

innova Holding AG
Bahnhofstrasse 4
Postfach
3073 Gümligen

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

2003
Führend in Qualität
und Innovation

Geschäftsbericht

Wir versichern Lebensqualität.

Sicherheit und Gesundheit sind bedeutende Grundsteine, auf denen Lebensqualität entstehen kann. *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. Mit einer hohen Dienstleistungsqualität, innovativen Versicherungslösungen und einer starken finanziellen Basis unterstützen wir unsere Kunden bei der Erhaltung und Förderung ihrer individuellen Lebensqualität.

Unsere Vision. Wofür wir uns engagieren.

Unsere Vision bringt es auf den Punkt: «Führend in Qualität und Innovation». Wir orientieren uns konsequent am umfassenden Qualitätsverständnis der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement (EFQM). Für unsere Kunden bedeutet dies, dass wir uns nach ihren Bedürfnissen ausrichten und uns zu höchstmöglicher Kundenzufriedenheit verpflichten.

Unsere Kunden. Darum geht es.

Ob Privatpersonen oder Unternehmen – unsere Kunden und ihr Bedürfnis nach Sicherheit und zuvorkommender Betreuung stehen bei uns im Mittelpunkt. Als zuverlässiger, glaubwürdiger und fairer Partner wollen wir durch kompetente Beratung und erstklassigen Service überzeugen.

Unsere Ziele. Das wollen wir erreichen.

Qualität ist der Schlüssel zum Erfolg – und unser bestes Argument. *innova* versichert mit innovativen Produkten besondere Risiken und bietet den Versicherten maximale Dienstleistungsqualität. Beratung, Betreuung und Leistungsabwicklung müssen höchsten Standards und den Kundenbedürfnissen gerecht werden. Die solide finanzielle Basis ist, neben dem konsequenten Qualitätsengagement und der Innovationsstärke, ein weiteres Merkmal von *innova*.

Unser Leitbild.

- *Wir sind der innovative Personenversicherer. Wir bieten Lösungen für Kundengruppen mit speziellen Bedürfnissen.*
- *Wir orientieren unsere Angebote, Dienstleistungen und Prozesse an den Kundenbedürfnissen und dem Servicenutzen.*
- *Wir pflegen langfristige und partnerschaftliche Beziehungen. Unsere Kunden vertrauen uns.*
- *Wir stärken unsere Unternehmung durch qualitatives Wachstum.*
- *Wir fördern Entwicklung und Umsetzung von Wissen und die Persönlichkeit unserer Mitarbeiter und des Managements.*
- *Wir pflegen unsere Unternehmenskultur nach Massgabe definierter Werte.*
- *Wir führen unsere Unternehmung nach dem anerkannten Führungsmodell der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement (EFQM).*
- *Wir kommunizieren offen und ehrlich.*
- *Wir erhöhen die Wirksamkeit unserer Geschäftstätigkeit durch Partnerschaften.*
- *Wir erwirtschaften eine Rendite, die unsere finanzielle Unabhängigkeit sichert und die Finanzierung der Investitionen ermöglicht.*

Qualität. Aber sicher.

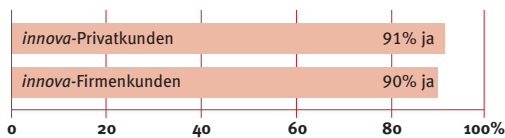
Sich an den eigenen Leistungen laufend zu messen und kontinuierlich das Gute durch Besseres zu ersetzen, ist für *innova* selbstverständlich. Wir orientieren uns konsequent am umfassenden Qualitätsverständnis der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement (EFQM); der ganzheitliche Ansatz überzeugt und ist europaweit anerkannt.

Ausgezeichnetes Qualitätsengagement.

Seit 2002 bieten wir offiziell überdurchschnittliche Qualität: Als erstem Unternehmen in der Schweiz wurde *innova* von der EFQM die «Anerkennung für Excellence» verliehen. Wird ein Unternehmen von der EFQM als exzellent anerkannt, gilt dies für Mitarbeiter, Kunden und für die Öffentlichkeit als Garantiesiegel für ein gesundes und modernes Unternehmen mit hochwertigen Dienstleistungen. Die Nomination für den Final des ESPRIX, des Schweizer Qualitätspreises für Business Excellence, stellt für *innova* einen weiteren Meilenstein auf dem Weg zu Total Quality Management dar. Dieser Erfolg ist für uns Bestätigung des bisher Geleisteten und Motivation zugleich.

