

2004

Führend in Qualität
und Innovation.

Geschäftsbericht



Wir versichern Lebensqualität.

innova versichert Lebensqualität – individuell und mit innovativen Angeboten. Im Vordergrund stehen dabei die Versicherung finanzieller Risiken – wie auch der Schutz vor den wirtschaftlichen Folgen eines Einkommensausfalls – bei Krankheit, Unfall, Mutterschaft oder Arbeitslosigkeit. Dank einer hohen Dienstleistungsqualität, innovativen Versicherungslösungen und einer starken finanziellen Basis können wir unsere Kunden bei der Erhaltung und Förderung ihrer individuellen Lebensqualität unterstützen.

Wofür wir uns engagieren. Unsere Vision.

Zwei Aspekte setzen wir gezielt in den Mittelpunkt unseres Handelns: Qualität und Innovation. Bezüglich Qualität orientieren wir uns am umfassenden Qualitätsverständnis der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement (EFQM). Die konsequente Ausrichtung des unternehmerischen Handelns an den Bedürfnissen der Kunden ist dabei ein zentrales Anliegen. Mit innovativen Produkten setzen wir häufig neue Massstäbe auf dem Markt. Dies ganz im Sinne unserer Vision: «Führend in Qualität und Innovation».

Unser Leitbild. Dafür stehen wir ein.

Kunden und Markt

Kundenbedürfnis: Wir sind ein Personenversicherer. Unser Angebot entspricht der Nachfrage nach Versicherungslösungen und Dienstleistungen. Im Vordergrund stehen dabei spezielle Bedürfnisse sowie ausgewählte Kundengruppen.

Marktleistung: Wir überzeugen unsere Kunden durch innovative Angebote, kompetente Beratung, erstklassigen Service und transparente Information. Unsere Preise garantieren die Sicherstellung der vereinbarten Leistungen.

Geografische Reichweite: Wir sind in der ganzen Schweiz tätig. In der aktiven Marktbearbeitung konzentrieren wir uns auf geografische Schwerpunkte.

Marktstellung: Wir streben durch langfristige Kundenbeziehungen und den Gewinn neuer Kunden ein kontinuierliches und qualitatives Wachstum an.

Unternehmen

Kultur: Unsere Unternehmenskultur fördert ein Klima von Toleranz, Offenheit, Vertrauen und Eigenverantwortung.

Mitarbeiter: Wir bieten vorbildliche Anstellungsbedingungen und fördern die Entwicklung unserer Mitarbeiter.

Infrastruktur und Technologie: Unsere Infrastruktur ist modern, von hoher Qualität und unterstützt das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter. Wir nutzen neue Technologien und setzen diese effektiv und effizient ein.

Datensicherheit: Die Sicherheit der Daten unserer Kunden und Mitarbeiter ist jederzeit gewährleistet.

Partner

Wir gehen Partnerschaften ein, wenn dadurch die Wirksamkeit unserer Geschäftstätigkeit erhöht werden kann. Die Leistungen unserer Geschäftspartner erfüllen dabei unsere Qualitätsanforderungen.

Finanzen

Rentabilität: Wir erwirtschaften aus unserer Geschäftstätigkeit eine Rendite, die eine nachhaltige Fortführung und Entwicklung des Unternehmens sichert.

Gewinnverwendung: Die erzielten Gewinne dienen der Erhaltung unserer starken Eigenkapitalbasis und der Finanzierung von Investitionen.

Qualität. Aber sicher.

Unser Qualitätsverständnis.

Wir erachten Qualität als die zentrale Erfolgsposition unseres Unternehmens. Das Konzept des Total Quality Managements (TQM) umfasst ein sehr weit reichendes Spektrum unternehmerischer Funktionen. *innova* rückt folgende Grundkonzepte des EFQM-Modells für Excellence in den Vordergrund:

- **Ergebnisorientierung:** Ergebnisse erzielen, die alle Interessengruppen der Organisation begeistern.
- **Ausrichtung auf den Kunden:** Nachhaltigen Kundennutzen schaffen.
- **Führung und Zielkonsequenz:** Visionäre und begeisternde Führung, gekoppelt mit Beständigkeit hinsichtlich der Zielsetzung.
- **Management mittels Prozessen und Fakten:** Die Organisation durch ein Netzwerk untereinander abhängiger und miteinander verbundener Systeme, Prozesse und Fakten steuern.
- **Mitarbeiterentwicklung und –beteiligung:** Den Beitrag der Mitarbeiter durch ihre Weiterentwicklung und Beteiligung maximieren.
- **Kontinuierliches Lernen, Innovation und Verbesserung:** Lernen nutzen zur Schaffung von Innovation und Verbesserungsmöglichkeiten, um den Status quo in Frage zu stellen und Änderungen zu bewirken.
- **Entwicklung von Partnerschaften:** Wertschöpfende Partnerschaften entwickeln und erhalten.
- **Soziale Verantwortung:** Mindestanforderungen der gültigen Gesetze und Regeln übertreffen, die die Organisation bei ihrer Geschäftstätigkeit zu berücksichtigen hat. Die Erwartungen des gesellschaftlichen Umfeldes verstehen und darauf eingehen.

Ausgezeichnetes Qualitätsengagement.

