
Geschäfts- bericht 2008

Impressum

Herausgeberin

innova Holding AG
Unternehmenskommunikation
Postfach 184
3073 Gümligen

Konzept, Gestaltung, Realisation

Republica AG, Bern

Gestaltung Titelbild

Künstler Brian Morgan

Druck

Fischer AG für Data und Print, Münsingen

Für weitere Informationen

Unternehmenskommunikation
Telefon 031 954 25 00
E-Mail direktion@innova.ch

Der *innova*-Geschäftsbericht kann über
Telefon 031 954 25 00 respektive via
Fax 031 954 25 01 angefordert werden.
Ausserdem ist der Geschäftsbericht
unter www.innova.ch als PDF-File abrufbar.

© 2009 *innova* Holding AG, Gümligen

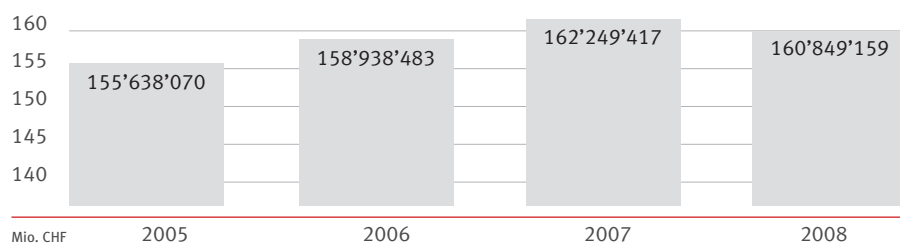
Inhaltsverzeichnis.



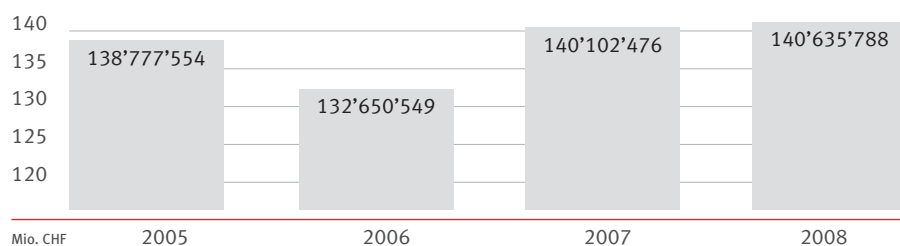
Die wichtigsten Zahlen	Umschlag und Seite	1
.....		
Bericht Verwaltungsrat		2
.....		
Vision und Strategie		3
.....		
Stakeholder – Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeitende		4
.....		
Qualität, Solidität und Innovation		6
.....		
Geschäftsfeld Lohnausfallversicherungen		7
.....		
Geschäftsfeld Heilungskosten		8
.....		
Corporate Governance		9
.....		
Corporate Responsibility		12
.....		

Die wichtigsten Zahlen.

