

2013

Geschäftsbericht
2024

1994

1987



Die CSS im Fluss der Zeit

Seit ihrer Gründung 1899 hat bei der CSS stets ein Rädchen ins andere gegriffen. Aus der kleinen Selbsthilfeorganisation von damals entwickelte sich so eine der wichtigsten Krankenversicherungen der Schweiz. Ihr Ziel blieb immer das gleiche: stets eng an der Seite ihrer Versicherten zu stehen – in jeder Lebenssituation.

1899: Gründung

Mitglieder des Katholischen Arbeitervereins gründen Krankenkasse in St.Gallen

1914: Anerkennung

Bundesamt für Sozialversicherungen registriert «Christlichsoziale Krankenkasse der Schweiz»

1959: Öffnung

Neuausrichtung als offene Kasse, konfessionell und politisch neutral

1994: Strukturreform

Umstrukturierung und Konsolidierung der fast 1000 Sektionen

1987: Neuer Name

Umbenennung in CSS, neues Logo und neuer Hauptsitz

2013: Lausanne-Vennes

Eröffnung des Centre CSS Romandie

2024: Jubiläum

125-jähriges Bestehen der CSS



Mehr zum Jubiläum:
125.css.ch



Blick in die Zukunft

Ein Jubiläum ist eine Gelegenheit, erreichte Meilensteine im Hier und Jetzt wertzuschätzen. Der bereits zurückgelegte Weg dient als Ausgangslage für die Zukunft – für unsere Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden sowie Partnerinnen und Partner.



Anne

Der Beginn einer zukunfts-trächtigen Zusammenarbeit

17



Thomas

«Heute geht's mit ein paar wenigen Mausklicks.»

27



Ines

«CSS Coin» als Anstoss für ein gesünderes Leben

37



Enola und Laura

«Egal, was kommt: Wir packen das.»

47



Caroline

Fakten bringen Licht ins Dunkel

59

Inhalt

Wichtigste Kennzahlen	4
Editorial	6
Meilensteine 2024	10
Geschäftsjahr 2024	12
CSS präsentiert sich im Jubiläumsjahr mit solidem Resultat	13
Kundinnen und Kunden	24
Die richtige Beratung – immer und überall	25
Angebote überzeugen und begeistern	31
Zukunftsträchtige Zusammenarbeit für eine integrierte Versorgung	33
Gesund leben – 365 Tage im Jahr	35
Angebote und Services am Puls der Zeit	41
Mitarbeitende	44
Fit für die Zukunft	45
Berufsbildung genießt einen hohen Stellenwert	53
Gesellschaft und Engagement	54
Für eine gesunde und nachhaltige Zukunft	55
Prävention und Zugang zu Gesundheitsleistungen stärken	57
Blindflug im schweizerischen Gesundheitssystem	64
Erfolg im Kampf gegen die steigenden Gesundheitskosten	65
Corporate Governance	66
Die Führungsstruktur der CSS Gruppe	68
Der Verwaltungsrat der CSS Gruppe	70
Die Konzernleitung der CSS Gruppe	71
Prinzipien der Unternehmensführung	73
Kennzahlen	76

Wichtigste Kennzahlen



62,7 Mio. Franken
Unternehmensergebnis

Mit einem Überschuss von 62,7 Millionen Franken bleibt die CSS nach wie vor finanziell grundsolid.

101,1 %
Combined Ratio

2024 belief sich die Combined Ratio auf 101,1 Prozent. Sie zeigt das Verhältnis zwischen dem Versicherungsaufwand sowie dem Betriebsaufwand und dem Versicherungsertrag.



38 Mio. Franken
Einsparungen
Betrugsbekämpfung

Durch das Aufdecken von Versicherungsmissbrauchsfällen konnte die CSS 2024 38 Millionen Franken für die Versicherten einsparen.



1,32 Mrd. Franken
Einsparungen gesamt

Mit allen kostendämpfenden Massnahmen und systematischer Rechnungsprüfung sparte die CSS 2024 bei der Grund- und der Zusatzversicherung insgesamt rund 1,32 Milliarden Franken ein.



24,8 Mio.
geprüfte Rechnungen

2024 prüfte die CSS rund 25 Millionen Rechnungen und sparte dadurch 849 Millionen Franken ein.

1 663 690

Versicherte

Die CSS zählte am 1.1.2025 rund 1,7 Millionen Versicherte. In der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (OKP) waren es 1 471 282 Versicherte.



+8,6%

Prämienenerhöhung im KVG

Während die CSS die Prämien um 8,6 Prozent erhöht hat, haben branchenweit die Krankenversicherungen die Prämien auf 2025 um 6,0 Prozent angehoben.



1 107 507

«myCSS»-Nutzende

2024 haben rund 65 Prozent der Versicherten das digitale Kundenportal «myCSS» genutzt.



80,7%

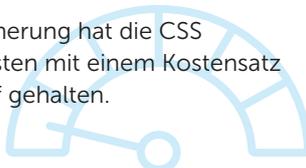
AVM-Versicherte

Rund 80 Prozent aller bei der CSS versicherten Kundinnen und Kunden wählten 2024 ein alternatives Versicherungsmodell (AVM).

3,7%

Verwaltungskosten im KVG

In der Grundversicherung hat die CSS die Verwaltungskosten mit einem Kostensatz von 3,7 Prozent tief gehalten.



Liebe Leserin, lieber Leser

Die CSS hatte im Jubiläumsjahr 2024 viel Grund zum Feiern, musste aber auch ihre ganze Erfahrung und Kraft in die Waagschale werfen, um sich in einem harten Umfeld zu bewähren. Einem Umfeld, das von ungebremst steigenden Gesundheitskosten und intensiven gesundheitspolitischen Debatten geprägt war. So viel vorweg: Die CSS konnte ihre Stärke und Stabilität einmal mehr unter Beweis stellen. Sie schliesst das Geschäftsjahr 2024 mit einem Gewinn von 62,7 Millionen Franken ab. Bereits zum 15. Mal in Folge kann die CSS schwarze Zahlen ausweisen.

Das 125-Jahr-Jubiläum der CSS unter dem Motto «Vereint. An deiner Seite.» war das ganze Jahr über eine Quelle der Energie, Inspiration und Zuversicht. Ein Jubiläum ist immer auch eine ideale Gelegenheit, sich auf die Wurzeln und Werte zu besinnen, an denen wir unerschütterlich festhalten: Solidarität, Subsidiarität und Eigenverantwortung. Die Geschichte, wie aus einem kleinen St.Galler Arbeiterverein, der nach dem Motto «Hilfe zur Selbsthilfe» wirkte, der führende Krankenversicherer

der Schweiz wurde, prägt die CSS bis heute. Aber auch die Gewissheit, schon manche Krise erfolgreich gemeistert zu haben, gehört zu unserem Unternehmen. Im Zentrum unseres Tuns und Handelns steht stets das Ziel, als Gesundheitspartnerin unsere Versicherten in allen Lebenslagen dabei zu unterstützen, dass sie gesund bleiben, gesund werden oder mit einer Krankheit besser leben.

«Die Geschichte, wie aus einem kleinen St.Galler Arbeiterverein der führende Krankenversicherer der Schweiz wurde, ist eindrücklich und prägt die CSS bis heute.»

Bernard Rüeger



Prämien decken Gesundheitskosten nicht

Auch nach zwei Jahren mit deutlichen Erhöhungen decken die Prämien der Grundversicherung die steigenden Gesundheitskosten nicht. Die Branche schreibt Verluste, so auch die CSS. Deshalb mussten die Krankenversicherer im Herbst 2024 erneut eine deutliche Prämienhöhung von durchschnittlich 6,0 Prozent ankünden. Unsere eigenen Prämien mussten wir noch etwas stärker anheben. Damit werden wir die gesetzlich vorgeschriebenen Reserven aufdotieren, die zuletzt gesunken waren. Mehrere Faktoren haben zu diesem tieferen Reservestand geführt: ein politisch forcierter Reserveabbau, nachgelagerte Effekte von insgesamt vier Fusionen sowie wachsende Gesundheitskosten. 2024 verbuchen wir als erfolgreiches Aufholjahr. Dank der eingeleiteten Massnahmen und eines starken Fokus auf die Wettbewerbsfähigkeit sind wir zuversichtlich, dass wir schon im kommenden Herbst unsere langjährige Strategie eines attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnisses fortsetzen und wieder kompetitivere Prämien anbieten können.

«Die CSS wirtschaftet nachhaltig auf Basis ihrer Werte, die seit 125 Jahren Bestand haben. Das schafft die Grundlage für Investitionen in eine zukunftsfähige CSS und ein digitales Gesundheitswesen.»

Philomena Colatrella

Erfolgsfaktor Kundenzentrierung

Gerade angesichts der verschärften preislichen Wettbewerbssituation ist ein qualitativ hochstehender Kundenservice nicht hoch genug zu schätzen. Die CSS profitierte in den letzten Monaten von ihren unablässigen Anstrengungen, ihren Versicherten eine grösstmögliche Servicequalität zu liefern. Daran hatte das Kundenservice-Center mit seiner hohen Erreichbarkeit einen wesentlichen Anteil, indem es die Fragen und Anliegen unserer Kundinnen und Kunden zügig beantwortete. Wir wollen ihre Bedürfnisse noch besser verstehen und unseren Kundenservice auch mithilfe künstlicher Intelligenz so ausrichten, dass die Kundenzufriedenheit weiter steigt. Derzeit zielt unser Engagement darauf ab, die verschiedenen Kanäle, über welche unsere Versicherten mit der CSS in Kontakt stehen, noch besser zu koordinieren und kundenzentrierter zu steuern.

1,7 Millionen Kundinnen und Kunden

Diese Investitionen in den Kundenservice stellen einen wichtigen Pfeiler der Stabilität dar, der half, den Verlust an Kundinnen und Kunden zu begrenzen. Zwar resultierte ein Rückgang der Versichertenanzahl um rund 60 000, aber in der Gesamtanalyse überwog dennoch der Optimismus. Ein Optimismus, der sich von den ausgezeichneten Leistungen unseres Vertriebs, der grossen Loyalität unserer Kundinnen und Kunden und der Markenstärke der CSS nährt. Ein Optimismus im Wissen darum, dass wir im kommenden Jahr deutlich wettbewerbsfähiger sein werden und unsere kontinuierlichen und nachhaltigen Wachstumsziele weiterverfolgen können.

Medizinischer Fortschritt treibt die Kosten in die Höhe

Teil der DNA der CSS ist die Verpflichtung, das Gesundheitssystem mit geeinten Kräften weiterzuentwickeln. Es ist bekannt: Die Prämien sind ein Abbild der Gesundheitskosten. Eine viel beachtete Studie des CSS Instituts für empirische Gesundheitsökonomie hat kürzlich den stärksten Preistreiber benannt: den technologischen Fortschritt. In den letzten zehn Jahren machten neu zugelassene Medikamente fast einen Drittel des gesamten Kostenanstiegs aus. Zudem relativiert die Studie die Bedeutung der Demografie als Teuerungstreiber. Deren Einfluss kann nur einen Siebtel des Anstiegs erklären.

Gewohnt tiefe Verwaltungskosten

Einer Krankenversicherung stehen zwei Hebel zur Verfügung, mit denen sie die Prämienentwicklung beeinflussen kann: die Verwaltungskosten und die Rechnungskontrolle. Die CSS ist stolz darauf, beide Instrumente mit grosser Konsequenz zu nutzen. Die Verwaltungskosten liegen seit Jahren unter dem Branchendurchschnitt von 4,9 Prozent. Im Berichtsjahr gab die CSS in der Grundversicherung von einem Prämienfranken nur 3,7 Rappen für die Verwaltung aus. Ein sehr tiefer Anteil, den eine Einheitskasse kaum unterbieten könnte, ganz abgesehen davon, dass sie für die aktuell grösste Herausforderung, die steigenden Gesundheitskosten, keinerlei Lösung bereithält.

Ambulantisierung vorantreiben

2024 wird als eines der intensivsten und erfolgreichsten gesundheitspolitischen Jahre in die Geschichte eingehen. Gleich drei eidgenössische gesundheitspolitische Abstimmungen standen an, und allesamt fielen für die Versicherten erfreulich aus. Am bedeutsamsten war mit Sicherheit das Ja zur Einführung der einheitlichen Finanzierung von ambulanten und stationären Gesundheitsleistungen (EFAS). Damit wird eine zentrale Forderung, für die sich die CSS jahrelang intensiv engagiert hat, per 1. Januar 2028 Realität: In Zukunft sollen teure Fehl-

anreize behoben werden, und die in der Schweiz noch wenig ausgebaute Ambulantisierung wird gefördert. Für die CSS bedeutet dieser Entscheid einen Ansporn, ihre Dienstleistungen und Produkte dahingehend zu analysieren, ob sie noch stärker auf ambulante Leistungen ausgerichtet werden können. Mit dem neuen Gesetz ist eine wichtige Basis gelegt, aber nun müssen Versicherer, Leistungserbringer und vor allem auch die Kantone nachziehen und die Ambulantisierung mit voller Kraft fördern. Ungemein bedeutsam ist auch der Entscheid zur Einführung des neuen Tarifsystems Tardoc, das den heillos veralteten Tarmed per 1. Januar 2026 endlich ablöst.

Bewirtschaftung des Leistungskatalogs

Nebst den erwähnten Reformen wird es weitere Massnahmen brauchen, um die Gesundheitskosten zu dämpfen. Für die CSS ist vor allem eine konsequentere Bearbeitung und Aktualisierung des Leistungskatalogs dringlich. Unwirksame oder nicht mehr wirtschaftliche Leistungen müssen aus dem Katalog gestrichen werden. Darüber hinaus braucht es eine Stärkung der integrierten Versorgung. Wenn das Silodenken der einzelnen Leistungserbringer durch eine qualitativ möglichst gute und effizient koordinierte Versorgung der Patientinnen und Patienten entlang des gesamten Patientenpfades ersetzt wird, geschieht dies zum Wohle all unserer Versicherten.

Pionierprojekt der vertikal integrierten Versorgung

Die CSS hat 2024 eine zukunftssträchtige Zusammenarbeit mit dem Ensemble Hospitalier de la Côte (EHC) lanciert. In diesem Netzwerk haben sich rund vierzig Leistungserbringer, von Hausärzten über Spitäler bis hin zu Physiotherapeuten, Apotheken usw., zusammengeschlossen. Es ist das erste Beispiel einer vertikal integrierten Versorgung über den ganzen Patientenpfad in dieser Grössenordnung. Diese Form der Kooperation ist zukunftsweisend, weil alle Beteiligten dieselbe Vision einer hochstehenden, effizienten Versorgung teilen. Die Tatsache,

dass in diesem EHC-Netzwerk auch ein eigens entwickeltes digitales Patientendossier erfolgreich eingesetzt wird, bringt uns zum letzten Punkt: der Digitalisierung des Gesundheitswesens.

Es ist allgemein bekannt, dass die Schweiz punkto Digitalisierung im Hintertreffen liegt. Bedauerlicherweise kommen die Arbeiten auf Bundesebene immer noch nur schleppend voran. Die seit Längerem angekündigte Botschaft zum Bundesgesetz über das elektronische Patientendossier (EPDG) soll nun endlich im Frühjahr 2025 vorliegen. Hier ist ein höheres Tempo dringend nötig. Um diese Lücke in der Zwischenzeit zu füllen, nutzt die CSS Instrumente wie die partnerschaftlich entwickelte Gesundheitsplattform «Well», die einen digital gestützten Austausch zwischen den verschiedenen Leistungserbringern ermöglicht. Denn integrierte Versorgung ist ohne einheitliche Datenbasis unmöglich.

Innovation unterstützen

Das Projekt EHC oder auch die Gesundheitsplattform «Well» sind nur zwei Beispiele, wie sich die CSS konkret an Pionierprojekten beteiligt, um das Gesundheitssystem weiterzuentwickeln. Ein weiteres Gefäss sind die Start-up-Beteiligungen. Der «Future of Health Grant», den die CSS in Zusammenarbeit mit der EPFL Lausanne ins Leben gerufen hat, wird immer bekannter und kann auf eine zunehmende Zahl an Bewerbungen zählen. Bei diesem Programm profitieren Start-ups von finanziellen Mitteln, aber auch von Know-how, das Partner aus Forschung und Wirtschaft über Coaching- und Mentoringprogramme zur Verfügung stellen. So tragen sie dazu bei, innovativen Ideen zur Umsetzungsreife zu verhelfen. Über das Tochterunternehmen SwissHealth Ventures AG fördert die CSS ambitionierte Start-ups im Bereich Digital Health. Und im Rahmen des CSS Health Lab entwickelt sie zusammen mit der ETH Zürich und der Universität St.Gallen innovative Lösungen, die es Menschen ermöglichen, mit chronischen Krankheiten besser umzugehen.

Optimistischer Blick in die Zukunft

Kostendämpfung, Kundenzentrierung und die Weiterentwicklung des Gesundheitssystems: Die CSS hat sich für 2025 erneut ambitionierte Ziele gesetzt. Auch wenn das Jahr 2024 Bewegung in die Gesundheitspolitik gebracht hat, sind die Herausforderungen immer noch immens. Auf das Ja zur einheitlichen Finanzierung müssen nun konkrete Schritte folgen. Alle Akteure, von den Kantonen über die Versicherer bis hin zu den Leistungserbringern, sind gefordert. Nur mit vereinten Kräften können wir das Potenzial dieser Reform ausschöpfen. Auf technologischer Seite gilt es die Chancen, die sich durch künstliche Intelligenz für das Versicherungsgeschäft ergeben, auszuloten und umzusetzen. Und in Sachen integrierte Versorgung ist mit der Kooperation mit dem EHC ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung getan. Auf diesem Erfolg wollen wir uns jedoch nicht ausruhen. Wir werden uns auch künftig mit weiteren Partnern vernetzen, um innovative Projekte zu verwirklichen.

Die CSS wird ihren Wurzeln treu bleiben: Wir verstehen uns als konstruktive Kraft im Gesundheitsmarkt, die couragiert neue Wege geht und ihre Stärke in den Dienst der Verbesserung des Gesundheitssystems stellt, damit Gesundheit zugänglich und bezahlbar ist – zugunsten unserer Kundinnen und Kunden.

Bernard Rüeger
Verwaltungsratspräsident

Philomena Colatrella
CEO

Meilensteine 2024

Jubiläum



125 Jahre CSS

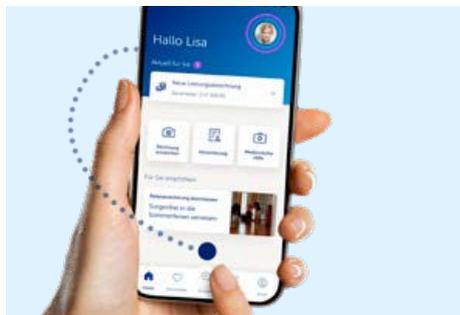
Unter dem Motto «Vereint. An deiner Seite.» feiert die CSS ihr 125-jähriges Bestehen. Seit der Gründung 1899 hat sich die kleine Selbsthilfeorganisation zur führenden Krankenversicherung der Schweiz entwickelt.

Konzernleitung

Neuer Leiter Kunde & Markt

Pierangelo Campopiano stösst als Leiter des Konzernbereichs Kunde & Markt neu zur CSS. Der 46-Jährige ist seit seiner Lehre in der Versicherungsbranche tätig.

Kundinnen und Kunden



Neues Kundenportal «myCSS»

Die CSS präsentiert ihr umfassend erneuertes Kundenportal «myCSS». Es bietet den Nutzerinnen und Nutzern mehr Bedienkomfort und Transparenz in sämtlichen Versicherungsangelegenheiten.

Innovationen



Zugang zu neuen innovativen Angeboten

In Zusammenarbeit mit dem Start-up Heartbeat Medical ermöglicht die CSS ihren Kundinnen und Kunden die Nutzung des Arthrose-Programms «PROally Arthro». Dies ist nur eine von verschiedenen Innovationen im Jahr 2024.

CSS Stiftung



Jubiläumsspende für zehn Organisationen

Anlässlich ihres 125-jährigen Bestehens unterstützt die CSS Stiftung zehn Institutionen mit insgesamt 1,25 Millionen Franken. Die Zuwendungen fließen in Projekte für betreuende und pflegende Angehörige.

CSS-Gesundheitsstudie

Grosser Leistungsdruck auf jungen Erwachsenen

Die Schweizer Bevölkerung fühlt sich immer noch nicht so gesund wie vor der Covid-Pandemie. Das zeigt die fünfte Gesundheitsstudie der CSS. Besonders der Arbeitsdruck macht vielen Menschen zu schaffen.

CSS Institut



Neue Studie zur Entwicklung der Gesundheitskosten

Die demografische Entwicklung ist nicht hauptverantwortlich für die Kostensteigerung im Gesundheitswesen. Fast ein Drittel geht auf das Konto neuer Medikamente. Das belegt eine Langzeitstudie des CSS Instituts für empirische Gesundheitsökonomie.

Kundinnen und Kunden



Bessere und individuellere Behandlung

Das Ensemble Hospitalier de la Côte (EHC) und die CSS starten in der Waadt eine innovative Zusammenarbeit im Bereich der integrierten Versorgung. Im Mittelpunkt steht eine effizientere und individuellere Behandlung.

Geschäftsjahr 2024

CSS feiert ihr 125-jähriges Bestehen in forderndem Umfeld

Die CSS schliesst ihr Geschäftsjahr zum 15. Mal in Folge mit einem Gewinn ab. 2024 stand für die CSS im Zeichen ihres 125-Jahr-Jubiläums. Das Jahr war aber auch geprägt durch stark steigende Gesundheitskosten.

CSS präsentiert sich im Jubiläumsjahr mit solidem Resultat

Das Geschäftsjahr 2024 war geprägt von diversen Herausforderungen. Die CSS leistete an verschiedenen Fronten einen Sondereffort. Dies hat sich ausbezahlt. Sie schliesst das Jubiläumsjahr ihres 125-jährigen Bestehens mit einem ansprechenden Unternehmensergebnis von 62,7 Millionen Franken ab. Per 1. Januar 2025 waren rund 1,7 Millionen Kundinnen und Kunden bei der CSS versichert. Zudem vernetzte sie sich 2024 mit Partnern, um innovative Lösungen für das Gesundheitssystem voranzubringen.

Ungebremst steigende Gesundheitskosten stellten 2024 sämtliche Schweizer Krankenversicherer vor Herausforderungen. Dies hat auch bei der CSS Spuren im Ergebnis hinterlassen. Dennoch schliesst die CSS das Geschäftsjahr auf Gruppenebene mit einem ansprechenden Unternehmensergebnis von 62,7 Millionen Franken ab. Ein überzeugendes versicherungstechnisches Ergebnis in der Zusatzversicherung und hohe Kostendisziplin bildeten die Grundlage für den positiven Geschäftsabschluss. Die CSS präsentiert sich im 125. Jahr ihres Bestehens grundsolide und finanziell kerngesund.

Stark steigende Leistungskosten

Die Nachfrage nach medizinischen Leistungen in der Grundversicherung hält unvermindert an. Sanken die Gesundheitskosten in der Schweiz während der Corona-Pandemie zunächst, stiegen sie in den Folgejahren umso stärker an. Jahre mit überdurchschnittlichen Prämienerrhöhungen waren die Folge. Dennoch decken die Prämieinnahmen die Ausgaben immer noch nicht. Diese Entwicklung zeigt sich auch bei der CSS: Die Combined Ratio beträgt in der Grundversicherung 102,7 Prozent. Werte über 100 Prozent bedeuten, dass die Ausgaben höher ausfielen als die Prämieinnahmen.