Sich an den eigenen Leistungen laufend zu messen, sich mit anderen Unternehmen zu vergleichen und kontinuierlich das Gute durch Besseres zu ersetzen, ist für *innova* selbstverständlich. Seit 2002 bieten wir offiziell überdurchschnittliche Qualität: Als erstem Unter-

nehmen in der Schweiz wurde *innova* von der EFQM die «Anerkennung für Excellence» verliehen. Wird ein Unternehmen als «exzellent» anerkannt, ist dies für Mitarbeiter, Kunden und für die Öffentlichkeit ein Garantiesiegel für ein gesundes und modernes Unternehmen mit hochwertigen Dienstleistungen. 2004 wurden wir in der Kategorie KMU für den Final des Schweizer Qualitätspreises für Business Excellence ESPRIX nominiert. Im gleichen Jahr erfolgte die Zertifizierung nach der ISO-Norm 9001. Dabei wird die Fähigkeit eines Unternehmens ausgezeichnet, auf die Ansprüche von Kunden und anderen Zielgruppen einzugehen. Beide Erfolge sind für uns Bestätigung des bisher Geleisteten und Motivation zugleich: Wir möchten nicht nur heute eine Spitzenposition einnehmen, sondern auch morgen effizient arbeiten und mit einem Topservice überzeugen. Der ESPRIX Award – die höchste Qualitätsauszeichnung, welche in der Schweiz verliehen wird – bleibt unser erklärtes Ziel.

Zertifizierung der Informationssicherheit.

Die Datensicherheit, der Datenschutz, das Verhindern von Datenverlust sowie das frühzeitige Erkennen potenzieller Gefahren geniessen bei *innova* seit jeher einen hohen Stellenwert. Der internationale Sicherheitsstandard BS 7799-2:2002 der British Standards Institution (BSI) bietet eine praxisorientierte Grundlage zur Identifikation und Beherrschung spezifischer Informationsrisiken sowie zur Sicherstellung der Zuverlässigkeit von IT-Systemen. Dies bewog uns dazu, unser Informationssicherheits-Managementsystem auf dieser Grundlage aufzubauen und eine Zertifizierung nach diesem Standard anzustreben. Im November 2004 war es soweit: *innova* wurde als erste schweizerische Versicherung erfolgreich nach BS 7799-2 zertifiziert. Unsere Kundendaten sind somit anerkannt sicher, was vor dem Hintergrund der laufenden Vernetzung von Kommunikationssystemen zunehmend an strategischer Bedeutung gewinnt.



Innovativ. Typisch *innova*!

Zukunftsdenken, innere Veränderungsbereitschaft und ein hoher Lernwille zeichnen *innova* aus.

Innovation bedeutet für *innova* Mut zur Veränderung, eingefahrene Sichtweisen zu durchbrechen, aber auch die Bedürfnisse unserer Versicherten zu erkennen und entsprechende Dienstleistungen zu entwickeln. So bieten wir ausgewählten Kundengruppen mit speziellen Bedürfnissen und besonderen Risiken einzigartige und innovative Versicherungslösungen an. Nicht selten setzen wir damit neue Massstäbe im Markt.

innova stellt ihr Innovationspotenzial mit Produkten wie der privaten Arbeitslosenversicherung, der flexiblen Spitalzusatzversicherung und der Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher unter Beweis.

Lohnausfallversicherungen.

Um die wirtschaftlichen Risiken der gesetzlichen Lohnfortzahlungspflicht zu versichern, bietet *innova* attraktive Versicherungslösungen: schlanke, standardisierte Produkte über Rahmenvertragslösungen für Kleinbetriebe und selbstständig Erwerbende sowie Berufs- und Branchenverbände aber auch individuelle, bedürfnisorientierte Verträge für KMUs und Grossunternehmen.

Private Arbeitslosenversicherung.

Finanzielle Sicherheit ist den Meisten ein Grundbedürfnis. Den gewohnten Lebensstandard möchte man beibehalten – auch im Fall eines Stellenverlusts. Mit der privaten Arbeitslosenversicherung, die *innova* als einzige Versicherung in der Schweiz anbietet, sichern sich unsere Kunden gegen die wirtschaftlichen Folgen eines Einkommensausfalls bei Arbeitslosigkeit ab.

Krankenversicherungen.

Steigende Gesundheitskosten fordern innovative Lösungen in der Krankenversicherung. Mit den alternativen Versicherungsmodellen *casanova* (Hausarztversicherung) und *telcare* (telemedizinische Versicherung) bietet *innova* zwei attraktive Versicherungslösungen, die Eigenverantwortung belohnen. Von Prämienvorteilen profitieren können aber auch Nichtraucher, wenn sie sich für *sanvita*, die einzige Schweizer Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher, entschliessen. Die flexible Spitalzusatzversicherung *switch* bietet neben der freien Arzt- und Spitalwahl gleichzeitig auch die Möglichkeit, Prämien Gelder zu sparen.



Lohnfortzahlungspflicht – 100 Prozent kalkulierbares Risiko.

Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital jedes Unternehmens. Sie tragen mit ihren Leistungen und ihrem Wissen zum Erfolg und zu einem gesunden Wachstum bei. Doch kein Unternehmen ist vor unangenehmen Ereignissen sicher: Wenn etwa Mitarbeiter durch Krankheit und Unfall am Arbeitsplatz fehlen, muss ihr Lohn während einer begrenzten Frist weiterbezahlt werden.

