

Dossier

# Der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit

Seiten 4 und 5

**Die Zahlen 2023 des Bereichs Unternehmen.**  
Interview mit Vincent Claivaz  
Seite 2

**One-Stop-Shop  
Neue Stiftung  
Kollektiv Groupe Mutuel**  
Seite 6-7

# Trotz Unsicherheiten geht das Wachstum weiter



**Vincent Claivaz**, Mitglied der Generaldirektion der Groupe Mutuel und Leiter des Bereichs Unternehmen und Vorsorge, zieht eine positive Bilanz des Jahres 2023. Ein Gespräch mit dem engagierten Direktor, der bereits heute an die Herausforderungen von morgen denkt.

## **Vincent Claivaz, wie sieht Ihre Bilanz für das Jahr 2023 aus?**

Im Unternehmensgeschäft fällt die Bilanz 2023 grundsätzlich positiv aus, auch wenn die allgemeine Unsicherheit alles viel unbeständiger macht.

## **Können Sie erläutern, was heute unbeständiger ist?**

Die Polarisierung der Welt und die Volatilität der Finanzmärkte geben seit zwei Jahren Anlass zu Sorge und werfen so einige Fragen auf. Wirtschaftliche Modelle, die ins Wanken geraten, die Unbeständigkeit im Energiesektor oder instabile Konsumentenpreise angesichts der erneuten Inflation etwa, die sich jedoch wieder etwas zu beruhigen scheint. Dazu kommt die künstliche Intelligenz, die viele Ängste schürt, aber auch vielversprechende Möglichkeiten mit sich bringt. Diese Faktoren führen im Arbeitsalltag zu einer grösseren psychischen Belastung und einem starken Anstieg von Fluktuation und Absenzen. Vor diesem Hintergrund wird die Suche nach neuen Talenten und die Bindung von Schlüsselpersonen für zahlreiche Firmen immer wichtiger.

## **Und wie war das Jahr 2023 für die Groupe Mutuel?**

Da wäre zunächst einmal das BVG, wo wir mit Prämieinnahmen von über 200 Millionen Franken ein gutes Wachstum verzeichnen konnten, das sich sehen lassen kann. Die Lösungen von GMP und Opsion scheinen die Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden also zu erfüllen. Auch haben wir mehr unternommen, um im Vorsorgebereich in der Deutschschweiz zu expandieren. Dann haben wir die GMP und Opsion zusammengelegt. Mit der Gründung der neuen Sammelstiftung Groupe Mutuel per 1. Januar 2024, in der wir unser gesamtes BVG-Geschäft zusammenfassen, geht die Fusion in die letzte Phase. So kombinieren wir die finanzielle Stärke und die solide Struktur der GMP mit der Flexibilität und Innovationskraft von Opsion, was für unsere Kundinnen und Kunden nur Vorteile hat, ganz nach dem Prinzip  $1+1 = 3$ .

## **Und im Bereich Krankentaggeld und Unfallversicherung?**

### **Wie sieht die Bilanz dort aus?**

Seit Corona ist die Situation auf dem gesamten Markt angespannt.

Wir mussten recht viele Vertragsanpassungen vornehmen, was vor allem auf eine Zunahme von psychischen Erkrankungen zurückzuführen ist, die sich stark auf die Schadenentwicklung der Unternehmen auswirkt. Wir konnten unseren Marktanteil halten und sogar ausbauen, was angesichts der schwierigen Marktsituation ermutigend ist.

### Der Kunde ist König, sagt ein geflügeltes Wort. Was heisst dies konkret für Sie?

Für mich bedeutet das, dass wir jeden Tag alles daran setzen müssen, um so nahe wie möglich beim Kunden und seinen Bedürfnissen zu sein. Wir müssen stets in der Lage sein, ihm die besten Leistungen zum besten Preis anzubieten. Daher haben wir in den letzten Jahren viel investiert, um noch besser auf unsere Kundinnen und Kunden einzugehen und ihnen das Leben so einfach wie möglich zu machen. Beispielsweise mit einer neuen Verwaltungssoftware für unsere BVG-Kunden oder dem neuen Kundenportal für unsere Unternehmenskunden. Diese Bemühungen werden wir 2024 noch intensivieren.

