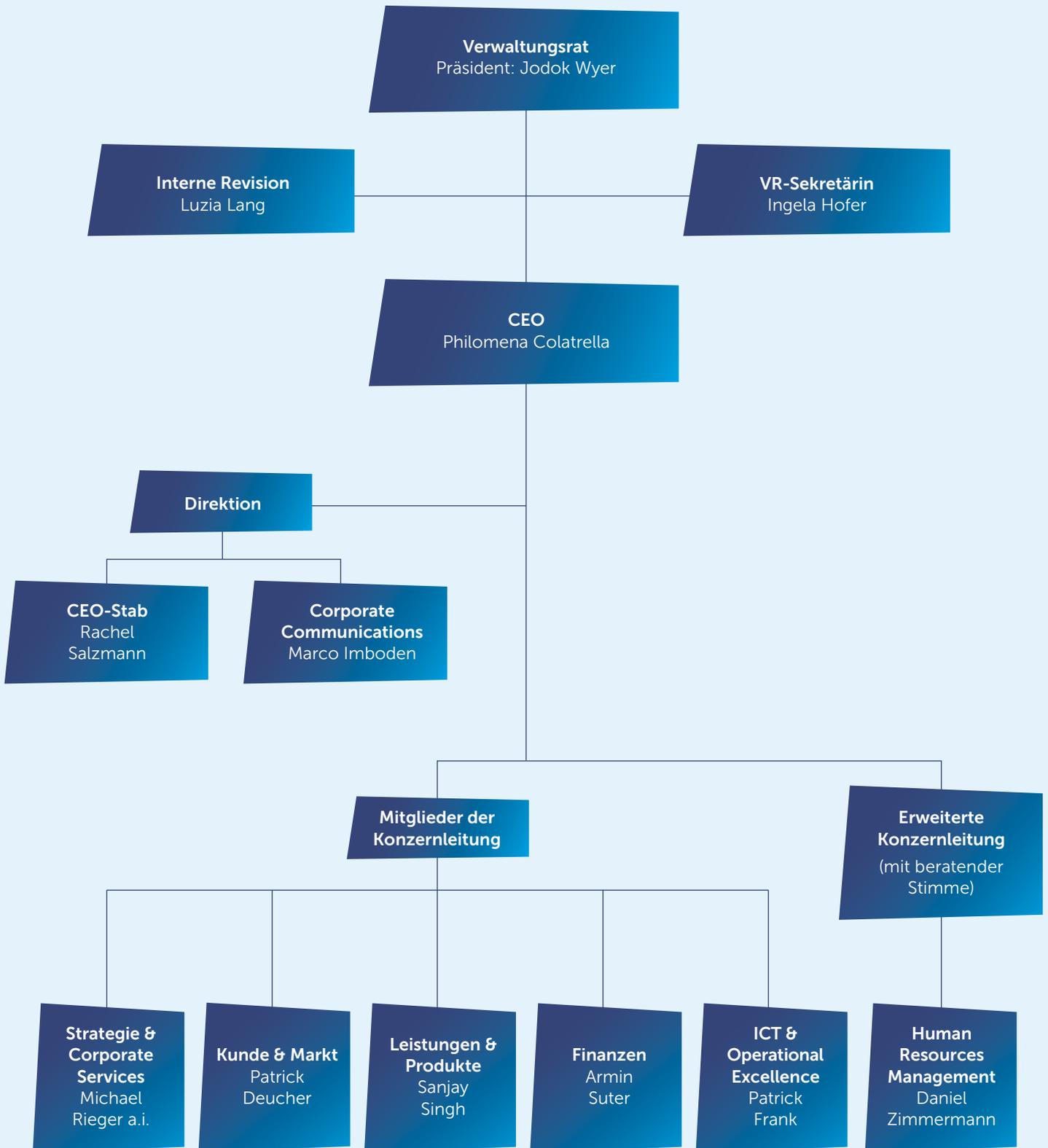
Die CSS unterstützt und finanziert «solicare»-Leistungen für ihre Kundinnen und Kunden. → solicare.ch



**Für das
wirkungsvolle
Zusammenspiel
aller Kräfte**

Organigramm der CSS Gruppe

per 31.12.2021



Die Führungsstruktur der CSS

Die Konzernleitung führt die CSS Gruppe auf operativer Stufe. Für die strategische Führung ist der Verwaltungsrat verantwortlich. Alleinaktionär ist der CSS Verein, der vom Mitgliederrat repräsentiert wird.