Pro Tag bezahlt die CSS 24 Millionen Franken

In der Grundversicherung betrug der Schaden- und Leistungsaufwand 2024 6,25 Milliarden Franken. Pro Arbeitstag zahlte die CSS somit rund 24 Millionen Franken für medizinische Leistungen aus. Das entspricht einer Zunahme von 524,8 Millionen Franken gegenüber dem Vorjahr und einem Anstieg von 9,2 Prozent. Den grössten Kostenblock stellen die Medikamente dar. Ambulante Arztbehandlungen (21,0 Prozent), stationäre (18,3 Prozent) und ambulante (13,0 Prozent) Spitalleistungen sowie die Kosten für Medikamente (22,9 Prozent) machen insgesamt drei Viertel aller Ausgaben aus.

Herausforderndes Umfeld

Die weiterhin stark steigenden Gesundheitskosten führten dazu, dass die gesamte Branche in der Grundversicherung Verluste schrieb. In der Folge sanken die gesetzlich vorgeschriebenen Reserven. Diese garantieren, dass die Versicherer auch bei Jahrhundertereignissen die Rechnungen ihrer Kundinnen und Kunden begleichen können. Die Intervention der Politik hat die Reserven der Branche zusätzlich gemindert: In der Vergangenheit wurden die Krankenversicherer angehalten, Reserven abzubauen. Dies führte dazu, dass die Versicherten zunächst durch tiefere Prämien entlastet wurden. Nun zeigen sich allerdings die Nachwehen. Um die Verluste in der Grundversicherung auszugleichen und die Reserven aufzudotieren, musste die Branche ihre Prämien auf das Jahr 2024 um durchschnittlich 8,7 Prozent erhöhen. Bei der CSS waren es 8,4 Prozent.

Fokus Wettbewerbsfähigkeit

Auch nach zwei Jahren mit deutlichen Erhöhungen vermögen die Prämieinnahmen die Gesundheitskosten noch nicht zu decken: Die Durchschnittsprämie für 2025 fiel um 6,0 Prozent höher aus als im Vorjahr. Die CSS ihrerseits musste die Prämien etwas stärker, um durchschnittlich 8,6 Prozent, anheben. Zu den steigenden Gesundheitskosten und den Folgen des forcierten Reserveabbaus kam eine weitere Einflussgrösse hinzu: die Fusion unterschiedlicher CSS-Gesellschaften in der Grundversicherung. Diese hatten in der Vergangenheit teilweise überdurchschnittlich viele Kundinnen und Kunden hinzugewonnen. Deshalb sanken die Reserven des fusionierten Grundversicherungsanbieters CSS Kranken-Versicherung AG. Trotz temporär gesunkener Reserven ist die CSS finanziell grundsolide aufgestellt. Die Solvenz liegt bereits wieder über dem gesetzlichen Minimum.

Das oberste Ziel der CSS ist eine sehr attraktive Prämie. Um wieder kompetitiver zu werden, hat sie im Berichtsjahr eine Reihe von Massnahmen eingeleitet. Schon heute zeichnet sich ab, dass sie Früchte tragen und die Wettbewerbsfähigkeit stärken. 2024 wird als Aufholjahr in die Annalen eingehen. Die CSS ist zuversichtlich, im kommenden Herbst erneut sehr attraktive Prämien anbieten zu können.

1,7 Millionen Kundinnen und Kunden

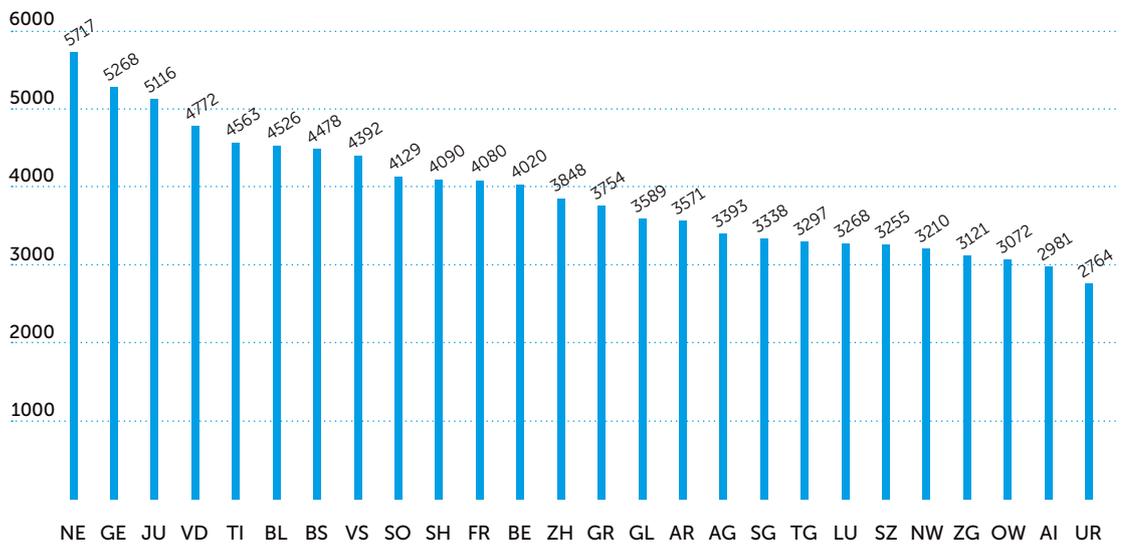
Unter diesen Vorzeichen war klar, dass ein Versicherterückgang wohl nicht zu vermeiden sein würde. Er konnte aber dank eines konzertierten Efforts aller Geschäftsbereiche im Rahmen gehalten werden. Per 1. Januar 2025 verzeichnete die CSS rund 1,7 Millionen Kundinnen und Kunden; 1,47 Millionen sind bei ihr grundversichert. In der obligatorischen Grundversicherung zählt die CSS 60 636 Versicherte weniger. Das Berichtsjahr stand im Zeichen einer Konsolidierung, die einer langjährigen Wachstumsphase folgte: Die CSS hat seit 2012 rund 280 000 neue Kundinnen und Kunden hinzugewonnen.

Effiziente Administration

Den Grossteil der Gesundheitskosten kann die CSS nicht beeinflussen. Die Verwaltungskosten hingegen liegen im Einflussbereich der CSS. Mit 7,2 Prozent auf Gruppenebene blieb der Wert gegenüber dem Vorjahr unverändert. In der Grundversicherung beträgt der Kostensatz sehr tiefe 3,7 Prozent. Damit gehört die CSS zu den effizientesten Krankenversicherungen der Schweiz. Unter den grossen Versicherern ist sie seit Jahren gar führend.

Durchschnittskosten 2024 pro Kopf und Kanton

Leistungskosten KVG (in CHF)



Aufteilung nach Leistungserbringern 2024

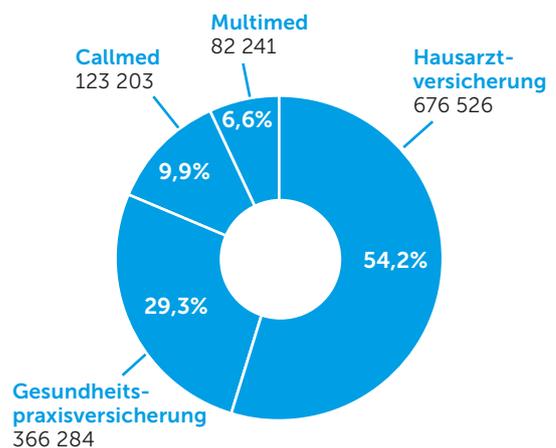
Nettoleistungen KVG (in Millionen CHF)



Die Nettoleistungen der CSS in der Grundversicherung betragen im Geschäftsjahr 2024 insgesamt 6,1 Milliarden Franken.

Aufteilung nach alternativen Versicherungsmodellen 2024

Anzahl Versicherte (absolut und in Prozent)



Von den rund 1,5 Millionen OKP-Versicherten im Jahr 2024 waren 1,25 Millionen in einem alternativen Versicherungsmodell (AVM) versichert.

Rechnungskontrolle verhindert Ausgaben in Millionenhöhe

Auch 2024 hat die CSS in der Grundversicherung und bei den Zusatzversicherungen vieles unternommen, um die Gesundheitskosten zu dämpfen. Dies führte zu Einsparungen von 1,3 Milliarden Franken. All diese Massnahmen zahlen sich für die Versicherten aus: Ohne diese Anstrengungen würden die Prämien rund 18 Prozent höher ausfallen.

Die grössten Einsparungen erzielte die sorgfältige Kontrolle der 24,8 Millionen eingegangenen Rechnungen. So liessen sich rund 849 Millionen Franken an ungerechtfertigten Ausgaben verhindern. Der CSS kommt dabei ihr fortgeschrittener Digitalisierungsgrad zugute: Rund 86,5 Prozent aller Rechnungen werden vollautomatisch kontrolliert, wobei auch künstliche Intelligenz zum Einsatz gelangt. Komplexe Rechnungen prüfen Mitarbeitende manuell.

Ein wichtiger Pfeiler der Rechnungskontrolle ist die Bekämpfung von Versicherungsmissbrauch. Ein Team aus 18 Personen geht Unregelmässigkeiten konsequent auf den Grund. 2024 bearbeitete es 264 Fälle von Versicherungsmissbrauch und falscher Rechnungsstellung. Auf diese Weise verhinderte die CSS, dass Ärzte, Spitäler sowie Spitex- und Physiotherapie-Anbieter Leistungen im Umfang von über 38 Millionen zu Unrecht bezogen.

Verträge mit Spitälern ausgehandelt

Die Krankenversicherer haben neue Regeln für Verträge mit Spitälern erarbeitet: Diese sollen in der Zusatzversicherung einheitliche Standards schaffen und die Innovation fördern. Transparentere Verträge mit klar definierten Mehrleistungen ermöglichen zudem, die Rechnungen besser zu kontrollieren. Bis Ende 2024 konnten mit 146 von 158 Spitälern Verträge nach den neuen Standards abgeschlossen werden.

Die Eidgenössische Finanzmarktaufsicht (FINMA) beaufsichtigt die in der Zusatzversicherung tätigen Krankenversicherer. Sie überprüft die Fortschritte bei der Neuausrichtung der Verträge und fordert eine kritische Diskussion über die Höhe der Tarife. Finden die Versicherer mit den Kliniken oder den Ärztinnen und Ärzten keine Einigung, fordert die FINMA weitergehende Schritte ein. Kommt kein Vertrag zustande, greift die CSS stufenweise zu Sanktionen.

Wichtige Weichenstellungen in der Gesundheitspolitik

Die CSS will ihre Grösse und ihre Expertise zur Verbesserung des Gesundheitswesens einsetzen. Das föderal organisierte Gesundheitswesen steht oft im Spannungsfeld gegensätzlicher Interessen. Reformen und Neuerungen sind deshalb rar. Zwei gesundheitspolitische Vorhaben, für die sich die CSS jahrelang engagiert hatte, haben 2024 wichtige Hürden genommen. Zum einen nahm die Stimmbevölkerung die einheitliche Finanzierung von ambulanten und stationären Leistungen an. Damit ist der Grundstein gelegt, dass die Verlagerung hin zu kostengünstigeren und für die Patientinnen und Patienten angenehmeren ambulanten Behandlungen endlich vorankommt. Zum anderen wird die neue Tarifstruktur für ambulante Arztbehandlungen per 1. Januar 2026 eingeführt. Rund ein Drittel aller Gesundheitsleistungen werden über diesen Tarif abgerechnet. Der Vorgängertarif war veraltet und voller Fehlanreize.

Der Beginn einer zukunftssträchtigen Zusammenarbeit

Anne Durrer ist Leiterin Community Care am Ensemble Hospitalier de la Côte (EHC) in Morges VD. Ihre Erstausbildung als Pflegefachfrau ergänzte sie durch verschiedene klinische Zusatzausbildungen und einen Lehrgang in Management. Das EHC und die CSS haben 2024 im Bereich der integrierten Versorgung ein neuartiges Projekt gestartet.



2010

Seit über zwanzig Jahren schon baut das EHC kontinuierlich ein Gesundheitsnetz mit sich ergänzenden Aufgaben auf: Hausarztmedizin, Akutpflege, Rehabilitation und Unterbringung (Pflegeheime). Das EHC-Netzwerk arbeitet eng mit den übrigen Pflegedienstleistern der Region wie der Spitex oder Apotheken zusammen. Anne Durrer ist überzeugt, dass die Zusammenarbeit mit der CSS es ermöglichen wird, das Netzwerk in den kommenden Jahren zugunsten der Versicherten weiterzuentwickeln und aufzuwerten.

Eine lange Suche

«Auch nach vierzig Jahren im Beruf kann ich mich nur schwer mit gewissen Problemen des Gesundheitssystems abfinden. Dazu gehören unter anderem der Mangel an Pflegepersonal, die Überbeanspruchung der Notfallstationen der Spitäler, die administrative Überlastung der Hausärztinnen und -ärzte, die schwierige Kommunikation zwischen den verschiedenen Berufsgruppen und vermeidbare Rehospitalisierungen. Deshalb suchen wir schon lange Partner und Mittel, um unsere Vision einer effizienten integrierten Versorgung umsetzen zu können. Mit der CSS haben wir eine Partnerin gefunden, die unsere Sorgen teilt und mit der wir gemeinsam an Lösungen arbeiten.»



2024

Im vergangenen Jahr haben das EHC und die CSS ein neues Pflegemodell ins Leben gerufen. Für Anne Durrer handelt es sich dabei um eine Partnerschaft, von der in erster Linie die Patientinnen und Patienten der Region profitieren. Um die Prävention in der Pflege auszubauen, wird den in diesem Modell Versicherten zum Beispiel ein kostenloser Gesundheitscheck angeboten.



Bestens betreut

«Die optimale Betreuung unserer Patientinnen und Patienten hängt von einer nahtlosen Vernetzung aller am Behandlungspfad beteiligten Fachpersonen ab. Nach einem Spitalaufenthalt ist es bei vulnerablen Patientinnen und Patienten oft nötig, ihre Rückkehr nach Hause und ihre weitere Betreuung durch die Hausärztin oder den Hausarzt sicherzustellen. Dank einer koordinierenden Pflegefachfrau und eines einzigen Patientendossiers können wir die Kontinuität der Versorgung in jeder Etappe verbessern. Die enge Zusammenarbeit zwischen dem EHC und der CSS ermöglicht es uns, eine echte integrierte Versorgung anzubieten.»

2026

Die Zusammenarbeit bietet Gelegenheit, neue Modelle für die Organisation der Gesundheitsversorgung zu erproben. Im Hinblick auf den Erhalt der Gesundheit und die Verhinderung von Komplikationen durch chronische Krankheiten sollen die neuen Ansätze eine bessere Verteilung der Rollen ermöglichen. Bis die Wirksamkeit dieses Ansatzes erkennbar ist, wird es allerdings noch einige Jahre dauern. Für Anne Durrer eine spannende Zeit.



Echter Mehrwert für alle

«Wir stehen am Anfang einer Zusammenarbeit, die hoffentlich lange dauern und ihre Früchte tragen wird. Wir sind überzeugt davon, dass dieses Vorhaben seine Vorteile schnell unter Beweis stellen und für Patientinnen und Patienten, Hausärztinnen und -ärzte sowie Gesundheitsfachleute allgemein ein echter Mehrwert sein wird. Die gesammelten Daten und Erkenntnisse werden es uns ermöglichen, das im Rahmen dieses Projekts ausgearbeitete Angebot zur Gesundheitsförderung und Koordination der Pflegeleistungen anzupassen und zu ergänzen.»



2028 und später

Anne Durrer ist überzeugt, dass die Zusammenarbeit zwischen dem EHC und der CSS auf Resonanz stossen wird und bald weitere ähnliche Projekte gestartet werden. Eine solche Zusammenarbeit ist nicht nur nützlich, sondern auch unerlässlich, wenn man das Gesundheitssystem voranbringen will.

Aufwertung unseres Pflegenetzwerks

«Dank dem gemeinsamen Programm mit der CSS haben wir die Gelegenheit, unser Pflegenetzwerk aufzuwerten. In enger Zusammenarbeit mit der Hausärztin oder dem Hausarzt haben wir nun die Möglichkeit, die Patientinnen und Patienten bei Bedarf oder auf Wunsch enger zu betreuen und zu begleiten. Ein wichtiger Aspekt ist auch die Gesundheitsförderung. Denn unser Pflegesystem muss unbedingt zu einem System werden, das den Erhalt einer gesunden Bevölkerung anstrebt. Heute werden Dienstleister, die Kranke pflegen, finanziell belohnt. Es braucht jedoch mehr Initiativen, um Gesundheitsdienstleistern, die sich vorbeugend um die Gesundheit der Patientinnen und Patienten kümmern, unter die Arme zu greifen. In dieser Phase bieten wir den CSS-EHC-Versicherten einen kostenlosen Gesundheitscheck an, bei dem wir ihre Prioritäten besprechen und ihnen Empfehlungen abgeben, wie sie gesund bleiben.»



Erfahren Sie mehr:
report2024.css.ch/anne

Über 24 Millionen Franken für die Versicherten

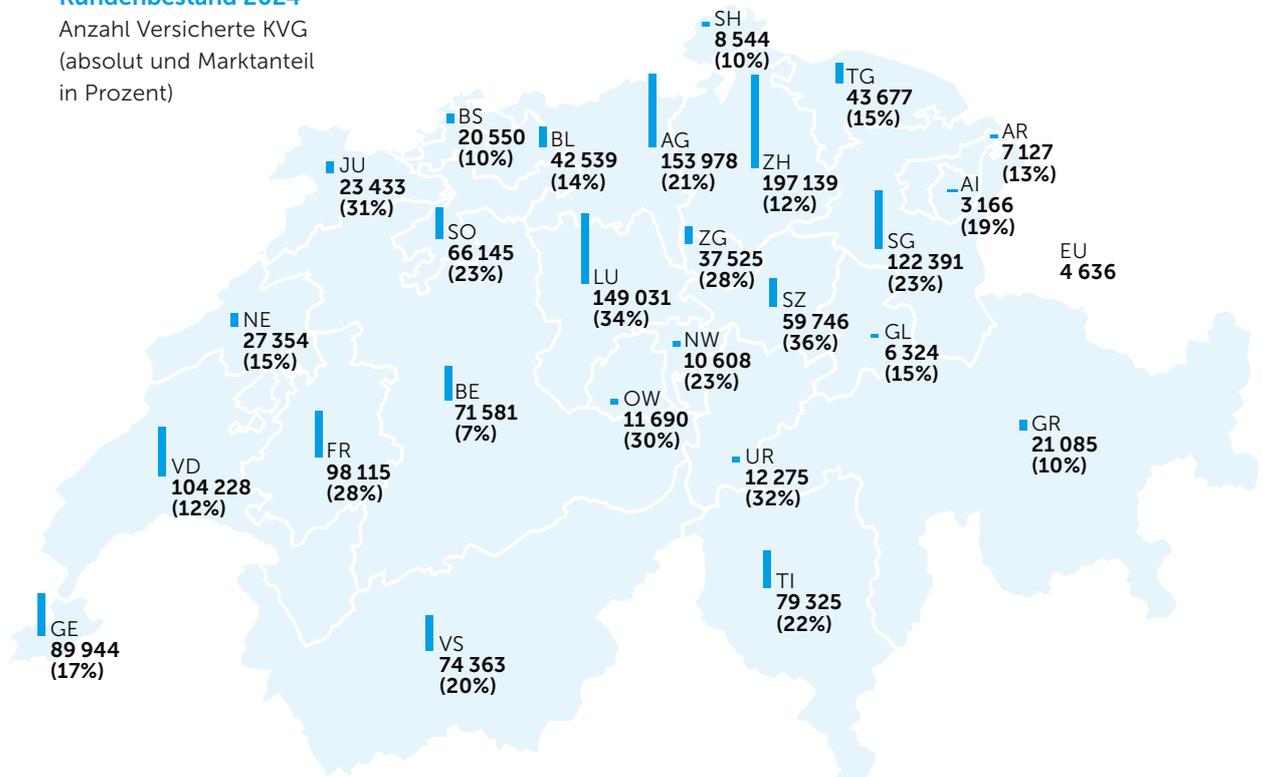
Mit drei Initiativen lässt die CSS ihre Versicherten an den Überschüssen im Zusatzversicherungsgeschäft teilhaben. Die App «active365» ist darauf ausgerichtet, einen aktiven Lebensstil zu unterstützen. Mit ihr sammeln Kundinnen und Kunden in den Bereichen Ernährung, Bewegung, Achtsamkeit oder mentale Gesundheit Punkte. Zusatzversicherte können sich diese auszahlen lassen, sie spenden oder im Gesundheitsshop «enjoy365» einlösen. Insgesamt zahlte die CSS 2024 mehr als 24 Millionen Franken an die Kundinnen und Kunden aus, davon 17,9 Millionen Franken im Rahmen von «active365». Mit 6,7 Millionen Franken wurden Produkte auf «enjoy365» subventioniert. Die Beliebtheit der beiden Apps ist ungebrochen: Rund

140 000 Zusatzversicherte nutzten 2024 «active365», eine Zunahme von 25 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Im Zeitraum eines Jahres gingen rund 175 000 Bestellungen auf «enjoy365» ein.

Mit dem «CSS Coin», der dem Gegenwert eines Frankens entspricht, können Zusatzversicherte lokale Angebote rund um die Gesundheit mit bis zu 40 Prozent Rabatt beziehen. Die CSS finanziert diesen Rabatt. 2024 wurde die Gültigkeit des «CSS Coin» auf die gesamte Schweiz ausgedehnt. Das Partnernetzwerk umfasst mittlerweile 636 lokale Anbieter und wird weiter ausgebaut. Die CSS unterstützt mit dem «CSS Coin» das lokale, inhabergeführte Gewerbe. So finden sich unter anderem Sportgeschäfte, Drogerien, Optiker, Hofläden und Hallenbäder unter den Partnern.

Kundenbestand 2024

Anzahl Versicherte KVG
(absolut und Marktanteil
in Prozent)





Spende von 1,25 Millionen Franken im Jubiläumsjahr

2024 feierte die CSS ihr 125-jähriges Bestehen. Für die Kundinnen und Kunden lancierte sie spezielle Angebote auf «active365». Auch die Plattform «enjoy365» bot besonders vergünstigte Produkte rund ums Thema Gesundheit an. Zudem unterstützte die CSS Stiftung zehn Organisationen mit insgesamt 1,25 Millionen Franken. Bedacht wurden Projekte für betreuende und pflegende Angehörige.

Die Versicherten im Zentrum

Die CSS ist mit ihren Agenturen, die sie schrittweise modernisiert, an 94 Standorten präsent. So stellt sie sicher, dass die persönliche Beratung schweizweit gewährleistet ist. Auch auf digitaler Ebene hat sie im Berichtsjahr in die Kundenorientierung investiert: Seit April 2024 ist die umfassend überarbeitete Version des beliebten Portals «myCSS» verfügbar. Die Nutzerinnen und Nutzer profitieren von einer besseren Übersicht und zusätzlichen Funktionen. Die Zugriffszahlen sind eindrucksvoll: Die CSS verzeichnete beinahe 16 Millionen Logins und die Zahl der Nutzenden stieg auf 1,1 Millionen.