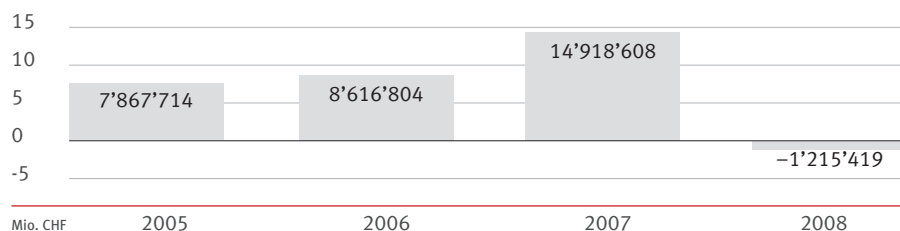
Verdiente Prämien



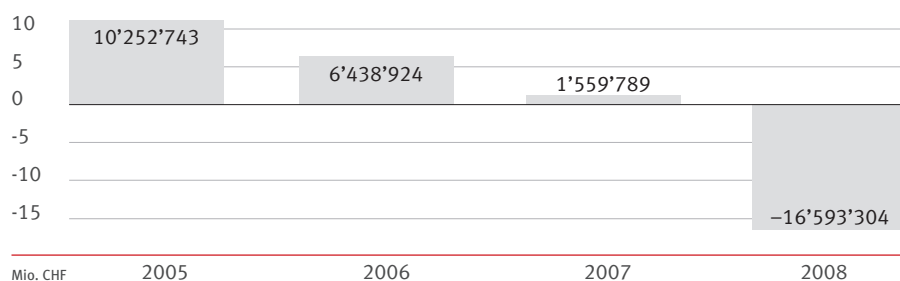
Leistungsaufwand



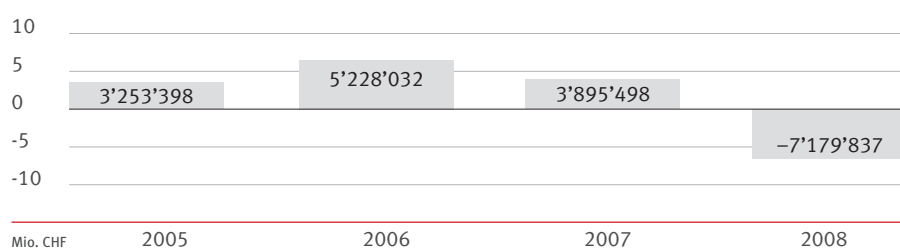
Mittelfluss aus Geschäftstätigkeit



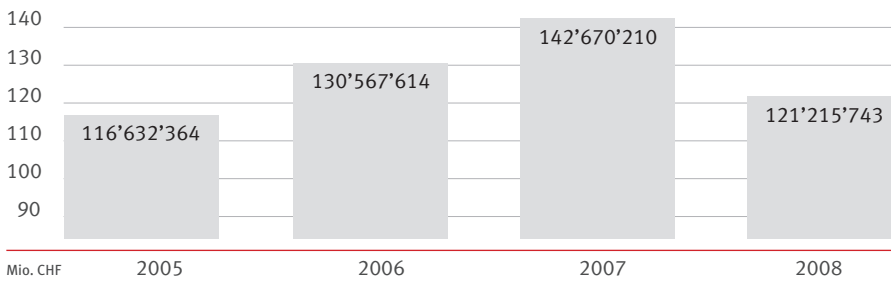
Finanzerfolg vor Rückstellungen



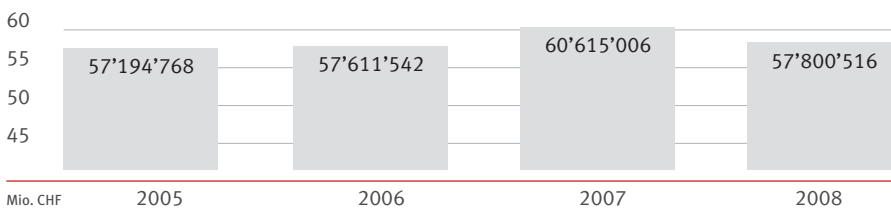
Jahreserfolg vor Steuern



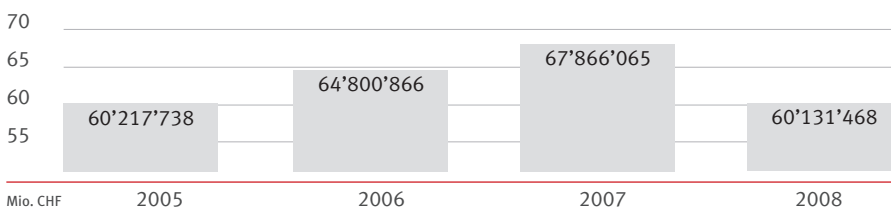
Finanzanlagen



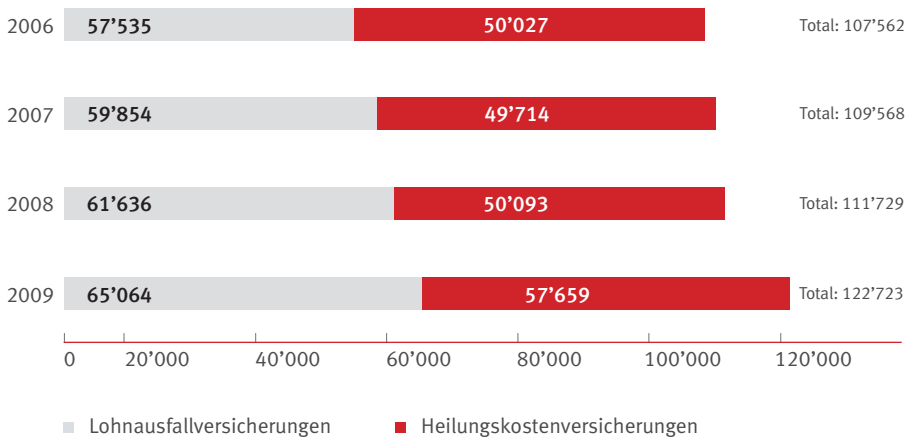
Technische Rückstellungen



Eigenkapital



Entwicklung Kundenbestand per 1. Januar



Bericht Verwaltungsrat.

Geschäftsergebnis.

Versicherungsergebnis. Die verbuchten Prämien haben im Vergleich zum Vorjahr um 1,3 Prozent auf knapp 162 Millionen Franken abgenommen. Grund dafür ist der um 4,4 Millionen geringere Prämienertag in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung. Andererseits konnte der Prämienertag der *innova* Versicherungen AG um 2,1 Millionen Franken gesteigert werden. Die bezahlten Netto-Versicherungsleistungen haben im Berichtsjahr um 5,9 Prozent auf gut 146 Millionen Franken zugenommen. Das konsolidierte technische Versicherungsergebnis von -1,8 Millionen Franken entspricht unserer Planung.

Finanzergebnis. Die weltweite Finanzmarktkrise hat sich entsprechend negativ auf das Finanzergebnis ausgewirkt. In der *innova* Versicherungen AG lag die Rendite bei -10,7 Prozent, in der *innova* Krankenversicherung AG bei -11,7 Prozent. Das konsolidierte Finanzergebnis vor Rückstellungen beträgt -16,6 Millionen Franken. Über die Auflösung von Schwankungsrückstellungen reduzierte sich das Ergebnis auf -4,9 Millionen Franken. Dieser Verlust konnte durch die Auflösung von Schwankungsreserven im Umfang von 4,2 Millionen Franken weiter gesenkt werden. Insgesamt betragen die Schwankungsrückstellungen und -reserven für Finanzrisiken per 31. Dezember 2008 somit 10,8 Millionen Franken. Dies entspricht noch knapp 9 Prozent der Finanzanlagen.

Eigenkapital. Der konsolidierte Jahreserfolg von -7,7 Millionen Franken führt zu einer Schwächung unserer Eigenkapitalbasis. Die Eigenkapitalquote (Eigenkapital im Verhältnis zu den verdienten Prämien) von 37,4 Prozent ist aber weiterhin sehr gut und liegt weit über dem Branchendurchschnitt. Die Reserven der *innova* Krankenversicherung AG reduzierten sich im Umfang des geplanten Abbaus auf 29,9 Millionen Franken. Die Reservenquote von gut 30 Prozent liegt damit weiterhin deutlich über den gesetzlichen Vorschriften, welche eine Quote von 20 Prozent vorsehen.

Organisation.

Organisationsentwicklung. Nach erfolgter Zusammenlegung der Standorte Worb und Gümligen konnten wir Dank der Optimierung der Arbeitsprozesse unsere Produktivität erhöhen. Dies wird sich im Geschäftsjahr 2009 positiv auf unsere Betriebskosten auswirken.

Qualitätsmanagement. Wir haben im Geschäftsjahr die Aufrechterhaltungs-Audits für die Zertifizierung des Informationssicherheits-Management-Systems gemäss ISO 27001:2005, des Qualitätsmanagement-Systems gemäss ISO 9001:2000 sowie des SQS-Labels «Best Board Practice» erfolgreich bestanden.

***innova* Wallis AG.** Mit der Gründung der *innova* Wallis AG und der Übernahme der Krankenkasse des Saastales per 1. Januar 2009 haben wir die *innova*-Gruppe weiter gestärkt. Die Möglichkeiten einer Mehrmarkenstrategie eröffnen uns zusätzliche Chancen in der Marktbearbeitung.