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 2021 zu acht Sitzungen getroffen. 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 und weitere interne oder externe Fachpersonen 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 2nd-Line-of-Defense-Funktionen (2.LoD) und analysiert die finanzielle Berichterstattung. Der Ausschuss hat sich im Berichtsjahr zu sechs Sitzungen getroffen. Die weiteren Mitglieder sind Erich Ettlín 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 sieben Sitzungen getroffen und eine Telefonkonferenz durchgeführt. 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 Ettlín. Der Anlageausschuss hat sich im Berichtsjahr zu vier 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 weiteren Mitglieder im Beirat sind Markus Bapst und Bernard Rüeger.

Der Verwaltungsrat der CSS Gruppe



Jodok Wyer

1954, lic. iur., Rechtsanwalt und Notar, Visp
Notariatskanzlei in Visp
Präsident
Vorsitzender Nominierungs- und Entschädigungsausschuss
Mitglied Anlageausschuss
im Amt seit 2011, gewählt bis 2023



Barbara Hayoz

1962, Betriebsökonomin FH/EMBA, Bern
Unternehmensberaterin
Vizepräsidentin
Vorsitzende Prüfungs- und Risikoausschuss
Mitglied Nominierungs- und Entschädigungsausschuss
im Amt seit 2011, gewählt bis 2023



Bernard Rüeger

1958, Betriebsökonom, Féchy
VRP RÜEGER S.A.
Mitglied Anlageausschuss
Mitglied Beirat Innovation und Transformation
im Amt seit 2013, gewählt bis 2025



Erich Ettlin

1962, Betriebsökonom FH, Kerns
eidg. dipl. Steuerexperte und eidg. dipl. Wirtschaftsprüfer
und Partner BDO AG, Ständerat
Vorsitzender Anlageausschuss
Mitglied Prüfungs- und Risikoausschuss
im Amt seit 2017, gewählt bis 2025



Abir Oreibi Colucci

1969, BA Politikwissenschaften, Genf
CEO LIFT
Vorsitzende Beirat Innovation und Transformation
im Amt seit 2019, gewählt bis 2023



Markus Bapst

1961, dipl. Biologe/NDS ETH, Düringen
Partner und Verwaltungsratspräsident Triform AG
Mitglied Nominierungs- und Entschädigungsausschuss
Mitglied Beirat Innovation und Transformation
im Amt seit 2019, gewählt bis 2023



Patrick Raaflaub

1965, Dr. rer. publ., Zürich
Chief Risk Officer Swiss Re Group
Mitglied Prüfungs- und Risikoausschuss
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



Patrick Deucher

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



Michael Rieger

1980, Wirtschaftsinformatiker FH
MBA Hochschule Luzern
a.i. Leiter Konzernbereich Strategie & Corporate Services
im Amt seit 2021

Konzernleitung

Die operative Führung der CSS Gruppe 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. Der Verwaltungsrat hat am 10. Dezember 2021 Michael Rieger als neuen Leiter des Konzernbereichs Strategie & Corporate Services gewählt. Er hat den Bereich ab dem 1. Juli bereits interimistisch geleitet, nachdem Peter Mittemeyer die CSS per 30. Juni verlassen hat. Das Profil des Konzernbereichs Strategie & Corporate Services wurde zudem geschärft und wird ab dem 1. Januar 2022 analog zum Human Resources Management als Bereich der erweiterten Konzernleitung geführt. 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 im Sinne der vom Verwaltungsrat beschlossenen strategischen Ausrichtung nach innen und aussen.