Ein wichtiger Kontaktpunkt für die Versicherten ist das Kundenservice-Center, wo jährlich 3,2 Millionen Anliegen per Telefon, Mail oder Brief eingehen. Im Berichtsjahr sind Massnahmen getroffen worden, um deren Bearbeitungszeit weiter zu reduzieren und sie möglichst beim Erstkontakt zu beantworten. Dazu wurde unter anderem künstliche Intelligenz eingesetzt. Ausserdem rückten die verschiedenen Konzernbereiche im Rahmen eines agilen Transformationsprozesses näher zusammen. Kundinnen und Kunden werden künftig noch rascher und bedürfnisgerechter betreut.

Neue Wege in der medizinischen Versorgung

Die integrierte Versorgung zu fördern, gehört zu den Kernanliegen der CSS: Verschiedene Akteure vernetzen sich und koordinieren die medizinische Behandlung. Im Berichtsjahr hat sie diesbezüglich einen wichtigen Meilenstein erreicht: Gemeinsam mit dem Ensemble Hospitalier de la Côte (EHC) lancierte sie ein innovatives Versorgungsmodell. Das EHC umfasst Leistungserbringer aus dem ambulanten wie dem stationären Bereich aus vierzig verschiedenen Fachrichtungen. Das stellt einen umfassenden Service sicher: von der hausärztlichen Betreuung bis hin zu spezialisierten Spitalleistungen. Ein Versorgungsnetzwerk dieser Grössenordnung ist in der Schweiz einzigartig. Es steht den Versicherten in der Region von Lausanne West und Morges seit dem 1. Januar 2025 zur Verfügung.

Investitionen in innovative Start-ups

Seit vier Jahren investiert die CSS über ihre Tochtergesellschaft SwissHealth Ventures AG in Start-ups, die das Gesundheitswesen mit innovativen Lösungen weiterbringen sollen. 2024 hat sie drei digitale Plattformen unterstützt. «Lyfegen» identifiziert mögliche Rabatte bei Medikamenten und minimiert so den administrativen Aufwand. Die Plattform «deepc.ai» ermöglicht Ärztinnen und Ärzten, an den rasanten Fortschritten der KI-unterstützten Bildgebung zu partizipieren, indem sie die Integration von KI-Tools in die Arbeitsabläufe vereinfacht. Radiologen werden durch schnellere und präzisere Diagnosen entlastet, während die Patientinnen und Patienten von einer besseren Versorgung profitieren. «Aepsy» schliesslich hilft, eine auf persönliche Bedürfnisse und Präferenzen zugeschnittene psychologische Betreuung zu finden. Der schnelle Zugang zu qualifizierter Betreuung hilft auch, schwerwiegendere psychische Erkrankungen zu vermeiden.

Die CSS engagiert sich auch für Start-ups in der Gründungsphase. 2022 hat sie mit der École Polytechnique Fédérale de Lausanne das Programm «Future of Health Grant» ins Leben gerufen. 346 Start-ups bewarben sich im Berichtsjahr um einen finanziellen Beitrag, so viele wie noch nie. Ausgewählt wurden schliesslich 16 Projekte. Partner aus Forschung und Wirtschaft coachen die Start-ups dabei, ihre Geschäftsidee weiterzuentwickeln. Seit dem Start von «Future of Health Grant» profitierten bisher 41 Start-ups von diesem Angebot.



Kundinnen und Kunden

Die CSS hält stets die passende Lösung bereit

Egal, ob eine Problemlösung am Agenturschalter oder digital, eine Auskunft am Telefon oder eine ganz persönliche Betreuung im Krankheitsfall: Die CSS stellt die Bedürfnisse ihrer Versicherten stets in den Mittelpunkt. Dies rund um die Uhr und in allen Lebenslagen.

Die richtige Beratung – immer und überall

Oft können digitale Möglichkeiten eine persönliche Beratung nicht ersetzen. Deshalb hält die CSS an einem engen Agenturnetz und einem modernen Kundenservice-Center fest, welche die ganze Schweiz abdecken.

Egal, ob im zentralen Zürich oder weit hinten im schwyzerischen Muotatal: Die CSS hält auch im digitalen Zeitalter an ihrem Agenturnetz fest, das den Kundinnen und Kunden eine ganz persönliche Beratung bietet. Es umfasst 94 Agenturen in allen Landesteilen. An den Standorten arbeiten rund 600 CSS-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter. Um den sich wandelnden Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden besser gerecht zu werden, hat die CSS begonnen, ihre Agenturen zu modernisieren. Gewisse werden zudem an zentralere Standorte verlegt, um näher bei den Kundinnen und Kunden zu sein. In der Pilotphase des neuen Agenturkonzepts wurden bis 2022 bereits die Standorte in St.Gallen, Nyon, Meilen, Baden, Bern und Bellinzona neu in Betrieb genommen. 2023 folgten Sursee, Visp, Lachen und Payerne, und 2024 war es der Standort Kloten. 2025 werden die Agenturen Lugano, Wohlen und Lausanne verlegt. 2024 war die CSS auch intensiv damit beschäftigt, für weitere Agenturen attraktivere Standorte zu suchen.

Gesundheitspartnerschaft erlebbar machen

Das Konzept umfasst einerseits eine Neustrukturierung des Agenturnetzes mit einer Unterscheidung zwischen verschiedenen Formaten – von Grossagenturen in Städten bis hin zu Kleinstandorten auf dem Land. Andererseits soll das Erscheinungsbild die Rolle der CSS als Gesundheitspartnerin widerspiegeln. Entsprechend fallen auch die räumlichen Anpassungen aus. So werden in grossen Agenturen die Kundinnen und Kunden an der Health-Bar mit einem gesunden Getränk empfangen. Zudem stehen moderne und optimal ausgestattete Beratungsräume zur Verfügung.

Die bestmögliche Kundenberatung

Gute räumliche Voraussetzungen allein sind aber noch keine Garantie für eine optimale Beratung, die sich konsequent an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden ausrichtet. Es gilt auch sämtliche Beratungsprozesse aufeinander abzustimmen, das notwendige Datenmaterial zur Verfügung zu stellen und die technische Infrastruktur so zu gestalten, dass die Beratung fundiert und effizient ist. Bereits 2023 wurde deshalb der Beratungsansatz weiterentwickelt und schweizweit vereinheitlicht. Zudem wurde ein digitales Tool eingeführt, das den Beratungsprozess unterstützt. Schliesslich läuft eine Abklärung, wo noch Verbesserungspotenzial besteht, technische Möglichkeiten besser ausgeschöpft werden können und was aus Sicht der Kundinnen und Kunden wie auch der Mitarbeitenden getan werden kann, um die Beratungen systematischer und zugleich individueller zu machen. 2024 starteten erste Teilprojekte, um die Vision einer perfekten Kundenberatung Schritt für Schritt zu verwirklichen. Alle Massnahmen sollen auch dazu beitragen, rasch auf die sich stetig ändernden Rahmenbedingungen im Krankenversicherungsmarkt reagieren zu können.



Kundenportal «myCSS» setzt Benchmark

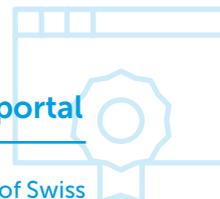
Am 17. April 2024 wurden das vollständig überarbeitete Kundenportal «myCSS» sowie die «myCSS»-App nach einer Testphase freigeschaltet. Mit der Überarbeitung hat die CSS die digitale Transformation weitergeführt. Sie geht in der Beziehung mit den Kundinnen und Kunden neue Wege und stellt deren Bedürfnisse konsequent in den Mittelpunkt. So werden zum Beispiel kryptische Abrechnungen verständlich gemacht, versteckte Leistungsansprüche transparent aufgezeigt und der Zugang zu medizinischer Hilfe vereinfacht.

Hauptziel der Überarbeitung war es, «myCSS» für die Nutzerinnen und Nutzer noch einfacher und intuitiver zu gestalten. Nebst den Funktionen wurden deshalb auch das Erscheinungsbild überarbeitet und die Informationsarchitektur vollständig neu konzipiert. So ist der Status der Rechnungsverarbeitung jederzeit einsehbar. Ebenfalls sehen Versicherte den aktuellen Stand von Franchise und Selbstbehalt sowie das aktuelle Guthaben auf ihrem persönlichen Gesundheitskonto. Die Versicherungskarte ist immer elektronisch griffbereit und die Kundinnen und Kunden haben jederzeit Einblick in ihre Krankheitsgeschichte. Je nach Versicherungsmodell sind zudem die Kontaktstellen (Arzt, Telmed usw.) vermerkt. Das Kundenportal ermöglicht auch den einfachen Zugang zu sämtlichen digitalen Services der CSS, zum Beispiel zur Gesundheitsplattform «Well», zur Belohnungsapp «active365» und zur Angebotsplattform «enjoy365». Damit ist «myCSS» ein zentrales Element des CSS-Engagements als Gesundheitspartnerin. Um am Puls der Zeit zu bleiben, wird das Kundenportal laufend überprüft und wo nötig und sinnvoll erweitert. Eine wichtige Grundlage dazu bildet die kontinuierliche Analyse von Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer sowie der Marktbedingungen.

Wie gut das überarbeitete «myCSS» bei den Versicherten ankommt, zeigen nicht bloss viele positive Rückmeldungen. Auch die Zahlen sprechen für sich: Allein seit der Neulancierung am 17. April konnten 95 000 Neuregistrierungen verzeichnet werden. Somit waren per Ende 2024 1,1 Millionen

Nutzerinnen und Nutzer registriert, die sich 1,6 Millionen Mal in «myCSS» eingeloggt haben. Insgesamt wurden 2024 2,3 Millionen Rechnungen elektronisch eingereicht.

Auszeichnung für das Kundenportal



Bei der Award-Verleihung von «Best of Swiss Apps» wurde «myCSS» im November 2024 mit Gold in der Kategorie «User Experience» ausgezeichnet. Zusätzlich gab es für «myCSS» Silber in der Kategorie «Design» und Bronze in der Kategorie «Functionality».

Kundenservice-Center als unverzichtbarer Kontaktpunkt

Das Kundenservice-Center (KSC) der CSS ist der zentrale Dreh- und Angelpunkt für sämtliche Anliegen der Versicherten. Es spielt somit eine entscheidende Rolle bei der Positionierung der CSS als Gesundheitspartnerin. An den drei Standorten Root, Lausanne-Vennes und Lugano bearbeiten die Mitarbeitenden des KSC schriftliche und telefonische Anfragen. Im Jahr 2024 haben 463 Mitarbeitende mehr als 3,2 Millionen Kundenanliegen betreut. Das unterstreicht die Bedeutung des KSC als unverzichtbaren Kundenkontaktpunkt. Die Kundschaft erwartet von ihm eine effiziente, fachkundige und persönliche Betreuung. Grossen Wert legt das KSC auch auf die Zufriedenheit seiner Mitarbeitenden, sind sie doch der Schlüssel zum Erfolg und zur hohen Kundenzufriedenheit. Um den Ansprüchen aller gerecht zu werden, entwickelt sich das KSC kontinuierlich weiter. Mit zahlreichen Neuerungen – etwa dem Einsatz eines intelligenten FAQ-Bots, von Voice-Selfservices und einer automatisierten Kundenerkennung – sichert es seine Zukunftsfähigkeit, seine Attraktivität auf dem Arbeitsmarkt und die Kundenzufriedenheit und Effizienz. Das KSC stärkt die Position der CSS als Gesundheitspartnerin, indem es die Kundenbindung und -gewinnung unterstützt und die Voraussetzungen für Wachstum schafft.



«Heute geht's
mit ein paar
wenigen
Mausklicks.»

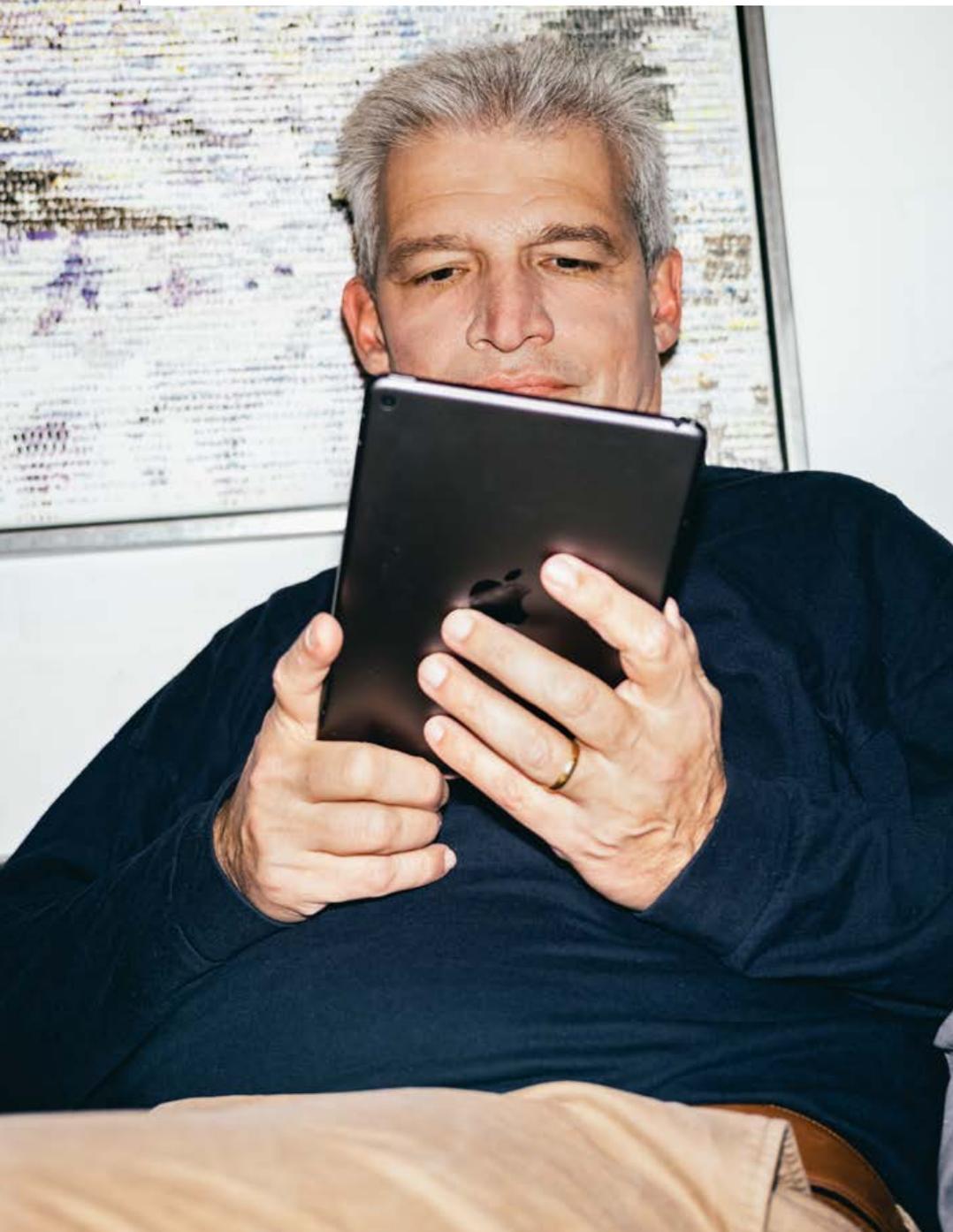
Thomas Schwyzer (63) ist langjähriger Kunde sowie überzeugter Nutzer von «myCSS». Der Rechtsanwalt war zuletzt während 23 Jahren bei einem Schweizer Grossunternehmen tätig, bevor er sich 2022 selbständig machte. Zudem ist er Synodalrat bei der katholischen Zürcher Kantonalkirche. Das Stiftungsratspräsidium bei einem Kinderheim rundet seinen Tätigkeitsbereich ab. Thomas Schwyzer ist verheiratet und Vater von vier Kindern.

2015

Noch vor nicht allzu langer Zeit war es für Thomas Schwyzer normal, Rechnungen per Post an die CSS zu schicken. Heute muss er manchmal schmunzeln, wenn er an die alten Zeiten mit viel Papierkram zurückdenkt.

Das Ende des Papierkrams

«Ich mag mich noch gut erinnern, wie ich gemeinsam mit meiner Frau zu Hause am Tisch gesessen bin und wir den Papierkram für unsere sechsköpfige Familie erledigt haben, das heisst, meistens war sie es: physische Rechnungen hier, Papierbelege dort – ab ins Couvert und dann auf die Post. Heute brauche ich mit <myCSS> ein paar Mausclicks und die Sache ist erledigt. Egal, wo ich mich aufhalte: Ich kann alles digital erledigen. Das ist nicht bloss für mich viel effizienter, sondern auch für die CSS, und spart so erst noch Kosten ein, da sämtliche Papierbelege wegfallen. Es ist letztlich für alle eine Win-win-Situation. Was ich besonders schätze, ist der Umstand, dass die Funktionen von <myCSS> laufend erweitert und verbessert wurden und heute kaum noch Wünsche offenlassen.»



2019

Zwei Erwachsene, vier Kinder – wenn es um das Thema Gesundheit geht, steht in einer Familie laufend wieder etwas an: hier ein Untersuch, dort eine Zahnsperre oder auch mal ein kleiner Betriebsunfall wie ein blutendes Loch am Hinterkopf. Thomas Schwyzer ist denn auch froh, verfügt die Schweiz über ein gut ausgebautes Krankenversicherungssystem, auch wenn das seinen Preis hat.

Zum Glück gibt es Krankenversicherungen

«Der Aufschrei ist ja stets gross, wenn jeweils im Herbst die Krankenversicherungsprämien für das kommende Jahr kommuniziert werden. Ich kann das sehr gut verstehen, sprengen doch die Prämien mittlerweile das Budget vieler Menschen. Aber die positive Kehrseite ist eben die, dass mir als Versichertem kaum Kosten entstehen, wenn ich mal ins Spital muss oder eine Physiotherapie ansteht. Immer wenn eine hohe Rechnung ins digitale Postfach flattert, denke ich: <Zum Glück habe ich eine verlässliche Krankenversicherung im Rücken, welche die Kosten übernimmt, ohne dass ich mich um die Bezahlung kümmern muss.>»



2027

Thomas Schwyzer hat sich zum Ziel gesetzt, in den kommenden Jahren noch bewusster auf seine Gesundheit zu achten. Auch Angebote der CSS helfen ihm, dieses Ziel zu erreichen.

Mehr Bewegung dank «active365»

«Ich nutze bereits seit einiger Zeit die App «active365». Sie stellt für mich eine niederschwellige Möglichkeit dar, aktiv unterwegs zu sein und mich über verschiedene Gesundheitsaspekte zu informieren. Besonders gefällt mir der Umstand, dass «active365» eine breite Palette von Gesundheitsthemen abdeckt, von physischer Gesundheit über Bewegung und Achtsamkeit bis hin zu gesunder Ernährung. In konzentrierter und manchmal auch spielerischer Art kann ich hier mein Gesundheitswissen erweitern und vertiefen. Dass ich dafür auch noch finanziell belohnt werde, ist das Tüpfelchen auf dem i. Eine gute Sache – und eine sinnvolle Art der Digitalisierung.»



Nach 2030

Thomas Schwyzer war «myCSS»-Nutzer der ersten Stunde. Auch sonst hat er keine Berührungsängste mit dem digitalen Fortschritt. Mit Spannung blickt er denn auch auf die Entwicklungen der kommenden Jahre.

Nützliche Instrumente

«Ich bin mir bewusst, dass die Digitalisierung nicht der Weisheit letzter Schluss ist und oftmals seltsame Blüten treibt. Aber sie gehört nun mal zu unserem Leben. Vor allem dort, wo eine elektronische Lösung langwierige und mühsame Abläufe erleichtern kann, macht die Digitalisierung in meinen Augen auf jeden Fall Sinn. Letztlich lassen sich so auch Kosten einsparen, was ja gerade im Gesundheitswesen ein wichtiges Argument ist. Bereits heute bietet mir die CSS einige nützliche Instrumente, die mir den Umgang mit den Themen «Gesundheit» und «Versicherung» vereinfachen. Nebst «myCSS» denke ich da zum Beispiel an die Gesundheitsplattform «Welb», die ich auch schon genutzt habe. Aber der Weg darf durchaus noch weiter gehen, etwa hin zu einer Schnittstelle zwischen «myCSS» und meinem elektronischen Patientendossier, das ich vor Kurzem eröffnet habe. Das würde den Nutzen des Kundenportals gleich nochmals erhöhen. Wünschenswert wäre auch, dass der Transfer persönlicher Daten von einer Versicherung zur andern ohne grosse Hürden möglich wäre. Ich denke, dass auf diese Weise enorme administrative Aufwände verhindert werden könnten.»



Erfahren Sie mehr:
report2024.css.ch/thomas

Angebote überzeugen und begeistern

Für viele Versicherte ist das Gesundheitsmanagement der CSS eine wertvolle Hilfe in einer schwierigen gesundheitlichen Situation. Entsprechend gut werden die diversen Angebote in Anspruch genommen und bewertet.

Die Gesundheit ihrer Kundinnen und Kunden über den ganzen Lebenszyklus hinweg sicherzustellen und sie zu unterstützen, ist eines der Hauptziele der CSS als Gesundheitspartnerin. Dazu wartet sie mit zahlreichen Gesundheits- und Betreuungsangeboten auf, die sich an der Triade «gesund bleiben», «gesund werden» und «mit einer Krankheit leben» orientieren.

Persönliche Beratung für Versicherte

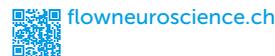
Zentrales Element des Gesundheitsmanagements ist die individuelle Beratung durch die Gesundheitscoachs der CSS. Sie sind Fachpersonen in den Bereichen Ernährung, Bewegung, Psychologie, Pflege, Familiengesundheit sowie Long Covid, kennen sich im Schweizer Gesundheitswesen aus und verfügen über ein breites Netzwerk. Die Coaches stehen allen CSS-Versicherten zwischen Montag und Freitag telefonisch für Gesundheitsfragen zur Verfügung. Wie wertvoll und sinnvoll sie sind, zeigt unter anderem der Umstand, dass 2024 die Nachfrage grösser war als das Angebot. Deshalb ergaben sich zum Teil gewisse Wartezeiten. Davon Betroffene wurden auf alternative Unterstützungsmöglichkeiten im Rahmen der jeweiligen Versicherungsdeckung aufmerksam gemacht, etwa online zur Verfügung stehende Gesundheitsprogramme. 2024 hat die CSS das Angebot erweitert. Neu steht mit «Prosoma» auch ein Programm für an Krebs erkrankte Patientinnen und Patienten im Angebot.



css.ch/gesundheitscoach

Begleitung in komplexen Gesundheitssituationen

Im Rahmen der persönlichen Patientenbegleitung unterstützt die CSS ihre Kundinnen und Kunden dabei, in einer komplexen Gesundheitssituation die passende Behandlung und Betreuung zu finden. Ein Instrument, das die CSS im Rahmen der persönlichen Patientenbegleitung ergänzend zu den Standardtherapien vermehrt einsetzen möchte, ist «Flow». Dabei handelt es sich um ein kleines Headset, das über schwache elektrische Impulse das Gehirn stimuliert. Das Gerät kommt bei depressiven Symptomen zum Einsatz. Studien haben seine Wirksamkeit belegt. Das Gerät wurde durch das Start-up Flow Neuroscience entwickelt, an dem die CSS beteiligt ist. Für 2025 ist vorgesehen, die Zusammenarbeit zwischen den beiden Unternehmen zu institutionalisieren und zu intensivieren.