Die gesetzliche Lohnfortzahlungspflicht stellt für den Arbeitgeber oft eine grosse finanzielle Belastung wie auch ein wirtschaftliches Risiko dar. Mit schlanken, standardisierten Produkten über Rahmenvertragslösungen für Kleinbetriebe und selbstständig Erwerbende sowie Berufs- und Branchenverbände oder mit individuellen, bedürfnisorientierten Verträgen für KMUs und Grossunternehmen verfügt *innova* über attraktive Lösungen.

Kleinbetriebe.

Für Kleinbetriebe bis 20 Mitarbeiter bieten wir über einen Rahmenvertrag eine einfache und standardisierte Lohnausfallversicherung mit besonders vorteilhaften Prämien an.

Selbstständig Erwerbende.

Der Versicherungsschutz bei Arbeitsunfähigkeit hat für selbstständig Erwerbende eine besondere Bedeutung, denn sie verfügen meist über keine oder nur über eine ungenügende Versicherungsdeckung. Kommen selbstständig Erwerbende ihrer Arbeit wegen Krankheit oder Unfall nicht nach, bleibt ihr Einkommen aus. Während der Arbeitsunfähigkeit fallen dennoch fixe Kosten oder gar betriebliche Mehrausgaben an. *innova* bietet ihnen nicht nur eine kosteneffiziente Lösung für das Risiko des Einkommensausfalls. Sie geht weiter und vergütet im Leistungsfall die fixen Betriebskosten sowie den durch Arbeitsunfähigkeit verursachten betrieblichen Mehraufwand.

Berufs- und Branchenverbände.

Für Berufs- und Branchenverbände bietet *innova* Versicherungslösungen, die auf die spezifischen Bedürfnisse des Verbandes und seiner Mitglieder ausgerichtet werden. Der Verband erhält dadurch die Möglichkeit, seinen Mitgliedern eine auf sie zugeschnittene Lohnausfallversicherung als Zusatzdienstleistung anzubieten.

Mittelgrosse und grosse Unternehmen.

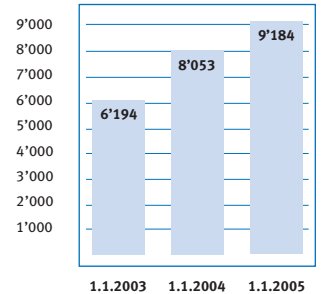
Selbstverständlich können mittelgrosse und grosse Unternehmen bei *innova* eine massgeschneiderte Versicherung abschliessen. Inklusive flexibler Produktgestaltung, wirkungsvollem Leistungsmanagement und individueller Prämienkalkulation.

innovas Lohnausfallversicherungen machen das Risiko der Lohnfortzahlung kalkulierbar. Dank unserer dezentralen Vertriebsorganisation und der engen Kooperation mit Vertriebspartnern sind wir zudem in der Lage, die Bedürfnisse der Unternehmen im direkten Gespräch abzuklären und sie optimal zu beraten.

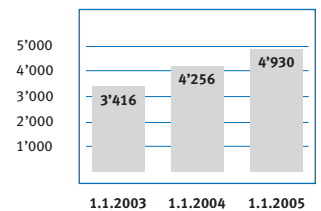
Immer mehr Kunden schenken *innova* ihr Vertrauen.

In den vergangenen Jahren konnten wir markante Zuwachsraten verzeichnen. Heute genießen wir das Vertrauen von rund 9 200 Firmenkunden und damit insgesamt 54 400 versicherten Arbeitnehmern, Arbeitgebern und selbstständig Erwerbenden.

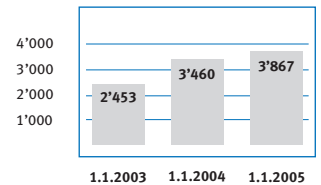
Total Versicherte Unternehmen



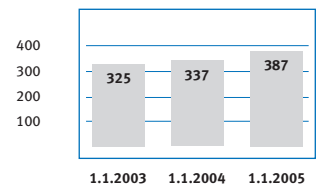
Unternehmen bis 20 Mitarbeiter und Unternehmen aus Rahmenverträgen für Berufs- und Branchenverbände



Selbstständig Erwerbende



Grossunternehmen (Individualverträge)





100 Prozent Lohn versichert.

100 Prozent Lebensqualität gesichert.

Sich zuversichtlich neu orientieren.

Wer eine Stelle verliert und dadurch einen Erwerbsausfall hinnehmen muss, möchte während einer bestimmten Zeit auf das gewohnte Einkommen zählen können, ohne dafür Erspartes einzusetzen oder den Lebensstandard einzuschränken. Man will finanziellen Verpflichtungen – zum Beispiel für Familienangehörige oder für das Eigenheim – nachkommen und sicher sein, dass für alle ausreichend gesorgt ist. Und schliesslich soll genügend Spielraum für die sorgfältige Stellensuche oder eine allfällige Neuorientierung geboten sein. Hier setzt *privex plus* an, die private Ergänzung zur staatlichen Arbeitslosenversicherung.

Die erste private Ergänzung zur staatlichen Arbeitslosenversicherung.