«Wir haben in den vergangenen Jahren viel investiert, um noch besser auf unsere Kunden einzugehen und ihnen das Leben so einfach wie möglich zu machen»

### Apropos 2024: Wie sind die Aussichten für dieses Jahr?

Wir werden unsere digitalen Schnittstellen weiter verbessern, um unseren Kunden das bestmögliche Kundenerlebnis zu bieten. Wir haben stets ein offenes Ohr für unsere Kunden und verfolgen die Markttrends fortlaufend. Ich rechne damit, dass die Situation der betrieblichen Krankenversicherung angespannt bleibt und wir bei einem Teil der Verträge die Bedingungen anpassen müssen. Schliesslich gehe ich davon aus, dass wir beim BVG weiter zulegen werden, gerade in der Deutschschweiz, wo wir noch präsenter sein wollen.

### Wieso ist es heute sinnvoller denn je, seine Personenversicherungen der Groupe Mutuel anzuvertrauen?

Unsere Kundschaft profitiert von einem umfassenden Fachwissen im Bereich Gesundheit und Vorsorge, das ist unsere Paradedisziplin. Wir tun jeden Tag unser Bestes und setzen unser Wissen im Bereich Leistungserbringung, Therapien und Massnahmen ein, um den Heilungsverlauf zu fördern. Mit unseren HumanCare- und CorporateCare-Programmen können wir auf jede Situation eingehen. Wir bieten unseren Kundinnen und Kunden eine breite Produktpalette mit Absicherungen, die perfekt auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

	2023	2022	2021	2020	2019
Unternehmenskunden am 1.1. des Folgejahres	29500	28000	27000	25500	24000
Umsatz Taggeld (in Mio. CHF)	609	504	471	429	419
Umsatz UVG/UVGZ (in Mio. CHF)	161	138	112	102	109
Umsatz BVG (in Mio. CHF)	204	186	174,7	165,8	161,6
Umsatz BVG (in Mio. CHF)	109%	104%	117,3%	115,7%	115,2%
Bilanzsumme BVG (in Mio. CHF)	2880	2555	2630	2346	2201
Gesamtumsatz (in Mio. CHF)	974	828	757,7	696,8	689,6

BVG: betrifft nur die Groupe Mutuel Vorsorge-GMP

## Impressum

### Herausgeber

Groupe Mutuel  
Rue des Cèdres 5  
1919 Martigny



### Redaktion

Lisa Flueckiger  
Pascal Vuistiner  
Jean-Christophe Aeschlimann  
Serkan Isik



### Konzept und Gestaltung

Nathalie Zuber



### Fotos

Olivier Maire (Seite 2)  
Laura Emery (Seite 6)  
Gettyimages



### Internet

groupemutuel.ch/gmpro



### E-mail

gmpro@groupemutuel.ch



### Erscheinungsweise

Halbjährlich auf Deutsch  
und Französisch



### Druck

Druckerei Ronquoz Graphix  
Rue de la Cotzette 5,  
1950 Sitten  
Gesamtauflage: 24545 Expl.

Groupe Mutuel Pro ist eine  
Publikation für bei der  
Groupe Mutuel versicherte  
Unternehmen.

gedruckt in der  
**schweiz**



# «Der Kunde ist Chef»

**Die Zufriedenheit der Kunden steht im Mittelpunkt der Strategie der Groupe Mutuel. Michelle Bender, Verantwortliche Stab im Bereich Unternehmen, zu den Massnahmen, wie bestmöglich auf die Erwartungen und Bedürfnisse der Kunden eingegangen werden kann.**

Seit mehreren Jahren schon misst die Groupe Mutuel die Kundenzufriedenheit mittels qualitativer und quantitativer Umfragen. Alle zwei Jahre befragen wir rund 4'000 Unternehmenskunden aus allen Bereichen (BVG, KTG und UVG), um das Verbesserungspotenzial in der Kundenreise zu erkennen. Im jeweils anderen Jahr führt das unabhängigen Meinungsforschungsinstitut Ampuls eine Zufriedenheitsumfrage durch, dank der wir uns mit den anderen Playern auf dem Markt vergleichen können. So haben wir eine klare Vorstellung davon, wo wir im Vergleich zu unseren Konkurrenten stehen.

Was die Erwartungen unserer Partner betrifft, geben die Resultate beider Umfragen seit 2020 ein klares Bild ab: Die Verbesserung des Portals für Firmenkunden, ein besseres Verständnis von CorporateCare als Teil des betrieblichen Gesundheitsmanagements und dessen Bedeutung sowie eine bessere Übersicht und Informationsfluss bei Schadenmeldungen.