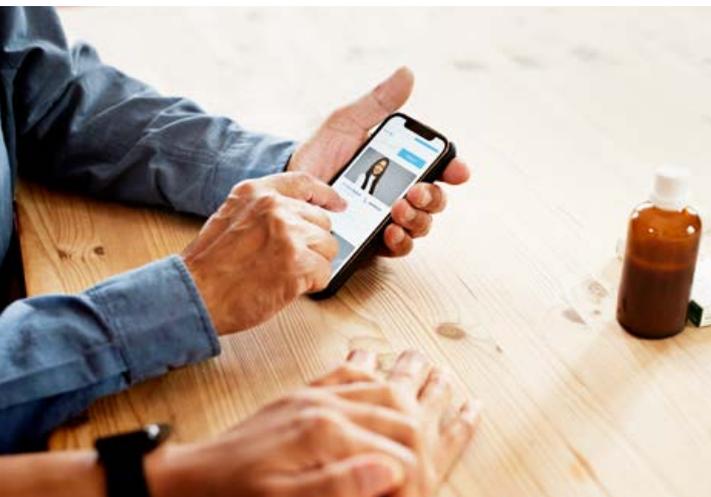
flowneuroscience.ch

Wirksamkeitsmessung

2024 haben knapp 600 CSS-Versicherte die persönliche Patientenbegleitung in Anspruch genommen. Die nachgelagerten, freiwilligen Befragungen zeigen, dass sie die Erwartungen erfüllt und die Zufriedenheit auf einem sehr hohen Niveau liegt. Ab dem kommenden Jahr wird die CSS nicht bloss die Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen erheben, sondern auch in Erfahrung bringen, inwieweit die persönliche Patientenbegleitung wirksam ist. Dazu hat 2024 eine Arbeitsgruppe Vorarbeit geleistet. Die Patientensicht wird mit standardisierten Fragebögen, sogenannten «Patient-Reported Outcome Measures», wie sie auch in Spitälern verwendet werden, systematisch erfasst. Die Resultate werden es erlauben, die Patientenbegleitung noch spezifischer auf die individuellen Bedürfnisse auszurichten.



css.ch/patientenbegleitung



Pilotprojekt in der Peer-Arbeit

Im Rahmen eines Pilotprojekts hat das Gesundheitsmanagement der CSS 2024 die sogenannte Peer-Arbeit ins Visier genommen. Die Idee: Menschen, die eine gesundheitliche Krise überstanden haben, nutzen ihre Erfahrungen, um Schicksalsgefährten zu begleiten. Die Peers sind keine Konkurrenz zu Ärztinnen, Therapeuten und Pflegepersonal. Sie haben durch ihre persönliche Erfahrung einen anderen Zugang zu Betroffenen und können so Brücken zu ihnen schlagen. Sie unterstützen sie dabei, sich ihrer Stärken und Ressourcen bewusst zu werden und so die Herausforderungen auf ihrem Heilungsweg zu bestehen. Im Rahmen des Pilotprojekts kam unter anderem eine Peer-Person zum Einsatz, die selbst an Magersucht gelitten hatte. Jahrelang schon hatte sie sich mit der Thematik auseinandergesetzt und sich in Ausbildungen viel Fachwissen erarbeitet. Mit dem einjährigen Pilotprojekt leistet die CSS als erste Krankenversicherung der Schweiz Pionierarbeit für die Etablierung des Peer-Prinzips als zusätzlichen Pfeilers der Gesundheitsversorgung. Aufgrund der ausgezeichneten Erfahrungen des Pilotversuchs wird das Angebot 2025 weitergeführt.

«Pensionato» – Pensionierung als Chance

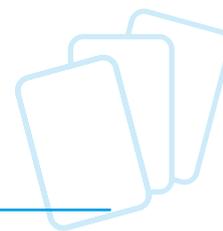
Der Übergang vom Berufsleben in die Pensionierung stellt eine der wichtigsten Zäsuren im Leben eines Menschen dar. Die digitale Plattform «Pensionato» bietet hier Unterstützung. Die gewohnten

Alltagsstrukturen fallen weg und es eröffnet sich die Chance, das Leben neu zu gestalten. Neben finanziellen Themen steht für die meisten eine Frage im Zentrum: «Wie gestalte ich die Zeit nach dem Arbeitsleben?» Hier setzt die CSS mit der digitalen Plattform «Pensionato» an, die 2024 im Rahmen eines Pilotbetriebs getestet worden ist. Sie legt den Fokus auf die Lebensgestaltung, das Wohlbefinden und die Gesundheit nach der Pensionierung. «Pensionato» bietet praktische Tipps und zahlreiche Anregungen für eine erfüllte und gesunde Pensionierung. Wie hoch die Relevanz des Themas ist, zeigt auch die demografische Entwicklung: Die Pensionierung der geburtenstarken Babyboomer-Generation und die steigende Lebenserwartung lassen die Gesellschaft altern. Der Pilotbetrieb hat gezeigt, dass das Interesse am Thema Pensionierung sehr hoch ist. Entsprechend zahlreich waren die Zugriffe auf die Plattform. Vor allem das Quiz stiess auf grosse Resonanz. Die Rückmeldungen während des Pilotbetriebs von «Pensionato», bei dem das Healthy Longevity Center (HLC) der Universität Zürich unterstützt hat, haben die CSS zu einer Weiterentwicklung bewogen. Das Angebot soll zu einer ganzheitlichen Plattform rund um das Thema «gesundes Altern» ausgebaut werden. Geplant ist, den Nutzerinnen und Nutzern massgeschneiderte Gesundheitsangebote zu empfehlen – passgenau zu ihren individuellen Bedürfnissen.



pensionato.ch

Kartenspiel zum Thema Pensionierung



In Zusammenarbeit mit dem Healthy Longevity Center der Universität Zürich (UZH) und dem Institut für Designforschung der Zürcher Hochschule der Künste (ZHdK) hat die CSS 2024 das Kartenspiel «Silberne Lebenszeit» entwickelt. Das Gesellschaftsspiel greift mit humorvollen Fragen Themen rund um die Pensionierung auf und regt die Diskussion über gesundes Altern an.

Zukunftsträchtige Zusammenarbeit für eine integrierte Versorgung

Seit Jahren setzt sich die CSS für die integrierte Versorgung ein. Nun haben das Ensemble Hospitalier de la Côte (EHC) in Morges und die CSS gemeinsam ein zukunftssträchtiges Vorhaben mit Pioniercharakter lanciert.

Das Schweizer Gesundheitswesen steht vor vielen Herausforderungen: In verschiedenen Bereichen, etwa bei Hausärztinnen und -ärzten oder Pflegefachpersonen, herrscht Fachkräftemangel. Der demografische Wandel und die steigenden Gesundheitskosten sind weitere herausfordernde Faktoren. In diesem komplexen Umfeld setzt sich die CSS seit vielen Jahren für ein Gesundheitssystem ein, das allen Versicherten Zugang zu einer bezahlbaren und qualitativ hochstehenden Gesundheitsversorgung gewährleistet. Ein zentrales Element dafür ist die integrierte Versorgung. Dazu arbeitet die CSS eng mit Partnern zusammen, welche die gleiche Vision verfolgen. Durch eine verbindliche Zusammenarbeit der beteiligten Leistungserbringer, die Zugriff auf alle relevanten Daten haben und so zur rechten Zeit den richtigen Beitrag leisten, wird nicht nur die Versorgung verbessert; es lassen sich auch Doppelspurigkeiten und unnötige Behandlungen vermeiden und die Behandlungsqualität steigt, was Kosten einspart. Jüngstes Beispiel ist die innovative Zusammenarbeit im Kanton Waadt zwischen dem Ensemble Hospitalier de la Côte (EHC) und der CSS.

Ein Meilenstein in der Westschweiz

Gemeinsam haben das EHC und die CSS ein Vorhaben im Bereich der integrierten Versorgung lanciert. Es verfolgt eine bereichs- oder sektorenübergreifende Vernetzung aller vor- und nachgelagerten Leistungserbringer entlang des ganzen Behandlungspfades. Persönliche Begleitung, ein elektronisches Patientendossier und neue Präventionsangebote sollen den Behandlungspfad verbessern, eine hohe Qualität sicherstellen und die Kosten senken. Das EHC bietet optimale Rahmenbedingungen für das Projekt, denn das Netzwerk umfasst nebst dem Akutkrankenhaus in Morges mit vierzig Fachrichtungen diverse weitere Angebote wie zum Beispiel Pflegeheime, Permanenz-Kliniken und zahlreiche medizinische Zentren mit

sechzig Hausärzten. Die Partnerschaft zwischen dem EHC und der CSS bringt vor allem in zwei Bereichen grosse Vorteile für die Patientinnen und Patienten.

Individuelle Begleitung: Eine speziell ausgebildete Pflegefachkraft erhält im Rahmen der neuen Kooperation die Aufgabe, Versicherte in komplexen persönlichen Situationen oder mit einer chronischen Krankheit zu betreuen. So lässt sich die individuelle Versorgung koordinieren, was die Patientinnen und Patienten in ihrem Behandlungsverlauf unterstützt. Mit der Partnerschaft haben die CSS und das EHC somit eine neue Art der Begleitung lanciert und dafür die Rolle einer Koordinatorin und jene einer Navigatorin geschaffen.

Neuartige Präventionsprogramme: Mit dem gemeinsamen Angebot geben die CSS und das EHC der Prävention einen höheren Stellenwert. Die Versicherten kommen in den Genuss eines kostenlosen Gesundheitschecks und einer individuellen Gesundheitsberatung. Gesundheitsfachleute des EHC koordinieren dieses Präventionsangebot.

Das Projekt in der Romandie ist die erste Initiative dieser Grössenordnung in der Schweiz und für die CSS ein Meilenstein als Mitgestalterin des Gesund-



heitswesens. 2024 wurden sämtliche Grundlagenarbeiten erledigt. Ab 2025 können CSS-Versicherte in Regionen, die über ein entsprechendes Versicherungsmodell verfügen, von den Vorteilen der Zusammenarbeit zwischen dem EHC und der CSS profitieren.



Gesundheitsplattform «Well» immer vielfältiger

Die 2022 lancierte Gesundheitsplattform «Well» war auch 2024 wieder sehr gefragt. Insgesamt nutzten sie 102 000 CSS-Versicherte. Ende 2024 waren ihr 7400 Ärztinnen und Ärzte, knapp 400 Apotheken und zahlreiche weitere Akteure aus dem Gesundheitsbereich mit spezifischen Services angeschlossen. 2024 wurde «Well» um diverse Funktionen erweitert. Neu ist zum Beispiel möglich, für verschiedene Impfungen (Grippe, Covid, Zecken, Gürtelrose usw.) einen Termin in einer Apotheke zu buchen oder eine Impfberatung beim Telemedizinanbieter Medi24 in Anspruch zu nehmen. Ein grosser Schritt nach vorn gelang auch in der Kommunikation mit den angeschlossenen Arztpraxen: Wer über die «Well»-App verfügt, kann neu Nachrichten (via HIN, einen Service für sicheren Datenaustausch im Gesundheitswesen) mit Ärztinnen und Ärzten sowie sensible Daten und Dokumente austauschen. «Well» soll der integrierten Versorgung neuen Schub verleihen. Diesbezüglich konnte mit dem EHC ein wichtiges Vernetzungsvorhaben umgesetzt werden: Wenn CSS-Versicherte einen Hausarzt aus dem EHC-Netzwerk haben und das entsprechende Versicherungsmodell nutzen, ändert sich das Design und EHC-spezifische Angebote erscheinen in der App. Eine engere Vernetzung erfolgte auch zwischen «Well» und der CSS-Gesundheitsapp «active365»: Wer ein «Well»-Profil anlegt und sein Versicherungsmodell angibt, wird mit 50 «activePoints» belohnt. Diese können im CSS-Gesundheitsshop «enjoy365» genutzt, gespendet oder bar ausgezahlt werden.

Auch 2025 wird «Well» weiter ausgebaut. Unter anderem werden sich einzelne «Well»-Accounts bald miteinander verknüpfen lassen. Wie beim Kundenportal «myCSS» wird es möglich sein, alle Familienmitglieder über einen Account zu verwalten. Zudem wird das neue E-Rezept Schweiz für einen effizienteren Medikamentenbezug implementiert. Es ist eine digitale Version eines ärztlichen Rezeptes und Teil der Digitalisierung im Gesundheitswesen. Die Ärztin oder der Arzt stellt das Rezept elektronisch aus. Die Patientin oder der Patient kann dieses anschliessend bei der Apotheke vorweisen.



Gesund leben – 365 Tage im Jahr

Als Gesundheitspartnerin begleitet die CSS ihre Kundinnen und Kunden in allen Lebenslagen. Mit den beiden Plattformen «active365» und «enjoy365» unterstützt sie 365 Tage einen gesunden Lebensstil. Seit gut einem Jahr gehört dazu auch der «CSS Coin» – ein innovatives Angebot, mit dem Zusatzversicherte bei angeschlossenen Partnern günstiger in ihrer Region einkaufen können.

«active365»:

Gemeinsam gesund aktiv

Seit mehr als vier Jahren vermittelt die «active365»-App Wissen rund um einen gesunden Lebensstil und belohnt Aktivitäten in den Bereichen Ernährung, Bewegung, Achtsamkeit und mentale Gesundheit mit «activePoints». In der App stehen zahlreiche Programme kostenlos zur Verfügung. Eine beliebte Methode zum Sammeln von «activePoints» ist der Schrittzähler. Die täglichen Schritte können mithilfe eines Trackers oder des eigenen Smartphones ganz einfach an die «active365»-App übermittelt werden. Im Jahr 2024 legten die Nutzerinnen und Nutzer von «active365» insgesamt 286 Milliarden Schritte zurück, was einer Distanz von 200 Millionen Kilometern entspricht. Das ist circa die Strecke von der Erde zur Sonne und knapp die Hälfte des Weges zurück zur Erde.

Doch nicht nur der Schrittzähler ist eine beliebte Art, «activePoints» zu sammeln. Insgesamt haben die Nutzerinnen und Nutzer circa 106 Millionen Minuten im Bereich «Achtsamkeit» gesammelt. Würden alle Nutzenden nacheinander ihre Achtsamkeitsübungen absolvieren, würde dies 200 Jahre in Anspruch nehmen. Ebenso eindrucksvoll sind die gesammelten Stunden und Minuten an Trainingszeit. Insgesamt waren es 1,5 Milliarden Minuten, was 2853 Jahren ununterbrochenen Trainings entspricht.

Im Jahr 2024 sammelten 140 000 Versicherte 210 Millionen «activePoints» im Wert von 21 Millionen Franken. Diese Belohnung konnten Kundinnen und Kunden ab 16 Jahren, die über eine Zusatzversicherung verfügen, in einen Gegenwert von maximal 600 Franken umwandeln. Der Betrag kann

wahlweise als Bargeld bezogen, in «enjoy365»-Gutscheine umgewandelt oder an wohltätige Organisationen gespendet werden. Im Jahr 2024 wurden 19 600 Franken an die Rheumaliga und 64 200 Franken an die Schweizer Tafel gespendet.



css.ch/active365

«enjoy365»:

Vielfalt im Gesundheitsshop

Im Gesundheitsshop «enjoy365» wird, ebenfalls seit mehr als vier Jahren, eine grosse Auswahl an Produkten für einen gesunden Lebensstil angeboten. Im Jahr 2024 haben die Zusatzversicherten bei der CSS insgesamt 300 000 Artikel über «enjoy365» bestellt, mit einem Preisnachlass bis zu 70 Prozent und einem jährlichen Sparvorteil von maximal 2000 Franken pro Nutzerin und Nutzer. Gemeinsam tätigten sie 2024 175 000 Bestellungen und profitierten von einem durchschnittlichen Sparvorteil von 345.45 Franken pro Person. Am beliebtesten waren Artikel und Angebote aus den Bereichen Festtagsfreuden und Wandern.



Interessant ist, dass die Nutzung von «enjoy365» die Kündigungsrate um 54 Prozent reduziert, bei der Kernzielgruppe (den 26- bis 40-jährigen Versicherten) sogar um 64 Prozent. Auch Grundversicherte profitieren: Im Bereich «Partnerangebote» finden sie eine breite Palette an interessanten Rabattangeboten von verschiedenen CSS-Partnern, etwa in den Sparten Freizeitanlagen, Bekleidungsanbieter oder Museen. Im Jahr 2024 waren 62 Partner mit ihren Angeboten aktiv.



«CSS Coin»:

Eine regionale Erfolgsgeschichte

Das neueste Angebot innerhalb der Gesundheitsinitiative der CSS ist der «CSS Coin». Zusatzversicherte können diesen digitalen Gutschein auf «enjoy365» mit bis zu 40 Prozent Rabatt erwerben. Sie bezahlen maximal 70 Rappen für einen «CSS Coin», der effektiv einen Wert von einem Franken hat. Die Einlösung bei einem Partner vor Ort ist denkbar einfach: Ähnlich wie bei der Bezahlapp Twint muss lediglich ein QR-Code gescannt werden, um die Bezahlung auszulösen. Bis Ende 2024 wurden «Coins» im Wert von mehr als 1 Million Franken gekauft und ausgegeben.

Mitte 2024 wurde der «CSS Coin» nach einer erfolgreichen Testphase in den Kantonen Luzern, Aargau, Schwyz und Waadt schweizweit ausgerollt. Per Ende 2024 konnte bereits bei 636 «CSS Coin»-Partnern in der Schweiz bezahlt werden. Das Partnernetzwerk ist vielfältig und reicht von Optikern über Drogerien, Bergbahnen, Bäder, Velo- und Sportgeschäfte bis hin zu Marktständen und vielen mehr. Der «CSS Coin» stärkt die regionale Wirtschaft, indem er gesundheitsbewusstes Verhalten der Nutzerinnen und Nutzer belohnt und damit lokale Anbieter unterstützt. Mit zunehmender Dichte an Partnerangeboten und mehr Angebotsvielfalt wird der «Coin» für immer mehr Kundinnen und Kunden attraktiver, was die Transaktionszahlen und den Umsatz bei Partnern steigert.

Der «CSS Coin» positioniert die CSS als lokal erlebbare Gesundheitspartnerin und schafft neue Anknüpfungspunkte für den Eigenvertrieb. Die CSS setzt neue, wertstiftende Technologien ein, um sich als fortschrittlichen Gesundheitsdienstleister zu positionieren. 2025 wird das Partnernetzwerk kontinuierlich weiter ausgebaut.

Der «CSS Coin» ist eine wegweisende Innovation im Gesundheitswesen. Sie kombiniert eine digitale Währung mit präventiver Gesundheitsförderung. Durch die Integration in CSS-Plattformen wie «enjoy365» und modernste Blockchain-Technologie setzt die CSS neue Massstäbe in der Gesundheitsbranche und darüber hinaus. Der regionale Fokus und die Unterstützung lokaler Partner schaffen ein einzigartiges und breit gefächertes Netzwerk von Gesundheitsanbietern. Die bisherigen Auswertungen zeigen eine hohe Akzeptanz und eine Weiterempfehlungsrate von 82 Prozent. Dies unterstreicht den innovativen Ansatz, die Pionierarbeit der CSS, die Zufriedenheit der Nutzenden und den Erfolg des Programms.

Darüber hinaus fördert der «CSS Coin» nicht nur die individuelle Gesundheit, sondern trägt auch zur Stärkung der Gemeinschaft bei. Indem er lokale Geschäfte unterstützt, hilft er, die wirtschaftliche Vitalität der Regionen zu erhalten und auszubauen. Diese doppelte Wirkung – die Förderung der Gesundheit und die Unterstützung der lokalen Wirtschaft – macht den «CSS Coin» zu einem sinnvollen Instrument, das weit über die traditionellen Angebote im Gesundheitswesen hinausgeht. Mit dem «CSS Coin» leistet die CSS einen Beitrag zu einer nachhaltigeren und gesünderen Gesellschaft.





Ein gesunder Lebensstil ist für Ines Neubauer (44) und ihre Familie eine Herzensangelegenheit. Seit dessen Lancierung im Jahr 2023 nutzt die diplomierte Betriebswirtschafterin den «CSS Coin». Er bietet der Familie Neubauer die Möglichkeit, verschiedene Angebote rund um einen aktiven und gesunden Lebensstil zu vergünstigten Konditionen zu nutzen. Und laufend ergeben sich neue Möglichkeiten.

«CSS Coin» als Anstoss für ein gesünderes Leben

2018

Bereits während ihrer berufsbegleitenden Ausbildung zur diplomierten Betriebswirtschaftlerin befasste sich Ines Neubauer aus persönlicher Überzeugung mit den Themen Achtsamkeit, Entspannung und Stressmanagement. Seit 2018 absolvierte sie verschiedene Weiterbildungen in diesen Bereichen und liess sich zusätzlich zur Kräuterpädagogin zertifizieren.



Mehr Luft fürs Familienbudget

«Gemeinsam mit meiner Familie lege ich grossen Wert auf die Themen Gesundheit und Achtsamkeit. Dazu gehören nicht bloss eine vernünftige Ernährung und ausreichend Bewegung, sondern auch Aktivitäten in der Natur, die uns mental stärken. All das kann die Haushaltskasse ordentlich belasten. Der «CSS Coin» hilft mit, unserem Familienbudget mehr Luft zu verschaffen, können wir doch von Rabatten in der Höhe von bis zu 40 Prozent auf diverse CSS-Partnerangebote in der Region profitieren. Besonders häufig nutzen wir die «Coins» für einen Eintritt ins Hallenbad oder die Eisbahn, den vergünstigten Einkauf in der Naturdrogerie oder für Sportartikel. Da wir zweimal pro Jahr längere Familien-Velotouren unternehmen, sind wir sehr froh, dass wir die «Coins» auch in verschiedenen Velogeschäften einlösen können.»

2023

2023 ist die langjährige CSS-Kundin Ines Neubauer auf den «CSS Coin» aufmerksam geworden. Sie findet es toll, dass eine Krankenversicherung sich Gedanken darüber macht, wie man die Versicherten zu einem gesünderen Lebenswandel animieren kann.

Nicht bloss reden, sondern aktiv werden

«Bereits seit längerem bin ich Teil der CSS Insight Community. Auf dieser Online-Plattform können sich Kundinnen und Kunden der CSS einbringen und die Weiterentwicklung von Produkten und Prozessen unterstützen. Auch mein Mann – von Beruf Informatiker – verfolgt interessiert, in welchen Bereichen neue und interessante Angebote auf den Markt kommen. Er war es denn auch, der mich auf den «CSS Coin» aufmerksam gemacht hat. Der «Coin» ist für mich ein sehr gutes Beispiel dafür, dass die CSS nicht bloss redet, sondern auch handelt und Angebote auf den Markt bringt, die für uns Versicherte einen echten Mehrwert haben. Das gilt auch für die weiteren digitalen Angebote der CSS wie etwa die Bewegungsplattform «active365», die wir ebenfalls nutzen.»