Die staatliche Arbeitslosenversicherung (ALV) sichert je nach Familienstand und effektivem Jahreslohn das Einkommen zu 70 respektive 80 Prozent. Als Lohnobergrenze hat der Gesetzgeber den Betrag von 106 800 Franken pro Jahr festgelegt. Bei Arbeitslosigkeit führt dies zu Einkommenseinbussen, die teilweise sogar über den erwähnten 20 oder 30 Prozent liegen. Mit *privex plus* können Versicherte den durch die ALV nicht versicherten Teil ihres Einkommens auf privater Basis absichern.

privex plus ist einzigartig in der Schweiz und richtet sich an Arbeitnehmer aller Einkommensstufen, die sich in einem unbefristeten und ungekündigten Arbeitsverhältnis befinden. Welchen Teil des nicht durch die ALV garantierten Lohnanteils sie versichern, die Versicherungsdauer und die allfällige Wartefrist bestimmen sie dabei selbst.

Mit *privex plus* schützen Versicherte ihre Existenz und ihren Lebensstandard bei einem möglichen Einkommensausfall und schaffen sich geistigen Freiraum für eine erfolgreiche Stellensuche. Um innert nützlicher Frist wieder eine Stelle zu finden, ist aber auch das Coaching im Rahmen unseres Leistungsmanagements eine vielleicht entscheidende Voraussetzung.



Gesund leben ist eine bewusste Entscheidung.

Das Thema Gesundheitskosten ist aktueller denn je. Unser Gesundheitswesen ist gewiss ausgezeichnet, leider aber auch eines der teuersten der Welt; und die Preisspirale dreht sich weiter. Die Kosten dafür tragen nicht zuletzt die Versicherten in Form der stetig steigenden Versicherungsprämien.

innova hat schon früh erkannt, dass unser Gesundheitswesen Anreize braucht für all jene, die sich kostenbewusst verhalten. Um diesem Kundenbedürfnis nachzukommen, entwickelten wir schlanke Produkte mit Sparpotenzial wie die Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher, die flexible Spitalzusatzversicherung oder die Hausarztversicherung. Menschen, die Wert auf ein umfassendes Gesundheitsmanagement legen, fühlen sich bei *telcare*, unserer neuen telemedizinischen Versicherungslösung, wohl.

Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher.

Dass Rauchen die Gesundheit gefährdet und die Lebensqualität beeinträchtigt, ist allgemein bekannt. Nichtraucher leben gesünder und entlasten mit ihrer Lebensweise unser Gesundheitssystem. Deshalb profitieren sie mit *sanvita*, der einzigen Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher der Schweiz, von Prämienvorteilen bis zu 35 Prozent.

Flexible Spitalzusatzversicherung mit freier Arzt- und Spitalwahl.

Gerade bei Spitalzusatzversicherungen bezahlen viele Versicherte für Leistungen, die sie viele Jahre lang nicht beziehen. Sie nehmen die hohen Prämien in Kauf, weil sie sich für den Fall der Fälle absichern und nicht auf die freie Arztwahl und den Komfort eines Ein- oder Zweibettzimmers verzichten möchten. Mit *switch* haben die Versicherten dagegen die Wahl; sie können Prämien Gelder sparen, ohne auf Sicherheit und Wahlfreiheit verzichten zu müssen. Sie entscheiden bei einem bevorstehenden Spitalaufenthalt frei darüber, welcher Arzt und welches Spital für sie in Frage kommen und ob sie all-

gemein, halbprivat oder privat gepflegt werden möchten. Je nach gewählter Abteilung übernimmt der *switch*-Versicherte einen bestimmten Kostenanteil pro Tag selbst.

Telemedizinische Versicherungslösung.

Mit der telemedizinischen Versicherungslösung von *innova* kommen Versicherte in den Genuss eines umfassenden Gesundheitsmanagements und sparen zugleich Prämien. Das Prinzip ist einfach: Bei gesundheitlichen Problemen wenden sie sich immer zunächst telefonisch an das medizinische Beratungszentrum Medgate. Die Ärzte von Medgate stellen eine erste telefonische Diagnose und legen mit den Kunden den für sie optimalen Behandlungspfad fest. Bei Bedarf verweist der Medgate-Arzt die Patienten für eine persönliche Konsultation an einen Arzt oder Spezialisten ihrer Wahl.

Hausarztversicherung.

Mit dem Hausarztmodell helfen *innova*-Kunden Kosten im Gesundheitswesen sparen und bezahlen weniger Prämien. Das Prinzip ist einfach: Für alle medizinischen Belange suchen sie als Erstes ihren Hausarzt auf. Gemeinsam mit ihnen bespricht er die Schritte der medizinischen Behandlung, ehe er allenfalls einen Spezialisten bezieht oder sie ins Spital einweist.

In Ergänzung zu den genannten Produkten bietet *innova* die obligatorische Krankenpflegeversicherung sowie weitere Zusatzversicherungen an.



Stark – auch in finanzieller Hinsicht.

innova ist finanziell solid, was durch einen hohen Eigenfinanzierungsgrad sowie überdurchschnittlich hohe Reserven und Rückstellungen unterstrichen wird.

Die nachhaltige Finanzierung des Unternehmens, die finanzielle Unabhängigkeit sowie die langfristig moderate Entwicklung der Versicherungsprämien sind uns wichtige Anliegen. Dabei stellt ein kontinuierliches, qualitatives Wachstum die Rentabilität von *innova* sicher. Kooperationen mit angesehenen Rückversicherungsgesellschaften dienen zur Absicherung grösserer Risiken. Die Risiken des Anlagegeschäfts decken wir durch speziell ausgewiesene Reserven und Rückstellungen und übertragen die Anlagetätigkeit an renommierte Banken. Darüber hinaus überprüfen wir unsere Anlagestrategie regelmässig und vergleichen sie mit der finanziellen Risikofähigkeit und der Risikobereitschaft. Unsere risikogerechten Prämien wiederum tragen zu einer konstanten Prämienpolitik bei. Investitionen in Bereiche wie Human Capital, Produktinnovation oder Infrastruktur finanziert *innova* grundsätzlich aus eigenen Mitteln.