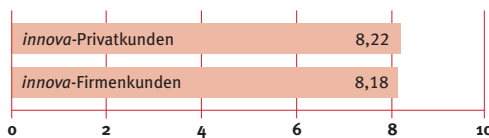
Von unserem Qualitätsengagement profitieren insbesondere unsere Kunden. Sie wissen einen Versicherer an ihrer Seite, der nicht nur heute eine Spitzenposition einnimmt, sondern auch morgen effizient arbeiten und mit einem Top-service überzeugen wird. Dass unser Qualitätsengagement geschätzt wird, beweisen repräsentative Umfragen: Unsere Kunden sind mit den gebotenen Dienstleistungen sehr zufrieden und empfehlen *innova* weiter. Im Benchmarking erzielt *innova* insbesondere in der Leistungsabwicklung sowie in der Kundenberatung und -betreuung überdurchschnittlich gute Resultate.

Würden Sie *innova* Verwandten, Freunden, Kollegen oder Geschäftsfreunden weiterempfehlen?



Bewertung 2003
Weiterempfehlungsrate in Prozent

Wie ist die Gesamtzufriedenheit der befragten *innova*-Kunden?



Bewertung 2003
Antwortskala: 1 = absolut ungenügend / 10 = sehr gut

Für die Umsetzung unserer Kunden- und Qualitätsorientierung in hohe Standards sorgen motivierte und erstklassig qualifizierte Mitarbeiter. Durch Einbezug und umfassende Aus- und Weiterbildung werden kontinuierliche Verbesserungen in allen Bereichen und die Bildung einer leistungs- und kundenorientierten Unternehmenskultur ermöglicht.

Um die gebotene Qualität nachhaltig zu sichern und sich auf eigene Stärken konzentrieren zu können, setzt *innova* auf enge Kooperationen mit renommierten Partnern.

Europäische Stiftung für Qualitätsmanagement.

Die Stiftung wurde 1988 von 14 namhaften Unternehmen mit Unterstützung der Kommission der Europäischen Union ins Leben gerufen. 1991 hat die Stiftung das EFQM-Modell entwickelt, das inzwischen in zahlreichen Unternehmen, Verwaltungen, Schulen und sozialen Institutionen als Grundlage für eine gesamtheitliche und nachhaltige Entwicklung erfolgreich angewendet wird. Dabei dienen verschiedene Kriterien zur Beurteilung des Fortschritts einer Organisation und zum Erkennen von Verbesserungspotenzialen. Seit 1999 ist *innova* General Member der EFQM.

Innovativ. Typisch *innova*!

Zukunftsdenken, ein innovativer Geist, innere Veränderungsbereitschaft und 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 Versicherungslösungen an, die neue Massstäbe im Markt setzen. Das Innovationspotenzial stellt *innova* mit Produkten wie der privaten Arbeitslosenversicherung, der flexiblen Spitalzusatzversicherung und der Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher unter Beweis: Versicherungsinnovationen, die allesamt von *innova* entwickelt und eingeführt wurden.

innova – ein Nischenanbieter mit aussergewöhnlichen Angeboten!

Lohnausfallversicherungen.

Um die wirtschaftlichen Risiken der gesetzlichen Lohnfortzahlung zu versichern, bietet *innova* attraktive Versicherungslösungen: schlanke, standardisierte Produkte über Rahmenvertragslösungen für Kleinbetriebe und Selbstständigerwerbende sowie Berufs- und Branchenverbände oder individuelle, bedürfnisorientierte Verträge für KMU und Grossunternehmen.

- **cash** – die Lohnausfallversicherung für Selbstständigerwerbende
- **win und cash** – die Lohnausfallversicherungen für Arbeitgeber und Arbeitnehmer

Private Arbeitslosenversicherung.

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

- **privex plus** – die private Ergänzung zur staatlichen Arbeitslosenversicherung

Krankenversicherungen.

Es ist allgemein bekannt: Rauchen gefährdet die Gesundheit und beeinträchtigt die Lebensqualität. Deshalb belohnt *innova* Nichtraucher für ihre gesunde Lebenseinstellung. Mit der Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher und der flexiblen Spitalzusatzversicherung kommen unsere Kunden in den Genuss interessanter Versicherungslösungen, die eigenverantwortliches Handeln belohnen.

- **sanvita** – die einzige Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher in der Schweiz
- **switch** – die flexible Spitalzusatzversicherung mit freier Arzt- und Spitalwahl

Lohnfortzahlungspflicht – 100% 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 Mitarbeiter durch Krankheit, Unfall oder Mutterschaft am Arbeitsplatz fehlen, muss ihr Lohn während einer zeitlich begrenzten Frist weiterbezahlt werden.