2027

Seit 2024 wird der «CSS Coin» nach einem Pilotversuch in der ganzen Schweiz angeboten. Laufend kommen neue Geschäfte und Gesundheitsanbieter hinzu. Mit Spannung verfolgt Ines Neubauer die stetige Weiterentwicklung und freut sich darauf, immer wieder neue Entdeckungen zu machen.



Regelmässiger Blick auf die Website

«Bereits heute finde ich in meiner Region Dutzende von Geschäften oder Sportstätten, wo ich ganz einfach den QR-Code scannen und mit meinen «CSS Coins» bezahlen kann. Ich bin gespannt, wie sich das weiterentwickeln wird. Auf jeden Fall werfe ich regelmässig einen Blick auf die Website der CSS. Sie gibt mir innert Sekunden einen Überblick, wo ich Angebote finde, die mir und meiner Familie mithelfen, von gesunden und nachhaltigen Angeboten zu profitieren.»





2030

Für Ines Neubauer ist klar, dass es eine ständige Sensibilisierung braucht, damit sich die Gesellschaft des Stellenwerts eines gesunden Lebens bewusst wird. Der «CSS Coin» ist für sie ein Mosaikstück, das auf diesem Weg mithelfen kann.

Nützliche Instrumente

«Zwar ist jeder und jede von uns selbst dafür verantwortlich, etwas für den eigenen Körper und Geist zu tun. Für viele Menschen – und dazu zähle ich mich und meine Familie – ist es selbstverständlich, dem Thema einen hohen Stellenwert beizumessen und ihr Leben entsprechend auszugestalten. Andere hingegen brauchen immer wieder Anstöße von aussen. Der «Coin» und andere digitale Angebote der CSS können ein solcher Anstoss sein: ein sanfter finanzieller Schubser, vielleicht ein Abo fürs Hallenbad zu lösen oder sich ein paar Laufschuhe zu kaufen, die von der CSS sozusagen gesponsert werden. Ich hoffe denn auch, dass die CSS den eingeschlagenen Weg weitergehen und sich laufend Gedanken darüber machen wird, wie sie ihre Versicherten unterstützen kann. Gerne werde ich als Versicherte auch künftig meinen Beitrag über die CSS Insight Community leisten. So wird meine Krankenversicherung ihr Versprechen, Gesundheitspartnerin zu sein, auch langfristig einlösen können.»



Erfahren Sie mehr:
report2024.css.ch/ines

Angebote und Services am Puls der Zeit

Die CSS passt ihre Angebote laufend an die sich verändernden Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden an. Das gilt für die neue Zusatzversicherungslinie «Livo» ebenso wie für weitere innovative Lösungen für das Gesundheitssystem.

Neue Zusatzversicherungslinie startklar

Anfang 2025 wird die CSS mit «Livo» eine neue Zusatzversicherungslinie auf den Markt bringen. Dem Start gingen eine lange Planungs- und Konzipierungsphase sowie zahlreiche Abstimmungen mit der Bewilligungsbehörde, der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA), voraus. «Livo» besteht aus den zwei kleinen und preiswerten Produkten «Notfall» und «Prävention» sowie einer umfassenden Gesundheitsversicherung in den Varianten «Smart» und «Top». Mit «Livo» will die CSS die unterschiedlichen Kundenbedürfnisse breiter abdecken. Mittelfristig soll «Livo» die vor sechzehn Jahren lancierte Produktlinie «myFlex» ablösen, die den Entwicklungen im schweizerischen Gesundheitswesen nur noch beschränkt Rechnung tragen kann.

Während die klassischen Zusatzversicherungen meist im Baukastensystem konzipiert sind und die Bereiche «ambulant», «alternativ», «stationär» sowie «Gesundheitsförderung» abdecken, beschreitet die Gesundheitsversicherung «Livo» einen neuen Weg, indem sie Leistungen aus all diesen Bereichen in einem Produkt vereint. Bei «Livo» geht es also nicht mehr in erster Linie darum, wo und wie (z.B. ambulant oder stationär) eine Leistung erbracht wird. Vielmehr folgt die neue Zusatzversicherung über den ganzen Lebenszyklus dem Patientenpfad. Eine Besonderheit sind die Leistungs- und Anbieterlisten: Sie unterscheiden sich von den bereits heute bestehenden dadurch, dass sie für die in den Zusatzbedingungen aufgeführten Leistungskategorien, zum Beispiel die «innovativen Behandlungen», präzisieren, welche konkreten Leistungen und Angebote die CSS bezahlt.

 css.ch/livo

Haushaltsversicherung neu lanciert

Die CSS bietet seit dreissig Jahren eine Haushaltsversicherung (Privathaftpflicht- und Hausratsversicherung sowie seit 2013 auch Gebäudeversicherung) an. Im Frühjahr 2024 kamen diverse Leistungen dazu, die den sich ändernden Rahmenbedingungen Rechnung tragen: eine Kaskoversicherung für medizinische Hilfsmittel wie Hörgeräte, Korrekturbrillen, Rollstühle oder Rollatoren und für Fahrräder, E-Bikes und Elektro-Trottinets. Langjährige Kundinnen und Kunden profitieren von einem Bonusschutz und dem generellen Wegfall des Selbstbehalts von 200 Franken. Die Gesundheitsprogramme zur Angst- und Sturzprävention können kostenlos genutzt werden. Damit schlägt die Haushaltsversicherung den Bogen zum Thema Gesundheitspartnerschaft.

 css.ch/hausrat

Reiseversicherung ausgezeichnet

«Welcher Versicherungsgesellschaft vertrauen die Schweizerinnen und Schweizer am meisten, und wer bietet ihrer Meinung nach den besten Service?» So lautete die Frage, mit der die «Handelszeitung» im Frühjahr 2024 insgesamt 3000 Personen kontaktierte. In 28 Kategorien wurden die jeweils besten Versicherungen ausgezeichnet. In der Kategorie «Reise-/Auslandversicherer» holte sich die CSS den Spitzenplatz. Sie erreichte 87 von 100 möglichen Punkten. Bewertet wurden die Produktqualität, der Kundenservice und die Reaktionszeit auf Anliegen.

 css.ch/reiseversicherung

Innovative Lösungen fürs Gesundheitssystem

Als Gesundheitspartnerin hat sich die CSS das Ziel gesetzt, Start-ups zu unterstützen, die das Gesundheitssystem mit neuen digitalen Technologien voranbringen. Zu diesem Zweck hat sie 2020 die SwissHealth Ventures AG (SHV) gegründet. In den Geschäftsjahren 2023 und 2024 hat die SHV bedeutende Fortschritte erzielt. Sie fördert Unternehmen, die innovative Lösungen für das Kerngeschäft der CSS und das Gesundheitssystem entwickeln. Neu werden die Start-ups deepc, Aepsy und Lyfegen HealthTech (vgl. S. 75) unterstützt. In der Radiologie existieren zahlreiche KI-basierte Tools – zum Beispiel für die Mammografie oder die Schlaganfallerkennung. Das Start-up deepc hat eine Plattform entwickelt, auf der all diese Tools zusammengefasst sind. Wird die Plattform in einem Spital implementiert, können alle KI-Anwendungen auf ihr genutzt werden. Aepsy bietet eine digitale Plattform zur psychischen Gesundheitsversorgung. Sie vereinfacht den Zugang zu psychologischer Unterstützung und deckt die steigende Nachfrage ab. Lyfegen HealthTech hat eine digitale Plattform für das Management von Medikamentenrabatten entwickelt. Sie ermöglicht Kosteneinsparungen, erhöht die Transparenz im Ver-

tragsmanagement und verbessert die Effizienz im Gesundheitssystem. Alle drei Unternehmen passen perfekt zur Investitionsstrategie der SHV, da sie Wachstumschancen bieten und strategische Synergien freisetzen. Mit einer Investition in Heal Capital beteiligt sich die SHV zudem erstmals an einem Fonds. Heal Capital unterstützt engagierte Gründerinnen und Gründer mit Kapital und direktem Zugang zum Gesundheitssystem. Die SHV hat auch die internen Abläufe optimiert. Die Bildung eines spezialisierten Teams und die Bündelung des Know-hows haben die Prozesse und die Effizienz verbessert. So vermag die SHV flexibler auf Marktveränderungen zu reagieren und künftige Investitionsmöglichkeiten frühzeitig zu erkennen.



deepc.ai



aepsy.com



lyfegen.com

Im Jahr 2024 konnte die SHV zwei Unternehmen veräußern: OnlineDoctor sowie Humanoo, das die Gesundheitsapp «active365» konzipiert hat, fanden internationale Käufer. SwissHealth Ventures wird weitere Unternehmen unterstützen, die das Schweizer Gesundheitssystem erneuern und finanziell nachhaltig sind. Die Verbindung strategischer und finanzieller Ziele bleibt der Kern einer Investitionsphilosophie, die innovative Lösungen langfristig verankern will.



swisshealthventures.ch



Förderprogramm für vernetzte Gesundheit

Das von der CSS und der technischen Hochschule École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) getragene Förderprogramm für vernetzte Gesundheit «Future of Health Grant» (FoHG) widmete im August seine Jahreskonferenz dem Thema Langlebigkeit. An der Tagung wurden auch die Start-ups vorgestellt, die neu unterstützt werden. Auf die fünfte FoHG-Ausschreibung ging die Rekordzahl von 213 Bewerbungen ein, worunter sich fast hundert internationale Start-ups befanden. Das unterstreicht die zunehmende Bekanntheit, die das 2022 ins Leben gerufene Programm mittlerweile auch im Ausland genießt.

Aus den über 200 Eingaben wurden acht neue Start-ups ausgewählt: Sie werden betreut und erhalten eine finanzielle Unterstützung zwischen 10 000 und 90 000 Franken in Form von Coaching und Mentoring. Die ausgewählten Start-ups sind: Digehealth (Zürich), Mème Pas Peur (Lausanne), StudentsPool (Lausanne), Bonescreen (München), DeepPSY (Zürich), Enhance-d (Bern), Precisia Care (Lausanne) und Zoundream (Basel). 2024 wurden auch die bereits bestehenden Partnerschaften im Rahmen des Förderprogramms vertieft. Zudem liessen sich mit CSEM, einem international führenden Forschungsinstitut für digitale Gesundheit, Elca (IT-Lösungen), MedKap (finanzieller Unterstützer) und Réseau Delta (Westschweizer Hausärztenetzwerk) vier neue strategische Partner für «Future of Health Grant» gewinnen.



css.ch/health-grant

Forschungszentrum für digitale Therapien

Das CSS Health Lab ist eine gemeinsame Initiative der CSS, der ETH Zürich und der Universität St.Gallen. Gegründet wurde es 2015 mit dem Ziel, zum führenden Forschungszentrum rund um das Thema digitale Therapien zu werden. Im Rahmen jeweils vierjähriger Forschungsperioden hat 2024 der dritte Zyklus begonnen, welcher der Entwicklung digitaler Biomarker zur Bekämpfung von Übergewicht und Herz-Kreislauf-Erkrankungen gewidmet ist. Ausserdem sollen aussichtsreiche Geschäftsmodelle für den Gesundheitsmarkt erforscht werden. Dazu hat das Health Lab 2024 gemeinsam mit der CSS eine grosse Interviewstudie mit Entscheidungsträgern zur allfälligen Einführung eines nutzenorientierten Gesundheitswesens in der Schweiz durchgeführt. Die Ergebnisse werden derzeit ausgewertet.

Mitarbeitende

Die CSS fördert die Talente und Kompetenzen von heute und morgen

Die CSS setzt auf faire Löhne und optimale Arbeitsbedingungen. Mit zahlreichen Weiterbildungsangeboten fördert sie zudem die digitalen und anderweitigen Kompetenzen ihrer Mitarbeitenden. Davon profitieren letztlich auch die Kundinnen und Kunden.

Fit für die Zukunft

Die Arbeitswelt befindet sich in einem ständigen Wandel. Und damit verändern sich auch die Anforderungen an die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Die CSS setzt deshalb auf die Förderung der digitalen Kompetenzen ihrer Mitarbeitenden. Aber nicht nur: Mit vielfältigen Aktivitäten wurde 2024 an der Fitness für die Zukunft gearbeitet.

2024 bot die CSS ihren Mitarbeitenden die Möglichkeit, ihre digitale Fitness durch einen speziellen Test auf der Lern-App «Elever» zu überprüfen. Wegen des grossen Echos und der positiven Rückmeldungen wurde das Angebot erweitert, um auch die nichtdigitalen Fähigkeiten zu evaluieren. Der Check der nichtdigitalen Grundkompetenzen wurde in drei Phasen unterteilt: In der ersten Phase lag der Schwerpunkt auf den Themen Gesundheitswesen, Gesundheitspartnerin und Kundenzentrierung; in Phase zwei wurden die Kompetenzen in Kommunikation, Handlungsfähigkeit sowie Innovation und Lösungen geprüft; Phase drei schliesslich umfasste unter anderem die Themen Transformation, Kollaboration und Mindset. Der Selbsttest war an individuelle Lernempfehlungen und Trainings gekoppelt, die auf der CSS-Lernplattform «Cosmos of Learning» zur Verfügung stehen. Der Check der nichtdigitalen Grundkompetenzen stellt einen wichtigen Baustein für die persönliche Entwicklung der Mitarbeitenden dar. Mit dieser Art der Kompetenzentwicklung nimmt die CSS im Versicherungsmarkt eine Vorreiterrolle ein und setzt auf lebenslanges Lernen.

Kompetenzen der Zukunft: die «Future Skills»-Initiative

2024 startete die CSS zudem die Ausbildungsinitiative «Future Skills». Sie konzentriert sich auf vier überfachliche Kompetenzen, die als besonders zukunftsrelevant gelten: Kreativität, Kommunikation, Kollaboration und kritisches Denken. Der Startschuss erfolgte im Januar 2024 mit Lernangeboten zur Kreativität. Im Verlauf des Jahres wurden an diversen Weiterbildungsveranstaltungen auch die weiteren drei Kernkompetenzen vertieft. Von den insgesamt 131 Lernveranstaltungen, die die CSS

2024 in der Deutschschweiz, der Romandie sowie im Tessin durchführte, waren 25 den vier Kernkompetenzen gewidmet. Insgesamt nahmen 1540 Mitarbeitende daran teil.

Basis der «Future Skills»: die P21-Initiative

Die «Future Skills» basieren auf der P21-Initiative, auch bekannt als «Partnership for 21st Century Learning». Diese Bildungsinitiative stammt aus den USA und bringt Bildungseinrichtungen, Unternehmen und Regierungsorganisationen zusammen, um moderne Bildungsstandards zu fördern. Die Hauptziele der P21-Initiative umfassen die Förderung von Schlüsselkompetenzen, die Integration von Technologie und die Vorbereitung und Sensibilisierung auf lebenslanges Lernen. Schliesslich fördert die Initiative auch die globale Kompetenz, also das Verständnis und die Wertschätzung kultureller Unterschiede und nachhaltiger globaler Perspektiven. Mit ihren umfassenden Initiativen zur Weiterentwicklung digitaler und nichtdigitaler Kompetenzen sowie der «Future-Skills»-Ausbildungsoffensive stellt die CSS sicher, dass ihre Mitarbeitenden bestens auf die Herausforderungen der Zukunft vorbereitet sind. Die Massnahmen unterstreichen ihre Rolle als innovative und zukunftsorientierte Arbeitgeberin im Versicherungsmarkt.





Schritt in die neue Arbeitswelt

Ende 2024 bezogen die für das Tessin zuständigen Teams der Leistungsbearbeitung, die Inkasso- und die Human-Resources-Abteilung, Vermittlerinnen und Vermittler sowie das Kundenservice-Center im Zentrum von Lugano einen neuen Standort. Insgesamt zügelten 130 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom bisherigen Standort in Breganzona in die neuen Büroräume. Diese wurden konsequent auf das Konzept einer neuen Arbeitswelt ausgerichtet, das die CSS seit einigen Jahren verfolgt und Schritt für Schritt umsetzt. Das Konzept trägt dem Umstand Rechnung, dass sich die Arbeitswelt innert weniger Jahre stark gewandelt hat. Die neue Bürolandschaft in Lugano ist – soweit das die vorhandene Gebäudestruktur erlaubt hat – offen gestaltet, und die Mitarbeitenden verfügen nicht mehr über einen persönlichen Arbeitsplatz. Ergänzend zu den herkömmlichen Arbeitsplätzen stehen auch Komplementärräume zur Verfügung, zum Beispiel für vertrauliche, kollaborative oder konzentrierte Tätigkeiten.

Die neuen Büroräume in Lugano fördern die Zusammenarbeit und Kreativität. Denn sie schaffen ein Umfeld, in dem es sich leichter gemeinsam arbeiten lässt. Die perfekte Voraussetzung also für ein ganz neues Arbeitserlebnis. Eine neue Erfahrung wird für die meisten Mitarbeitenden auch die Anreise sein. Während der bisherige Standort Breganzona kaum durch öffentliche Verkehrsmittel erschlossen war, sind es die neuen Lokalitäten

hingegen optimal. «Bus und Bahn statt Auto» lautet deshalb die Devise. 2025 wird auch die CSS-Agentur Lugano, die derzeit eher abgelegen in Manno ihr Domizil hat, an den zentralen Standort verlegt – ein grosser Vorteil für Kundinnen und Kunden, die sich persönlich beraten lassen möchten.

Gesundheit wird aktiv gefördert

Als Gesundheitspartnerin wartet die CSS im Rahmen ihrer Strategie nicht bloss gegenüber ihren Versicherten mit zahlreichen Angeboten auf. Auch die Gesundheit der Mitarbeitenden ist ihr ein zentrales Anliegen. Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) standen deshalb auch 2024 diverse Massnahmen auf dem Programm. Sie alle zielen darauf ab, die Ressourcen der Mitarbeitenden zu stärken und ihre Belastung zu reduzieren. Dazu steht unter anderem neu die interne Plattform «Meine Gesundheit» zur Verfügung. Die Mitarbeitenden finden, übersichtlich gebündelt auf einer Seite, wertvolle Informationen, Tipps und Tricks für ihre Gesundheit. Spezifische Inputs erhalten sie in einem alle drei Monate erscheinenden Gesundheits-Newsletter.

Anlässlich der Olympischen Spiele in Paris wurde eine CSS-Olympiade durchgeführt, an der Mitarbeitende einzeln oder als Team teilnehmen konnten. Auf dem Programm standen dreissig Challenges rund um die psychische und physische Gesundheit. Die Herausforderungen regten unter anderem dazu an, Tagesroutinen zu durchbrechen und eingeschliffene Gewohnheiten zu hinterfragen. Anregungen dazu boten Aufforderungen wie «Nimm einen Tag lang die Treppe», «Bring heute jemanden zum Lächeln» oder «Starte den Tag ohne Handy». Insgesamt nahmen 21 Teams (162 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) an der CSS-Olympiade teil.

Nebst der Olympiade mit ihrem eher spielerischen Ansatz standen diverse weitere Aktivitäten auf dem Programm. Dazu zählten verschiedene Massnahmen für Lernende (etwa zu den Themen Arbeitstechnik und Selbstmanagement), die im Ausbildungsprogramm fix verankert sind. Am CSS-Standort Lausanne-Vennes lancierten zudem zwei



«Egal, was kommt:
Wir packen das.»

Enola Beverly Stöckle (25) ist ausgebildete Fachfrau Gesundheit. Nach einem Zwischenhalt bei einer Brokerfirma startete sie 2020 bei der CSS und führt heute die Agentur Uster.

Nach ihrer Ausbildung als Dentalassistentin sammelte Laura Vogler (30) erste Erfahrungen in der Krankenversicherungsbranche und startete 2023 als Kundenberaterin bei der CSS. Im Frühjahr 2024 übernahm sie die Leitung der Agentur Kloten.

2020

Vor rund fünf Jahren startete Enola Beverly Stöckle als Kundenberaterin bei der CSS. Drei Jahre später stiess Laura Vogler in gleicher Funktion hinzu. Schon bald erhielten sie die Chance, eine Agentur zu übernehmen. Gemeinsam durchlebten sie den Prozess von der Beraterin zur Führungskraft.

Persönliches Potenzial entfalten

«Wir beide hatten das grosse Glück, dass der Leiter der Generalagentur unser persönliches Potenzial erkannte. Er gab uns die Chance, uns weiterzuentwickeln und eine Agenturleitung zu übernehmen. Es ist nicht selbstverständlich, in jungem Alter oder nach kurzer Anstellungszeit bereits eine solche Position besetzen zu dürfen. Das zeigt, dass bei der CSS vor allem das persönliche Potenzial im Mittelpunkt steht, wenn es darum geht, einen Schritt weiterzukommen. Es ist schön, zu wissen und vor allem zu spüren, dass das Unternehmen Wert auf die Entwicklung ihrer Mitarbeitenden legt. Wir sehen dies als riesiges Privileg. Das stärkt das Zugehörigkeitsgefühl enorm.»

2024

Zwar dürfen Enola Beverly Stöckle und Laura Vogler bereits auf mehr als ein halbes Jahr in ihrem Job als Agenturleiterinnen zurückblicken. Aber sie sind sich bewusst, dass sie noch immer neu in dieser Funktion sind und noch einiges zu lernen haben.

Noch nicht am Ziel

«Sich weiterzuentwickeln, ist kein Selbstläufer. Besonders die Unterstützung unseres Vorgesetzten ist und war für uns in diesem Prozess äusserst wertvoll. Aber auch unser regelmässiger gegenseitiger Austausch über die Erfahrungen im Alltag als Agenturleiterinnen bringt uns Schritt für Schritt weiter. Wir können zwar bereits auf eine extrem lehrreiche Zeit zurückblicken, aber wir sind uns bewusst, dass wir nie wirklich an einem Endpunkt angekommen sein werden. Vielmehr gehören das Lernen und unsere persönliche Weiterentwicklung zum Berufsleben. Tag für Tag.»





2025

In ihrer neuen Rolle stehen die beiden Agenturleiterinnen vor einer spannenden Weiterentwicklung. Nach dem Umzug an den neuen Standort am Flughafen Kloten sowie der Zusammenführung der Teams aus Uster und Dübendorf geht es darum, die Synergien der bis anhin getrennten Teams zu nutzen und die Teamkultur zu fördern.

Ein inspirierendes Arbeitsumfeld schaffen

«Eine gezielte Planung und eine offene und ehrliche Kommunikation sind für uns zwei Schlüsselfaktoren, damit wir mit unseren Teams in eine erfolgreiche Zukunft schreiten und die Zusammenarbeit stärken können. Uns ist es wichtig, die individuellen Stärken jedes Teammitglieds zu erkennen und zu nutzen, so wie es bei uns der Fall war. Auf dieser Basis werden wir die Arbeitsprozesse ausgestalten. Unsere Vision ist es, ein inspirierendes Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem Kreativität und Zusammenarbeit im Mittelpunkt stehen. Indem wir auf gegenseitiges Vertrauen und Respekt aufbauen, können wir die Herausforderungen der Zukunft meistern und gemeinsam wachsen.»





Bis 2030 und darüber hinaus

Das sind bloss zwei Beispiele von all dem, was den rund hundert Agenturen der CSS in der ganzen Schweiz in den kommenden Jahren bevorsteht. Ein bedeutendes Thema ist der schrittweise Umbau der Agenturen, der nun nach und nach umgesetzt wird. Die Entwicklungen jedenfalls sind spannend und werden auch Laura Vogler und Enola Beverly Stöckle fordern.

Sich den neuen Gegebenheiten anpassen

«Die Krankenversicherungsbranche steht vor zahlreichen Herausforderungen, insbesondere aufgrund der sich ständig ändernden Regulierungen. In diesem dynamischen Umfeld sind wir mit der spannenden Aufgabe konfrontiert, uns diesen Herausforderungen zu stellen und gleichzeitig die gesetzten Ziele zu erreichen.

Die CSS hat ehrgeizige Pläne für die Zukunft. Sie will als Gesundheitspartnerin innovative Lösungen für ihre Kundinnen und Kunden entwickeln. Gleichzeitig gilt es, Versicherungsprodukte anbieten zu können, die den laufend höheren Ansprüchen der Versicherten entsprechen. Hier sind wir als Agenturleiterinnen mit unseren Teams besonders gefordert. Wir stehen ganz zuvorderst, haben täglich direkten Kontakt mit Versicherten und sind sozusagen das Gesicht der CSS. Die Fähigkeit, sich schnell an neue Gegebenheiten anzupassen und gleichzeitig den Fokus auf die Bedürfnisse der Versicherten zu behalten, ist von zentraler Bedeutung. Wir sind uns bewusst, dass uns die Zukunft auch mit Dingen konfrontieren wird, die nicht berechenbar sind. Aber gerade das macht unseren Job so spannend, dieses Unvorhersehbare, das neue Ansätze im Denken und Handeln erfordert. Diese Agilität bringen wir gemeinsam mit unseren Agenturteams mit. Egal, was kommt: Wir packen das.»



Erfahren Sie mehr:
report2024.css.ch/enola-laura

Mitarbeiterinnen das Sportangebot «Midi-actif», zu dem sich rund fünfzig Personen eingeschrieben haben. Die wöchentlichen Kurse decken unter anderem die Bereiche Yoga, Pilates und Muskelaufbau ab.

Seit 2022 führt das BGM jährlich eine Gesundheitsumfrage durch. Die Umfrage, an der 71 Prozent der Mitarbeitenden teilnahmen, drehte sich um die Themenblöcke «Arbeitssituation» und «Belastungen». Sie eruierte Problemfelder hinsichtlich Arbeitsbelastung und Gesundheit und mündete in individuelle und kollektive Massnahmen.

Fortschrittliche Arbeitsbedingungen

Die CSS legt nicht nur Wert auf Gesundheitsangebote, sondern auch auf fortschrittliche Arbeitsbedingungen. Einen hohen Stellenwert hat die optimale Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit. Mit flexiblen Arbeitszeitmodellen und der Möglichkeit zu Homeoffice nimmt die CSS Rücksicht auf die Bedürfnisse ihrer Mitarbeitenden. Zudem schreibt sie möglichst viele Jobs – auch auf Kaderstufe – als Teilzeitstellen aus und fördert das Topsharing, bei dem sich zwei Personen eine Führungsfunktion teilen. Die Möglichkeit, ein Sabbatical zu beziehen, um sich für längere Zeit intensiv etwas zu widmen, sowie die finanzielle Unterstützung bei der familienergänzenden Kinderbetreuung runden das Engagement der CSS, die Vereinbarkeit von Beruf und anderen Lebensbereichen zu erleichtern, ab.

Zu den fortschrittlichen Arbeitsbedingungen zählt auch die faire Entlohnung. 2024 erhielt die CSS von der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) erneut das Zertifikat «Fair Compensation» für die Lohngerechtigkeit im Unternehmen. Das SQS-Analysemodell kommt zum Schluss, dass die CSS die Lohngerechtigkeit zwischen Frauen und Männern unverändert sehr gut erfüllt. Es gibt bei ihr keine systematischen Lohnunterschiede zwischen den Geschlechtern.



css.ch/karriere

Das Führungsverständnis der CSS

In einem sich immer schneller wandelnden und komplexer werdenden Umfeld ist es für die CSS wichtig, eine klare Orientierung zu behalten. Deshalb hat sie in einem breit abgestützten Prozess ihren Unternehmenszweck geschärft. Dessen Kern: Gesundheit soll für alle zugänglich und bezahlbar sein. Dazu beitragen soll auch das unter den Aspekten «Haltung vorleben», «Sinn stiften – Mehrwert schaffen» und «Resonanz erzeugen» überarbeitete CSS-Führungsverständnis. Dessen Grundsätze in den Köpfen der Mitarbeitenden zu verankern, ist eine zentrale Aufgabe der CSS-Führungskräfte. Damit der Unternehmenszweck und das Führungsverständnis täglich mit Leben erfüllt werden und keine leeren Worthülsen bleiben, hat die CSS eine Leadership-Initiative lanciert. In verschiedenen Workshops haben sich alle Führungsverantwortlichen 2023 und 2024 eingehend mit der Thematik befasst. Im Mittelpunkt stand die Frage, wie jede Führungsperson ihren optimalen Beitrag zur Erreichung des Unternehmensziels leisten kann und wie sich gewinnbringend die persönlichen Vorstellungen und Werte mit jenen der CSS verbinden lassen. Diese Initiative, die 2025 weitergeführt wird, befähigt die Führungskräfte der CSS dazu, als Ambassadorinnen und Ambassadors aufzutreten und ihren Teams im Sinne des Unter-





nehmenszwecks eine auf den Werten der CSS basierende Haltung vorzuleben. Auf diese Weise entsteht als «Rückgrat» eine CSS-Identität, die nebst der Führungsverantwortung und dem Unternehmenszweck auch die Vision, die Strategie und die Werte der CSS in sich birgt und Erfolg verspricht.

Neue Talente gewinnen

Das Arbeitsmarktumfeld und der Fachkräftemangel fordern die CSS. Um die Herausforderungen des sich wandelnden Arbeitsmarkts zu meistern, hat die CSS ihre Personalgewinnungsstrategie grundlegend neu ausgerichtet. Nach der erfolgreichen Pilotphase im Jahr 2023 wurden 2024 die dazu notwendigen Schritte eingeleitet. Um zu ergründen, welche Fähigkeiten und Qualifikationen in Zukunft gefragt sein werden, braucht es aktuelle Arbeitsmarktdaten, aber auch ein Gespür für aufkommende Trends. Deshalb analysiert die CSS den Arbeitsmarkt proaktiv und nutzt einschlägige Netzwerke. Grundlegend ist ein starkes Beziehungsmanagement, um Pools potenzieller Mitarbeitender aufzubauen und zu pflegen.

Wesentlich für die neue Strategie ist die Befähigung der Führungsverantwortlichen. Sie werden darin geschult, an entscheidenden Kontaktpunkten im Rekrutierungsprozess wirkungsvoller mit Kandidatinnen und Kandidaten zu interagieren. Was bisher überwiegend der HR-Abteilung vorbehalten

war, wird künftig in enger Zusammenarbeit mit den Führungsverantwortlichen umgesetzt. Durch dieses ganzheitliche und zukunftsorientierte Vorgehen stellt die CSS sicher, die besten Talente zu gewinnen und langfristig zu halten. Im Rahmen dieser Neuausrichtung hat die CSS zudem eine Stelle für einen Talent-Scout ausgeschrieben, der auf Messen, Veranstaltungen und in sozialen Netzwerken nach Talenten sucht, die zu den vielfältigen Berufsbildern der CSS passen.

Vielfalt und Chancengleichheit

Vielfalt macht uns stärker – davon ist die CSS überzeugt. Sie toleriert keinerlei Bevorzugung oder Diskriminierung und setzt auf konsequente Chancengleichheit. Durch einen respektvollen Umgang und gegenseitiges Vertrauen fördert sie eine inklusive Unternehmenskultur, in der alle Mitarbeitenden ihr volles Potenzial entfalten können.

Die CSS engagiert sich bewusst und verantwortungsvoll für Vielfalt. So hat sie verschiedene Initiativen zum Thema «unbewusste Vorurteile» lanciert. Auch in Führungsschulungen, im Lohn- und Bonusprozess, bei Beförderungen, Neuanstellungen usw. ist diese Thematik relevant.

Um die sprachliche Vielfalt bei den Mitarbeitenden zu fördern, stellt die CSS die Plattform «Cosmos of Language» zur Verfügung. Sie bietet ein Sprachtraining in fünfzehn Geschäftssprachen für alle Mitarbeitenden an. Zusätzlich können Konversationskurse belegt werden. Die Nutzung der Plattform ist kostenlos und auch in der Freizeit möglich.

Berufsbildung geniesst einen hohen Stellenwert

Eine breit abgestützte und diversifizierte Berufsbildung ist für die CSS entscheidend, um dem Fachkräftemangel zu begegnen. 2024 hat sie ein neues Berufsbild in die Ausbildungspalette aufgenommen.

Die Berufsbildung geniesst bei der CSS seit vielen Jahren einen sehr hohen Stellenwert. In verschiedenen Bereichen, zum Beispiel der Informatik, spielt sie eine bedeutende Rolle als Ausbildungsbetrieb.

Im Jahr 2024 haben insgesamt 55 Jugendliche ihre Ausbildung begonnen. Damit waren per Ende Jahr insgesamt 124 Lehr- und Praktikumsstellen besetzt. Die Zahl der Neueintritte soll 2025 auf 59 steigen. Damit erhöht sich die Zahl der Lehr- und Praktikumsplätze 2025 auf 142. Die laufende Stärkung der Berufsbildung wirkt auch aktiv dem herrschenden Fachkräftemangel entgegen. Über die ganze Ausbildungsdauer betrachtet erzielt eine Lehrstelle 40 Prozent der Produktivität einer vollwertigen Arbeitskraft. Vor allem im Vertrieb (in den Agenturen und im Kundenservice-Center), aber auch in der Informatik und an den Hauptstandorten Luzern, Lausanne-Vennes und Breganzona (seit November 2024 Lugano) sind die Lernenden nicht mehr wegzudenken. Dessen ist sich die CSS bewusst. Sie bietet deshalb den Auszubildenden möglichst gute Rahmenbedingungen, auch in Form finanzieller Unterstützung (für Schulmaterial, Laptops, Sprachaufenthalte usw.) sowie eines unentgeltlichen SBB-Abonnements.

Die guten Rahmenbedingungen sind ein Grund dafür, dass jeweils 60 bis 70 Prozent der Lehrabgängerinnen und -abgänger bei der CSS weiterarbeiten. Das sind praktisch alle, die das auch möchten. Die restlichen 30 bis 40 Prozent entscheiden sich für einen Auslandsaufenthalt, ein Studium oder absolvieren den Militärdienst. Nur sehr wenige Lehrabgängerinnen und -abgänger ziehen es vor, das Unternehmen zu wechseln. Durch die Weiterbeschäftigung der Lernenden lässt sich der hohe Aufwand zur Einarbeitung neuer Mitarbeitender auf ein Minimum reduzieren.

Neues Berufsbild «Entwickler/in digitales Business EFZ»

2024 hat die CSS das Berufsbild «Entwickler/in digitales Business EFZ» in ihr Ausbildungsangebot aufgenommen. Diese Fachkräfte werden in zahlreichen Branchen eingesetzt, die digitale Geschäftsmodelle initiieren oder nutzen wollen. Sie unterstützen digitale Arbeitsprozesse, entwickeln Lösungen zur Optimierung von Arbeitsschritten und visualisieren sie grafisch. Sie bilden eine wichtige Schnittstelle zwischen Laien und technischen Fachleuten innerhalb eines Unternehmens.



css.ch/berufsbildung

Hervorragende Abschlussquote

Zum zehnten Mal in Folge hat die CSS 2024 ihr Ziel, eine Erfolgsquote von 95 Prozent bei den Lehrabschlüssen zu erreichen, übertroffen. Das unterstreicht die hohe Qualität der Berufsbildung im Unternehmen. Von den 47 Lernenden schlossen 46 ihre Ausbildung erfolgreich ab.

Gesellschaft und Engagement

Engagiert für die nachhaltige Entwicklung des Gesundheitswesens

Eine für alle zugängliche Gesundheitsversorgung und ein sorgsamer Umgang mit Ressourcen sind zwei zentrale Aspekte der Nachhaltigkeitsvision der CSS. Damit strebt sie eine lebenswerte Zukunft für alle an.

Für eine gesunde und nachhaltige Zukunft

Wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Verantwortung: Diese drei Themenbereiche prägen die Nachhaltigkeitsstrategie der CSS.

Die «Grundsätze der Unternehmensphilosophie, die Grundausrichtung und die soziale Grundhaltung der CSS Gruppe» bilden den Kern der CSS-Nachhaltigkeitsstrategie. Mit ihnen unterstreicht die CSS nicht nur, dass sie die Anliegen ihrer Versicherten über das ganze Leben ernst nimmt, sondern bekennt sich auch zu einem sozial engagierten und solidarischen Umgang mit ihren Kundinnen, Kunden und Mitarbeitenden und zu gesellschaftlichem Verantwortungsbewusstsein. Die Nachhaltigkeitsstrategie der CSS skizziert, wie sie ihre wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Verantwortung wahrnehmen will, und legt fest, wie sie als Partnerin längerfristig die Gesundheit ihrer Kundinnen und Kunden stärken möchte.

Gesundheitswesen nachhaltig entwickeln

Ein zentraler Aspekt ist dabei die Rolle der CSS als Gesundheitspartnerin, die sich auf allen Ebenen für eine nachhaltige Entwicklung des Gesundheitswesens engagiert. In dieser Rolle setzt sich die CSS das Ziel, die Gesundheit ihrer Kundinnen und Kunden nachhaltig zu stärken und sich abzeichnende Gesundheitsrisiken proaktiv und präventiv anzugehen. Unter anderem geschieht dies durch zahlreiche Initiativen und Angebote im Bereich

der Gesundheitsförderung. Hier agiert die CSS entlang des Gesundheitspfads «gesund bleiben», «gesund werden» und «mit einer Krankheit leben». Dieses Versprechen will die CSS heute und in Zukunft einlösen. Ein wichtiger Bestandteil dieser Gesundheitspartnerschaft ist das Engagement der CSS für ein bezahlbares und qualitativ hochstehendes Gesundheitswesen in der Schweiz. Es soll, wie in den CSS-Grundsätzen festgehalten, auch künftig solidarisch ausgestaltet sein und so für alle Menschen zugänglich bleiben.

Verantwortung über die ganze Wertschöpfungskette hinweg

Grundsätzlich will die CSS über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg ihre Verantwortung wahrnehmen. Dadurch leistet sie ihren Beitrag für den Übergang in eine kohlenstoffarme Wirtschaft zur Erreichung des Netto-Null-Ziels im Jahr 2050. Dieses sieht vor, dass die Schweiz ab 2050 nicht mehr Treibhausgase in die Atmosphäre ausstösst, als durch natürliche und technische Speicher aufgenommen werden. Damit können die möglicherweise extremen Risiken des Klimawandels ausgeschaltet oder zumindest vermindert werden.

Die langfristige Nachhaltigkeitsvision der CSS bildet die Grundlage für ihre kurz- und mittelfristigen Handlungsprinzipien. Diese werden künftig im Rahmen der jeweils drei Jahre geltenden Nachhaltigkeitsstrategie definiert und mit Massnahmen konkretisiert.

Nachhaltigkeitsbericht

Für das Berichtsjahr 2024 hat die CSS einen separaten Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht. Damit kommt sie den gesetzlichen Anforderungen gemäss Art. 964a ff. OR nach. Der Bericht wurde in Anlehnung an den internationalen GRI-Standard sowie die für den Finanzsektor spezifischen Empfehlungen der «Task Force on Climate-related Financial Disclosures» (TCFD) verfasst und erörtert die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen der CSS.



report2024.css.ch/nachhaltigkeitsbericht



Nachhaltige Anlagepolitik

Die CSS hat 2024 weitere Schritte unternommen, um ihre Anlagepolitik nachhaltiger zu gestalten. Gleiches gilt für den Immobilienbereich, wo sie auf Strom aus erneuerbaren Quellen umgestellt hat.

2024 hat sich die CSS entschieden, erstmals die Treibhausgasemissionen zu messen, die durch ihr Anlagevermögen anfallen. Daneben hat sie auch das erste Mal am PACTA-Klimatest teilgenommen (Paris Agreement Capital Transition Assessment). Dieser wird vom Bundesamt für Umwelt (BAFU) und dem Staatssekretariat für Internationale Finanzfragen (SIF) durchgeführt und richtet sich an alle Schweizer Banken, Vermögensverwaltungen, Pensionskassen und Versicherungen. Der Test unterstützt Firmen dabei, ihre Finanzanlagen auf das verbindliche Netto-Null-Ziel auszurichten, welches das ab 2025 geltende Klima- und Innovationsgesetz vorsieht. Der PACTA-Test analysiert Finanzportfolios auf ihre Klimaverträglichkeit. Die Messung der Treibhausgase und die Teilnahme am PACTA-Test fördern einerseits die Transparenz, und andererseits schaffen sie eine Datengrundlage für weitere Nachhaltigkeitsmassnahmen.

Verantwortungsvolle Vermögensverwaltung

Auch in der Vermögensverwaltung handelt die CSS dank des Stewardship-Prinzips verantwortungsvoll. Der Begriff steht für das gemeinsame Engagement mit den Portfolio-Unternehmen und die Ausübung der Stimmrechte an deren Generalversammlungen. Ziel des Engagements ist es, in Gesprächen mit dem Management der Portfoliofirmen Optimierungspotenzial im ESG-Bereich («Environment, Social and Governance») aufzuzeigen und so die Nachhaltigkeit zu fördern. Da die CSS für solche Interventionen allein zu klein wäre, hat sie sich einem Engagementpool angeschlossen. Er bündelt viele Investoren, die gemeinsam einen grösseren Anteil an den Portfolio-Unternehmen halten. Dadurch verschaffen sich die Investoren mehr Gehör. Durch die Stimmrechtsausübung an den Generalversammlungen übt die CSS zudem Einfluss auf die Geschäftspolitik der Portfolio-Unternehmen aus.

Strom aus erneuerbaren Quellen

Auch im Immobilienbereich hat die CSS 2024 nachhaltig gehandelt. Neu stammt der in den eigenen Immobilien und den gemieteten Objekten verwendete Strom wenn immer möglich aus erneuerbaren Quellen. Bei den Mietobjekten kann die CSS die Stromherkunft allerdings nicht restlos selbst bestimmen. Mit der Umstellung auf erneuerbare Stromquellen leistet die CSS einen wichtigen Beitrag zur Senkung der Treibhausgasemissionen. Gleiches gilt für den Wechsel des Tessiner Backoffice-Standorts von Breganzona nach Lugano. Diese Zentralisierung und die starke Reduktion der Parkplätze begünstigen ein ökologischeres Pendelverhalten der Mitarbeitenden.

«Bike to work»



Auch 2024 hat sich die CSS an der Aktion «bike to work» beteiligt. Insgesamt nahmen im Mai 88 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in 22 Teams an der Aktion teil. Sie legten insgesamt 11 329 Velokilometer zurück. Dadurch wurden 1631 Kilogramm CO₂ eingespart. Das betriebliche Gesundheitsmanagement der CSS hat die Aktion unterstützt.

Prävention und Zugang zu Gesundheitsleistungen stärken

Die Schweizer Bevölkerung kämpft mit Müdigkeit und Erschöpfung. Das zeigt die 2024 publizierte Gesundheitsstudie der CSS. Insbesondere bei den unter 36-Jährigen beeinträchtigt der Leistungsdruck die Gesundheit.

Seit 2020 lässt die CSS mit einer Umfrage jedes Jahr den Gesundheitszustand der Schweizerinnen und Schweizer erfassen. Für die Studie 2024 hat das Forschungsinstitut Sotomo insgesamt 2456 Personen in der deutsch-, französisch- und italienischsprachigen Schweiz befragt.

Die Resultate der Befragung zeigen eine beunruhigende Tendenz. So ist in der Altersgruppe der jungen Erwachsenen (18–35 Jahre) der Anteil jener, die sich sehr gesund fühlen, weiter gesunken, nämlich auf 19 Prozent (2023: 27 Prozent). Auffallend ist auch, dass diese Altersgruppe den Leistungsdruck am stärksten negativ empfindet. 75 Prozent geben an, das Gefühl zu haben, immer gesund und leistungsfähig sein zu müssen. Dieser Druck schlägt sich in einer anhaltenden Erschöpfung nieder. Über alle Altersgruppen hinweg betrachtet, gaben 68 Prozent der Befragten an, häufig erschöpft und müde zu sein. Das lässt aufhorchen. Denn wenn sich immer weniger Menschen ganz gesund fühlen, steigt ihr effektives Risiko, zu erkranken. Der Studienvergleich über die letzten Jahre verdeutlicht, dass diese Entwicklung immer mehr von den jungen Erwachsenen auf alle Bevölkerungsgruppen übergreift und sich seit der Pandemie zugespitzt hat.

Versorgungsstandard aufrechterhalten

Die Studie ging auch der Frage nach, wo die Bevölkerung die grössten Hebel sieht, um die steigenden Gesundheitskosten zu dämpfen. Die Befragten sind sich einig, dass Prävention der Königsweg ist, um Kosten einzusparen. Ärztinnen und Ärzte zu sanktionieren, die unnötige Behandlungen vornehmen und unerklärbar hohe Kosten verursachen, sehen sie ebenfalls als probates Mittel zur Kostensenkung. Eine knappe Mehrheit findet, dass auch verhaltensabhängige Krankenversicherungsprämien, die gesundheitsbewusste Menschen beloh-

nen, eine gute Idee wären. Klar ist aber auch: Am hohen Versorgungsstandard soll auch künftig nicht gerüttelt werden. So betrachten die Befragten denn auch eine Verschlinkung der Schweizer Spitallandschaft als schlechte Idee. Auch eine Grundversicherung mit weniger Leistungen und somit tieferen Prämien findet keine Mehrheit. Gar nichts halten neun von zehn Befragten schliesslich von einer Erhöhung der Franchisen, um die Gesundheitskosten zu dämpfen.

 css.ch/gesundheitsstudie

CSS Stiftung

Seit bald vierzig Jahren fördert die CSS Stiftung soziale Projekte in der Kranken- und Unfallversicherung. Aus Anlass des 125-jährigen Bestehens der CSS schüttete die Stiftung 2024 eine Jubiläumsspende von insgesamt 1,25 Millionen Franken aus. Mit einem Beitrag bedacht wurden insgesamt zehn Projekte rund um betreuende und pflegende Angehörige. Organisationen aus allen Landesteilen werden in den kommenden drei Jahren Projekte zur Entlastung betreuender Angehöriger vorantreiben. Hintergrund der Jubiläumsspende ist der Umstand, dass betreuende und pflegende Angehörige oft Gefahr laufen, in ihrem unermüdlichen und selbstlosen Einsatz die eigenen Bedürfnisse zu vernachlässigen. Im Sinne einer zielgerichteten Prävention will die CSS hier Gegensteuer geben.

Nebst der Jubiläumsspende wurde auch die «ordentliche» jährliche Spende der CSS Stiftung im Gesamtwert von 100 000 Franken an sechs unterschiedliche Organisationen ausgeschüttet. Alle engagieren sich in einem sozialen Umfeld und leisten einen Beitrag zur Gesundheitsprävention und -förderung. Am 24. Mai fand die Preisverleihung am CSS-Hauptsitz in Luzern statt.

 css.ch/stiftung

Publikumspreis für Start-up

Seit 2020 ist die CSS ein aktives Mitglied von Swiss Healthcare Startups (SHS), dem grössten Start-up-Netzwerk des Schweizer Gesundheitswesens. Diese Non-Profit-Organisation strebt Innovationen im schweizerischen Gesundheitssektor an. Als neutrale Plattform fördert sie den Dialog, die Vernetzung und den Gedankenaustausch in der ganzen Gesundheitslandschaft. Die CSS unterstützt das Netzwerk mit Beiträgen und Veranstaltungen wie Webinaren. Ausserdem verleiht sie jeweils im Rahmen des «Digital Health Day» den mit 5000 Franken dotierten «CSS Innovation in Health»-Award. Er ist als Publikumspreis ausgestaltet und ging 2024 an das Start-up «Ylah» (Berndeutsch für «sich einlassen»). Die Preisverleihung fand am 29. Oktober 2024 in Zürich statt.

Interaktive Psychotherapie mit «Ylah»



Das Start-up «Ylah» hat eine digitale Lösung für eine interaktive Psychotherapie entwickelt. Sie besteht aus einem Webzugang für Therapeutinnen und Therapeuten und einer mobilen App für Patientinnen und Patienten. Erstere erhalten einen Katalog mit diversen therapeutischen Aktivitäten und Interventionen, die sie ihren Patientinnen und Patienten zuordnen. So können diese ihre Therapie zwischen den physischen Sitzungen fortführen und an ihrer psychischen Genesung arbeiten.



ylah.ch

Jubiläums-Theatergala der CSS

Am 29. November 2024 fand im Luzerner Stadttheater zum 30. Mal die Theatergala der CSS statt. Sie spielte einen Erlös von 68 000 Franken ein. Seit 1994 engagiert sich die CSS mit diesem Gefäss für Menschen in Not. In dieser Zeit konnten bereits gegen zwei Millionen Franken an die Caritas Luzern gespendet werden. Das Geld kommt Menschen zugute, die mit ihrem Einkommen die gestiegenen Lebenshaltungskosten nicht mehr decken können.



css.ch/gala

Spenden aus «active365»

Das Bonusprogramm «active365» erfreut sich bei den Versicherten der CSS stetig grösserer Beliebtheit. 2024 nutzten rund 140 000 Kundinnen und Kunden das Angebot und sammelten mit gesundheitsbewusstem Verhalten Punkte. Insgesamt haben sich 2024 1359 Nutzerinnen und Nutzer entschieden, ihre Punkte ganz oder teilweise in Form einer Geldspende einer wohltätigen Institution zur Verfügung zu stellen. Auf diese Weise kam ein Betrag von 83 800 Franken zusammen. Er wurde an die Rheumaliga und die Schweizer Tafel gespendet.

Mitarbeitende sozial engagiert

Sozialeinsätze helfen mit, neue Perspektiven zu eröffnen. Die CSS bietet deshalb ihren Mitarbeitenden die Gelegenheit, im Team oder als Einzelperson gemeinnützige Sozialeinsätze zu leisten: entweder für eine soziale Institution oder im Rahmen von Nachbarschaftshilfe. Solche Sozialeinsätze helfen, über den Berufsalltag hinauszuschauen und den Horizont durch neue Eindrücke zu erweitern. Die CSS kommt mit diesem Engagement einem ihrer zentralen Werte nach: der Pflege der Solidarität. Im Jahr 2024 haben rund 90 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit eines Perspektivenwechsels genutzt.



css.ch/sozialeinsatz

Fakten bringen Licht ins Dunkel



Caroline Chuard-Keller ist seit Juni 2023 wissenschaftliche Projektleiterin am CSS Institut für empirische Gesundheitsökonomie. Davor doktorierte sie in Volkswirtschaftslehre an der Universität Zürich mit Forschungsfokus auf den Themen Gesundheit und Familienpolitik. Anschliessend war sie als Postdoc an der Universität St.Gallen tätig.

2019

Zwischen 2014 und 2019 hat Caroline Chuard-Keller an der Universität Zürich doktort. Über Umwege stiess sie auf die Themen Gesundheitsökonomie und Familienpolitik, und ihre Neugierde für die Auswirkungen der Politik auf das tägliche Leben der Menschen liess sie nicht mehr los.



Extrem faszinierende Forschung

«Die «neuen volkswirtschaftlichen Themen» drehen sich nicht mehr nur um die klassische Geldpolitik oder Ähnliches. Vielmehr stehen Fragen im Mittelpunkt, die nahe an uns Individuen sind und unser tägliches Leben beeinflussen, wie zum Beispiel die Gesundheit. In diesem Bereich zu forschen, finde ich extrem faszinierend. Ich bin überzeugt, dass Forschung den Start ins Leben unterstützt oder Menschen in einer vulnerablen Phase wertvolle Hilfe bieten kann. Deshalb drehte sich meine Forschung meist um den Bereich «Kleinkinder und Mütter». Vor Kurzem wurde ich selbst Mutter und habe nun nochmals einen neuen Bezug zu meinen eigenen Forschungsergebnissen.»

2024

In der kürzlich veröffentlichten Studie hat das CSS Institut die Gesundheitskosten der Jahre 2012 bis 2021 unter die Lupe genommen. Das Forschungsteam konnte aufzeigen, dass der häufig genannte demografische Wandel als Treiber für den Kostenanstieg im Gesundheitswesen überschätzt wird. Überproportional zugenommen haben hingegen die Leistungen pro Patientin und Patient.

Licht ins Dunkel bringen

«Die Debatte um steigende Gesundheitskosten wird oft sehr emotional geführt. Als Zahlenmensch, der aus einer Versicherungsmathematiker-Familie stammt, finde ich es wichtig, mit konkreten und evidenzbasierten Fakten Licht ins Dunkel zu bringen. Unser Bericht hat nicht nur Klarheit bezüglich der Kostentreiber geschaffen. Er hat auch deutlich gemacht, dass wir heute noch grosse Lücken haben, um alle offenen Fragen im Gesundheitswesen abschliessend zu beantworten. So fehlen uns etwa standardisierte Daten zu Therapieerfolgen. Zudem sind die Daten der einzelnen Akteure oft in «Datensilos» abgelegt und nicht miteinander verknüpft. Das erschwert schlüssige Auswertungen.»



Bis 2029

In den kommenden Jahren wird sich die Forschung von Caroline Chuard-Keller um verschiedene Themen drehen. Sie möchte beispielsweise untersuchen, wie sich Liquiditätsengpässe einer Person auf den Bezug von Gesundheitsleistungen auswirken oder welchen Effekt die Gesundheit von Kindern auf das (mentale) Wohlergehen von Müttern hat.

Zugang zum Gesundheitssystem erhalten

«Im «Sorgenbarometer» der Schweiz stehen die steigenden Gesundheitskosten und Krankenkassenprämien immer ganz weit vorne. Laufend diskutiert die Politik denn auch über mögliche Gegenmassnahmen – im Moment zum Beispiel über die Erhöhung der Mindestfranchise. Angesichts der Brisanz des Themas ist es für mich wichtig, auf der Basis wissenschaftlicher Fakten ein finanzierbares, faires und für alle zugängliches Gesundheitssystem zu ermöglichen. Denn Gesundheit betrifft uns alle. Ich wünsche mir, dass auch mein Sohn in Zukunft von einer guten, aber eben auch bezahlbaren Gesundheitsversorgung profitieren kann.»





Bis 2030 und darüber hinaus

Die ultimative Lösung der Kostenproblematik im Gesundheitswesen zu finden, erscheint wie die Quadratur des Kreises. Dennoch glaubt Caroline Chuard-Keller, dass die Wissenschaft neue und kostendämpfende Lösungen präsentieren können.

Wissenschaft kann Lösungen aufzeigen

«Ich bin überzeugt, dass die Wissenschaft Lösungen aufzeigen kann, wie die Kostenzunahme zumindest gedämpft werden könnte. Dazu aber braucht sie «Futter» in Form verlässlicher und auswertbarer Datenquellen. Gerade hier gibt es noch ein grosses Verbesserungspotenzial.

Auch ist es absolut zentral, moderne empirische Methoden anzuwenden, um kausale Schlussfolgerungen zu ziehen. Eine konsequente Umsetzung des Experimentierartikels würde beispielsweise erlauben, randomisierte Studien durchzuführen, wenn natürliche Experimente nicht zur Verfügung stehen. Wenn es also um konkrete Lösungsansätze geht, den unaufhörlichen Kostenanstieg zu bremsen, tapen wir deshalb oft im Dunkeln.

Und selbst wenn Lösungen auf dem Tisch liegen, findet sich oft irgendein Bremsklotz. Ich denke da etwa an das Generika-Mailing der CSS. Vor einigen Jahren informierte die CSS ihre Versicherten mit hohen Medikamentenkosten über die Verfügbarkeit günstiger Generika. Obwohl damit erhebliche Kosten eingespart werden konnten, musste die CSS aus Datenschutzgründen die Mailings einstellen.

Hier gibt es nun wieder Bewegung beim National- und beim Ständerat, die eine gezielte Information der Versicherten erlauben möchten, wenn damit Kosten gespart werden können. Tatsache ist, dass wir noch einen weiten Weg vor uns haben.»



Erfahren Sie mehr:
report2024.css.ch/caroline

CSS und SAC – eine starke Partnerschaft

Die CSS ist Haupt- und Gesundheitspartnerin des Schweizer Alpen-Clubs (SAC). Mit der seit über zwanzig Jahren erfolgreichen Partnerschaft will die CSS – ganz im Sinne ihrer Rolle als Gesundheitspartnerin – Gross und Klein für Wanderausflüge in die Schweizer Berge begeistern und so einen gesunden Lebensstil fördern. Denn Bewegung an der frischen Luft ist die beste Erholung und stärkt die Gesundheit. Eine zentrale Massnahme der Zusammenarbeit ist die Herausgabe der kostenlosen Karte «Hütten der Schweizer Alpen». Damit wird das Übernachtungsangebot für CSS-Versicherte in rund 110 SAC-Hütten beworben. Um den Aufenthalt in ihnen noch angenehmer zu gestalten, konnten Hüttenwartinnen und -warte zudem unentgeltlich CSS-Artikel bestellen, zum Beispiel Filzsitzkissen und CSS-Hüttenkisten mit Mal- und Rätselheften sowie Malzubehör. Zur Steigerung der Bekanntheit der Partnerschaft und ihrer Angebote hat die CSS gezielt Inserate in Mitgliedermagazinen der SAC-Sektionen geschaltet, ebenso digitale Anzeigen auf der SAC-Website und im SAC-Newsletter. Posts auf den Social-Media-Kanälen des SAC rundeten die Aktivitäten ab.

Ein gesundes Familienwochenende

Gesund und ausgeglichen durchs Leben gehen: Dieses Ziel verfolgen die Sponsoringaktivitäten der CSS. Sie unterstützen damit das Engagement der CSS als Gesundheitspartnerin. Wie in den Vorjahren waren auch 2024 die CSS Family Weekends eines der zentralen Angebote. An den insgesamt sieben Weekends in der deutschen und der französischen Schweiz nahmen jeweils sechzig bis achtzig Personen teil. Zum Anlass des 125-Jahr-Jubiläums führte die CSS einen Teilnahmewettbewerb durch. Die siegreichen Familien durften kostenlos an einem Weekend teilnehmen und kamen so in den Genuss eines spannenden Programms rund um die Themen Natur und Gesundheit. Aufgrund der grossen Beliebtheit werden die Familienwochenenden auch 2025 fester Bestandteil der Sponsoringaktivitäten sein.

Nach der erfolgreichen Einführung der CSS Family Weekends 2022 (in der Westschweiz 2023) hat die CSS 2024 mit den CSS Family Days ein neues Format geprüft. 2025 werden sie regulär ins Angebot aufgenommen. Die Family Days verzichten bewusst auf fixe Strukturen. Die teilnehmenden Familien gestalten ihr Programm individuell nach ihren Bedürfnissen. Sie entscheiden selbst, wie lange sie an den acht zur Auswahl stehenden Posten verweilen möchten. Vier von ihnen sind betreut und bieten etwa die Möglichkeit, unter fachkundiger Anleitung eine Salbe aus Heilkräutern herzustellen, aus Naturmaterialien ein Instrument zu basteln oder alles rund um die Brennessel kennenzulernen. An den unbetreuten Posten tauchen die Familien mit all ihren Sinnen in die Natur ein und erleben sie neu.

Die CSS Family Weekends und CSS Family Days richten sich an Familien mit Kindern zwischen fünf und zwölf Jahren. Sie beleben Körper, Geist und Seele, durchbrechen den Alltagstrott und helfen, die innere Balance zu finden.

 css.ch/family-weekends



Blindflug im schweizerischen Gesundheitssystem

Der demografische Wandel ist ein viel kleinerer Kostentreiber, als gemeinhin behauptet wird. Dies zeigt eine 2024 publizierte Studie des CSS Instituts für empirische Gesundheitsökonomie.

Das CSS Institut für empirische Gesundheitsökonomie hat die Kostenentwicklung in der obligatorischen Grundversicherung für die Jahre 2012 bis 2021 analysiert. Dazu hat es die einschlägigen Daten der CSS ausgewertet.

Die Studie zeigt, dass die Gesundheitskosten in der Schweiz pro Kopf innerhalb von zehn Jahren um 579 Franken gestiegen sind. Bei der Aufschlüsselung dieses Anstiegs nach Leistungserbringern fallen markante Unterschiede bei den jeweiligen Anteilen am Kostenwachstum auf. Während über die Hälfte alleine auf den Bereich «Arzt und Spital ambulant» entfiel, sind die Kosten für stationäre Behandlungen über die betrachteten zehn Jahre sogar gesunken. Weiter zeigt die statistische Auswertung der Medikamentenkosten in Apotheken und bei Ärzten, dass allein schon die seit 2012 neu in die Grundversicherung aufgenommenen Medikamente zu Mehrkosten von 180 Franken beziehungsweise beinahe einem Drittel des gesamten Pro-Kopf-Kostenwachstums geführt haben. So generiert der technologische Fortschritt laufend Mehrausgaben.

Hingegen widerlegt die Untersuchung einen weit verbreiteten Irrglauben: Die Auswirkungen des demografischen Wandels auf die Kostenspirale sind weitaus geringer, als immer wieder behauptet wird. Lediglich etwa ein Siebtel des gesamten Kostenwachstums zwischen 2012 und 2021 ist auf die Demografie zurückzuführen.

Mangelhafte Datenlage

Keine Aussage erlaubte die Studie hingegen dazu, inwieweit den gestiegenen Gesundheitskosten ein adäquater Mehrwert gegenübersteht. Hier tappt die Branche im Dunkeln – ein wunder Punkt des schweizerischen Gesundheitssystems generell. Denn es existieren keine verlässlichen Daten für eine derartige Auswertung. Die Studienautoren drängen denn auch darauf, endlich belastbare Datengrundlagen zu schaffen. Deren Erhebung müsse standardisiert werden, damit Quervergleiche und empirisch abgestützte Aussagen möglich würden. Zudem würden etwa Daten zu ambulanten Diagnosen, Therapieerfolgen und zur Qualität gar nicht erfasst. Eine Verbesserung der mangelhaften Datenlage sei die Voraussetzung dafür, das Gesundheitswesen solide weiterzuentwickeln und sicherzustellen, dass es auch in Zukunft bezahlbar ist.



Swiss Health Economics Workshop

Am 7. Juni 2024 fand der sechste Swiss Health Economics Workshop statt, organisiert vom CSS Institut für empirische Gesundheitsökonomie. Die Veranstaltung am Hauptsitz der CSS in Luzern zog sechzig Teilnehmerinnen und Teilnehmer an, darunter sechzehn Referierende, die ihre aktuellen Forschungsarbeiten präsentierten. Erstmals waren auch Forscherinnen und Forscher aus internationalen Institutionen vertreten, was dem Workshop einen noch breiteren Horizont verlieh und den Austausch in zentralen Fragen der Gesundheitsökonomie bereicherte. Die Präsentationen deckten zahlreiche Themen ab, die von der Organisation des Gesundheitswesens über das Verhalten der Akteure bis hin zu Fragen der Systemgerechtigkeit reichten. Die lebhaften Publikumsdiskussionen zeugten von der Relevanz der Beiträge, die wertvolle Einblicke und Anregungen boten. Besonders die Nachwuchsforscherinnen und -forscher profitierten von fundierten und konstruktiven Feedbacks. Der siebte Swiss Health Economics Workshop 2026 wird voraussichtlich erneut in Luzern stattfinden.

Erfolg im Kampf gegen die steigenden Gesundheitskosten

Das Jahr 2024 war geprägt von verschiedenen Volksabstimmungen rund um den Kostenanstieg im Gesundheitswesen. Die Resultate fielen im Sinne der CSS aus.

Am 24. November ebnete das Schweizer Stimmvolk an der Urne den Weg zu einer einheitlichen Finanzierung von ambulanten und stationären Gesundheitsleistungen. Damit kann ein Anliegen umgesetzt werden, für das sich die CSS im Rahmen ihres gesundheitspolitischen Engagements seit Jahren starkgemacht hat.

Die einheitliche Finanzierung von Leistungen dämpft den Kostenanstieg im Gesundheitswesen in den kommenden Jahren um mindestens 440 Millionen Franken. Zudem sorgt der neue Finanzierungsschlüssel über Prämien und Steuern für eine Entlastung der Prämienzahlenden von mehreren Milliarden Franken. Diese Gesundheitsreform wird auch der integrierten Versorgung Auftrieb verleihen und die Verlagerung vom stationären in den ambulanten Bereich beschleunigen, wo Operationen und Behandlungen wesentlich günstiger sind.

Die Vorlage für eine einheitliche Finanzierung der Leistungen ist ein Erfolg für das Schweizer Gesundheitswesen, und sie ist ein klassisches Beispiel dafür, wie langwierig politische Prozesse sein können. Denn die Vorlage geht auf eine parlamentarische Initiative der ehemaligen Mitte-Nationalrätin Ruth Humbel zurück. Der Vorstoss trug den Titel «Finanzierung der Gesundheitsleistungen aus einer Hand / Einführung des Monismus» und wurde 2009 eingereicht.

Bereits anlässlich des Urnengangs vom 9. Juni standen zwei Abstimmungen zum Kostenanstieg im schweizerischen Gesundheitswesen auf dem Programm. Mit der Prämientlastungsinitiative sollte die Belastung der Versicherten gedeckelt werden. Und die Initiative «für tiefere Prämien – Kostenbremse im Gesundheitswesen» wollte einen Mechanismus einführen, der die maximal zulässige Kostensteigerung in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung von der Lohnentwicklung und dem Wirtschaftswachstum abhängig gemacht hätte.

Beide Vorhaben wurden von der Stimmbevölkerung abgelehnt. Die Deckelung der Prämienbelastung wäre reine Symptombekämpfung gewesen, die nichts am Kostenanstieg im schweizerischen Gesundheitswesen geändert hätte.

Die Kostenbremse-Initiative mit ihrer fixen Kopplung der Prämien an die Lohnentwicklung war zu starr und blendete wichtige Faktoren wie den medizinisch-technischen Fortschritt, die demografische Entwicklung sowie die Preise aus. Die Gegenvorschläge stellten aus Sicht der CSS hingegen einen Schritt in die richtige Richtung dar.

Neuer ambulanter Arzttarif angekündigt

Wichtiger als Symptombekämpfung ist es, bestehende Fehlanreize zu beseitigen. Die CSS hat sich jahrelang im Rahmen ihrer Verbandsarbeit für den neuen Arzttarif Tardoc eingesetzt. Im Sommer 2024 trug dieses Engagement Früchte: Der Bundesrat hat am 19. Juni 2024 angekündigt, Tardoc gemeinsam mit ambulanten Pauschalen per 1. Januar 2026 in Kraft zu setzen. Der Beschluss wird endlich dafür sorgen, dass das veraltete Tarifsysteem Tarmed abgelöst wird. Die Tarifpartner wurden damit beauftragt, bis zum 1. November 2024 einen Umsetzungsvertrag vorzulegen. Es ist somit vorgesehen, dass ab dem 1. Januar 2026 alle ambulanten Leistungen in Spitälern und Arztpraxen über die neue Tarifstruktur abgerechnet werden.

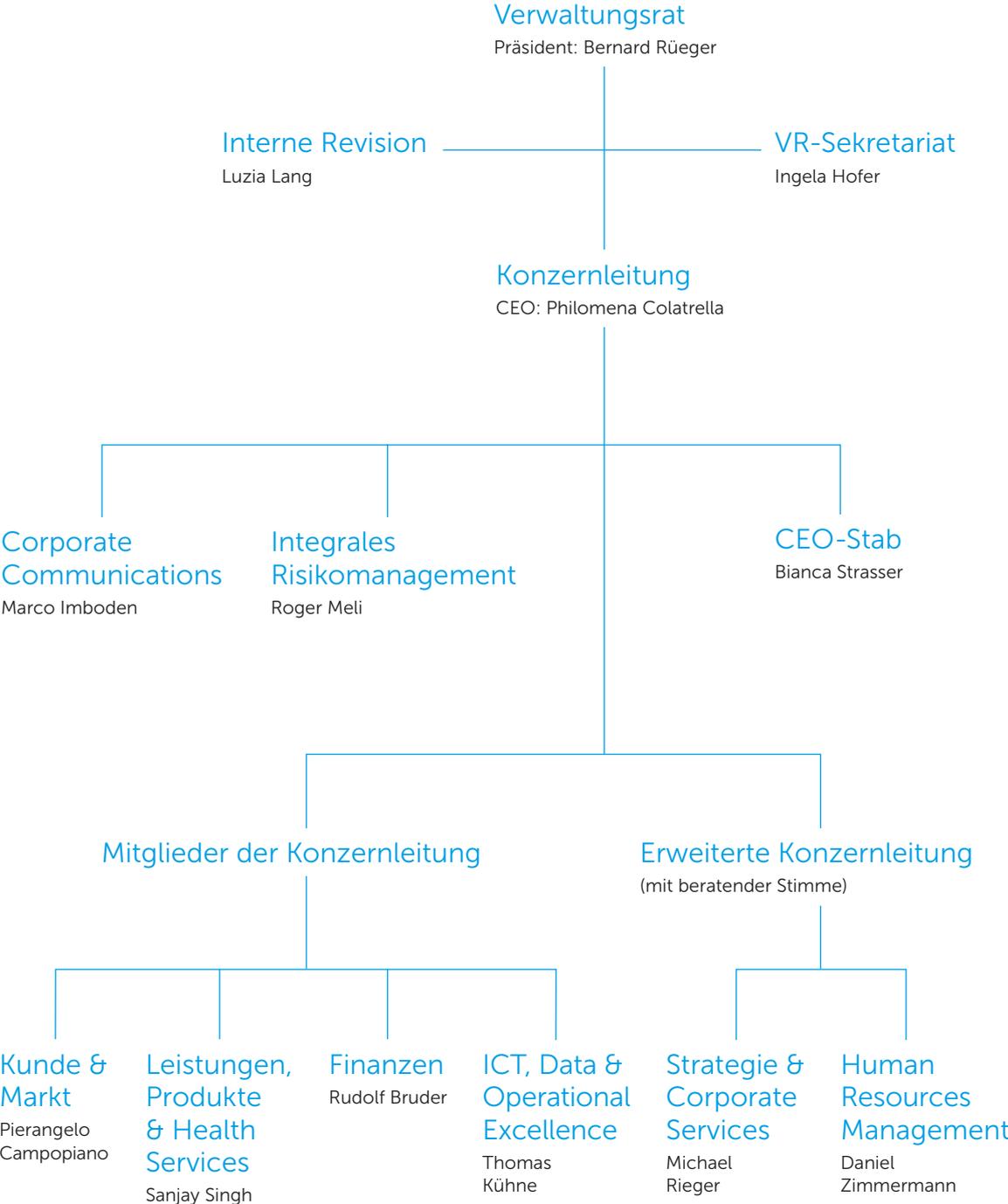


css.ch/politik

Verantwortungsvolle Unternehmens- führung als zentraler Pfeiler des Geschäfts- erfolgs

Die CSS verfügt über ein solides Wertefundament.
Es prägt das Unternehmensdenken, steht im Zentrum
ihres Handelns und ermöglicht so den langfristigen
Unternehmenserfolg.

Organigramm der CSS Gruppe
per 31.12.2024



Die Führungsstruktur der CSS Gruppe

Die Konzernleitung führt die CSS Gruppe auf operativer Stufe. Für die strategische Führung ist der Verwaltungsrat verantwortlich. Alleinaktionär der CSS Holding AG ist der CSS Verein, dessen oberstes Organ die Delegiertenversammlung ist.

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, dem Vizepräsidenten und fünf weiteren Mitgliedern zusammen. Gewählt wird er für eine Amtsdauer von vier Jahren. Das Organisationsreglement sieht vor, dass ein Mitglied des Verwaltungsrats mit der ordentlichen Generalversammlung desjenigen Jahres, in welchem es das 70. Altersjahr erreicht, sein Amt zur Verfügung stellt.

Die Mitglieder des Verwaltungsrats üben das Mandat unter Berücksichtigung der geltenden Regelungen zu Interessenkonflikten aus. Der Verwaltungsrat unterzieht sich einer regelmässigen Einschätzung seiner eigenen Leistung und sorgt für die Weiterbildung seiner Mitglieder. Das Gremium hat sich im Jahr 2024 zu zwölf Sitzungen (davon zwei virtuellen und zwei hybriden) 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 Patrick Raaflaub hat primär die Funktion, den Verwaltungsrat bei seiner finanziellen Führungsaufgabe und im Bereich Risikomanagement zu unterstützen. Er überprüft die Revisionsfunktionen, be-

urteilt das interne Kontrollsystem (IKS), das Risikomanagement sowie die übrigen Funktionen der zweiten Verteidigungslinie und analysiert und vertieft die finanzielle und die nichtfinanzielle Berichterstattung.

Der Ausschuss hat sich im Berichtsjahr zu sechs Sitzungen (davon drei hybriden) getroffen. Die weiteren Mitglieder sind Erich Ettlin und Barbara Senn.

Nominierungs- und Entschädigungsausschuss

Primäre Aufgabe des Nominierungs- und Entschädigungsausschusses unter dem Vorsitz von Bernard Rüeger ist es, den Verwaltungsrat im Bereich der Nachfolgeplanung sowie der Ernennung und Entschädigung von Mitgliedern der strategischen und der operativen Führungsebene zu unterstützen. Er bereitet die vom Verwaltungsrat oder von der Generalversammlung vorzunehmenden Wahlgeschäfte vor und achtet darauf, dass die CSS markt- und leistungsgerechte Gehälter und Entschädigungen anbietet.

Der Ausschuss hat sich im Berichtsjahr zu vier Sitzungen (davon zwei virtuellen) getroffen. Die weiteren Mitglieder sind Markus Bapst und Abir Oreibi Colucci.

Anlage- und Beteiligungsausschuss

Der Anlage- und Beteiligungsausschuss bereitet die vom Verwaltungsrat gemäss Anlagereglement zu genehmigenden Anlagegeschäfte vor. Er steht unter dem Vorsitz von Erich Ettlin. Auf Anregung des Verwaltungsratspräsidenten wurde im Rahmen der jährlichen Aktualitätsprüfung der Regularien der Anlageausschuss per Februar 2024 umbenannt.

Der Anlage- und Beteiligungsausschuss hat sich im Berichtsjahr zu sechs Sitzungen (davon vier virtuellen) getroffen. Die weiteren Mitglieder sind Bernard Rüeger und Markus Bapst.

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.

Der Beirat hat sich im Berichtsjahr zu fünf Sitzungen (davon einer virtuellen und einer hybriden) getroffen. Die weiteren Mitglieder im Beirat sind Markus Bapst und Andrea Berlinger Schwyter.

Konzernleitung

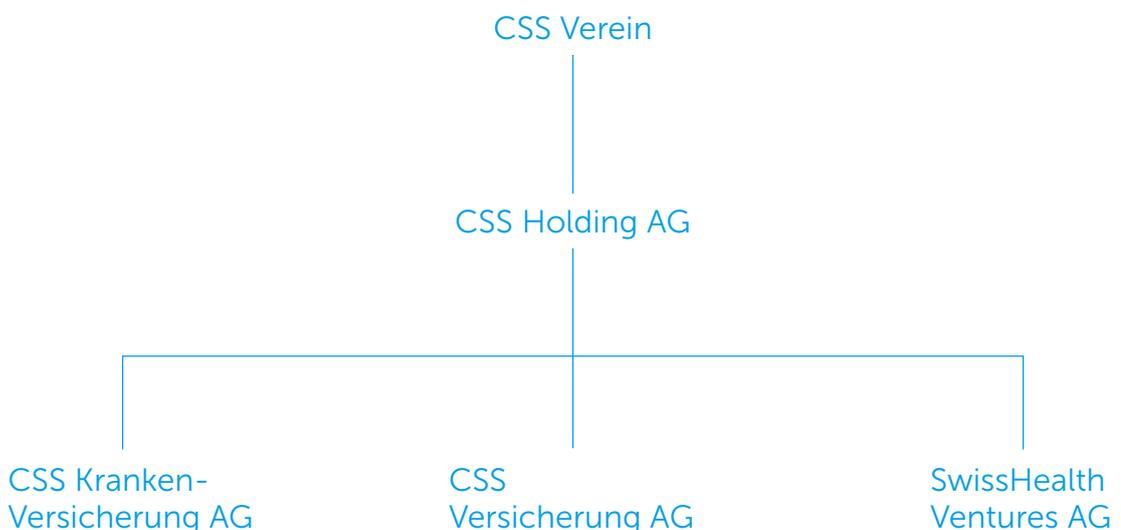
Die operative Führung der CSS Gruppe obliegt der Konzernleitung. Sie setzt die vom Verwaltungsrat beschlossene Strategie um und sorgt für die enge Zusammenarbeit der einzelnen Konzernbereiche und Gruppenfunktionen. Die Gesamtleitung liegt bei der Vorsitzenden der Konzernleitung. Sie ver-

tritt die CSS im Sinne der vom Verwaltungsrat beschlossenen strategischen Ausrichtung nach innen und aussen.

Kein Mitglied der Konzernleitung gehört gleichzeitig dem Verwaltungsrat der CSS Holding AG, der CSS Kranken-Versicherung AG, der CSS Versicherung AG oder der SwissHealth Ventures AG an. Die Vorsitzende der Konzernleitung, die Mitglieder der Konzernleitung sowie die Mitglieder der erweiterten Konzernleitung informieren den Verwaltungsrat unverzüglich und vollständig über mögliche Interessenkonflikte.

Im Berichtsjahr gab es einen Wechsel in der Konzernleitung. Seit dem 1. April 2024 ist Pierangelo Campopiano neuer Leiter des Konzernbereichs Kunde & Markt. Er folgt auf Patrick Deucher, welcher den Konzernbereich bis Ende Februar 2024 geleitet hat. Marco Ippolito übernahm die Leitung des Bereichs interimistisch.

Die Gesamtorganisation auf einen Blick per 31.12.2024



Der Verwaltungsrat der CSS Gruppe



Bernard Rüeger

1958, Betriebsökonom, Hergiswil
Präsident
Vorsitzender Nominierungs- und Entschädigungsausschuss
Mitglied Anlage- und Beteiligungsausschuss
im Amt seit 2023



Erich Ettlin

1962, Betriebsökonom FH, Kerns
eidg. dipl. Steuerexperte, eidg. dipl. Wirtschaftsprüfer
BDO AG, Ständerat
Vizepräsident
Vorsitzender Anlage- und Beteiligungsausschuss
Mitglied Prüfungs- und Risikoausschuss
im Amt seit 2017



Abir Oreibi Colucci

1969, BA Politikwissenschaften, Genf
CEO Lift Events Sàrl
Vorsitzende Innovations- und Transformationsbeirat
Mitglied Nominierungs- und Entschädigungsausschuss
im Amt seit 2019



Patrick Raaflaub

1965, Dr. rer. publ., Zürich
Chief Risk Officer Swiss Re Group
Vorsitzender Prüfungs- und Risikoausschuss
im Amt seit 2019



Markus Bapst

1961, dipl. Biologe/NDS ETH, Düringen
Senior Projektleiter, Berater Direktion Triform EA SA
Mitglied Nominierungs- und Entschädigungsausschuss
Mitglied Innovations- und Transformationsbeirat
Mitglied Anlage- und Beteiligungsausschuss
im Amt seit 2019



Andrea Berlinger Schwyter

1968, Tufertschwil
Eigentümerin und VR-Präsidentin Berlinger Special AG
Mitglied Innovations- und Transformationsbeirat
im Amt seit 2023



Barbara Senn

1967, lic. iur., Rechtsanwältin LL.M., Winterthur
Mitglied Prüfungs- und Risikoausschuss
im Amt seit 2023

Die Konzernleitung der CSS Gruppe



Philomena Colatrella

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



Daniel Zimmermann

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



Rudolf Bruder

1970, Betriebsökonom HWV
Executive Master of Corporate Finance IFZ
Leiter Konzernbereich Finanzen
im Amt seit 2023



Michael Rieger

1980, Wirtschaftsinformatiker FH
MBA Hochschule Luzern
Leiter Konzernbereich Strategie & Corporate Services
Mitglied der erweiterten Konzernleitung
im Amt seit 2022



Sanjay Singh

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



Pierangelo Campopiano

1978, diplomierter Betriebswirt HF
Executive Master of Customer Relationship
Management & Marketing
Leiter Konzernbereich Kunde & Markt
im Amt seit 2024



Thomas Kühne

1970, MSc Computer Science ETH
MBA INSEAD Frankreich/Singapur
Leiter Konzernbereich ICT, Data & Operational
Excellence
im Amt seit 2023

CSS Verein und Delegiertenversammlung

Alleinaktionär der CSS Holding AG ist der CSS Verein mit seinen 511 985 Mitgliedern. Oberstes Organ des CSS Vereins ist die Delegiertenversammlung, die sich aus den vierzig Delegierten der Mitglieder des CSS Vereins zusammensetzt. Jeder Kanton und Halbkanton hat Anspruch auf mindestens eine Delegierte oder einen Delegierten. Die verbleibende Zahl der Delegierten wird auf die Kantone und die Halbkantone im Verhältnis zu ihrer Mitgliederzahl verteilt. Die Vereinsmitglieder wählen aus ihren eigenen Reihen die Delegierten, welche ihre Interessen vertreten und die Aktionärsrechte an der Generalversammlung der CSS Holding AG wahrnehmen.

Die Delegierten werden durch 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 Befugnissen der Delegiertenversammlung gehört unter anderem die Wahl der Mitglieder des Vorstands. Der Vorstand des CSS Vereins ist personell identisch mit dem Verwaltungsrat der CSS Holding AG. Die Delegiertenversammlung ist das Willensbildungsorgan des CSS Vereins in dessen Eigenschaft als Alleinaktionär der CSS Holding AG und berät und entscheidet über die an der Generalversammlung der CSS Holding AG zu fassenden Beschlüsse. Zu diesen Beschlüssen zählen insbesondere die Wahl der Revisionsstelle sowie die Genehmigung der Jahresrechnung.

Delegierte per 31.12.2024 (Kanton/Name)

AG Vera Duarte Motta	NW Lisbeth Nöpflin-Niederberger
AG Beat Erzer	OW Jolanda Vogler
AG Andrea Zehnder-Zehnder	SG Jürg Kalberer
AI Mauricia Manser	SG Silvana Hasler
AR Oliver Brosch	SG Brigitte Lüchinger
BE Daniel Christen	SH Marcel Montanari
BL Fredy Eggenschwiler	SO Hubert Bläsi
BS Renate Burri	SO Thomas Marbet
FR Claude Baechler	SZ Marcel May-Betschart
FR Rita Binz-Wohlhauser	SZ Othmar Suter
FR Gil Menétrey	TG Jakob Zähner
GE Scheherazade Fischberg	TI Michele Andina
GL Carmen Gallati	UR Iwan Imholz
GR Roger Tuor	VD Antoine Cottier
JU Hélène Kassis	VS Stefanie Kämpfen
LU Hans Bucher	VS Doris Monnier
LU Michèle Bucher	ZG Irene Iten-Muff
LU Hedy Eggerschwiler-Bättig	ZH Thomas Lauber
LU Philipp Rebsamen	ZH Dominik Zehnder
NE Yvon Jeanbourquin	ZH Monika Roth

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. Grundlage bilden die Leitlinien und Empfehlungen aus dem «Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance» des Dachverbands der Schweizer Wirtschaft *economiesuisse*, denen die CSS wesentliche Leitideen entnimmt. Die Unternehmensführung der CSS Gruppe richtet sich des Weiteren nach den Grundsätzen ihrer Unternehmensphilosophie, welche die Delegiertenversammlung (ehemals 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 Gruppe gilt ein «Code of Conduct» (Verhaltenskodex). Die Mitarbeitenden werden regelmässig zur Einhaltung der im «Code of Conduct» formulierten Verhaltensregeln geschult. Zudem unterhält die CSS seit 2012 ein Hinweisgebersystem für Compliance-Verstösse. 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 besteht aus der CSS Holding AG und zwei Gesellschaften, die das Versicherungsgeschäft betreiben, sowie einer Gesellschaft, die im Corporate Venturing tätig ist. Keine der Gesellschaften ist börsenkotiert.

Die CSS Kranken-Versicherung AG betreibt die obligatorische Krankenpflegeversicherung nach dem Krankenversicherungsgesetz (KVG). Sie ist der Aufsicht durch das Bundesamt für Gesundheit (BAG)

unterstellt. Die CSS Versicherung AG führt das Geschäft mit Krankenzusatzversicherungen und anderen Versicherungsprodukten nach dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG). Sie ist der Aufsicht der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) unterstellt.

Die SwissHealth Ventures AG ist eine Tochtergesellschaft der CSS Holding AG. Sie investiert in Start-ups, deren Geschäft das Potenzial hat, zu einem qualitativ hochwertigen und kosteneffizienten Gesundheitssystem beizutragen. Nebst den bestehenden Beteiligungen an der Pregnolia AG, Flow Neuroscience Inc., HRTBT Medical Solutions GmbH (Heartbeat Medical), Entyre GmbH, Marta GmbH, Kranus Health GmbH und Advanced Diagnostics GmbH (Das Lab) wurde 2024 neu in die *deepc GmbH*, *Aepsy AG*, *Lyfegen HealthTech AG* sowie in den Venture-Capital-Fonds *heal.capital II GmbH & Co. KG* investiert.

Kontrolle und Reporting

Die Zusammenarbeit von Verwaltungsrat und Konzernleitung ist im Organisationsreglement festgehalten. Der Verwaltungsrat wird an jeder Verwaltungsratssitzung von der Konzernleitung über den laufenden 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 die weiteren wichtigsten Kennzahlen aus allen Geschäftsbereichen ins Bild gesetzt. Diese Informationen gehen monatlich auch an den Verwaltungsrat.

Entschädigungen der leitenden Organe

Alle Mitarbeitenden der CSS Gruppe sind bei der CSS Kranken-Versicherung AG angestellt. Diese erbringt Dienstleistungen für alle Gesellschaften der CSS Gruppe.

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

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

Für das Jahr 2024 wurden an die Mitglieder des Verwaltungsrats Entschädigungen von insgesamt 907 165 Franken ausbezahlt (Honorare für Grundaufwand, Sitzungen und Spesen sowie Vorsorgebeiträge des Arbeitgebers). Nicht alle Mitglieder des Verwaltungsrats sind in der Personalvorsorge der CSS versichert. Die Entschädigungen bleiben im Vergleich zu 2023 nahezu unverändert. Die Entschädigung des Verwaltungsratspräsidenten setzt sich aus einem Honorar von 240 000 Franken sowie Spesen von 12 000 Franken zusammen.

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 (zum Beispiel für ihre Tätigkeit in Branchenverbänden), der CSS ab.

Die Entschädigung an die Konzernleitung besteht für das Jahr 2024 aus Barentschädigungen (fixer Jahreslohn und variabler Lohnbestandteil) von 2 445 593 Franken, Vorsorgebeiträgen von 548 650 Franken sowie Spesen von 51 471 Franken. Die höchste Entschädigung erhielt die Vorsitzende der Konzernleitung mit einer Barentschädigung von 661 145 Franken, Vorsorgebeiträgen von 177 662 Franken sowie Spesen von 12 871 Franken.

Der Grund für die Differenz der Entschädigung an die Konzernleitung gegenüber dem Vorjahr liegt insbesondere bei einem Wechsel in der Konzernleitung.

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 stellen die erste Verteidigungslinie dar. Die zweite Verteidigungslinie setzt sich aus risiko- und Compliance-orientierten Kontrollfunktionen zusammen, und die dritte 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 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 verfügt über einen systematischen, gruppenweiten und integralen Risikomanagementprozess. Gestützt darauf wird die Risikolandschaft der CSS mindestens jährlich ermittelt, etwa in den Bereichen der finanziellen, versicherungstechnischen, operationellen, strategischen und Emerging-Risiken. Ergänzend dazu wird bei Anzeichen einer wesentlichen beziehungsweise materiellen Veränderung der Bedrohungslage die Risikosituation einer Ad-hoc-Beurteilung unterzogen. Zudem werden adäquate Massnahmen erarbeitet und den zuständigen Gremien unterbreitet (Risikokomitee, Komitee der Kontrollfunktionen, Konzernleitung, Prüfungs- und Risikoausschuss und Verwaltungsrat). Im Rahmen des regulären Risikomanagementprozesses wurden 2024 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 verabschiedet. Die periodisch stattfindende Berichterstattung zur Risikosituation bildet die Grundlage zur Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen.

Interne und externe Revision

Die interne Revision unterstützt den Verwaltungsrat bei der Oberaufsicht und der Kontrolle der Konzernleitung. Sie hilft mit, Geschäftsrisiken frühzeitig zu erkennen, überprüft die internen Kontrollen sowie die Führungs- und Überwachungsprozesse und gibt Empfehlungen ab, um diese zu verbessern. Wesentliche Empfehlungen werden im Prüfungs- und Risikoausschuss behandelt. Die Leiterin der internen Revision ist direkt dem Präsidenten des Verwaltungsrats unterstellt. Mit dem durch den Verwaltungsrat verabschiedeten Reglement der internen Revision ist die Grundlage für die Organisation, die Aufgaben, die Verantwortlichkeiten und die Weiterentwicklung 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: 2023).

Die externe Revision prüft die Jahresrechnungen, die Konzernrechnung sowie das interne finanzielle Kontrollsystem (IKS) zuhanden der Generalversammlung nach den gesetzlichen und statutarischen Bestimmungen. Revisionsgesellschaft ist seit 2023 die PricewaterhouseCoopers AG, Zürich. Leitender Revisor ist Martin Schwörer. Die Revisionsgesellschaft forderte 2024 ein Honorar für Prüfungs- und weitere Dienstleistungen von 561 217 Franken. Für das Geschäftsjahr 2025 hat die Generalversammlung die PricewaterhouseCoopers AG, Zürich, erneut als Revisionsstelle gewählt.

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-, Markt- und Kreditrisiken mit genügender Sicherheit getragen werden können. Die Aufsichtsbehörden schreiben eine Mindestquote von 100 Prozent vor. Für den SST 2024 gab es nur kleine technische Veränderungen. Der Mindestbetrag (MVM) wird neu direkt vom Zielkapital abgezogen und muss damit nicht mehr separat berücksichtigt werden.

Zudem wurden auf den SST 2024 hin die von der FINMA vorgegebenen Sterbewahrscheinlichkeiten für die Projektion der Langzeitverpflichtungen aktualisiert. Die Solvenztests sind für die CSS und ihre Versicherungsgesellschaften wichtige Instrumente zur Steuerung der Kapitalausstattung.

Kennzahlen

CSS Gruppe	2024	2023
Verdiente Prämien für eigene Rechnung	7 564 479	6 982 849
Schaden- und Leistungsaufwand für eigene Rechnung	-7 195 119	-6 633 257
Betriebsaufwand für eigene Rechnung	-547 888	-505 157
Konsolidiertes Ergebnis	- 62 667	39 086
Schadensatz	93,9%	93,9%
Kostensatz	7,2%	7,2%
Combined Ratio	101,1%	101,1%
Anlagerendite	4,7%	2,9%
Anzahl OKP-Versicherte per 31.12.	1 546 517	1 516 587
Vollzeitstellen	2 661	2 555
Anzahl Agenturen	94	101
Segment KVG		
Schadensatz	99,0%	100,2%
Kostensatz	3,7%	3,9%
Combined Ratio	102,7%	104,1%
Ergebnis	-129 216	-180 995
Segment VVG		
Schadensatz	70,8%	67,8%
Kostensatz	22,7%	20,6%
Combined Ratio	93,5%	88,4%
Ergebnis	190 022	222 582

Angaben in TCHF

Impressum

Herausgeberin:

CSS
Corporate Communications
Tribtschenstrasse 21
Postfach 2568
6002 Luzern
css.ch

Konzeption & Umsetzung:

Weissgrund AG, Zürich

Fotografie:

Tom Huber (S. 19–22, 29–32, 39–42,
49–52); Getty (S. 13, 34, 35, 37, 44, 57);
Matthias Jurt (S. 24, 25, 47, 48, 53, 54);
Philip Brand (S. 65); Meinrad Schade
(S. 12, 13, 72–73)

Druck:

Engelberger Druck AG, Stans

© 2024

CSS Holding AG, Luzern

Folgende Berichte der CSS Gruppe
finden Sie online:

- Finanzbericht 2024
der CSS Holding AG
- Geschäftsbericht 2024
der CSS Kranken-Versicherung AG
- Bericht über die Finanzlage 2024
der CSS Versicherung AG
- Nachhaltigkeitsbericht 2024
der CSS Holding AG



report2024.css.ch

Gedruckt auf Upside Premium, Lessebo Smooth Bright, Heaven 42



gedruckt in der
schweiz



1899

1900

1901

1902

1903

1904

1905

1906

1907

1908

1909

1910

1911

1912

1913

1914

1915

1916

1917

1918

1919

1920

1921

1922

1923

1924

1925

1926

1927

1928

1929

1930

1931

1932

1933

1934

1935

1936

1937

1938

1939

1940

1941

1942

1943

1944

1945

1946

1947

1948

1949

1950

1951

1952

1953

1954

1955

1956

1957

1958

1959

1960

1961

1962

1963

1964

1965

1966

1967

1968

1969

1970

1971

1972

1973

1974

1975