Ausblick.

Mit einiger Verzögerung erfolgt voraussichtlich im zweiten Semester des Geschäftsjahres 2009 der Projektstart zur Ablösung unserer heutigen IT-Kernapplikation. Dieses Projekt soll mit der Migration auf die neue «SwissHealthPlatform» unseres Geschäftspartners Centris AG im Jahr 2010 abgeschlossen werden. Konsequenterweise werden wir den kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Unser Hauptaugenmerk liegt dabei auf einer nachhaltigen Steigerung unserer Effizienz. Eine unverändert hohe Priorität hat zudem die Marktbearbeitung in beiden Geschäftsfeldern. Hier gilt es, unsere qualitativen Wachstumszielsetzungen zu erreichen.

Dank.

Wir danken dem Verwaltungsrat, der Geschäftsleitung und allen Mitarbeitenden herzlich für ihr grosses Engagement und die ausgezeichnete Zusammenarbeit. Unseren Kunden danken wir für ihr Vertrauen in unsere Produkte und Dienstleistungen. Bei unseren Geschäfts- und Vertriebspartnern bedanken wir uns für die zuverlässige und erfolgreiche Zusammenarbeit.



Marius Grossrieder
Präsident des Verwaltungsrates



Michael Rindlisbacher
Delegierter des Verwaltungsrates
Vorsitzender der Geschäftsleitung

Vision und Strategie.

Führend in Qualität und Innovation.

Mit ihrer Unternehmensvision setzt *innova* gezielt zwei Aspekte in den Mittelpunkt: Qualität und Innovation. Diese Ausrichtung schafft den erforderlichen Raum für eine einzigartige Qualitäts- und Innovationskultur. Sich an den eigenen Leistungen laufend zu messen, sich mit anderen Unternehmen zu vergleichen und dann kontinuierlich das Gute durch Besseres zu ersetzen, ist für uns Herausforderung und Motivation zugleich. Zukunftsdenken, Flexibilität, innere Veränderungsbereitschaft sowie eine hohe Lernbereitschaft sind Werte, die *innova* auszeichnen. Unsere Grundstrategien «Total Quality Management», «Stakeholder-Orientierung», «Innovationsmanagement» und «Nischenanbieter» sichern die nachhaltige Unternehmensentwicklung.

Total Quality Management.

innova führt das Unternehmen nach den Grundsätzen des Total Quality Managements und dem anerkannten Führungsmodell der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement EFQM. Unser Ziel ist die Qualitätsführerschaft unter den Schweizer Krankenversicherern.

Stakeholder-Orientierung.

Die wichtigsten Stakeholder für *innova* sind ihre Kunden, die Mitarbeitenden und die Partner.

Kunden. *innova*-Kunden erhalten einen Mehrwert dank unseren bedarfsgerechten Produkten, der kompetenten Beratung mit transparenten Informationen und dem erstklassigen Service. *innova* bietet Dienstleistungen mit hohem Nutzen an, sorgt für

risikogerechte Prämien und honoriert Kunden für deren Eigenverantwortung. Im Umgang mit Kundendaten legen wir stets grössten Wert auf Sicherheit.

Mitarbeitende. Wir schaffen für unsere Mitarbeitenden ein Arbeitsumfeld mit einer leistungsfördernden Unternehmens- und Führungskultur. Wir bieten vorbildliche Anstellungsbedingungen und fördern die Entwicklung und Gesundheit der Mitarbeitenden. Unsere Infrastruktur ist modern und unterstützt das Wohlbefinden und die Arbeitssicherheit unserer Mitarbeitenden. Die Sicherheit der Daten unserer Mitarbeitenden ist jederzeit gewährleistet.

Partner. Wir erhöhen die Wirksamkeit unserer Geschäftstätigkeit über Partnerschaften. Dabei differenzieren wir zwischen Geschäftspartnern, Dienstleistungspartnern und Vertriebspartnern. Die Leistungen unserer Partner müssen unsere Qualitätsanforderungen erfüllen.

Innovationsmanagement.

innova hat sich die Innovationsführerschaft unter den Schweizer Krankenversicherern zum Ziel gesetzt. Die ständige Entwicklung neuer Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsmodelle unterstützt unsere Nischenstrategie und sichert uns kurz- bis mittelfristige Markt Vorteile.

Nischenanbieter.

Wir fokussieren auf ausgewählte Kundengruppen und geografisch abgegrenzte Märkte.

Strategy Map

Perspektive	Strategie	Strategische Ziele	Messgrössen
Finanzen	Sicherung nachhaltige Unternehmensentwicklung	Solvabilität Rentabilität	Solvency I und II Eigenkapitalquote Combined Ratio
Kunden	Nischenanbieter	Kundenzufriedenheit Kundenwachstum	Zufriedenheitsgrad Entwicklung Kundenbestand Prämienvolumen
Prozesse	Stakeholder Kunde und Stakeholder Geschäftspartner Innovationsmanagement	Arbeitsprozessqualität Informationssicherheit Innovationsführerschaft	Prozessumsetzung ISO 9001:2000 ISO/ICE 270001:2005 Innovationsrate
Potenziale	Stakeholder Mitarbeitende Total Quality Management	Mitarbeiterzufriedenheit Qualitätsführerschaft	Zufriedenheitsgrad EFQM-Assessment

Balanced Scorecard

Stakeholder – Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeitende.

Zufriedene Kunden.

innova ist sich bewusst, dass der Geschäftserfolg wesentlich von den Kunden abhängt und befragt sie deshalb konsequent und regelmässig nach ihrer Zufriedenheit. Dank den Umfragen erkennt *innova* veränderte Bedürfnisse und kann innert nützlicher Frist auf diese eingehen. Mit den Resultaten aus der aktuellen Privatkundenumfrage positioniert sich *innova* konsequent im Vorjahresbereich. Womit sie, gemessen an den Mitbewerbern, über dem Marktdurchschnitt liegt.