Diese gesetzliche Lohnfortzahlungspflicht stellt oft eine grosse finanzielle Belastung wie auch ein wirtschaftliches Risiko für den Arbeitgeber dar. Mit schlanken, standardisierten Produkten über Rahmenvertragslösungen für Kleinbetriebe und Selbstständigerwerbende sowie Berufs- und Branchenverbände oder mit individuellen, bedürfnisorientierten Verträgen für KMU und Grossunternehmen bietet *innova* hierfür attraktive Lösungen an.

Sicherheit für Mitarbeiter und Unternehmen.

Unternehmen schützen sich mit den Lohnausfallversicherungen von *innova* vor den finanziellen und wirtschaftlichen Folgen der gesetzlichen Lohnfortzahlungspflicht; das Risiko der Lohnfortzahlung wird dadurch kalkulierbar und die Betriebskosten lassen sich optimieren. Für Kleinbetriebe bis 20 Mitarbeiter bieten wir über einen Rahmenvertrag eine einfache und standardisierte Lohnausfallversicherung mit besonders interessanten Prämien an. Mittlere und grosse Unternehmen können eine Versicherung nach Mass mit flexibler Produktgestaltung, wirkungsvollem Leistungsmanagement und individueller Prämienkalkulation abschliessen.

Sicherheit für Selbstständigerwerbende.

Für Selbstständigerwerbende hat der Versicherungsschutz bei Arbeitsunfähigkeit eine besondere Bedeutung, denn sie verfügen meist über keine oder nur über eine ungenügende Versicherungsdeckung. Kommen Selbstständigerwerbende ihrer Arbeit wegen Krankheit, Unfall oder

Mutterschaft nicht nach, bleibt ihr Einkommen aus. Während der Arbeitsunfähigkeit fallen dennoch laufend fixe Kosten oder gar betriebliche Mehraufwände an. *innova* bietet Selbstständigerwerbenden nicht nur eine kosteneffiziente Lösung für das Risiko des Einkommensausfalles. Sie geht weiter und vergütet im Schadensfall die fixen Betriebskosten sowie die durch Arbeitsunfähigkeit verursachten betrieblichen Mehraufwände.

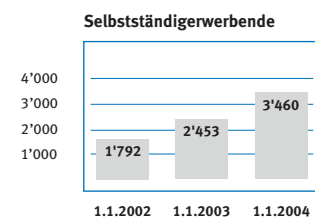
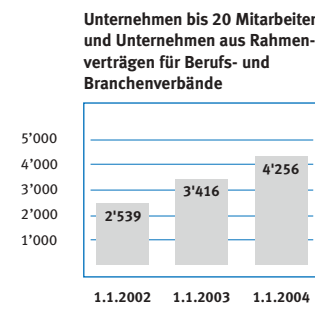
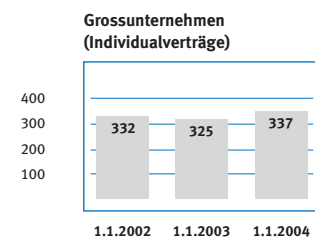
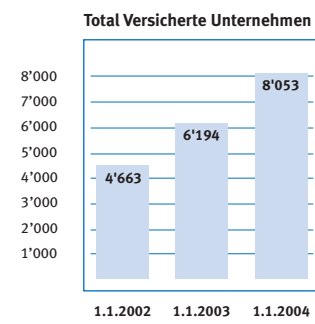
Sicherheit für Mitglieder von Berufs- und Branchenverbänden.

Für Berufs- und Branchenverbände bietet *innova* Versicherungslösungen, die auf die spezifischen Bedürfnisse des Verbandes und seiner Mitglieder ausgerichtet werden; der Verband bietet seinen Mitgliedern eine auf sie zugeschnittene Lohnausfallversicherung als Zusatzdienstleistung an.

Immer mehr Kunden schenken *innova* ihr Vertrauen.

In den vergangenen Jahren konnte *innova* markante Zuwachsraten verzeichnen. Heute geniessen wir das Vertrauen von mehr als 8 000 Firmenkunden und damit insgesamt 43 000 versicherten Arbeitnehmern, Arbeitgebern sowie Selbstständigerwerbenden.

Unternehmen verlangen nach einem Anbieter, der sie optimal beraten kann, das Leistungsmanagement professionell begleitet und Projekte jeder Grösse effizient und termingerecht realisiert. Diesem Anspruch wollen wir auch in Zukunft gerecht werden. Um die Bedürfnisse unserer Ansprechpartner im direkten Gespräch zu klären und ihnen eine optimale Lösung für ihr Unternehmen anbieten zu können, stützen wir uns im Firmenkundengeschäft auf eine dezentrale Vertriebsorganisation und die enge Kooperation mit Vertriebspartnern.





100% Lohn versichert. 100% Lebensqualität gesichert.

Finanzielle Sicherheit ist den meisten Menschen ein Grundbedürfnis. Den gewohnten Lebensstandard möchte man beibehalten – auch im Fall eines Stellenverlusts. 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. Dies führt zu Einkommenseinbussen, die weit über den erwähnten 20 oder 30 Prozent liegen.

privex plus von *innova* ist die private Ergänzung zur staatlichen Arbeitslosenversicherung und garantiert den durch die ALV nicht geschützten Teil des Einkommens.

Die erste private Ergänzung zur staatlichen Arbeitslosenversicherung.

privex plus ist einzigartig in der Schweiz und richtet sich an Arbeitnehmer aller Einkommensstufen, die ihre Existenz und ihren aktuellen Lebensstandard gesichert wissen möchten. Möglich ist der Abschluss von *privex plus* für alle Arbeitnehmer in unbefristetem und ungekündigtem Arbeitsverhältnis. Dabei bestimmen sie, welchen Teil des nicht durch die ALV garantierten Lohnanteils sie versichern, ebenso die Versicherungsdauer und die allfällige Wartefrist.

Mit *privex plus* bietet *innova* den Schutz der persönlichen Existenz und die Sicherung des gewohnten Lebensstandards. Zudem profitieren die *privex plus*-Versicherten vom einzigartigen aktiven Leistungsmanagement der *innova*, das die rasche Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt nachhaltig fördert.

Sich zuversichtlich neu orientieren.

Kommt es nach dem Stellenverlust zum Erwerbsausfall, möchte man 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 gesorgt ist. Und schliesslich soll ausreichend Spielraum für die sorgfältige Stellensuche oder eine allfällige Neuorientierung geboten sein.

Hier setzt *privex plus*, die private Ergänzung zur staatlichen Arbeitslosenversicherung, an und garantiert den durch die ALV nicht versicherten Teil des Einkommens. Damit schützen Versicherte ihre Existenz und ihren Lebensstandard bei einem möglichen Einkommensausfall und schaffen sich geistigen Freiraum für eine erfolgreiche Stellensuche. Aber auch das Coaching im Rahmen des Leistungsmanagements ist eine wichtige Voraussetzung, um innert nützlicher Frist wieder eine Stelle zu finden.



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.

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 Zweibett- oder Einbettzimmers verzichten möchten.

Mit *switch* haben die Versicherten dagegen die Wahl; sie können über Jahre hinweg 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 allgemein, halbprivat oder privat gepflegt werden möchten. Je nach gewählter Abteilung übernimmt der *switch*-Versicherte einen bestimmten Kostenanteil pro Tag selbst.

Hausarztversicherung.

Mit dem Abschluss der Hausarztversicherung *casa nova* verpflichtet sich der Kunde, für ärztliche Konsultationen – von einigen Ausnahmen abgesehen – immer zuerst seinen Hausarzt aufzusuchen. Der Hausarzt entscheidet darüber, ob er den Patienten an einen Facharzt überweist oder ihn selber behandelt. So wird vermieden, dass für Routineleistungen unnötig teure Spezialärzte aufgesucht werden. *casa nova*-Versicherte erhalten eine Reduktion von 10 Prozent auf der gesetzlichen Krankenpflegeversicherung.

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



Stark – auch in finanzieller Hinsicht.

Finanzielle Solidität, welche mit einem hohen Eigenfinanzierungsgrad sowie überdurchschnittlich hohen Reserven und Rückstellungen unterstrichen wird, zeichnet *innova* aus.

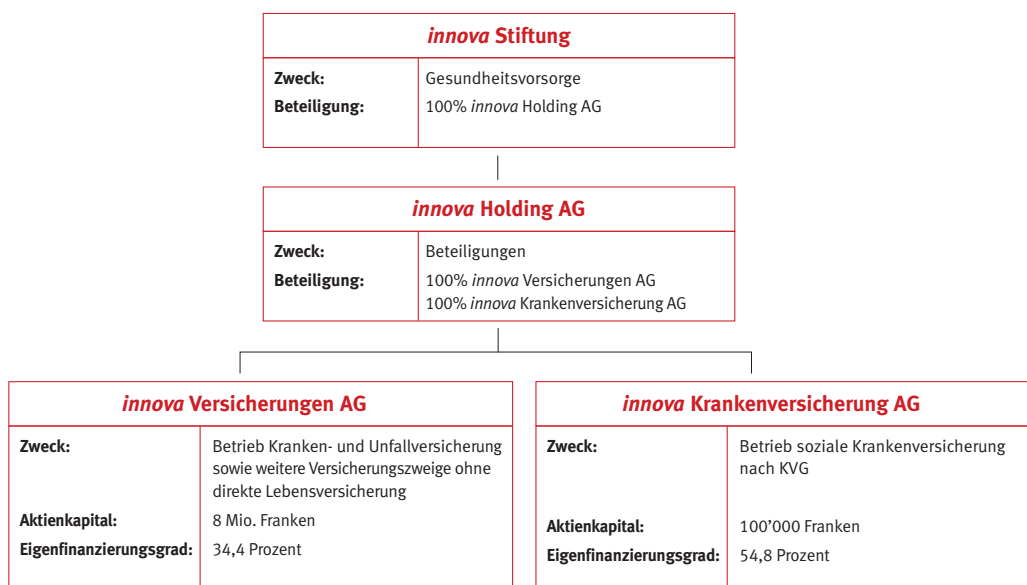
Die nachhaltige Finanzierung des Unternehmens, die finanzielle Unabhängigkeit sowie die langfristig moderate Entwicklung der Versicherungsprämien sind uns wichtige Anliegen. Dabei stellt ein kontinuierliches, qualitatives Wachstum die Rentabilität von *innova* sicher. Kooperationen mit renommierten Rückversicherungsgesellschaften dienen zur Absicherung grösserer Risiken. Trotz ansteigender Tendenz ist die Entwicklung der Finanzmärkte nach wie vor unsicher. Wir überprüfen unsere Anlagestrategie regelmässig und decken sämtliche Risiken des Anlagegeschäfts durch Bildung von Reserven und Rückstellungen sowie durch vorsorgliche Wertberichtigungen. Investitionen in Bereiche wie Human Capital, Produktinnovation oder Infrastruktur finanziert *innova* grundsätzlich aus eigenen Mitteln.

Die solide finanzielle Basis sowie eine konstante Prämienspolitik mit risikogerechten Prämien sind bezeichnend für *innova*; die Krankenversicherungsprämien orientieren sich massgeblich an den Kosten im Gesundheitswesen. Auf diese Weise entzieht sich *innova* dem waghalsigen Preiswettbewerb der Branche und verhindert sprunghaft ansteigende Prämien.

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.



Unternehmensstruktur *innova* Versicherungen

Geschäftsjahr 2003

Die wichtigsten Zahlen.

Finanzen

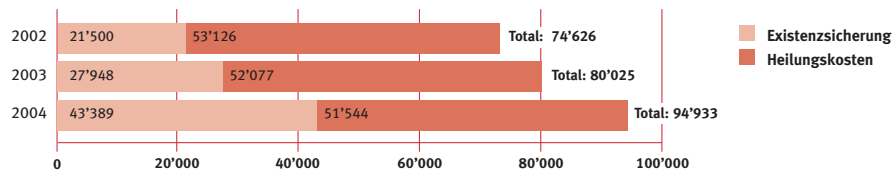
	2003 in CHF	2002 in CHF	Veränderung
Verdiente Prämien	142'805'788	134'870'772	5,88%
Leistungsaufwand	125'888'881	116'024'349	8,50%
Schadenbelastung	88,15%	86,03%	2,47%
Technisches Ergebnis	-760'596	930'245	-1'690'841 CHF
Finanzerfolg	5'793'592	-5'656'184	11'449'776 CHF
Jahreserfolg vor Steuern	4'450'688	-5'491'885	9'942'573 CHF
Finanzanlagen	80'639'551	74'645'736	8,03%
Sachanlagen	9'102'095	11'732'106	-22,42%
Technische Rückstellungen	48'052'091	44'469'597	8,06%
Eigenkapital	56'135'657	51'869'890	8,22%

Kunden

	2004	2003	Veränderung in %
<i>Geschäftsfeld Heilungskostenversicherung</i>			
Sparte obl. Krankenpflegeversicherung KVG a)	45'165	47'023	-3,95
Sparte Heilungskostenversicherung VVG	48'018	48'733	-1,47
- davon ohne Deckung KVG b)	6'379	5'054	26,22
Total Geschäftsfeld Heilungskostenversicherung (a+b)	51'544	52'077	-1,02
<i>Geschäftsfeld Existenzsicherung</i>			
Sparte Lohnausfallversicherung VVG c) 1)	38'687	22'938	68,66
Sparte Taggeldversicherung KVG d)	4'281	4'752	-9,91
Sparte Risikokapitalversicherung	15'547	15'698	-0,96
Sparte private Arbeitslosenversicherung e)	421	258	63,18
Total Geschäftsfeld Existenzsicherung (c+d+e)	43'389	27'948	55,25
Kunden am 1. Januar	94'933	80'025	18,63