Höhere Kapitalabdeckungen – Solvenz II.

In Zukunft müssen die Ansprüche der Versicherten durch höhere Kapitalabdeckungen sichergestellt werden. *innova* übertrifft diese höheren Solvenzanforderungen des Gesetzgebers bereits heute.

Was bedeutet die Partnerschaft mit *innova* für die Versicherten?

Ganz klar: Sie geniessen langfristige Sicherheit und den Schutz eines starken Partners, der mit einem vorteilhaften Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugt und der auch in Zukunft seinen Verpflichtungen nachkommen wird.

Finanziell solid und eigenständig.

innova ist eine unabhängige, nicht börsennotierte Unternehmensgruppe ohne finanzielle Verflechtungen mit privaten oder institutionellen Anlegern. Dividenden der operativen Gesellschaften werden ausschliesslich an die Holding ausgeschüttet.

Geschäftsjahr 2004

Die wichtigsten Zahlen.

Finanzen

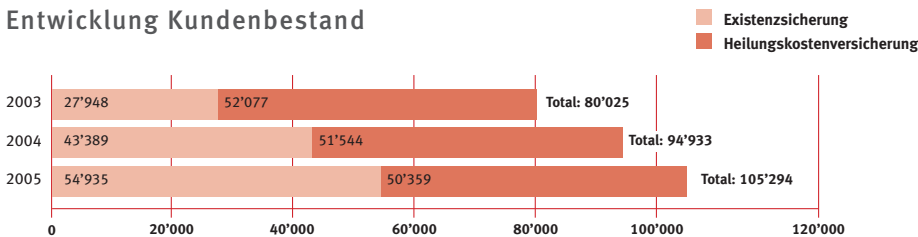
	2004 in CHF	2003 in CHF	Veränderung
Verdiente Prämien	154'067'560	142'805'788	7,89%
Leistungsaufwand	132'809'475	125'888'881	5,50%
Schadenbelastung	86,20%	88,15%	-2,21%
Technisches Ergebnis	4'064'583	-760'596	4'825'179 CHF
Finanzerfolg vor Rückstellungen	2'158'373	7'393'592	-5'235'219 CHF
Jahreserfolg vor Steuern	2'136'906	4'450'688	-2'313'782 CHF
Finanzanlagen	103'019'858	82'239'551	25,27%
Sachanlagen	8'220'470	8'987'240	-8,53%
Technische Rückstellungen	49'153'800	48'052'091	2,29%
Eigenkapital	57'533'015	56'135'657	2,49%

Kunden

	2005	2004	Veränderung in %
<i>Geschäftsfeld Heilungskostenversicherung</i>			
Sparte obl. Krankenpflegeversicherung KVG a)	43'493	45'165	-3,70
Sparte Heilungskostenversicherung VVG	46'676	48'018	-2,79
- davon ohne Deckung KVG b)	6'866	6'379	7,63
Total Geschäftsfeld Heilungskostenversicherung (a+b)	50'359	51'544	-2,30
<i>Geschäftsfeld Existenzsicherung</i>			
Sparte Lohnausfallversicherung VVG c) 1)	50'738	38'687	31,15
Sparte Taggeldversicherung KVG d)	3'645	4'281	-14,86
Sparte Risikokapitalversicherung	15'104	15'547	-2,85
Sparte private Arbeitslosenversicherung e)	552	421	31,12
Total Geschäftsfeld Existenzsicherung (c+d+e)	54'935	43'389	26,61
Kunden am 1. Januar	105'294	94'933	10,91

1) Versicherte Arbeitnehmer, Arbeitgeber und selbstständig Erwerbende in insgesamt 9'184 Unternehmen (2004: 8'053 Unternehmen)

Entwicklung Kundenbestand



Mitarbeiter

	2005	2004	Veränderung in %
Mitarbeiter am 1. Januar	109	105	3,81
Vollzeitstellen am 1. Januar	91,5	87,1	4,99

Geschäftsergebnis.

Technisches Ergebnis

Das Prämienvolumen erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 7,9 Prozent auf 154 Millionen Franken. Die konsolidierte Netto-Schadenbelastung (Anteil des Leistungsaufwandes an den verdienten Prämien) hat sich um 2,2 Prozent auf 86,2 Prozent reduziert. Das technische Ergebnis der *innova* Krankenversicherung AG ist aufgrund des starken Kostenwachstums negativ ausgefallen. Ein ausgezeichnetes technisches Ergebnis erzielte hingegen die *innova* Versicherungen AG. Das konsolidierte technische Ergebnis von 4 Millionen Franken ist dadurch im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessert worden. Die Betriebskosten konnten nochmals weiter gesenkt werden. Sie betragen im Geschäftsjahr 2004 noch 11,1 Prozent der verdienten Prämien.

Finanzergebnis

Die Erholung der Finanzmärkte stagnierte im Berichtsjahr. Zur Absicherung unserer Anlagestrategie haben wir die Schwankungsrückstellungen um 3,62 Millionen Franken erhöht. Das Netto-Finanzergebnis ist, bedingt durch diese Wertberichtigung, insgesamt negativ ausgefallen.