Qualitative Kundenkennzahlen (amPuls Market Research, Stans / Krankenversicherungs-Tracking)

Erreichter Wert (auf Zehnerskala)

	2007	2008
Kundenzufriedenheitsgrad	8.1	8.1
Fachliche Kompetenz der <i>innova</i> -Mitarbeitenden	8.4	8.3
Zufriedenheit mit der Durchlaufzeit der Leistungsverarbeitung	8.4	8.5
Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit	8.5	8.4
Gesamt-Image	7.9	7.8

Verlässliche Partnerschaften.

Unseren vier Geschäftspartnern übertragen wir dauerhaft geschäftliche Gesamt- oder Teilprozesse und vereinbaren in Zusammenarbeitsverträgen verbindliche Leistungsstandards:



Als grösster Schweizer IT-Anbieter für Krankenversicherungen bietet uns Centris neben dem Basissystem auch wichtige Um-systeme (Data Warehouse, Workflow, Archiv, Sumex), die in der Zeit der elektronischen Datenverarbeitung nicht wegzudenken sind.



innova ist Partnerin der ersten Stunde bei Medgate, dem führenden Schweizer Zentrum für Telemedizin. Bei medizinischen Fragen steht Medgate unseren Kunden mit einem Beratungsteam von rund 45 Ärzten und 30 weiteren medizinischen Fachpersonen telefonisch zur Seite. Rund um die Uhr, sieben Tage die Woche.



Als stärkster Rückversicherer im schweizerischen Krankenversicherungsmarkt (47 kleinere und mittlere Krankenversicherer mit über 800 000 Versicherten) schützt RVK seine Mitglieder vor den Auswirkungen kostenintensiver Einzelfälle und trägt damit zu konstanten Prämien bei.



Im Bereich der obligatorischen Unfallversicherung vermitteln wir die Versicherungsprodukte von Solida, einem erfahrenen Unfallversicherer.

Qualifizierte und motivierte Mitarbeitende.

Die Mitarbeitenden sind der wesentlichste Erfolgsfaktor von *innova*. Ihre Bedürfnisse und Erwartungen werden deshalb systematisch evaluiert und reflektiert. Nebst der jährlich durchgeführten Leistungs- und Verhaltensbeurteilung sowie individuellen Fördergesprächen überprüfen wir die Zufriedenheit der Mitarbeitenden regelmässig in Form einer anonymen Befragung, welche durch die Firma Lötscher + Renggli AG durchgeführt wird. Im SwissBenchmark für Finanzdienstleister liegt *innova* über dem Durchschnitt in den Kriterien Identifikation, Aus- und Weiterbildung sowie Infrastruktur und Gesundheitsförderung.

Identifikation. Die Identifikation der Mitarbeitenden mit *innova* ist unverändert hoch. Sie fühlen sich mit dem Unternehmen verbunden und attestieren *innova*, dass die Betreuung des Personals einen hohen Stellenwert genießt. Den Mitarbeitenden gefällt, wie das Unternehmen geführt wird und sie kennen und verstehen die langfristigen Ziele von *innova*.

Aus- und Weiterbildung. Mit einem umfassenden internen Schulungsangebot, Trainings on the job und externen Weiterbildungsmöglichkeiten fördert und unterstützt *innova* die Mitarbeitenden. Im Jahr 2008 haben 21 Mitarbeitende externe Weiterbildungen besucht, von denen fünf mit einem eidgenössischen Diplom abgeschlossen haben. Die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie die Unterstützung in der fachlichen Weiterbildung werden von den Mitarbeitenden mit einem hohen Zufriedenheitsgrad beurteilt.

Anstellungsbedingungen. Die Attraktivität der Anstellungsbedingungen wird von den Mitarbeitenden ausgesprochen positiv beurteilt. Eine hohe Zufriedenheit genießt auch das fortschrittliche Arbeitszeitmodell von *innova*.

Infrastruktur und Gesundheitsförderung. Die Mitarbeitenden sind mit der Einrichtung der Arbeitsplätze, der Arbeitsplatzergonomie sowie dem Gesundheitsschutz und der technischen Sicherheit sehr zufrieden. Ausserordentlich geschätzt wird das Engagement von *innova* im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung.

innosophie – Werte nach denen wir leben. Nach der erfolgreichen Einführung neuer Unternehmenswerte im Jahr 2007, fokussierte *innova* im Berichtsjahr auf die Verankerung dieser Werte. Die Mitarbeitenden setzten sich an kreativen Workshops in ihren Teams vertieft mit den Werten auseinander.

Qualitative Mitarbeiterkennzahlen (Lötscher + Renggli AG, Sursee / SwissBenchmark)	Erreichter Wert 2007 (auf Viererskala)	Erreichter Wert 2008 (auf Viererskala)	SwissBenchmark für Finanzdienstleister 2008 (auf Viererskala)
Zufriedenheitsgrad Identifikation	3.46	3.43	3.35
Zufriedenheitsgrad Aus- und Weiterbildung	3.38	3.34	3.18
Zufriedenheitsgrad Anstellungsbedingungen	3.37	3.35	3.37
Zufriedenheitsgrad Infrastruktur und Gesundheitsförderung	3.54	3.58	3.47
Gesamtzufriedenheit	3.37	3.28	3.28

Qualität, Solidität und Innovation.

Konsequente Qualitätsorientierung.

innova ist es seit je her wichtig, nicht nur über Qualität zu sprechen und sie in Vision und Leitbild mitzuführen, sondern Qualität zu leben und sie durch ausgewiesene Experten kontinuierlich überprüfen zu lassen. 2008 bestätigte die SQS (Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme), dass *innova* sowohl die Norm ISO/IEC 9001:2000 zum Qualitätsmanagement-System als auch ISO/IEC 27001:2005 zum Informationssicherheits-System erfüllt.



Finanzielle Stärke.

Im vergangenen Jahr erlebte die Welt die grösste Finanzmarktkrise der letzten Jahrzehnte. Die Turbulenzen in den Märkten erreichten auch *innova*. Die Entwicklung der *innova*-Kapitalanlagen war mit rund -11 Prozent stark negativ. Dank früher gebildeten Schwankungsrückstellungen oder -reserven konnten wir diese Verluste in beiden Gesellschaften vollständig abdecken. Unsere Anlagestrategie richten wir heute und in Zukunft konsequent an unserer Risikofähigkeit aus. Wir ermitteln diese regelmässig und passen die Strategie gegebenenfalls an.

