

CSS Gruppe

Gut unterwegs Das Jahr 2020 in Kürze



Unterwegs zum Gesundheitspartner

Auch im von der Covid-Pandemie geprägten Jahr 2020 weist die CSS ein ausgesprochen gutes Geschäftsergebnis aus. Trotz Ausnahmesituation konnten und können die Kunden uneingeschränkt auf die Unterstützung der CSS zählen. Wir sind mental und technologisch fit, um rasch auf einschneidende Veränderungen zu reagieren und zugleich wichtige Innovationsprojekte voranzutreiben.

Lesen Sie den Bericht des Verwaltungsratspräsidenten Jodok Wyer und der CEO Philomena Colatrella: report2020.css.ch/bericht



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

Jodok Wyer, Verwaltungsratspräsident

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

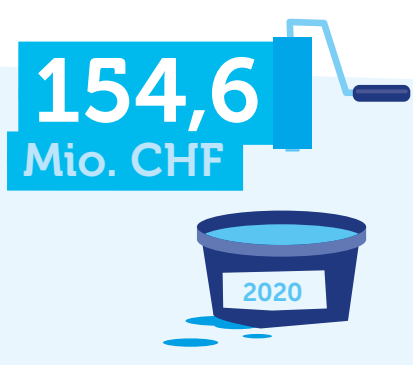
Philomena Colatrella, CEO

Überzeugendes Geschäftsjahr

Das Unternehmensergebnis 2020 beweist die hohe Stabilität der CSS Gruppe. Die Basis bilden das überzeugende versicherungstechnische Ergebnis, die hohe Kostendisziplin und die trotz des schwierigen und unsicheren wirtschaftlichen Umfelds gute Anlagerendite von 2,4 Prozent.

Nach einem leichten Rückgang 2019 hat die CSS 2020 per 1. Januar 2021 im Kerngeschäft 63 811 Kunden gewonnen und setzt ihr kontinuierliches organisches Wachstum seit 2012 fort. Neu ist die CSS sowohl in der Grundversicherung als auch im Bereich der VVG-Heilungskostenversicherung Branchenführerin.

Für 2021 kann die CSS ihre Prämien um durchschnittlich 0,9 Prozent senken, während sie schweizweit um 0,5 Prozent ansteigen. Auch hier zählt sich die nachhaltige Geschäftspolitik der CSS direkt für die Versicherten aus.



Unternehmensergebnis

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



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



Prämiensenkung

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

Nachhaltige Geschäftsführung als Erfolgsbasis

Hohe Kostendisziplin

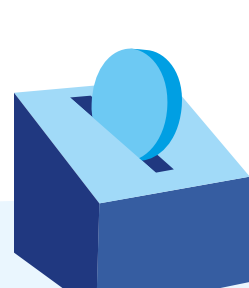
Dank kostendämpfenden Massnahmen verhindert die CSS 2020 im Bereich der Grundversicherung und der Zusatzversicherungen Mehrkosten von rund 995 Millionen Franken. Um hier noch effektiver zu werden, baut die CSS 2020 die Ressourcen in der Betrugsbekämpfung weiter aus.

Haushälterischer Umgang mit Prämien

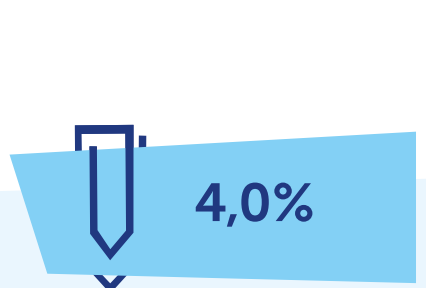
Seit 2013 hat die CSS die Verwaltungskosten kontinuierlich gesenkt. Mit einem Verwaltungskostenanteil von 7,6 Prozent, davon 4,0 Prozent in der Grundversicherung, bleibt die CSS eine der effizientesten Krankenversicherungsgruppen der Schweiz.

Stärkung des Kerngeschäfts

Die CSS schliesst 2020 zwei Transaktionen ab, mit denen sie ihren Fokus auf das Kerngeschäft konsequent weiterverfolgt: Sie verkauft ihr Unternehmensgeschäft an die Zürich Versicherungs-Gesellschaft AG. Zudem integriert sie die Digitalpionierin Sanagate AG (KVG-Gesellschaft AG), die sie zehn Jahre zuvor gegründet hat, operativ ins Mutterhaus. Dadurch werden gemeinsame Stärken innerhalb der CSS Gruppe noch besser genutzt.



Einsparungen dank Rechnungskontrollen



Verwaltungskosten

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



Combined Ratio

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

Kennzahlen 2020

CSS Gruppe

	2020	2019
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	6 514 138	6 519 043
Schaden- und Leistungsaufwand für eigene Rechnung	-5 907 626	-5 903 363
Betriebsaufwand für eigene Rechnung	-495 195	-493 025
Konsolidiertes Ergebnis	154 612	205 125
Schadensatz	89,7%	89,9%
Kostensatz	7,6%	7,5%
Combined Ratio	97,3%	97,4%
Anlagerendite	2,4%	8,8%

Versicherte

Anzahl Versicherte (insgesamt)	1 625 257	1 783 195
Anzahl OKP-Versicherte per 31.12.	1 398 041	1 407 387
Anteil AVM-Versicherte (in Prozent aller Versicherten)	72,6%	71,2%

Mitarbeitende

Anzahl Mitarbeitende	2 665	2 768
Vollzeitstellen	2 369	2 470
Weiterbildungstage	11 340	6 691
Fluktuationsrate	6,5%	6,5%
Aussendienstmitarbeitende	536	527
Anzahl Agenturen	100	103

Segment KVG

Schadensatz	94,6%	94,6%
Kostensatz	4,0%	4,0%
Combined Ratio	98,6%	98,6%
Ergebnis	87 832	80 610

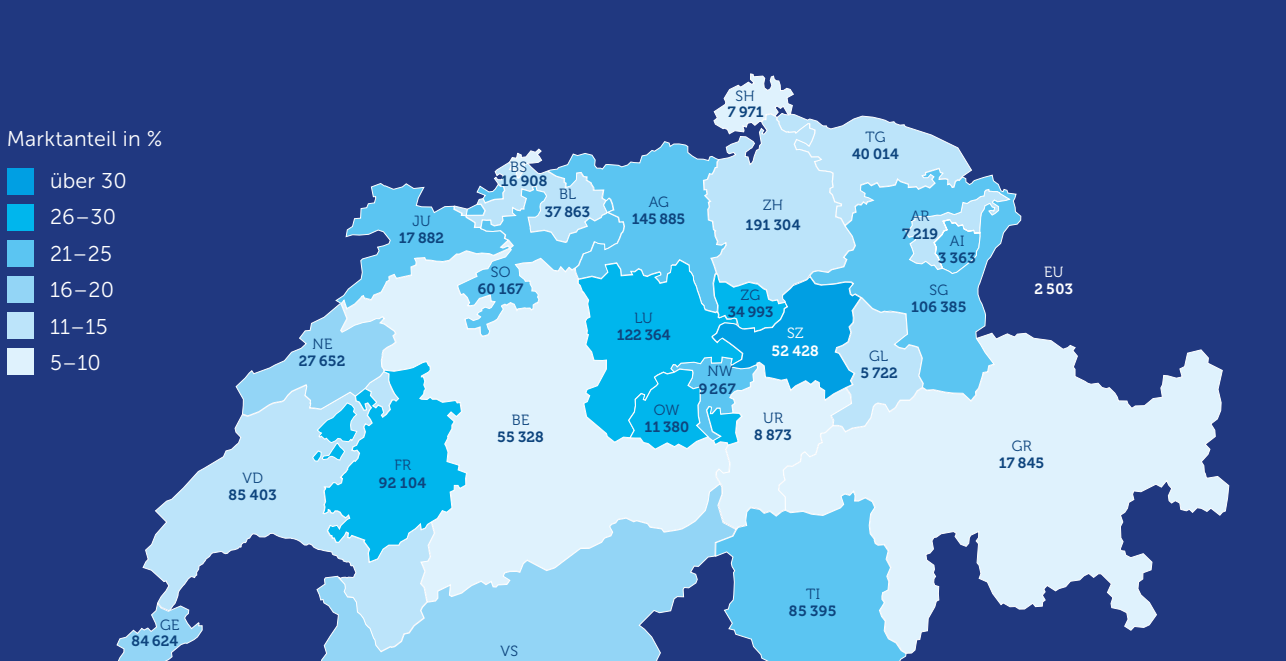
Segment VVG/UVG

Schadensatz	71,7%	73,7%
Kostensatz	21,1%	19,5%
Combined Ratio	92,8%	93,2%
Ergebnis	99 939	114 468

Angaben in TCHF

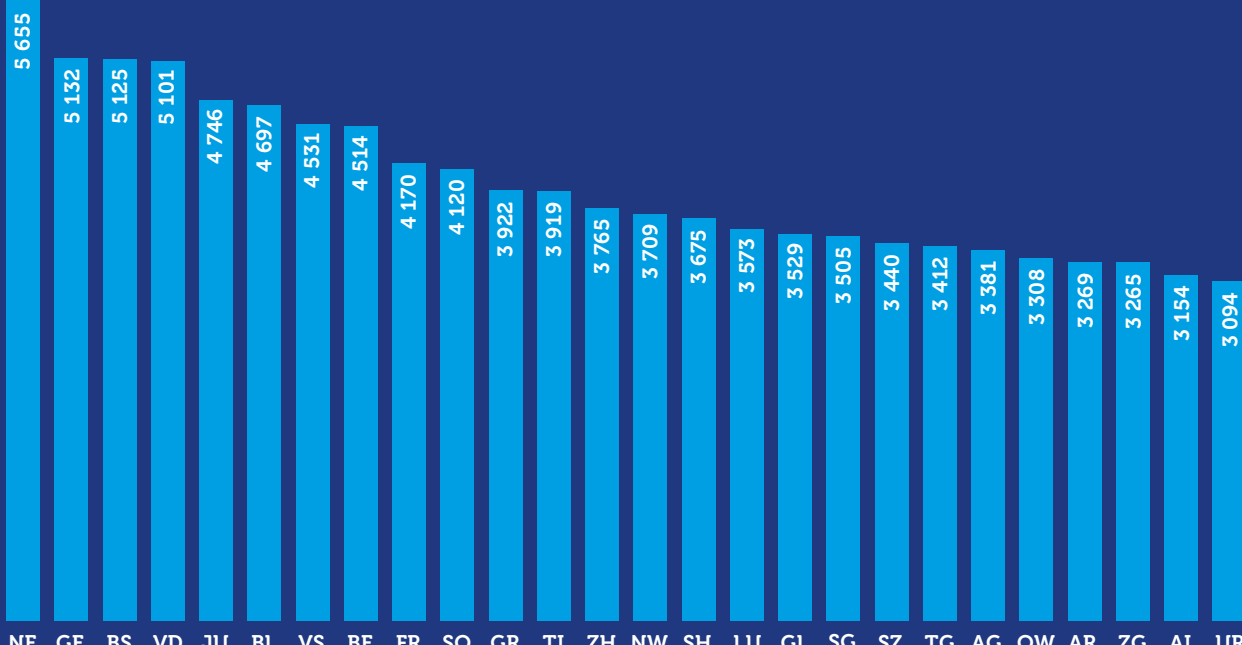
Kundenbestand 2020

Anzahl Versicherte absolut und Marktanteil in den Kantonen in Prozent



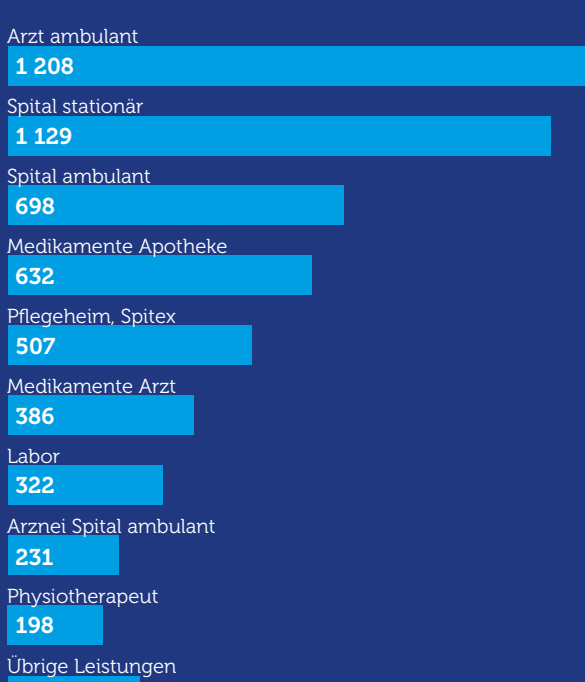
Durchschnittskosten 2020 pro Kopf und Kanton in CHF

Leistungskosten KVG (brutto)



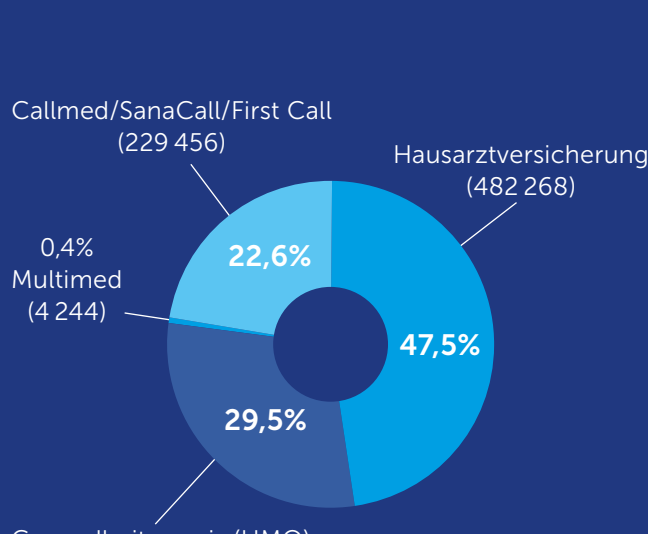
Aufteilung nach Leistungserbringer 2020

Bruttoleistungen KVG (in Millionen CHF)



Aufteilung nach alternativen Versicherungsmodellen 2020

Anzahl Versicherte (absolut und in Prozent)



Von den rund 1,4 Millionen OKP-Versicherten waren 2020 72,6 Prozent in einem alternativen Versicherungsmodell versichert.

Stabil unterwegs durch die Corona-Krise

Trotz Covid-19 jederzeit für unsere Kundinnen und Kunden da

Bereits vor dem Bundesratsentscheid im März setzt die Konzernleitung den Covid-Pandemiestab ein. Das Krisenmanagement greift rasch und überzeugt, die Kundenbetreuung läuft auch im Homeoffice reibungslos.

Solide Grundlagen für die Pandemiebewältigung

Unbürokratisch wird der Entscheid gefällt, «Corona Immunitas» mit 2 Millionen Franken zu unterstützen. Das gemeinsame Forschungsprogramm verschiedener Hochschulen erhebt epidemiologische Daten zur

Sars-CoV-2-Immunität als Entscheidungsgrundlage zur Bewältigung von Covid-19. So leistet die CSS einen Beitrag zur Bewältigung der Corona-Pandemie.



Mehr zu «Corona Immunitas»: report2020.css.ch/corona-immunitas

Engagiert für die vernetzte Gesundheitsversorgung

Nahtlos abgestimmte Behandlung dank «Multimed»

Bereits in den 90er-Jahren leistet die CSS Pionierarbeit und entwickelt das erste HMO-Modell. Das Ziel: den Kundinnen und Kunden auf digitalem und analogem Weg zum richtigen Zeitpunkt unkompliziert Zugang zur geeigneten Behandlung ermöglichen.

Anfang 2020 startet die CSS in vier Kantonen ihr alternatives Versicherungsmodell «Multimed». Dabei können die Versicherten zwischen unterschiedlichen ersten Anlaufstellen auswählen.

Die Koordination aller Beteiligten erfolgt nahtlos und unbürokratisch. Das erfolgreiche Modell wird per 1. Januar 2021 auf die ganze Schweiz ausgeweitet und ist in vielen Prämienregionen das «Best-Price-Modell» der CSS Gruppe.

Ganz neue Art der Zusammenarbeit

Eine weitere Erfolgsmeldung für die «integrierte Versorgung» ist die Kooperation der CSS mit Allianz Care, Visana und Zur Rose. Erstmals schliessen sich Partner aus verschiedenen

Bereichen des Gesundheitswesens zusammen, um alle Stufen der Gesundheitsversorgung durchgängig auf einer digitalen Gesundheitsplattform zu vereinen. Mit der Umsetzung des Pilotprojekts wird 2021 gestartet.



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

Multimed



Innovation zum Wohl der Kundinnen und Kunden

Digitale Grenzen ausloten

Was die CSS antreibt und begeistert: Patientinnen und Patienten neue Behandlungsformen zu verschaffen und gesunden Kundinnen und Kunden innovative Ansätze aufzuzeigen, wie sie ihre Gesundheit fördern können. Das erreicht die CSS, indem sie internes Know-how permanent auffrischt, externe Talente hinzuzieht und sich agil weiterentwickelt.

Mit Informationen und Beratung zu sämtlichen Gesundheitsfragen unterstützt die CSS ihre Kundinnen und Kunden, körperlich und psychisch im Gleichgewicht zu bleiben. 2020 lanciert sie eine Gesundheitsinitiative. Mit «active365» und «enjoy365» unterstützt sie einen gesunden Lebensstil.

Frische Ideen für das Gesundheitssystem

Als erste Schweizer Krankenversicherung verfolgt die CSS eine Corporate Venturing-Strategie. Sie investiert in vielversprechende Start-ups im Gesundheitsbereich. Zusammen mit ihnen denkt die CSS die Gesundheitsversorgung noch vernetzter, lotet neue Geschäftsmodelle aus und ermöglicht

ihren Versicherten Zugang zu neuen Behandlungsformen.

Seit 2020 profitieren zwei Start-ups von diesem Corporate Venturing: Die digitale Plattform «OnlineDoctor» liefert innerhalb von 48 Stunden eine fachärztliche Ersteinschätzung inklusive Handlungsempfehlung. «Pregnoia» unterstützt die Frühgeburtsdiagnostik und schützt die Gesundheit des Kindes und der werdenden Mutter.



Mehr zu den ersten Investments «Pregnoia» und «OnlineDoctor»: report2020.css.ch/venturing



Kundenbetreuung laufend weiterentwickelt

Digitalisierungsschub im Eigenvertrieb

Mit der Digitalisierungsstrategie investiert die CSS seit Jahren erfolgreich in ihre Zukunftsfähigkeit und macht Ressourcen frei, um die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden früh zu erkennen und noch besser auf sie einzugehen.

2020 führt die CSS neue digitale Lösungen mit modernsten Technologien für die Kundenbetreuung ein. Sie vereinfachen die Abläufe für die Versicherten und ermöglichen dem Aussendienst eine zeit- und ortsunabhängige Beratung. Das wird gerade in der Pandemiezeit geschätzt.

Das digitale Kundenportal «myCSS» wird als primärer Kontaktkanal immer wichtiger: 73 Prozent der «myCSS»-

Nutzenden sind komplett digital unterwegs. Dadurch werden pro Jahr über 4,8 Millionen Papierdokumente eingespart.



Lokal verankert in der ganzen Schweiz

Der starke Eigenvertrieb bleibt eines der wichtigsten Differenzierungsmerkmale. Mit 100 Agenturen und 536 Aussendienstmitarbeitenden verfügt die CSS über die branchenweit grösste regionale Präsenz.

Mit der Inbetriebnahme des neuen Kundenservice-Centers in Root LU macht die CSS einen weiteren wichtigen Schritt in der Kundenbetreuung. Die Teams in Root kümmern sich seit 2020 neu auch um die Anrufe an die Generalagenturen. Das verschafft den Agenturen mehr Freiraum für die persönliche Betreuung ihrer Kundinnen und Kunden.

Zudem realisiert die CSS ein neues Agenturkonzept, das den persönlichen Austausch und das Erleben von Gesundheit in den Mittelpunkt stellt. 2020 öffnet in St. Gallen die erste Generalagentur im Zeichen dieses neuen Konzepts ihre Türen.



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

Verantwortungsbewusste Branchenführerin

Gesundheitspolitisch engagiert

Der neue Apothekentarif (LOA) und die neue Tarifstruktur für ambulante ärztliche Leistungen (Tardoc) sowie die Branchenvereinbarung sind gute Beispiele für die Früchte des Engagements der CSS im Jahr 2020.

Um das Kostenwachstum in der Grundversicherung zu dämpfen und die Prämienelder zielgerichteter CSS die Einführung von Zielvorgaben. Das erhöht die Transparenz und den Druck auf die Tarifpartner, die Wirtschaftlichkeit bei Verträgen stärker zu gewichten.

Dass sich die CSS dafür engagiert, bezeugt ihr Verständnis verantwortungsvoller Wirtschaften ist Teil des Wertgefüges der CSS.

Soziales Engagement grossgeschrieben

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

CSS-Mitarbeitende im Sozialeinsatz

Auch im eigenen Unternehmen setzt die CSS den Gedanken der Solidarität um. Verschiedene Mitarbeitende leisten mehrtägige Sozialeinsätze und engagieren sich unter anderem im

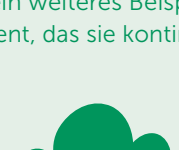
Kampf gegen Corona, zum Beispiel in sozialen Einrichtungen wie Pflegeheimen und Spitälern.



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

Den ökologischen Fussabdruck verkleinern

Insbesondere bei den grossen Verwaltungsgebäuden reduziert die CSS den Energieverbrauch um 20 Prozent und den jährlichen CO₂-Ausstoss um fast einen Viertel. Öffnen Sie E-Tankstellen sind ein weiteres Beispiel für ihr Engagement, das sie kontinuierlich ausbaut.



Als Gesundheitspartner für unsere Kundinnen und Kunden da

Die CSS will ihre Kundinnen und Kunden auf dem gesamten Gesundheitspfad begleiten und sie dabei unterstützen, gesund zu bleiben, aktiv gesund zu werden oder bewusst mit einer Krankheit zu leben. Auch 2020 hat die CSS in neue, innovative Angebote investiert und bringt die CSS-Grundhaltung als Gesundheitspartner in der Kampagne «Hallo Leben» zum Ausdruck.



Mehr zur CSS als Gesundheitspartner: report2020.css.ch/tatbeweise