Eigenkapital

Mit dem konsolidierten Jahreserfolg von knapp 1,6 Millionen Franken konnten wir unsere ausgezeichnete Eigenkapitalbasis festigen. Die Eigenkapitalquote (Eigenkapital im Verhältnis zu den verdienten Prämien) betrug 37,3 Prozent. Der Eigenfinanzierungsgrad reduzierte sich leicht auf 46,7 Prozent.

Geschäftsfeld Heilungskostenversicherung.

Marktumfeld

Die Einführung des gesamtschweizerischen Arztarifs Tarmed hat zu erheblichen Verlagerungen unter den Leistungserbringern geführt. Die kostenneutrale Einführung konnte weitgehend sichergestellt werden. Die Kosten der ambulanten Arzt- und Spitalleistungen sind um 1,1 Prozent gestiegen. Massiv zugelegt haben die stationären Spitalkosten. Hauptgrund dafür ist der neue Spitalvertrag im Kanton Bern. Dieser ermöglicht die stationäre Behandlung auf der Allgemeinen Abteilung der Privatspitäler zu Lasten der obligatorischen Krankenpflegeversicherung.

Im Unterschied zu den öffentlichen Spitälern beteiligt sich der Kanton Bern aber nicht an den Kosten, die im Privatspital entstehen. Diese müssen vollumfänglich über die Prämien der Grundversicherung finanziert werden. Zusätzlich zu dieser Kostenverlagerung hat im Kanton Bern eine erhebliche Zunahme der operativen Eingriffe stattgefunden. Im Vergleich zum Vorjahr haben die Spitaleinweisungen um 6,4 Prozent zugenommen. Die stationären Spitalkosten sind gegenüber dem Vorjahr insgesamt um über 26 Prozent auf 29,25 Millionen Franken gestiegen.

Durch die Erhöhung der Grundfranchise und der frei wählbaren Jahresfranchisen hat sich der Anteil der Kostenbeteiligungen an den bezahlten Bruttoleistungen um lediglich 0,5 Prozentpunkte auf insgesamt 15 Prozent erhöht.

Der Preiskampf unter den Krankenversicherern hat sich weiter akzentuiert. Dafür verantwortlich sind vor allem die neuen Tochtergesellschaften grosser Versicherer, welche sich primär über tiefe Prämien im Markt positionieren. Obwohl die Wechselbereitschaft der Versicherungsnehmer rückläufig ist, haben 2004 über 3 Prozent der Bevölkerung ihren Krankenversicherer gewechselt.

Strategie

Die vor drei Jahren eingeleitete Konsolidierungsstrategie wurde im Berichtsjahr weitergeführt. Gleichzeitig haben wir die Vorbereitungsarbeiten für einen Strategiewechsel gestartet, der uns in den kommenden Jahren ein kontinuierliches und kontrolliertes Wachstum bringen soll. Per Ende des Jahres führten wir in der Sparte obligatorische Krankenpflegeversicherung mit *telcare* ein neues Produkt ein. Aufgrund des ausgezeichneten Schadenverlaufs und der prognostizierten Entwicklung in den nächsten Jahren haben wir die Prämien der Nichtraucherversicherung *sanvita* auf den 1. Januar 2005 erheblich gesenkt. Von unseren Kunden positiv bewertet wurde unser ständiges Engagement bei der Verbesserung unserer Servicequalität. So erzielte *innova* in der durch ein unabhängiges Institut vorgenommenen repräsentativen Kundenbefragung bei über 15 Krankenversicherern insgesamt die beste Beurteilung.

Bestandesentwicklung

Der Kundenbestand ist per 1. Januar 2005 um insgesamt 2,3 Prozent auf rund 50 300 Kunden zurückgegangen. In der obligatorischen Krankenpflegeversicherung liegt die Netto-Bestandesveränderung bei 3,7 Prozent, in der Sparte Heilungskostenversicherung nach VVG bei 2,8 Prozent. Stabil geblieben ist der Bestand in der Produktlinie *sanvita* – der einzigen Nichtraucherversicherung der Schweiz. Erneut zugenommen hat der Anteil unserer Kunden, die ihre Grund- und Zusatzversicherung splitten.

Geschäftsfeld Existenzsicherung.

Sparte Lohnausfallversicherung

Unsere qualitative Wachstumsstrategie in der Sparte Lohnausfallversicherung haben wir im Berichtsjahr weitergeführt und dabei erfreuliche Resultate erreicht. Dank der ausgebauten und gefestigten Zusammenarbeit mit unseren externen Vertriebspartnern konnten im Geschäftsjahr über 1 100 neue Verträge abgeschlossen werden. Die leichte Konjunkturerholung, die konsequente Sanierungspolitik und das professionelle Underwriting haben zu einer deutlichen Reduktion der Schadenbelastung geführt. Die Anzahl der versicherten Unternehmen ist um über 14 Prozent auf insgesamt rund 9 200 Firmen gestiegen. Die Zahl der versicherten Arbeitgeber, Arbeitnehmer und selbständig Erwerbenden hat sich um gut 26 Prozent auf über 54 000 Personen erhöht.