Solvabilität	31.12.2007	31.12.2008
¹ Eigenkapitalquote <i>innova</i> Krankenversicherung AG	40,3 %	32,1 %
Reservequote <i>innova</i> Krankenversicherung AG (Gesetzliche Mindestanforderung 20 %)	34,4 %	30,2 %
¹ Eigenkapitalquote <i>innova</i> Versicherungen AG	44,0 %	41,6 %
² Solvenz I <i>innova</i> Versicherungen AG	237 %	231 %
³ Solvenz II <i>innova</i> Versicherungen AG (Gesetzliche Mindestanforderung Solvenz I + II 100 %)	nicht erhoben	226,4 %

¹ Eigenkapitalquote = Eigenkapital im Verhältnis zu den verdienten Prämien.
² Solvenz I = Kennzahl über die Solvabilität, basierend auf der statutarischen Erfolgsrechnung.
³ Solvenz II = Anteil Risiko tragendes Kapital (wirtschaftliches Eigenkapital) einer Versicherung.

Im Versicherungsgeschäft wollen wir unseren Kunden auch langfristig den versprochenen Versicherungsschutz bei wettbewerbsfähigen Prämien gewähren. Die Prämien sind so ausgelegt, dass

innova Leistungen begleichen und angemessene Reserven und Rückstellungen bilden kann. Die Erkenntnisse aus der Finanzmarktkrise zeigen, wie wichtig eine solide finanzielle Basis ist.

Risikomanagement und internes Kontrollsystem.

Systematisches Risikomanagement. *innova* erhebt und bewertet die strategischen und operativen Unternehmensrisiken systematisch. Als Basis dient uns eine jährliche Unternehmens- und Umweltanalyse. Mit entsprechenden Massnahmen beseitigen oder reduzieren wir erkannte Risiken. Wo dies nicht möglich ist, müssen wir die Risiken akzeptieren und überwachen oder an eine Versicherung weitergeben. *innova* integrierte ausserdem den Schweizer Solvenzttest SST der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) in ihr Risikomanagement. Er verbessert die Aufsicht und ermittelt die Fähigkeit eines Versicherers, wie die Risiken aus der Geschäftstätigkeit getragen werden. Die Resultate aus den bisher durchgeführten Solvenzttests zeigen *innova* als ausgesprochen solide Versicherung.

Internes Kontrollsystem. *innova* untersucht sämtliche Prozesse auf mögliche Risiken, die in irgendeiner Form zu Falschaussagen in der finanziellen Berichterstattung, zu rechtlichen Problemen oder zur eingeschränkten Wirksamkeit führen könnten. Wesentliche Risiken werden durch Kontrollen im laufenden Prozess reduziert oder eliminiert. Dort wo Kontrollen innerhalb des Prozesses nicht möglich sind, führt *innova* nachgelagerte Prüfungen und Kontrollen durch. Die Kontrollergebnisse verwaltet *innova* mit einem selbst entwickelten Instrument und verwendet die Erkenntnisse daraus zur Prozessverbesserung.

Innovationsmanagement.

innova positioniert sich im Personenversicherungsmarkt als Nischenanbieterin. Dabei sieht sich *innova* von den Bedürfnissen ausgewählter Kundengruppen angespornt, kontinuierlich innovative Produkte, Dienstleistungen und Geschäftsmodelle zu entwickeln. Diese hohen Anforderungen setzen eine entsprechende Innovationskultur und ein systematisch betriebenes Innovationsmanagement voraus.

Im Verlaufe der vergangenen Jahre brachte *innova* diverse neue Produkte hervor. Dass diese den Kundenbedürfnissen entsprechen, zeigt sich bei der Produktwahl der Neukunden. In der obligatorischen Krankenpflegeversicherung wählten im Berichtsjahr rund 50 Prozent ein telemedizinisches (lanciert 2005) oder ein HMO-Modell (lanciert 2007). Eine Zusatzversicherung für Nichtraucher (lanciert 1996) wählten sogar 63 Prozent der Neukunden. Auf Erfolgskurs ist auch die Summenversicherung, welche *innova* seit 2008 für selbstständig Erwerbende und kleine Unternehmen anbietet. Rund 35 Prozent des neu generierten Prämienvolumens verzeichnen wir in dieser Deckung.

Geschäftsfeld Lohnausfallversicherungen.

Zur Absicherung finanzieller Risiken, die durch die gesetzliche Lohnfortzahlungspflicht entstehen können, bietet *innova* Lohnausfallversicherungen an. Das Angebot zeichnet sich durch schlanke, standardisierte Produkte über Rahmenverträge für Kleinbetriebe und selbstständig Erwerbende aus. Mittelgrosse Betriebe und Grossunternehmen wie auch Berufs- und Branchenverbände erhalten individuelle, bedürfnisorientierte Lösungen angeboten.

Case Management als fixer Bestandteil der Lohnausfallversicherung.

innova fördert die Wiedereingliederung arbeitsunfähiger Personen mittels Case Management, dem kostenlosen Bestandteil der Lohnausfallversicherung. Kleine Betriebe profitieren ebenso wie grosse: Wird ein Mitarbeitender aufgrund einer Erkrankung oder eines Unfalls für längere Zeit arbeitsunfähig, begleitet *innova* ihn auf dem Weg bis zur Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess. Die Gesundheitsberater unterstützen und beraten ihre Klienten in medizinischer und versicherungstechnischer Hinsicht. Das Ziel ist eine rasche und nachhaltige Rückkehr ins Berufsleben. Arbeitgeber profitieren vom Wissenserhalt langjähriger Mitarbeiter und von Einsparpotenzialen bei den Gesamtbetriebskosten. Für interessierte Unternehmen bietet *innova* das Case Management auch ohne Lohnausfallversicherung in Form einer Dienstleistung an.