**Also wurde dieses Feedback bei der Gestaltung des neuen Kundenportals Unternehmen 2023 berücksichtigt?**

Ja. Ein komplett überarbeitetes Portal, sowohl aus Sicht der Benutzerfreundlichkeit als auch in Bezug auf die Funktionalitäten und die Inhalte. Das Kundenfeedback der letzten Jahre ist in die im September 2023 vorgestellte Lösung miteingeflossen. Der Zufriedenheitsgrad aus der Umfrage von Dezember 2023 bis Januar 2024 beträgt über 90 Prozent, was sehr erfreulich ist und belegt, dass wir die Erwartungen und Bedürfnisse der Kundschaft erkannt haben und gute Lösungen bieten konnten.

**Die Übersicht über die Dossiers und Schadenmeldungen wurde ebenfalls ins Portal aufgenommen.**

Damit bilden wir im Portal neu den Ablauf und Fortschritt der Dossiers ab, von der Aufbereitung bis zur Rückerstattung. Ziel ist es, so transparent wie möglich zu sein und gleichzeitig die Vertraulichkeit zu wahren. Arbeitgeber können so selbstständig auf die Informationen zugreifen, die sie benötigen.



Michelle Bender

«Die Zufriedenheit unserer Partner ist ein strategisches Ziel der Groupe Mutuel, das für uns immer wichtiger wird...»

### **2023 wurde auch die Terminologie rund um das betriebliche Gesundheitsmanagement überarbeitet.**

Genau, und mit ihr auch die Bezeichnungen der Akteure in diesem Bereich. So heisst der Sachbearbeiter Schadenabwicklung neu Sachbearbeiter Gesundheit. Damit möchten wir die beiden Schwerpunkte des betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) in den Vordergrund stellen, also die menschliche Komponente (HumanCare) und unsere analytische und lösungsorientierte Herangehensweise im betrieblichen Umfeld (CorporateCare). Ein Ansatz, der auf Hilfsbereitschaft, effizientem Absenzenmanagement und der Begleitung durch Case oder Care Management beruht und sowohl Privat- wie auch Unternehmenskunden den bestmöglichen Service bietet.

### **Was sind die Entwicklungsschwerpunkte für die kommenden Monate?**

Wir werden 2024 die Digitalisierung der Abwesenheitsmeldungen vorantreiben, beispielsweise mit der Entwicklung von APIs als Schnittstellen zu den Tools von Grossunternehmen mit eigenen Personalverwaltungssystemen, damit Angaben wie Lohn oder Mitarbeiternummer zum Zeitpunkt einer Schadenmeldung

automatisch an unser Verwaltungstool übermittelt werden.

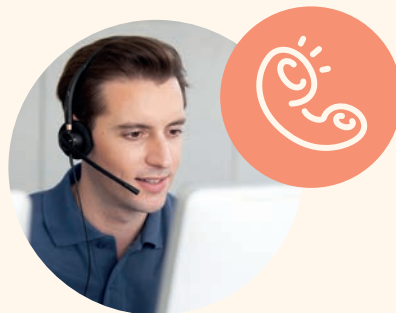
### **Zum Abschluss: Was sind die Stärken der Groupe Mutuel?**

Wie die Umfragen und Studien deutlich zeigen, ist die Beziehung der Kunden zu unseren Relationship Managern, Sachbearbeitern Gesundheit und Sachbearbeitern Verträge hervorragend. In vielen Fällen konnte eine echte, persönliche Beziehung aufgebaut werden. Diese Nähe wird dadurch verstärkt, dass die Sachbearbeiter, die die Abwesenheiten und Verträge verwalten oder sich um das betriebliche Gesundheitsmanagement kümmern, die Kunden persönlich treffen. Die Groupe Mutuel hat einen äusserst guten Ruf in Sachen Kundenbeziehung und wird als sympathisch und angenehm wahrgenommen. Zudem sind wir effizient in der Rückerstattung und haben ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis, gerade bei den Krankentaggeldern.

### **Es geht also darum, eine Firmenkultur rund um den Kunden aufzubauen?**

Genau. Aus diesem Grund sind unsere Mitarbeitenden so auf das Kundenerlebnis bedacht, das uns wirklich am Herzen liegt, denn der Kunde ist Chef.