Sparte Private Arbeitslosenversicherung

Die intensiven Bemühungen zur Erschliessung weiterer Vertriebskanäle sind erfolgreich verlaufen. Gegen Ende des Jahres haben wir mit der ALBA Versicherung eine Vertriebspartnerschaft abgeschlossen. Mit Unterstützung unseres neuen Partners sollten die definierten Absatzziele erreicht werden können. Per 1. Januar 2005 wurde der Bestand um über 30 Prozent auf rund 550 Kunden erhöht.

Organisation.

Die Effizienz- und Produktivitätssteigerung der Organisation hat sich im Geschäftsjahr 2004 weiter fortgesetzt. Die Personalkosten reduzierten sich um 0,8 Prozent. Erfreulicherweise konnten im Berichtsjahr auch neue Stellen ge-

schaffen werden. Die Gesamtbetriebskosten haben sich im Vergleich zum Vorjahr um knapp 0,5 Millionen Franken oder 2,7 Prozent reduziert.

Erneut haben wir erhebliche Mittel in die Aus- und Weiterbildung unseres Personals investiert. Insgesamt waren das Management und die Mitarbeiter im Jahr 2004 während gut 4 000 Stunden in der internen und externen Weiterbildung. Dies entspricht einem Durchschnitt von 5,6 Arbeitstagen. Die Mitarbeiterzufriedenheit hat sich auf hohem Stand stabilisiert. Ausdruck davon ist die ausserordentlich geringe Fluktuationsrate von lediglich 2,8 Prozent.

Wir danken unseren Kunden für das Vertrauen in unsere Produkte und Dienstleistungen. Unseren Geschäftspartnern danken wir für die zuverlässige und erfolgreiche Zusammenarbeit. Herzlich bedanken wollen wir uns beim Verwaltungsrat, der Geschäftsleitung und allen Mitarbeitern für das grosse Engagement und die konstruktive und angenehme Zusammenarbeit.



Marius Grossrieder
Präsident des Verwaltungsrates



Michael Rindlisbacher
Delegierter des Verwaltungsrates
Vorsitzender der Geschäftsleitung

Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance.

Corporate Governance ist die Gesamtheit der auf das Aktionärsinteresse ausgerichteten Grundsätze, die unter Wahrung von Entscheidungsfähigkeit und Effizienz auf der obersten Unternehmensebene Transparenz und ein ausgewogenes Verhältnis von Führung und Kontrolle anstreben.

economiesuisse
Verband der Schweizer Unternehmen

Unternehmensstruktur und Aktionariat.

Unternehmensstruktur

innova ist eine nach schweizerischem Recht organisierte, nicht börsennotierte Holdinggesellschaft mit Sitz in Gümligen. Die *innova* Holding AG hält je 100 Prozent des Aktienkapitals der ebenfalls nicht börsennotierten Aktiengesellschaften *innova* Versicherungen AG und *innova* Krankenversicherung AG. Die *innova* Versicherungen AG hat ihre operative Tätigkeit am 1. Januar 1997 aufgenommen, die *innova* Krankenversicherung AG und die *innova* Holding AG am 1. Januar 1999.

Aktionariat

Alleinaktionärin der *innova* Holding AG ist die *innova* Stiftung mit Sitz in Worb.

Kapitalstruktur.

Aktien

Das Aktienkapital der *innova* Holding AG beträgt 8,1 Millionen Franken, eingeteilt in 8 100 voll liberierte Namenaktien mit einem Nennwert von je 1 000 Franken. Jede Aktie berechtigt zu einer Stimme an der Generalversammlung. Die Aktien sind mittels Treuhandvertrag auf alle aktiven Mitglieder des Verwaltungsrates übertragen.

Verwaltungsrat.

Funktion

Der Verwaltungsrat kann in allen Angelegenheiten Beschluss fassen, die nicht nach Gesetz oder Statuten der Generalversammlung zugeteilt sind. Der Verwaltungsrat hat insbesondere folgende, nicht übertragbare Aufgaben: Die Ober-

leitung des Unternehmens, die Organisationsverantwortung, die Finanzverantwortung.

Wahl und Amtsdauer

Die Mitglieder des Verwaltungsrates werden von der Generalversammlung für eine Amtsdauer von zwei Jahren gewählt und sind wieder wählbar. Neue Mitglieder innerhalb des zweijährigen Turnus werden für den Rest der laufenden Amtsperiode gewählt.

Zusammensetzung

Der Verwaltungsrat der *innova*-Gruppe besteht aus sechs Personen. Mit Ausnahme des Delegierten des Verwaltungsrats haben die Mitglieder des Verwaltungsrats keine exekutiven Funktionen. Der Verwaltungsrat setzt sich aus folgenden Mitgliedern zusammen:

		Eintritt in den Verwaltungsrat	Amtsdauer bis
Marius Grossrieder, Präsident	Ittigen	1996	2006
Jérôme Sutter, Vizepräsident	Bern	1996	2006
Dr. med. Ueli Bühlmann	Bern	1996	2006
Eric Ehrenbolger	Seuzach	2000	2006
Walter Muster	Bolligen	1996	2006
Michael Rindlisbacher, Delegierter	Herrenschwanden	2003	2006

Interne Organisation

Dem Delegierten des Verwaltungsrats sind insbesondere folgende Aufgaben übertragen: Leitung und Controlling strategisches Geschäft, Aufbau und Pflege strategischer Kooperationen und Allianzen, Vorbereitung der Geschäfte des Verwaltungsrats und der Generalversammlung, Öffentlichkeitsarbeit auf Unternehmensebene.

Zur weiteren Unterstützung der Arbeit des Verwaltungsrats besteht ein Personalausschuss. Mitglieder dieses Ausschusses sind Marius Grossrieder (Präsident), Jérôme Sutter (Vizepräsident) und Michael Rindlisbacher (Delegierter). Die Aufgaben des Personalausschusses umfassen unter anderem: Festlegen der Grundsätze für die Auswahl von Kandidaten zur Wahl in den Verwaltungsrat, Nominierung von Kandidaten für die Wahl in den Verwaltungsrat, Auswahl und Beurteilung von Kandidaten für die Geschäftsleitung, Antragstellung an den Verwaltungsrat über die Entschädigung der Mitglieder des Verwaltungsrats, Festsetzung der Entschädigung der Mitglieder der Geschäftsleitung.

Mindestens einmal jährlich findet eine Besprechung mit der Revisionsstelle statt. Teilnehmer dieser Besprechung sind Marius Grossrieder (Präsident), Michael Rindlisbacher (Delegierter) und Patrick Zuber (Mitglied der Geschäftsleitung).

Nach Bedarf kann der Verwaltungsrat jederzeit weitere Ausschüsse einsetzen.

Kompetenzen und Kontrollinstrumente

Das Organisationsreglement der *innova* delegiert die operative Geschäftsführungskompetenz an die Geschäftsleitung, mit Ausnahme der gemäss Gesetz, Statuten oder Organisationsreglement anderen Organen vorbehaltenen Aufgaben. Die Geschäftsleitung ist mit der Vorbereitung und Ausführung der Beschlüsse des Verwaltungsrats beauftragt.

Die Geschäftsleitung orientiert den Verwaltungsrat regelmässig über den Geschäftsgang und alle wesentlichen Vorkommnisse. Über die Zielerreichung der vom Verwaltungsrat festgelegten Unternehmensziele und operativen Jahresziele berichtet die Geschäftsleitung mittels eines umfangreichen Management-Information-Systems und der Balanced Scorecard. Über die Identifikation, Beurteilung, Bewältigung und Überwachung der relevanten strategischen und operativen Risiken unterbreitet die Geschäftsleitung dem Verwaltungsrat in regelmässigen Abständen einen Risikomanagement-Bericht.

Die Leistungsauszahlungen an die Kunden werden jährlich einer externen Prüfung unterzogen. Die Revision wird seit 1999 durch die Firma Data-Check AG mit Sitz in Winterthur vorgenommen.

Das Informationssicherheits-Management (Datensicherheit und Datenschutz) wird jährlich nach der Norm BS 7799-2 zertifiziert.

Selbst-Evaluation

Der Verwaltungsrat führt in regelmässigen Abständen eine Selbst-Evaluation durch. Dabei werden Wichtigkeit und Zufriedenheit der für die Funktion des Verwaltungsrates relevanten Kriterien beurteilt und anschliessend Massnah-

men zur Optimierung beschlossen und umgesetzt.

Geschäftsleitung.

Der Vorsitzende der Geschäftsleitung führt die Geschäftsleitung und regelt die Geschäftsordnung der Geschäftsleitung. Er hat das Recht zur Antragsstellung an den Verwaltungsrat über die Ernennung, Abberufung und Anstellungsbedingungen der Geschäftsleitungsmitglieder. Die Geschäftsleitung setzt sich aus folgenden Mitgliedern zusammen:

		Eintritt in die Geschäftsleitung
Michael Rindlisbacher		
Vorsitzender der Geschäftsleitung	Herrenschwanden	1996
Martin Horisberger		
Leiter Bereich Leistungen	Oberhofen	1996
Bernard Teyssier		
Leiter Bereich Kunden	Bern	1999
Patrick Zuber		
Leiter Bereich Ressourcen	Niederscherli	2000

Revisionsstelle.

Bei den im Konsolidierungskreis von *innova* direkt gehaltenen Gesellschaften nimmt Engel Copera die Funktion der externen Revisionsstelle wahr.

Dauer des Mandats und der Amtsdauer des leitenden Revisors

Die Engel Copera AG bzw. deren Vorgängerin Fidinter AG ist seit dem 16. Juni 2000 als Konzernprüfer gewählt. Gemäss Statuten wird die Revisionsstelle durch die Generalversammlung jeweils für die Dauer eines Geschäftsjahres gewählt. Der Amtsantritt des leitenden Revisors von Engel Copera AG beziehungsweise Fidinter AG, Herr Dieter Mathys, für die Prüfung der Konzernrechnung von *innova* erfolgte am 16. Juni 2000.

Impressum

Herausgeberin

innova Holding AG
Unternehmenskommunikation
Postfach
3073 Gümligen

Konzept, Gestaltung, Realisation

Republica AG, Bern

Druck

Fischer Print, Münsingen

Für weitere Informationen

Unternehmenskommunikation
Sergio Pradera
Telefon 031 954 25 21
E-Mail sergio.pradera@innova.ch

Der *innova*-Geschäftsbericht kann
über Telefon 031 954 25 47 bzw. via
Fax 031 954 25 01 angefordert werden.
Ausserdem ist der Geschäftsbericht
unter www.innova.ch als PDF-File abrufbar.

© 2005 *innova* Holding AG, Gümligen

innova Holding AG
Bahnhofstrasse 4
Postfach
3073 Gümligen

Telefon 031 954 25 00
Fax 031 954 25 01
direktion@innova.ch
www.innova.ch