Aktives Absenzmanagement fördert die Früherkennung.

Unfall- oder krankheitsbedingte Kurzabsenzen von Arbeitnehmenden verursachen für Unternehmen Lohnfortzahlungs- sowie Folgekosten. Mit einem Absenzmanagement als wirkungsvolles Instrument setzt sich *innova* aktiv für eine Reduktion der Arbeitsunfähigkeitsfälle bei Lohnausfallversicherten ein. Erkennt und koordiniert man Absenzen frühzeitig, können sie besonders wirksam reduziert und unnötige Langzeitarbeitsunfähigkeiten vermieden werden.

Synergien nutzen mit erweiterten Versicherungsprodukten.

Die Lohnausfallversicherung und die berufliche Vorsorge weisen Synergiepotenziale auf, die *innova* mit einer neuen Kooperationslösung erschliesst. Durch einen aktiven Informationsaustausch zwischen dem Lohnausfallversicherer und dem Versicherer der beruflichen Vorsorge, können potenzielle Langzeitarbeitsunfähigkeitsfälle erkannt und die Reintegration in den Arbeitsprozess gefördert werden. Versicherte Unternehmen profitieren nachhaltig von attraktiven Versicherungsprämien und dem Potenzial, die Betriebskosten zu senken.

Markt- und Portfeuilleentwicklung.

Die Marktbearbeitung war im 2008 durch einen aggressiven Preiswettbewerb in allen Kundensegmenten geprägt. Mehrere Anbieter offerierten, insbesondere im Grosskundengeschäft, mit nicht kostendeckenden Prämien und waren bestrebt, sich Marktanteile zu sichern. Mit unserer auf Kontinuität ausgelegten Prämienpolitik waren wir in diesem wenig nachhaltigen Wettbewerbsumfeld herausgefordert, die angestrebte Portfeuilleentwicklung realisieren zu können.

Im Vergleich zu den Vorjahren konnten wir insbesondere im Segment der kleinen und mittleren Unternehmen mehr Wettbewerb und mehr Bewegung verzeichnen. Der wirtschaftliche Abschwung wirkte sich im 4. Quartal bereits mit einer spürbaren Zunahme an Vertragsauflösungen infolge Betriebsaufgaben aus. Dennoch gelang es uns, den Kundenbestand in diesen Segmenten weiter auszubauen. Bei den Grosskunden konnten wir, trotz des schwierigen Umfeldes, den Bestand halten und einige neue Verträge dazu gewinnen. Gesamthaft betrachtet bauten wir über die Zusammenarbeit mit unseren Vertriebspartnern, trotz des grossen Wettbewerbsdrucks, unseren Kundenbestand weiter aus. Heute geniessen wir das Vertrauen von 10893 Unternehmen und von über 65000 versicherten Arbeitgebern, Arbeitnehmern und selbstständig Erwerbenden.

Versichertenbestand	1.1.2008	1.1.2009
Selbstständig Erwerbende	4'403	4'536
Unternehmen bis 20 Mitarbeitende und Unternehmen aus Rahmenverträgen für Berufs- und Branchenverbände	5'734	5'918
Grossunternehmen (Individualverträge)	430	439
Total versicherte Unternehmen	10'567	10'893

Entwicklung Kundenbestand Geschäftsfeld Lohnausfallversicherung

Geschäftsfeld Heilungskosten.

Markt- und Portefeuilleentwicklung.

Das Thema Gesundheitskosten ist aktueller denn je. Die von der Politik beschlossene Reduktion der Reserven bei den Krankenversicherern hat den kontinuierlichen Anstieg der Versicherungsprämien kurzfristig etwas eingedämmt. Die effektive Teuerung unseres Gesundheitswesens konnte mit dieser Massnahme aber nicht positiv beeinflusst werden und die Kosten steigen Jahr für Jahr weiter an.

Die durchschnittliche Kostensteigerung pro versicherte Person lag über unserer Prognose. Im Bereich der Zusatzversicherungen haben die Kosten analog des Vorjahres zugenommen, unter anderem infolge mehrerer teurer Einzelfälle im Spitalbereich.

Die gesamtschweizerische Prämienhöhung fiel im 2008, verglichen mit den Vorjahren, spürbar höher aus. Angestossen durch die teuerungsbedingten Prämienanpassungen, stieg die Wechselbereitschaft im Markt deutlich an. Erfreulicherweise konnten wir dies über unsere Mehrmarkenstrategie nutzen und unseren Kundenbestand in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung wie auch in den Krankenzusatzversicherungen steigern.

Versicherungsmodelle, die auf Eigenverantwortung setzen.

Die Versicherungsprämien sind ein direktes Abbild der Kosten unseres Gesundheitswesens. Damit die Kosten für die Versicherten auch in Zukunft tragbar bleiben, sind wirkungsvolle Anreize für ein kostenbewusstes Verhalten gefragt. *innova* kommt diesem Kundenbedürfnis nach und entwickelt schlanke Produkte mit Sparpotenzial, wie die Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher oder die flexible Spitalzusatzversicherung. Mit den alternativen Versicherungsmodellen in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung offeriert *innova* attraktive Versicherungslösungen, welche die Eigenverantwortung mit Prämienersparnis belohnen:

Hausarztmodell. Versicherte suchen für alle medizinischen Belange zuerst den Hausarzt auf, der für die Koordination des Behandlungspfades mit weiteren Leistungserbringern verantwortlich ist.

Telemedizinische Versicherungslösung. Bei gesundheitlichen Problemen wenden sich Versicherte telefonisch an das Schweizer Zentrum für Telemedizin Medgate. Die Ärzte von Medgate stellen eine telefonische Diagnose und geben Empfehlungen für den optimalen Behandlungspfad ab. Bei Bedarf verweist der Medgate-Arzt für eine persönliche Konsultation an einen Arzt oder Spezialisten freier Wahl.

HMO-Versicherungslösung. HMO-Versicherte profitieren von einem umfassenden Gesundheitsmanagement und einem breiten Wissen, welches eine HMO-Praxis bieten kann.