1) Versicherte Arbeitgeber, Arbeitnehmer und Selbstständigerwerbende in insgesamt 8'053 Unternehmen (2003: 6'194 Unternehmen)

Entwicklung Kundenbestand



Mitarbeiter

	2004	2003	Veränderung in %
Mitarbeiter am 1. Januar	105	105	0
Vollzeitstellen am 1. Januar	87,1	94,7	-8,03

Auf dem Weg zu Business Excellence.

Seit nunmehr vier Jahren richten wir unser Denken und Handeln konsequent nach der Unternehmensvision «Führend in Qualität und Innovation» aus. Das starke Commitment und Engagement auf allen Stufen haben es ermöglicht, dass wir nach der im Jahr 2002 von der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement EFQM erhaltenen Auszeichnung «Anerkennung für Excellence» im Berichtsjahr einen weiteren Meilenstein erreichen konnten: Bei unserer erstmaligen Teilnahme am ESPRIX, dem Schweizer Qualitätspreis für Business Excellence, wurde *innova* in der Kategorie der Klein- und Mittelunternehmen als einzige Bewerberin für den Final nominiert. Finalisten wird ein überdurchschnittliches Qualitätsniveau bescheinigt. Wir haben damit die Bestätigung erhalten, auf dem Weg zu Business Excellence zu sein. Unser Ziel bleibt die höchste Qualitätsauszeichnung, welche in der Schweiz verliehen wird – der ESPRIX Award.

Erfreuliches Geschäftsergebnis.

Die konsolidierte Nettoschadenbelastung – Anteil des Leistungsaufwandes an den verdienten Prämien – hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 2,4 Prozent auf rund 88 Prozent erhöht. Das technische Ergebnis der *innova* Krankenversicherung AG ist positiv ausgefallen. Das Ziel kostendeckende Prämien in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung wurde somit erreicht. Ein leicht negatives technisches Ergebnis hat die *innova* Versicherungen AG erzielt. Dies ist auf die konjunkturbedingte hohe Schadenbelastung in der Sparte Lohnausfall zurückzuführen. Aufgrund des starken Prämienwachstums und der nach wie vor unsicheren Wirtschaftslage haben wir die technischen Rückstellungen zudem erheblich erhöht. Die Betriebskosten konnten leicht gesenkt werden. Sie betragen 12,3 Prozent der verdienten Prämien.



Marius Grossrieder (Präsident des Verwaltungsrates) und Michael Rindlisbacher (Delegierter des Verwaltungsrates und Vorsitzender der Geschäftsleitung)

Die Erholung auf den Finanzmärkten hat zu einem erfreulichen finanziellen Ergebnis geführt. Der Entscheid, an der gewählten Anlagestrategie festzuhalten, hat sich als richtig erwiesen. Unsere Risikofähigkeit ist durch entsprechende Spezialreserven im Eigenkapital und Rückstellungen sowie Wertberichtigungen im Anlagevermögen weiterhin gegeben.

Dank dem konsolidierten Jahreserfolg von 4,3 Millionen Franken konnten wir unsere ausgezeichnete Eigenkapitalbasis weiter stärken. Die Eigenkapitalquote – Eigenkapital im Verhältnis zu den verdienten Prämien – beträgt 39,3 Prozent. Der Eigenfinanzierungsgrad erhöhte sich um 4,7 Prozent auf 48,5 Prozent.

Von der erfreulichen Geschäftsentwicklung konnten auch unsere Kunden profitieren. Zu Beginn des Geschäftsjahres haben wir ihnen über 1,1 Millionen Franken an Überschussbeteiligungen ausbezahlt.

**Konsolidierung im Geschäftsfeld
Heilungskostenversicherung.**

Das Scheitern der geplanten KVG-Revision im Eidgenössischen Parlament hat die Unsicherheit über die mittelfristige Entwicklung der sozialen

Krankenversicherung akzentuiert. Die starke Reglementierung des Marktes und der zunehmend aggressive Preiskampf unter den Krankenversicherern bestärken uns, die vor zwei Jahren eingeleitete Konsolidierungsstrategie weiterzuführen. Wir legen unseren Fokus dabei auf die Pflege bestehender Kundenbeziehungen, auf die kostendeckenden Prämien in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung und auf das qualitative Wachstum im Bereich der freiwilligen Spitalversicherungen.

Der Kundenbestand ist im Berichtsjahr insgesamt um 1 Prozent zurückgegangen. Die Kundenfluktuation in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung lag dabei leicht über dem gesamtschweizerischen Durchschnitt. Dies ist primär damit begründet, dass über die Hälfte aller *innova*-Kunden im Kanton Bern Wohnsitz hat. Diese Region war von der Einführung der einheitlichen Prämienregionen am stärksten betroffen. Erfreulicherweise konnte das Neukundengeschäft gegenüber dem Vorjahr deutlich gesteigert werden. Weiter zugenommen hat auch der Anteil der Versicherungsnehmer im Hausarztmodell – bereits 36 Prozent unserer Kunden haben dieses alternative Versicherungsangebot gewählt. Der Bundesrat hat die Erhöhung der ordentlichen Jahresfranchise und eine Reduktion der Rabatte bei den wählbaren Franchisen per 1. Januar 2004 beschlossen. Dies hat uns veranlasst, unseren Kunden zum Jahreswechsel eine Anpassung ihrer Franchise zu empfehlen. Ein überwiegender Teil hat davon Gebrauch gemacht, wodurch sich der Anteil der Kunden mit einer wählbaren Franchise auf 40 Prozent erhöht hat.

Bei den freiwilligen Spitalversicherungen ist der Kundenbestand stabil geblieben. Die kontinuierliche Zunahme der Deckungen in der Produktlinie *sanvita* – der einzigen Krankenzusatzversicherung für Nichtraucher der Schweiz

– hat sich erfreulicherweise fortgesetzt. Erneut stark zugenommen hat bei unseren Kunden das Splitting von Grund- und Zusatzversicherung. Dank dem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis bei den freiwilligen Spitalversicherungen hat sich die Qualität unseres Portefeuilles positiv weiterentwickelt.

Wachstum im Geschäftsfeld Existenzsicherung.

In der Sparte Lohnausfallversicherung haben wir die qualitative Wachstumsstrategie konsequent umgesetzt. Dank der erfreulichen Zusammenarbeit mit externen Vertriebsorganisationen konnten im Geschäftsjahr 2003 über rund 1 900 neue Verträge abgeschlossen werden. Die Anzahl der versicherten Arbeitgeber, Arbeitnehmer und Selbstständigerwerbenden hat sich dadurch um 15 000 Personen auf insgesamt rund 43 000 Personen erhöht. Die hohe Kundenzufriedenheit hat zudem bewirkt, dass wir trotz starken Marktbewegungen nur von einer marginalen Kundenfluktuation betroffen waren. Die Schadenbelastung in der Lohnausfallversicherung korreliert mit dem Konjunkturzyklus und ist im Berichtsjahr entsprechend hoch ausgefallen. Ein ernst zu nehmendes Problem stellen dabei die vielen Langzeitfälle dar, was auch in der starken Zunahme der IV-Fälle zum Ausdruck kommt.

In der Sparte private Arbeitslosenversicherung haben wir im Geschäftsjahr 2003 das Produkt *privex plus* lanciert. *privex plus* versichert die Deckungs- beziehungsweise Versicherungslücke zwischen den Leistungen der staatlichen Arbeitslosenversicherung und dem zuletzt erzielten Einkommen. Trotz angespannter Wirtschaftslage und einer konstant hohen Arbeitslosenquote hat der Absatz unsere Erwartungen nicht erfüllt. Mit der Erschliessung innovativer Vertriebswege wollen wir nun im Jahr 2004 den angestrebten Marktdurchbruch erzielen. Aufgrund der ungenügenden Nachfrage mussten wir im Berichtsjahr

jahr das Produkt *privex* – welches Leistungen nach erfolgter Aussteuerung in der staatlichen Arbeitslosenversicherung erbringt – aus unserem Angebot nehmen.

innova erhöht die Effektivität und Effizienz ihrer Organisation.

Das im Jahr 2002 gestartete Reorganisationsprojekt ist zu Beginn des Geschäftsjahres erfolgreich abgeschlossen worden. Die umgesetzten Massnahmen haben zu einer nachhaltigen Effizienz- und Produktivitätssteigerung geführt. So konnten im Berichtsjahr beispielsweise die Personalkosten um 8 Prozent reduziert werden, die damit auf dem Niveau des Jahres 2000 liegen. Und das bei einem gleichzeitig starken Kundenwachstum. Dies war nicht zuletzt auch deshalb möglich, weil *innova* wiederum erhebliche Mittel in die Ausbildung und die Weiterbildung ihres Personals investiert hat. Das Management und die Mitarbeiter waren im Jahr 2003 durchschnittlich an sechs Arbeitstagen in der internen oder der externen Weiterbildung.

Die Einführung des gesamtschweizerischen Arzttarifs TarMed per 1. Januar 2004 wird mittelfristig zu einer weiteren Effizienzsteigerung führen. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass der elektronische Datenaustausch flächendeckend eingeführt werden kann und dadurch eine vertiefte Rechnungsprüfung durch ein Expertensystem möglich wird. Vorerst werden weiterhin hauptsächlich Papierrechnungen zu verarbeiten sein. Wir haben aus diesem Grund zusammen mit unserem Partner *centris* im Berichtsjahr ein Dokumenten-Management-System eingeführt. Damit werden wir in Zukunft in der Lage sein, Papierrechnungen zu scannen und sie anschliessend elektronisch weiterzubearbeiten.

Neue Herausforderungen im Jahr 2004.

Das kommende Geschäftsjahr bringt wiederum eine Vielzahl neuer Herausforderungen. Auf

unserem Weg zu Business Excellence werden wir die identifizierten Verbesserungspotenziale umsetzen, zusätzliche Benchmarks aufbauen und die Zertifizierung der Systemtechnik und der Informatikorganisation vornehmen. Ein wichtiger Entscheid steht bezüglich der Ablösung unserer IT-Kernapplikation bevor. Diese soll spätestens im Jahr 2007 durch eine moderne, Webbasierte Lösung ersetzt werden. Das wichtigste Projekt im Jahr 2004 betrifft die Entwicklung und die Implementierung des Case-Managements im Firmenkundengeschäft. Ziel ist die Schaffung einer nachhaltigen Win-Win-Situation in Form einer Erhöhung des Kundennutzens bei gleichzeitiger Reduktion der Schadenbelastung.

Dem Verwaltungsrat, der Geschäftsleitung und allen Mitarbeitern danken wir für ihr grosses Engagement und die konstruktive Zusammenarbeit. Einen besonderen Dank richten wir an unsere Kunden für ihr Vertrauen in unsere Produkte und Dienstleistungen und ihre Treue. Unseren Geschäftspartnern danken wir für die zuverlässige und erfolgreiche Zusammenarbeit.



Marius Grossrieder
Präsident des Verwaltungsrates



Michael Rindlisbacher
Delegierter des Verwaltungsrates und
Vorsitzender der Geschäftsleitung

Gesellschaftsorgane

(Stand 1. Januar 2004)

Verwaltungsrat

Präsident Verwaltungsrat

Marius Grossrieder
Stellvertretender Direktor / CFO
Hess Group AG, Liebefeld

Vizepräsident Verwaltungsrat

Jérôme Sutter
Fürsprecher / Partner
Advokaturbüro Keller & Sutter, Bern

Mitglieder Verwaltungsrat

Dr. med. Ueli Bühlmann
Leiter Kinderklinik Triemli, Zürich

Eric Ehrenbolger
Delegierter des Verwaltungsrats
M & S Consultants AG, Winterthur

Walter Muster
Stellvertretender Direktor Ernst & Young AG, Bern

Delegierter Verwaltungsrat

Michael Rindlisbacher
Vorsitzender der Geschäftsleitung
innova Versicherungen, Gümligen

Revisionsstelle

Engel Copera AG, Muri bei Bern

Geschäftsleitung

Vorsitzender der Geschäftsleitung

Michael Rindlisbacher

Leiter Bereich Kunden

Bernard Teyssier

Leiter Bereich Ressourcen

Patrick Zuber

Leiter Bereich Leistungen

Martin Horisberger



Als erstes Unternehmen in der Schweiz wurde *innova* 2002 von der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement (EFQM) die «Anerkennung für Excellence» verliehen.



Als einzige KMU wurde *innova* 2004 für den Final des ESPRIX, des Schweizer Qualitätspreises für Business Excellence, nominiert.

Impressum

Herausgeberin
innova Holding AG
Unternehmenskommunikation
Postfach
3073 Gümligen

Konzept, Gestaltung, Realisation
141 Worldwide AG, Bern

Druck
Fischer Print, Münsingen

Aufnahmen
Claudine Howald, Bern

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.

© 2004 *innova* Holding AG, Gümligen