CSS Verein und Mitgliederrat

Alleinaktionär der CSS Holding AG ist der CSS Verein mit seinen 532 453 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 an der CSS Holding AG 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 gehören 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.

Mitgliederrat

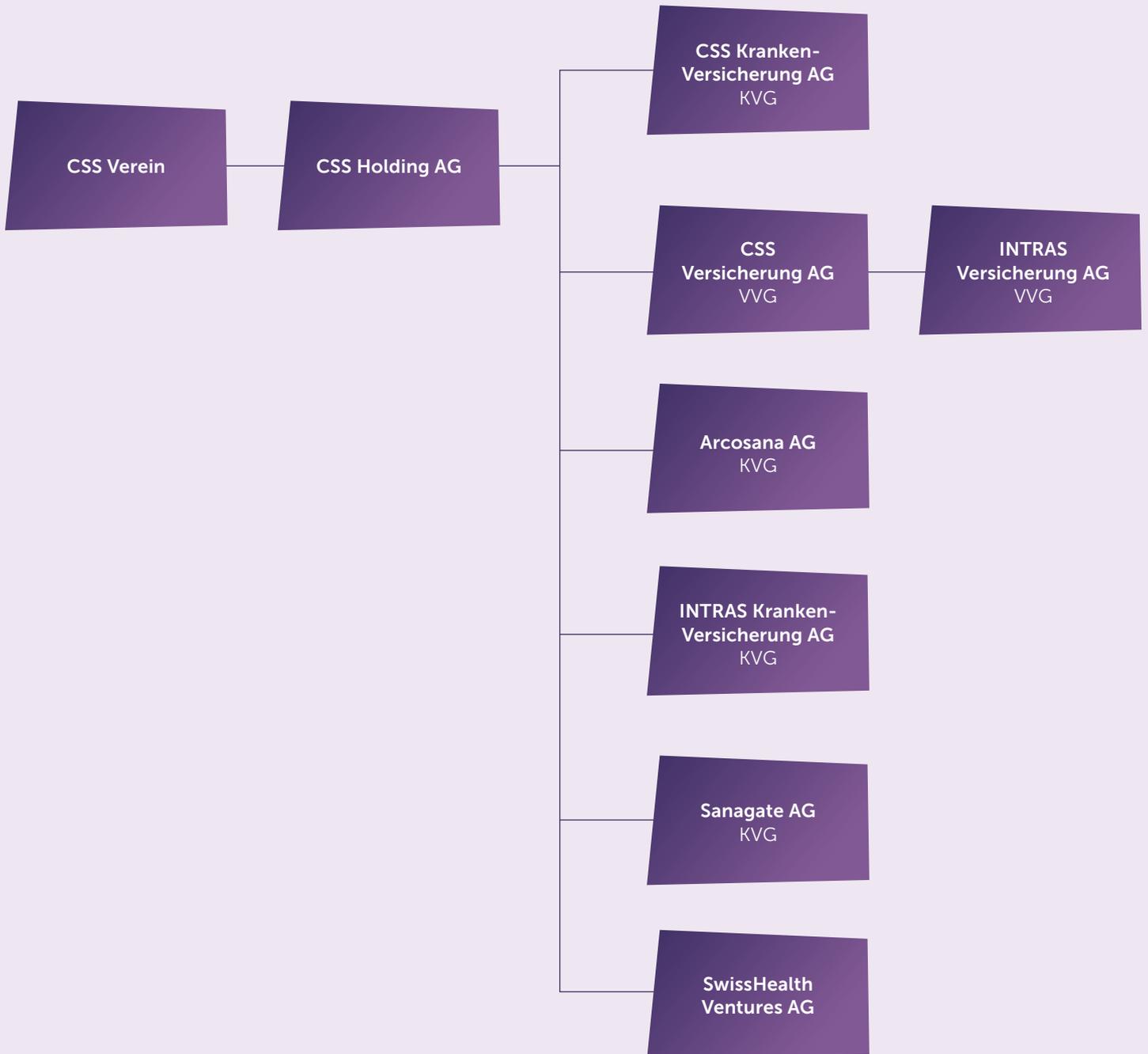
Mitglieder per 31.12.2021

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

**Für eine
transparente
und wertorientierte
Unternehmens-
führung**

Die Gesamtorganisation auf einen Blick

per 31.12.2021



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 zu Verhalten und Transparenz, mit denen 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. Die Unternehmensführung der CSS richtet sich des Weiteren nach den Grundsätzen unserer Unternehmensphilosophie, die der CSS-Mitgliederrat 2017 verabschiedet hat. Die Werte der Solidarität und Subsidiarität sowie der freiheitlichen Staatsordnung zum Wohle der Versicherten stehen im Zentrum des Handelns der CSS.

«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 den 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 Website correctness.ch können Mitarbeitende und andere Stakeholder Verstösse gegen die Verhaltensregeln des «Code of Conduct» melden.

Struktur der CSS Gruppe

Die CSS Gruppe ist als aktienrechtliche, nicht börsennotierte 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 Krankenzusatzversicherungen und anderen Versicherungsprodukten nach dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG). Sie sind der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) unterstellt.

Was bedeutet OKP, KVG, VVG?

→ report2021.css.ch/glossar

Die CSS Gruppe hat per 1. Januar 2022 ihre Konzernstruktur angepasst: In der Grundversicherung werden die Gesellschaften INTRAS Kranken-Versicherung AG und Sanagate AG mit der Arcosana AG fusioniert. In der Zusatzversicherung fusioniert die INTRAS Versicherung AG mit der CSS Versicherung AG.

Die SwissHealth Ventures AG ist eine Tochtergesellschaft der CSS Holding AG. Sie investiert in Start-ups, die zu einem qualitativ hochwertigen und kosteneffizienten Gesundheitssystem beitragen. Nach der Pregnolia AG und der OnlineDoctor AG im Jahr 2020 folgten 2021 Investitionen in Flow Neuroscience Inc. und Humanoo (eTherapists GmbH).

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 lau-

«Die Grundsätze der Corporate Governance sind bei der CSS gelebter Alltag. Selbstverständlicher Bestandteil ist dabei unser Anspruch an höchstmögliche Transparenz.»

Rachel Salzmann
Leiterin CEO-Stab

fenden Geschäftsgang und wichtige Geschäftsvorfälle orientiert. Wichtiges Führungs- und Kontrollinstrument ist das Management Information 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.

Entschädigungen der leitenden Organe

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 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. In den nachfolgend ausgewiesenen Entschädigungen sind auch alle Vergütungen für die Mitarbeit in den drei ständigen Verwaltungsratsausschüssen und im Innovations- und Transformationsbeirat enthalten.

Für das Jahr 2021 wurden an die Mitglieder des Verwaltungsrats Entschädigungen von insgesamt 833 350 Franken ausbezahlt (Jahresentschädigungen, Sitzungsentschädigungen und Spesen). Die Vergütung des Verwaltungsratspräsidenten setzt sich zusammen aus einer Jahresentschädigung von 137 000 Franken, Sitzungsentschädigungen von 81 750 Franken sowie Spesen von 6 000 Franken.

Die gesamte Entschädigung an den Verwaltungsrat sowie jene an den Verwaltungsratspräsidenten nahmen im Berichtsjahr gegenüber 2020 aufwandbedingt ab.

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, individuelle Zielerreichung). Die Mitglieder der Konzernleitung liefern Vergütungen, die sie im Zusammenhang mit Mandaten im Auftrag der CSS erhalten (bspw. für ihre Tätigkeit in Branchenverbänden), der CSS Gruppe ab.

Die gesamte Vergütung an die Konzernleitung bestand 2021 aus Barvergütungen (fixer Jahreslohn und variable Lohnbestandteile) von 2 720 599 Franken, Vorsorgebeiträgen von 443 483 Franken sowie Spesen von 45 850 Franken. Die höchste Vergütung erhielt die Vorsitzende der Konzernleitung mit einer Barvergütung von 679 345 Franken (inklusive variabler Anteile), Vorsorgebeiträgen von 107 444 Franken sowie Spesen von 10 729 Franken.

Gründe für die Differenz in der Vergütung an die Konzernleitung sind Eintritte in die Konzernleitung und Austritte aus ihr sowie höhere variable Anteile aufgrund der Zielerreichung im Berichtsjahr. Zudem wurden die Grundsätze einzelner Mitglieder der Konzernleitung angepasst.

Umfassender Unternehmensschutz

Die CSS bekennt sich zum Modell der drei Verteidigungslinien, das eine systematische Herangehensweise an Unternehmensrisiken festlegt und somit ein hoch funktionsfähiges Kontroll- und Überwachungssystem im Unternehmen bildet. Die operativen Einheiten bilden die erste Verteidigungslinie ab. Die zweite Verteidigungslinie setzt sich aus Risiko- und Compliance-orientierten Kontrollfunktionen zusammen. Die dritte Verteidigungslinie umfasst die interne Revision, mit der die Effektivität und Effizienz der Kontrollmassnahmen und des Risikomanagementprozesses sowie die Zusammenarbeit der Verteidigungslinien beurteilt werden. Sie berichtet als unabhängige Instanz direkt dem Verwaltungsrat. Die Konzernleitung als Gremium steht ausserhalb der drei Verteidigungslinien. Das Modell der drei Verteidigungslinien basiert auf einem ganzheitlichen Governance-, Risiko- und Compliance-Management (GRC-Ansatz) sowie einem dreistufigen Schutzsystem, bestehend aus Überprüfung der Risiken, Kontrollen und Massnahmen.

Integrales Risikomanagement

Die CSS Gruppe verfügt über einen systematischen, gruppenweiten integralen Risikomanagementprozess. Gestützt darauf wird die Risikolandschaft der CSS Gruppe jährlich ermittelt, etwa in den Bereichen der finanziellen, versicherungstechnischen, operationellen, strategischen und Emerging-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 (Komitee der zweiten Verteidigungslinie, Konzernleitung, Prüfungs- und Risikoausschuss und Verwaltungsrat). Im Rahmen des regulären Risikomanagementprozesses wurden 2021 erneut alle wesentlichen Gefährdungen besprochen, die Unternehmens- und Transversalrisiken identifiziert, evaluiert, gesteuert und überwacht. Die Konzernleitung wurde fortlaufend informiert, miteinbezogen und damit in die Verantwortung genommen. Zuhanden der Konzernleitung, des Prüfungs- und Risikoausschusses und des Verwaltungsrats wurden periodisch umfassende Risikoberichte erstellt und durch jene verabschiedet. Die periodisch stattfindende Berichterstattung zur Risikosituation bildet für die CSS Gruppe die Grundlage zur Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen. Ein klares Bekenntnis der CSS zum Modell der drei Verteidigungslinien zeigt sich ebenfalls in der Angliederung des integralen Risikomanagements bei der CEO im Rahmen der organisatorischen Weiterentwicklung der CSS.

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. Wesent-

liche Empfehlungen werden im Prüfungs- und Risikoausschuss behandelt. Per 1. Dezember 2021 wurde die Leitung der internen Revision von Victor Jans, der die Leitung über 20 Jahre innehatte, an Luzia Lang übergeben. Die Leiterin der internen Revision ist direkt dem Präsidenten des Verwaltungsrats unterstellt. Mit dem 2021 durch den Verwaltungsrat verabschiedeten neuen Pflichtenheft für die interne Revision ist die Grundlage für die kontinuierliche Weiterentwicklung der internen Revision sichergestellt. Die interne Revision der CSS erfüllt die internationalen Standards für die berufliche Praxis des Institute of Internal Auditors (IIA). Dies wird alle fünf Jahre durch eine externe Qualitätssicherung bestätigt (letzte Bestätigung: 2018).

Die externe Revision prüft die Jahresrechnungen, die Konzernrechnung sowie das interne finanzielle Kontrollsystem (IKS) der CSS zuhanden der Generalversammlung nach den gesetzlichen und statutari-schen Bestimmungen. Konzernprüfer ist seit 2009 die Ernst & Young AG in Zürich. Leitender Revisor ist Patrik Schaller. Die Revisionsgesellschaft stellte 2021 ein Honorar für Prüfungs- und weitere Dienstleistungen von 682 280 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 2021 hat die FINMA den SST (Solvenztest der privaten Krankenversicherung) leicht überarbeitet. Insbesondere

die Berechnung der Langzeitverpflichtungen sowie das Beteiligungsmodell wurden angepasst. Für den SST 2022 werden Anpassungen beim Kreditrisikomodell vorgenommen. Beide Solvenztests sind für die CSS und ihre Versicherungsgesellschaften wichtige Instrumente zur Steuerung der Kapitalausstattung.

Weitere Kennzahlen

CSS Gruppe	2021	2020
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	6 551 570	6 514 138
Schaden- und Leistungsaufwand für eigene Rechnung	-5 991 499	-5 907 626
Betriebsaufwand für eigene Rechnung	-493 353	-495 195
Konsolidiertes Ergebnis	105 794	154 612
Schadensatz	90,8%	89,7%
Kostensatz	7,5%	7,6%
Combined Ratio	98,3%	97,3%
Anlagerendite	5,2%	2,4%
Anzahl OKP-Versicherte per 31.12.	1 472 223	1 398 041
Vollzeitstellen	2 366	2 369
Anzahl Agenturen	99	100
Segment KVG		
Schadensatz	96,1%	94,6%
Kostensatz	4,1%	4,0%
Combined Ratio	100,2%	98,6%
Ergebnis	-29 340	87 832
Segment VVG/UVG		
Schadensatz	69,7%	71,7%
Kostensatz	21,1%	21,1%
Combined Ratio	90,8%	92,8%
Ergebnis	129 713	99 939

Angaben in TCHF

Die Geschäftsberichte der CSS Gruppe finden Sie online:

- Finanzbericht der CSS Gruppe mit konsolidierter Jahresrechnung der CSS Holding AG
- Geschäftsbericht 2021 der CSS Kranken-Versicherung AG
- Geschäftsbericht 2021 der INTRAS Kranken-Versicherung AG
- Geschäftsbericht 2021 der Arcosana AG
- Geschäftsbericht 2021 der Sanagate AG
- Bericht über die Finanzlage 2021 der CSS Versicherung AG
- Bericht über die Finanzlage 2021 der INTRAS Versicherung AG



report2021.css.ch

Impressum

Herausgeberin

CSS
Corporate Communications
Tribtschenstrasse 21
Postfach 2568
6002 Luzern
Telefon: 058 277 11 11
css.ch

Konzeption & Umsetzung

Weissgrund AG, Zürich

Fotografie

Alessandro Della Bella, Winterthur (S. 52–55)
Franca Pedrazzetti, Luzern (S. 48)
Meinrad Schade, Zürich (Titel, S. 5–9, 12, 20, 27, 29, 30, 34, 37–39, 40, 45)

Druck

Engelberger Druck AG, Stans

© 2022

CSS Holding AG, Luzern

Gedruckt auf Nautilus SuperWhite,
100% Recycling-Papier



gedruckt in der
schweiz



Unsere Kundinnen und Kunden können sich in unbeschwerter Weise in herausfordernden Zeiten auf die CSS an ihrer Seite verlassen. Als Gesundheitspartnerin setzen wir uns täglich für ihr Wohl ein: mit erfahrenen und hoch engagierten Mitarbeitenden und verlässlichen Partnern.

**Herzlichen Dank für Ihr
Vertrauen im Jahr 2021.**