Flexible Spitalzusatzversicherung. Vor einem bevorstehenden Spitalaufenthalt entscheidet der Versicherte darüber, welcher Arzt und welches Spital für ihn in Frage kommen und ob er allgemein, halbprivat oder privat gepflegt werden möchte.

Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher. Als einzige Anbieterin der Schweiz belohnt *innova* Nichtraucher für ihre gesundheitsbewusste Lebensweise.

Gefragte Versicherungsmodelle.

Die Alternativen Versicherungsmodelle von *innova* sind von Kunden gefragt. Die Zahl derjenigen Kunden, die sich in einem dieser Modelle versichern und somit bewusst Konzessionen für den Zugang zum Gesundheitsmarkt eingehen, steigt kontinuierlich an.

Versichertenbestand	1.1.2008	1.1.2009
in der telemedizinischen Versicherungslösung <i>telcare</i>	4'433	6'277
im Hausarztmodell <i>casa nova</i>	14'815	15'552
im HMO-Modell <i>telgate</i>	12	490
in der flexiblen Spitalzusatzversicherung <i>switch</i>	5'752	7'109
in der Zusatzversicherung für Nichtraucher <i>sanvita</i>	19'830	21'865

Entwicklung Kundenbestand Geschäftsfeld Heilungskosten

Corporate Governance.

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.

Unternehmensstruktur und Aktionariat.

Unternehmensstruktur. *innova* ist eine nach schweizerischem Recht organisierte, nicht börsennotierte Holdinggesellschaft mit Sitz in Muri bei Bern. Die *innova* Holding AG hält je 100 Prozent des Aktienkapitals der ebenfalls nicht börsennotierten Aktiengesellschaften *innova* Versicherungen AG, *innova* Krankenversicherung AG und *innova* Wallis 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. Die *innova* Wallis AG ist ab 1. Januar 2009 operativ tätig.

Aktionariat. Alleinaktionärin der *innova* Holding AG ist die *innova* Stiftung mit Sitz in Muri bei Bern.

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 Oberleitung 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 zurzeit aus sechs Personen. Mit Ausnahme des Delegierten des Verwaltungsrats haben die Mitglieder des Verwaltungsrats keine exekutiven Funktionen.

Der Verwaltungsrat setzte sich am 1. Januar 2009 aus folgenden Mitgliedern zusammen:

		Eintritt in den Verwaltungsrat	Amtsdauer bis
Marius Grossrieder, Präsident	Ittigen	1996	2010
Jérôme Sutter, Vizepräsident	Bern	1996	2010
Dr. Walter A. Eggenschwiler, Mitglied	Liebefeld	2008	2010
Eric Ehrenbolger, Mitglied	Seuzach	2000	2010
Prof. Dr. Jürg J. Hari, Mitglied	Bubikon	2008	2010
Michael Rindlisbacher, Delegierter	Herren- schwanden	2003	2010

Interne Organisation.

Delegierter des Verwaltungsrats. 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 Unterstützung der Arbeit des Verwaltungsrats hat dieser folgende Ausschüsse eingesetzt:

Personalausschuss. Die Aufgaben des Personalausschuss 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.

Mitglieder: Marius Grossrieder, Jérôme Sutter und Michael Rindlisbacher.

Revisionsausschuss. Die Aufgaben des Revisionsausschuss umfassen unter anderem: Besprechung der Revisionsergebnisse mit der internen und externen Revisionsstelle und Festlegung der Revisionschwerpunkte; Überprüfung des Internen Kontrollsystems IKS sowie Vergabe und Analyse von Sonderprüfungen im Rahmen des IKS und der internen Revision.

Mitglieder: Marius Grossrieder, Dr. Walter A. Eggenschwiler und Michael Rindlisbacher.

Anlageausschuss. Die Aufgaben des Anlageausschuss umfassen unter anderem: Auswahl externe Vermögensverwalter; Formulierung der Vermögensverwaltungsaufträge; Wahl des Global Custodians; Controlling Umsetzung der Anlagestrategie; Antragstellung an den Verwaltungsrat über die Änderung der Anlagereglemente sowie der Anlagestrategie; Anlage-Entscheidungen für indirekte Immobilienanlagen und alternative Anlagen. Mitglieder: Marius Grossrieder, Michael Rindlisbacher und Patrick Zuber.

Kompetenzen und Kontrollinstrumente. Das Organisationsreglement der *innova* delegiert die operative Geschäftsführungskompetenz an die Geschäftsleitung, mit Ausnahme der gemäss Gesetz, Statuten oder Organisationsreglement einem anderen Organ 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 das Erreichen der vom Verwaltungsrat festgelegten Unternehmens- und operativen Jahresziele rapportiert sie mittels Management-Informationen-System 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.

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 Massnahmen zur Optimierung beschlossen und umgesetzt.

Best Board Practice. Der Verwaltungsrat hat im Jahr 2007 von der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme SQS das Label «Best Board Practice» erhalten. Das Label wird vergeben für die vorbildliche Umsetzung der Corporate-Governance-Grundsätze und der damit verbundenen Richtlinien und Empfehlungen. Die Gültigkeitsdauer des Labels beträgt drei Jahre und muss vor Ablauf durch ein Re-Assessment erneuert werden. Die im Jahr 2008 erfolgte Überprüfung durch die SQS hat zu keinen Beanstandungen geführt.

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 Ausgestaltung der Anstellungsbedingungen der Geschäftsleitungsmitglieder.

Die Geschäftsleitung setzte sich am 1. Januar 2009 aus folgenden Mitgliedern zusammen:

		Eintritt in die Geschäftsleitung
Michael Rindlisbacher, Vorsitzender der Geschäftsleitung	Herrenschwanden	1996
Martin Horisberger, Leiter Bereich Versicherungen	Oberhofen	1996
Andrea Marty, Leiterin Bereich Human Resources	Rossens	2007
Sergio Pradera, Leiter Bereich Kunden	Burgdorf	2008
Patrick Zuber, Leiter Bereich Ressourcen	Niederscherli	2000

Revision.

Externe Revision. Bei den im Konsolidierungskreis von *innova* direkt gehaltenen Gesellschaften hat im Geschäftsjahr 2008 die Engel Copera AG die Funktion der externen Revisionsstelle wahrgenommen. Die Generalversammlung vom 28. April 2009 hat für das Geschäftsjahr 2009, neu die Balmer-Etienne AG als externe Revisionsstelle gewählt.

Dauer des Mandats und der Amtsdauer des leitenden Revisors.

Die Engel Copera AG beziehungsweise 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 Dieter Mathys von Engel Copera AG erfolgte am 16. Juni 2000. Mit der Wahl von Balmer-Etienne AG für das Geschäftsjahr 2009, wird neu Roland Furger leitender Revisor.

Interne Revision. Das Versicherungsaufsichtsgesetz VAG schreibt privaten Versicherungsunternehmen vor, ab dem 1. Januar 2008 eine von der Geschäftsführung unabhängige interne Revision zu bestellen. Per 1. Januar 2009 hat der Verwaltungsrat den langjährigen leitenden Revisor Dieter Mathys von Engel Copera AG mit dem Mandat der internen Revision betraut. Diese Revision ist direkt dem Verwaltungsrat unterstellt und führt objektive und risikoorientierte Prüfungen der Prozesse und Strukturen von *innova* durch. Sie unterstützt die Organisation bei der Erreichung ihrer Ziele, indem sie mit einem systematischen und zielgerichteten Ansatz die Effektivität des Risikomanagements, des Internen Kontrollsystems IKS sowie der Führungs- und Überwachungsprozesse analysiert, beurteilt und darüber Bericht erstattet.



Organisationsstruktur *innova*

Corporate Responsibility.

Corporate Responsibility für *innova*.

Für *innova* bedeutet Corporate Responsibility aktiv einen Beitrag zu leisten für Interaktionen zwischen *innova* und derjenigen Gesellschaft, welche für die Aktivitäten von *innova* relevant ist. Dies mit dem Ziel, für *innova* und die Gesellschaft Werte zu schaffen, welche über die in der Erfolgsrechnung berücksichtigten Leistungen hinaus gehen.

Verwaltungsrat und Geschäftsleitung der *innova* haben sich in enger Zusammenarbeit mit dem Institut für Nachhaltige Entwicklung INE der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften mit dem Thema Corporate Responsibility auseinandergesetzt. Dabei identifizierten sie die für *innova* relevanten Themen von Corporate Responsibility. Aus der Analyse der aktuellen Situation ergaben sich die konkreten Handlungsfelder, die sich zur Einführung eignen. Kontinuierlich werden die Bedeutung verschiedener Themen für *innova* sowie der Fortschritt der Einführung überprüft und verbessert.

innova und ihre Mitarbeitenden.

Mit dem betrieblichen Gesundheitsförderungs-Programm *innofit* unterstützt *innova* ihre Mitarbeitenden in der Förderung und Erhaltung ihrer Gesundheit. Zum Programm zählen rauchfreie Arbeitsplätze, Vorträge, Tests, Vorsorgeuntersuchungen, ein vielfältiges Sportprogramm, Massagen, Arbeitsplatzergonomie-Beratungen, regelmässige Gesundheitstipps sowie kostenlose Getränke und frisches Obst.

innova investiert erhebliche Ressourcen in die Arbeitsmarktfähigkeit ihrer Mitarbeitenden. In den jährlichen Mitarbeitergesprächen werden nebst der Leistungs- und Verhaltensbeurteilung auch Stärken und Schwächen sowie Potenziale thematisiert. Mit einem umfangreichen internen Schulungsangebot, der Finanzierung und zeitlichen Freistellung für externe Aus- und Weiterbildungen sowie dem internen Förderungssystem wird die Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeitenden umfassend unterstützt.

Das Angebot «Time for money» gibt den Mitarbeitenden die Möglichkeit, zusätzlich zu ihrem Ferienanspruch pro Jahr bis zu zwei Wochen unbezahlten Urlaub zu beziehen.

innova und die Umwelt.

innova bezieht die elektrische Energie zu 100 Prozent als Ökostrom mit dem Zertifikat «naturmade star» aus dem Wasserkraftwerk Aarberg. Die PC-Arbeitsplätze sind mit Clients ausgerüstet, die gegenüber handelsüblichen Rechnern insgesamt rund 6 000 Watt einsparen. Zusätzlich sind alle Arbeitsplätze mit einem Hauptschalter für sämtliche elektronischen Geräte ausgerüstet, damit sich über Nacht und an Wochenenden keine Geräte im Stand-by-Modus befinden.

Einen finanziellen Anreiz schafft *innova* für jene Mitarbeitende, welche den Arbeitsweg mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurücklegen. Dank dieser Unterstützung stieg rund ein Viertel der Mitarbeitenden vom Individualverkehr auf den öffentlichen Verkehr um, womit *innova* erheblich weniger Parkplätze benötigt.

innova und die Gesellschaft.



Die Schweizerische Stiftung pro integral will Menschen motivieren, denjenigen zu helfen, die vom Schicksal einer Hirnschädigung betroffen sind. Ziel der Stiftung ist es, eines oder mehrere Zentren in der Schweiz aufzubauen, in welchen Hirnverletzte zustands- und altersgerecht untergebracht, rehabilitiert und betreut werden. *innova* unterstützt die Stiftung pro integral als offizieller Sponsor und Businesspartner.



Das Projekt «fit-4-future» der Clevon-Becker-Stiftung leistet einen wertvollen Beitrag zur Gesundheitsförderung an über 400 Schweizer Schulen. Die Schüler profitieren von einer Spieltonne mit vielfältigem Inhalt an Spiel- und Sportgeräten. Darüber hinaus organisiert «fit-4-future» Bewegungs- und Ernährungscamps und ermöglicht den Kids diverse Trainings- und Sportlektionen mit prominenten Sportlern. *innova* engagiert sich als nationale Partnerin im Projekt «fit-4-future» und leistet damit einen aktiven Beitrag zur Steigerung der Lebensqualität künftiger Generationen sowie zu einer nachhaltigen Reduktion der Gesundheitskosten.



innova Holding AG
Bahnhofstrasse 4
Postfach 184
3073 Gümligen

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