## **Neues Telefoniekonzept**

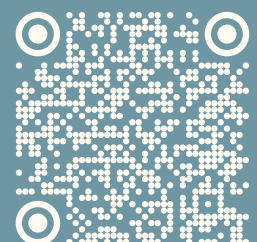



**2023 wurde ein neues Telefoniekonzept eingeführt. Es trägt den Namen Waterfall, ist in der Schweiz einzigartig und beruht, wie der Name schon sagt, auf dem Wasserfall- statt dem Call-Center-Prinzip.**

Jeder Kunde hat eine eigene Kontaktperson. Ruft ein Unternehmen an, ist es immer derselbe Sachbearbeiter, der sich um die Anliegen kümmert. Wenn dieser urlaubsbedingt oder aus

anderen Gründen nicht anwesend ist, übernimmt eine andere Person, die ebenfalls mit dem Dossier vertraut ist, oder sogar eine dritte, ebenfalls sachkundige Person, wenn die zweite nicht verfügbar ist. Schlussendlich sollte der Kunde immer eine Ansprechperson haben, die seine Fragen beantworten kann. Die Anzahl Anrufe, die im System versandt, konnte so um rund 15 Prozent gesenkt werden.»

Erhalten Sie Zugang zum neuen Kundenportal Unternehmen, das wir basierend auf dem Feedback unserer Kunden entwickelt haben. Eine Umfrage hat kürzlich ergeben, dass mehr als 90 Prozent der Kunden mit dieser Dienstleistung äusserst zufrieden sind.





Berufliche Vorsorge  
aus einer Hand:

# Die neue Sammel- stiftung Groupe Mutuel

Die Groupe Mutuel organisiert die berufliche Vorsorge neu und fusioniert die Gemeinschaftsstiftung GMP und die Sammelstiftung Opcion unter dem Dach der Sammelstiftung Groupe Mutuel. Ob KMU oder Grossfirma: Wir bieten nun alle Lösungen in der zweiten Säule aus einer Hand an. Unser modernisiertes Angebot deckt damit alle Bedürfnisse der verschiedenen Unternehmen ab, unter anderem auch mit der Möglichkeit, ein eigenes Vorsorgewerk zu gründen.

# «2,7 Milliarden Franken verwaltetes Vermögen, 28 000 versicherte Personen, ein Verwaltungssystem»

Patricio Scotoni ist Leiter Vorsorge bei der Groupe Mutuel. Er erklärt die wichtigsten Änderungen der neuen Sammelstiftung Groupe Mutuel im Interview.

## Patricio Scotoni, wie kam es zu dieser Fusion?

Wir wollen das Leben unserer Kunden einfacher machen. Indem wir nun unter dem Dach der Groupe Mutuel Sammelstiftung auftreten, sieht man auf einen Blick, was wir alles anbieten können. Ausserdem hat uns diese Änderung auch erlaubt, technologisch alles auf den neuesten Stand zu bringen.

## Was ändert sich für die Kunden?

Unser Angebot ändert sich nicht. Wir bieten nach wie vor die bestmögliche Lösung für jede Unternehmensgrösse mit Wahlmöglichkeit zwischen den Gemeinschaftsstiftungen und individuellen Lösungen in der Sammelstiftung. Neu bekommen Arbeitgeber sowie Arbeitnehmer ab dem 1. Januar 2025 Zugang zu den xPlan-Portalen.

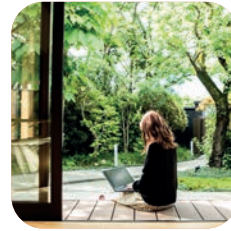
## Was bieten die xPlan-Portale?

xPlan bietet Arbeitgebern und Arbeitnehmern grössere Selbstbestimmung. Sie können zu jeder Zeit darauf zugreifen und vieles eigenständig vornehmen. Arbeitnehmer können beispielsweise ihren Vorsorgeausweis einsehen oder Simulationen für den Kauf eines Eigenheims oder bei einer Scheidung erstellen. Das erleichtert auch die Arbeit der HR-Abteilungen unserer Kunden.

## Worauf sollte man generell bei der Wahl der Pensionskasse achten?

Neben einem guten Deckungsgrad und der Verzinsung sollte auch auf Nachhaltigkeit geachtet werden. Nachhaltigkeit bedeutet für mich einerseits die Einhaltung von ESG-Kriterien bei den Anlagen und andererseits das Vermeiden unnötiger Risiken.

## Option Freizügigkeitsstiftung



In verschiedenen Lebenssituationen wie dem Wegzug aus der Schweiz, einer Selbstständigkeit oder einer Teilzeitarbeit ohne Aufnahme ins BVG kann die Deponierung von Vorsorgegeldern auf einem Freizügigkeitskonto

notwendig werden. Die Option Freizügigkeitsstiftung bietet Vorsorgenehmern mit einem längeren Anlagehorizont Wertschriftensparen an mit einem höheren Ertragspotenzial als bei einer Spärlösung.



