



Unser **Leitbild** Gesundheit für Generationen



Unsere Leitidee

Ihr verlässlicher Partner in allen Lebenslagen

Veränderungen im Leben erfordern auch eine flexible Krankenkasse: Das ist die Leitidee für unsere Kundinnen und Kunden und für unser Unternehmen.

Unseren Kundinnen und Kunden bieten wir eine kompetente und persönliche Beratung und Betreuung mit hochwertigen und bedürfnisgerechten Produkten und Dienstleistungen an.

Als gesamtschweizerisch tätiger Kranken- und Unfallversicherer sind Glaubwürdigkeit, Kontinuität und Qualität unsere unternehmenspolitisch zentralen Orientierungswerte.

Unsere Leitsätze

Kundenzufriedenheit als Schlüsselfaktor für den Erfolg

Markt

Die Meinung unserer Kundinnen und Kunden ist uns wichtig. Wir erachten die Kundenzufriedenheit als Schlüsselfaktor für unseren Erfolg. Die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden stehen bei uns im Mittelpunkt.

Wir gestalten unser Angebot bedarfsgerecht, modular und flexibel. Die Erbringung unserer Leistungen messen wir an hohen Qualitätsstandards.

Wir stehen in engem Kontakt mit unseren Kundinnen und Kunden und betreuen diese zuvorkommend und kompetent.

Wir betrachten die Gleichstellung der Geschlechter als Selbstverständlichkeit.

Wir sind in der ganzen Schweiz sowie in sieben EU-Ländern und Grossbritannien tätig und setzen dabei Schwerpunkte.

Corporate Governance

Wir halten die gesetzlichen und verordnungsmässigen Vorschriften des Gesetzgebers und der Aufsichtsbehörden sowie unsere Statuten und Reglemente ein.

Wir behandeln die Informationen über unsere Versicherten streng vertraulich. Die Einhaltung des Datenschutzes und die Schaffung der dafür erforderlichen Voraussetzungen ist für uns ein wesentliches Qualitätsmerkmal.

Wir legen Wert auf Transparenz als Basis für den vertrauensvollen Umgang mit Kundinnen und Kunden, Aufsichtsbehörden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Geschäftspartnern.

Mitarbeitende

Wir fördern motivierte, kundenorientierte und unternehmerisch handelnde Mitarbeitende. Sie tragen massgebend zu unserem Erfolg bei.

Wir engagieren uns für ein gutes Betriebsklima, die Weiter- und Fortbildung und das persönliche Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden.

Wir verpflichten uns für die Gleichstellung der Geschlechter.

Führung und Organisation

Wir sind ein Unternehmen mit Dienstleistungsorientierung und legen Wert auf kurze Entscheidungswege.

Wir analysieren regelmässig unsere umfeld- und unternehmensrelevanten Risiken und berücksichtigen die Erkenntnisse bei unseren Entscheidungen.

Wir messen dem Prozess der Qualitätssicherung und ständigen Qualitätsverbesserung hohe Beachtung bei.

Wir informieren offen, zeitgerecht und umfassend nach innen und aussen.

Wir führen zielorientiert, kooperativ, stufen- und situationsgerecht.

Finanzen

Wir sorgen im Interesse unserer Versicherten für eine starke Kapitalbasis. Diese ist ein wichtiger Eckpfeiler für die langfristige Erhaltung unserer Eigenständigkeit und unserer Leistungs- und Innovationsfähigkeit.

Wir verwenden erzielte Gewinne ausschliesslich zur Stärkung des Unternehmens.

Wir arbeiten nach wirtschaftlichen Grundsätzen und achten auf einen haushälterischen Umgang mit den uns anvertrauten Mitteln.

Partner

Wir sehen in der Erhaltung unserer Selbständigkeit ein wichtiges Ziel, sind aber offen für Kooperationen, wenn diese im Interesse unserer Kundinnen und Kunden liegen.

Wir arbeiten in den massgebenden Branchenorganisationen mit, die an der Gestaltung und Durchführung der Krankenversicherung beteiligt sind.



Ihre Vorteile

- Aquilana kennt bei den Zusatzversicherungen keine Prämienunterschiede nach Geschlecht oder Wohnort
- Leistungsrückerstattungen innert 14 Tagen
- Keine Zusammenarbeit mit Vermittler und Makler
- Keine Provisions- oder Bonizahlungen
- Keine unerwünschten Werbeanrufe
- Saubere Kundenwerbung
- Kompetente persönliche Beratung und Betreuung durch unsere Mitarbeitenden
- Glaubwürdig, kompetent und qualitätsgerichtet
- Zentrale, überschaubare Organisation mit kurzen, unbürokratischen Entscheidungswegen
- Aquilana Assistance 24h
- Medgate-App – einfacher Zugang zu medizinischer Beratung
- myAquilana – Alles Wichtige online