## Aktuelles

### Taggelder für den hinterlassenen Elternteil

**Der Tod eines Elternteils unmittelbar nach der Geburt eines Kindes ist für die Familie und das Neugeborene ein schwerer Schicksalsschlag.**



Um die Familie in dieser schwierigen Zeit besser begleiten zu können, wurde das Erwerbersatzgesetz (EOG) geändert. Im Todesfall eines Elternteils kurz nach der Geburt des Neugeborenen hat der hinterlassene Elternteil seit dem 1. Januar 2024 Anspruch auf einen längeren Mutterschafts- beziehungsweise Vaterschaftsurlaubs.

- Stirbt die Mutter innerhalb von 14 Wochen nach der Geburt des Kindes, haben der Vater beziehungsweise die Ehefrau der Mutter zusätzlich zum zweiwöchigen Vaterschaftsurlaub Anspruch auf einen weiteren Urlaub von 14 Wochen.
- Stirbt der Vater oder die Ehefrau der Mutter innerhalb von sechs Monaten nach der Geburt des Kindes, hat die Mutter Anspruch auf zwei zusätzliche Wochen Urlaub, die gemäss den Modalitäten des Vaterschaftsurlaubs bezogen werden können.

**Als Versicherer des hinterlassenen Elternteils übernimmt die Groupe Mutuel die zusätzliche Entschädigung nach Erhalt der EO-Abrechnung.**

Um solche Fälle standardmässig abzudecken, ist folgende Bedingung zu erfüllen: Das Unternehmen muss in seinem Vertrag für die Krankentaggeldversicherung nach VVG eine Mutterschafts-/Vaterschaftsdeckung haben.

Betriebliches Gesundheitsmanagement:

# Das Angebot der Groupe Mutuel für kleine und grosse Unternehmen

**Nur rund 60 Prozent der Unternehmen verfügen über ausreichend Ressourcen für ein umfassendes betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM). Das zeigt eine in der Schweiz durchgeführte Umfrage der Groupe Mutuel in Zusammenarbeit mit *Bilan* und *Finanz und Wirtschaft*. Obwohl sich BGM aufseiten der Unternehmen wachsender Beliebtheit erfreut, können es sich viele KMU nicht leisten.**

Die Umfrage zeigt, dass grosse Unternehmen grundsätzlich in der Lage sind, BGM-Massnahmen zu ergreifen, der Bedarf für KMU jedoch ebenso gross ist.

Deshalb richtet sich das Angebot der Groupe Mutuel nicht nur an grosse Unternehmen: Auch KMU können auf professionelle Unterstützung zählen. Dabei setzt die Groupe Mutuel auf zwei Schwerpunkte:

**CorporateCare** steht für die Gesundheit des Unternehmens und **HumanCare** für die Gesundheit der Mitarbeitenden.

Konkret heisst das unter anderem, dass Unternehmen und ihre Mitarbeitenden von

einem massgeschneiderten Ausbildungsangebot profitieren.

Folgende Schulungen und Workshops helfen ihnen, das Wohlbefinden im Unternehmen zu steigern und Absenzen zu verhindern:

- Gesunde Führung
- Gesundheitsförderung
- Früherkennung psychischer Beschwerden
- Leistungsstarke Präsenz (Absenzenmanagement)
- Stressmanagement
- Ergonomie am Bildschirmarbeitsplatz
- Mutterschaft im Unternehmen

Was ein Workshop der Groupe Mutuel für Vorteile bringt, erklären uns zwei Mitarbeiterinnen der OIKEN SA in Sion:

**«Seit ich an der Schulung teilgenommen habe, beobachte ich das Verhalten meiner Kollegen regelmässiger und zögere nicht, gegebenenfalls ein Gespräch anzufangen, um zu versuchen, eine Abwesenheit aufgrund eines vorübergehenden Motivationstiefs zu verhindern.»**



**Amalia Zufferey**, Leiterin der Gruppe Multimedia, Kundensupport, OIKEN SA.

**«Die indirekten Kosten des Absentismus haben mich verblüfft. Ich hätte nicht gedacht, dass sie fast zwei Drittel der Gesamtkosten ausmachen, die mit einer Abwesenheit verbunden sind.»**



**Julie Dayen**, Leiterin des Inkassowesens, OIKEN SA.

Erfahren Sie mehr über  
unser Angebot und nehmen  
Sie mit uns Kontakt auf. Wir  
helfen Ihnen gerne weiter:

