

Dossier

Gesundheit im Unternehmen:

Wenn die Arbeit krank macht

Seiten 4 und 5

**Die Zahlen 2022 des
Bereichs Unternehmen**
Interview mit Vincent Claivaz
Seite 2

**BVG: Die Lösungen
der Groupe Mutuel**
Seite 6

Starkes Wachstum über fünf Jahre



Vincent Claivaz, Mitglied der Generaldirektion der Groupe Mutuel und Leiter des Bereichs Unternehmen, zieht **eine positive Bilanz des Jahres 2022** – trotz komplexer wirtschaftlicher Umstände. Gespräch mit einem Direktor, dessen Herz für die Kundenbeziehung schlägt.

Wie erlebte der Bereich Unternehmen das Jahr 2022?

Im Bereich Krankentaggeld haben wir, wie die gesamte Wirtschaft, in der ersten Jahreshälfte sehr unter dem letzten grossen Covid-Hoch in der Schweiz gelitten. Die Anzahl gemeldeter Schadenfälle hat sich in wenigen Monaten verdoppelt. Die hauptsächlichen Auswirkungen davon waren eine enorme Arbeitslast für die Teams und eine starke Verschlechterung der operativen Leistung.

Der Bereich Vorsorge konnte ein gutes Jahr 2022 verzeichnen, das jedoch durch die schlechten Resultate der Finanzanlagen aufgrund eines starken Rückgangs der Börsenmärkte getrübt wurde.

Dennoch war 2022 für den Bereich Unternehmen der Groupe Mutuel ein sehr erfolgreiches Jahr.

Das stimmt. 2022 haben wir erneut 1000 Neukunden gewonnen, wodurch die Zahl der bei der Groupe Mutuel versicherten Unternehmen auf mehr als 28 000 stieg. Über fünf Jahre hinweg beläuft sich das Wachstum auf nahezu 50 Prozent, das ist bemerkenswert. Im Bereich Gesundheitsversicherungen für Unternehmen belegt die Groupe Mutuel national den fünften Rang, vor zahlreichen renommierten Privatversicherern.

Was ist das Erfolgsrezept?

Ich denke, dass unsere Strategie, vollen Fokus auf Gesundheit und Vorsorge zu legen und Experten in diesen beiden Versicherungsbereichen zu werden, Früchte trägt. Unsere Kundinnen und Kunden sind zufrieden und treu. Die Zahl der Kunden, die uns verlassen, bleibt sehr tief, was die Stärke der Vertrauensbeziehungen und unserer Servicequalität widerspiegelt, die wir auf lange Sicht geschaffen und beibehalten haben.

Welche Beziehung haben Sie zu den Maklern, die in diesem Markt eine wichtige Rolle spielen?

Unser Kundenstamm ist sowohl im Bereich Gesundheit als auch in der Vorsorge solide und wächst jedes Jahr stark, insbesondere dank der Arbeit der Maklerinnen

und Makler. Es ist erfreulich, dass diese Beziehung mit unseren Maklern sich in den letzten Jahren verstärkt hat. In allen Umfragen, die wir durchführen, steigen die Zufriedenheit und der Wille, mit uns zusammenzuarbeiten. Dies ist auch bei unseren Kundinnen und Kunden der Fall. Es gibt natürlich auch Punkte, die verbessert werden können, um die Kundenreise zu vereinfachen, doch allgemein sind die Zahlen sehr positiv. Darüber freue ich mich. Bei dieser Gelegenheit möchte ich mich bei allen bedanken, bei unseren Kundinnen und Maklern, aber besonders auch bei den Mitarbeitenden, die täglich Spitzenleistungen erbringen, um die Bedürfnisse unserer Versicherten zu erfüllen.

2022 haben wir 1000 Kunden gewonnen, wodurch die Zahl der bei der Groupe Mutuel versicherten Unternehmen auf mehr als 28 000 stieg.

Gibt es weitere Geheimrezepte?

Dass beispielsweise jede Kundin und jeder Kunde von einer persönlichen Fachkraft betreut wird, hilft uns ebenfalls sehr. Ich glaube, das ist auf dem Markt ziemlich einzigartig. Und wir tun alles dafür, diesen Punkt für Kunden, denen dies nützlich ist, weiter zu verbessern. Unser Ziel ist, der Konkurrenz immer einen Schritt voraus zu sein. Die Nähe zu unseren Kunden und Maklerinnen ist sehr wichtig. Ich werde mein Möglichstes tun, um diese Stärke weiterzuentwickeln. Doch es stimmt auch, dass kleineren Kunden mit einer geringen Anzahl Schadenfälle dadurch kein grosser Vorteil entsteht. Wir müssen uns deshalb an jeden einzelnen Kunden anpassen. Wir müssen für ihn da sein, ihm das Leben vereinfachen, Spitzenleistungen erbringen, professionell und effizient sein und beste Tarife anbieten. Dieses Ziel behalten wir immer im Auge.

Welches sind die Herausforderungen für 2023?

Wir möchten die Vorsorge über individuelle Modelle weiterentwickeln und in der Deutschschweiz Marktanteile im Bereich BVG gewinnen. Wir werden auch unsere digitale Plattform xNet vollständig überarbeiten, um unseren Kundinnen und Kunden das Leben signifikant zu vereinfachen, beispielsweise bei der Meldung und Nachverfolgung von Schadenfällen, aber auch über effizientere Systeme zur Kommunikation mit ihren HR-Teams. Wir wollen unseren Kunden die Möglichkeit bieten, alles online zu tun – sofort, jederzeit und unkompliziert.

	2022	2021	2020	2019	2018
Unternehmenskunden am 1.1. des Folgejahres	28 000	27 000	25 500	24 000	23 000
Umsatz Taggeld (in Mio. CHF)	504	471	429	419	356
Umsatz UVG/UVGZ (in Mio. CHF)	138	112	102	109	106
Umsatz BVG (in Mio. CHF)	186	174,7	165,8	161,6	148,7
Deckungsgrad BVG: GMP	104%	117,3%	115,7%	115,2%	117,6%
Bilanzsumme BVG (in Mio. CHF)	2555	2 630	2 346	2 201	1 886
Gesamtumsatz (in Mio. CHF)	828	757,7	696,8	689,6	610,7

BVG: betrifft nur die Groupe Mutuel Vorsorge-GMP

Impressum

Herausgeber

Groupe Mutuel
Rue des Cèdres 5
1919 Martigny

Redaktion

Pascal Vuistiner
Lisa Flueckiger
Jean-Christophe Aeschlimann
Serkan Isik

Konzept und Gestaltung

Jean Philippe Chevassu

Fotos

Louis Dasselborne (Seite 2),
Adobe Stock und 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: 22 000 Exemplare

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

gedruckt in der
schweiz

Wenn die Arbeit krank macht

Die Belastungen am Arbeitsplatz nehmen zu. Hoher Zeitdruck, unzufriedene Kunden und ein schlechtes Arbeitsklima sind einige der Gründe für den erhöhten Stress im Job. Hält dieser über eine lange Zeit an, kann das psychisch krank machen. Lange Arbeitsausfälle sind die langfristige Folge.

Seit einigen Jahren zeigen Erhebungen, dass sich immer mehr Menschen bei ihrer Arbeit gestresst fühlen. Drei von zehn Erwerbstätigen weisen im Jahr 2022 einen Job-Stress-Index im kritischen Bereich auf, was bedeutet, dass die Belastungen die Ressourcen übersteigen. Gemäss der neusten Umfrage von Gesundheitsförderung Schweiz fühlen sich zudem erstmals mehr als 30 Prozent der Befragten emotional erschöpft.

Stress am Arbeitsplatz kann auf die Dauer krank machen. Viele Arbeitnehmende, die psychisch erkranken, bleiben ihrem Arbeitsplatz fern. Zahlen der Groupe Mutuel zeigen, dass rund 30 Prozent der Leistungen in der Krankentaggeldversicherung aufgrund von psychischen Beschwerden erfolgen – Tendenz steigend. Laut Studien führt jede zweite Arbeitsunfähigkeit aus psychischen Gründen zur Kündigung. Die langfristigen Absenzen haben auch Folgen für die Schweizer Wirtschaft. Gemäss Gesundheitsförderung Schweiz geht hier ein ökonomisches Potenzial von rund 6,5 Milliarden Franken pro Jahr verloren. Unternehmen, die Richtlinien und Programme zur Behandlung der psychischen Gesundheit einführen, können dagegen laut Erhebungen 15 bis 33 Prozent Kosten einsparen.





Wenn die Arbeit keine Freude mehr bereitet und man abends nicht mehr abschalten kann, sind das erste Anzeichen für eine ungesunde Stressbelastung. **Wie man damit umgehen soll**, erklärt uns der **Psychologe Dr. Niklas Baer, Leiter des Kompetenzzentrums WorkMed** der Psychiatrie Baselland im Interview.

Herr Baer, wann wird der normale Stress zu viel?

Stress an sich muss nicht negativ sein. Er kann uns aktivieren und zum Beispiel helfen, uns zu fokussieren. Wichtig ist, dass danach Erholung kommt. Frühe Anzeichen hierfür sind Schlafprobleme. Man wacht mitten in der Nacht auf und denkt sofort an die Arbeit. Oder man geht müde ins Bett, kann aber nicht in den Schlaf finden.

Weitere Zeichen sind fehlende Freude an der Arbeit, Gereiztheit und das Gefühl, dass alles zu viel ist. Wenn diese Anzeichen vorhanden sind und man sich an freien Tagen nicht mehr erholen kann, rate ich, höchstens zwei Wochen zu warten, bis man den Arzt aufsucht.

Was kann man sonst noch tun, wenn man erste Anzeichen wahrnimmt?

Das Wichtigste ist, darüber zu sprechen. Am besten mit einer nahestehenden Person. Wenn einem jemand zuhört und man seine Gefühle benennen kann, ist das bereits eine Entlastung. Viele fragen sich, ob sie auch am Arbeitsplatz etwas sagen sollen. Hier rate ich, sobald man nicht mehr gleich leistungsfähig oder gereizt ist – die Belastung also bereits Auswirkungen auf andere hat –, baldmöglichst das Gespräch zu suchen.

«Das Wichtigste ist, eine Tätigkeit auszuüben, die zu den eigenen Fähigkeiten passt.»

Nehmen psychische Erkrankungen zu?

Die psychischen Erkrankungen an sich nehmen nicht zu, aber unser Umgang damit verändert sich. Einerseits findet eine Enttabuisierung statt und immer mehr Personen lassen sich behandeln. Das ist ein Fortschritt. Aber es wird auch viel schneller krankgeschrieben, beispielsweise wegen Konflikten am Arbeitsplatz, die oft im Verlust der Arbeitsstelle enden. Erfahrungsgemäss sind zwischenmenschliche Spannungen eine grosse Belastung, zum Beispiel ein schlechtes Betriebsklima, wenig Wertschätzung und fehlende Perspektiven – nicht nur ein hoher Workload.

Wie kann man in solchen Situationen reagieren?

Ein Tipp ist, nichts aufstauen zu lassen. Wenn eine blöde Bemerkung in einer Sitzung fiel, der Chef einem ein Projekt wegnimmt oder auch wenn man überfordert ist, empfehle ich, das Gespräch zu suchen. Die betreffende Person in Ruhe darauf ansprechen und versuchen, den Konflikt zu lösen.

Manchmal gibt es keine Lösung, aber dann haben wir unsere Gefühle ausgedrückt und sind für uns selbst eingestanden. Immer nur runterschlucken bringt genauso wenig wie emotional ausrasten.

Wie gelingt der Wiedereinstieg nach einer Erkrankung?

Betroffene sollten nicht nur Arbeitszeugnisse einsenden und den restlichen Kontakt abbrechen lassen. Vorgesetzte sollten Interesse zeigen, wie es den Betroffenen geht. Der Wiedereinstieg sollte frühzeitig geplant werden. Oft hilft beiden Seiten ein schrittweiser Einstieg, aber auch eine Anpassung der Tätigkeit oder eine Reduzierung des Arbeitspensums sind Möglichkeiten.

Wie kann ich mich vor Überlastung schützen?

Vorbeugen ist die beste Medizin, wie der Volksmund sagt. Andrea Hunkeler, Fachexpertin Betriebliche Gesundheitsförderung vom Institut für Arbeitsmedizin, gibt diesbezüglich Tipps, wie man mit stressigen Phasen und den Herausforderungen einer immer schneller werdenden Arbeitswelt umgeht.

⇒ Gewinnen Sie Abstand.

Versuchen Sie sich nach dem Arbeitstag räumlich, mental oder digital abzugrenzen. Pflegen Sie soziale Kontakte, die Ihnen Energie geben.

⇒ Sprechen Sie darüber.

Sei es mit Kolleginnen und Kollegen, Familie und Freunden oder Ihren Vorgesetzten. Ein Gespräch bringt vielleicht nicht gleich eine Lösung, aber es hilft, sich den Frust von der Seele zu reden, das kann entlasten.

⇒ Planen Sie Pausen ein.

Machen Sie regelmässige Pausen, oder holen Sie sich etwas zu trinken. Tragen Sie sich Pausen auch fix im Terminkalender ein, wie andere Verpflichtungen, die Sie planen.

⇒ Bewegen Sie sich.

Regelmässige körperliche Aktivität fördert nicht nur die Gesundheit, sondern hilft uns, das Stresslevel zu senken. Bewegung fördert ausserdem die Bildung neuer Nervenzellen, die widerstandsfähiger machen.

⇒ Schlafen Sie genügend.

Die meisten Menschen brauchen zwischen sieben und neun Stunden Schlaf pro Nacht, um sich richtig zu erholen. Schlafstörungen sind ein erstes Zeichen für zu viel Stress.

⇒ Prüfen Sie die eigene Erwartungshaltung.

Versuchen Sie, stressverschärfende Gedanken zu erkennen und diese umzuformulieren (z. B.: Reicht statt «perfekt» auch mal «gut genug»?). Versuchen Sie, den eigenen Optimismus zu stärken.

⇒ Setzen Sie Prioritäten.

Wenn die anstehenden Aufgaben wieder einmal nicht bewältigbar erscheinen, hilft es, klare Prioritäten zu setzen. Lernen Sie, Nein zu sagen und Dinge zu delegieren.



Patricio Scotoni leitet die berufliche Vorsorge der Groupe Mutuel für die ganze Schweiz.

Er erklärt, wie er schaffen möchte, dass der nationale Versicherer auch **in der Deutschschweiz als führende Vorsorgeversicherung angesehen wird.**

Deutschschweizer Firmen im Fokus

Patricio Scotoni, Sie leiten seit Ende 2022 schweizweit die berufliche Vorsorge bei der Groupe Mutuel. Was ist Ihr Auftrag?

Die Groupe Mutuel hat ihre Angebotspalette mit dem Zukauf von Opsion im Jahr 2021 stark erweitert. Wir haben nun für jede Pensionskasse das passende Angebot. Auch für firmeneigene Stiftungen können wir mit unseren modularen Lösungen Hand bieten. Jetzt gilt es, unser Angebot vor allem im deutschsprachigen Raum bekannter zu machen.

Warum dieser starke Fokus auf die Deutschschweiz?

In der Romandie sind wir, auch als Vorsorgeversicherer, bereits sehr bekannt. In der Deutschschweiz denkt man bei unserer Marke nur an eine Krankenversicherung. Diesen Umstand möchten wir ändern. Rund 65 Prozent aller Unternehmen sind in der Deutschschweiz zuhause. Das ist ein Grund, warum ich meinen Arbeitsplatz in Zürich Oerlikon habe und wir hier ein Vertriebs- und Kundendienst-Team aufbauen.

Sei es bei Swiss Life oder bei der Zurich Versicherung: Sie haben über 20 Jahre Erfahrung in der beruflichen Vorsorge. Was bietet die Groupe Mutuel?

Wir sind ein ausschliesslich schweizerisches Unternehmen. Die kurzen Entscheidungswege, das grosse Engagement und die Fähigkeit, sich schnell auf Veränderungen einzulassen, sind bemerkenswert. Diese Elemente machen die Groupe Mutuel einzigartig. Mit diesem Elan haben wir einen Vorteil gegenüber grossen Mitbewerbern.

Das Börsenjahr 2022 war alles andere als gut. Wo steht die Groupe Mutuel Vorsorge-GMP heute?

Trotz des schwierigen Börsenjahrs ist der aktuelle Deckungsgrad per 31. Dezember 2022 bei ca. 105 Prozent. Das ist eine grosse Sicherheit für die Versicherten. Die Verzinsung der Sparguthaben beläuft sich auf 4 Prozent.

Und was sind die konkreten Vorteile für die Mitarbeitenden eines Unternehmens bei der GMP?

Die Mitarbeitenden haben zum Beispiel die Möglichkeit, sich bis einen Monat vor der Pensionierung für eine Rente, einen Kapitalbetrag oder eine Kombination von beidem zu entscheiden. Auch bieten wir ein durchgängiges Kundenerlebnis, das beginnt schon bei der Gestaltung des Vorsorgeplans. Zudem teilen wir gleich bei Vertragseröffnung den Vertrag einem bestimmten Kundendienstmitarbeitenden zu, der künftig die persönliche Ansprechperson bleibt.

Die Groupe Mutuel lanciert zwei Freizügigkeitslösungen.

- **Eine digitale Version**
- **Eine individuelle Version** mit der Möglichkeit für den Vermögensverwalter, seinen Kundinnen und Kunden eine massgeschneiderte Anlagestrategie anzubieten (ab einem Kapital von CHF 150 000)

Die Hauptelemente unserer neuen digitalen Lösung:



Intuitive Plattform

Eine intuitive digitale Plattform in mehreren Sprachen für eine unkomplizierte Verwaltung der Beitritte und Verträge der Kunden



Dem Risikograd angepasste Strategie

Eine ESG-Anlagestrategie der Groupe Mutuel Asset Management, die dem jeweiligen Risikoprofil der Kundinnen und Kunden entspricht



Rendite

Anlagen, die langfristig potenziell höhere Renditen erzielen als eine klassische Sparlösung



Transparenz

Möglichkeit für Kundinnen und Kunden, sich online über die Entwicklung ihrer Anlagen zu informieren



ESG

Nachhaltige und verantwortungsvolle Anlagepolitik mit Vermögenswerten, die von einem unabhängigen externen Unternehmen bestätigt werden



Zielgruppe

Besonders geeignete Lösung für Kunden mit einem Anlagehorizont von mehr als zwei Jahren

Die Groupe Mutuel bietet eine breite Palette an Lösungen für den obligatorischen Versicherungsschutz nach UVG sowie einen innovativen und massgeschneiderten Schutz im Rahmen der Unfallzusatzversicherung UVGZ.

Sie versichern Ihr Personal im gesetzlichen Rahmen des Bundesgesetzes über die Unfallversicherung (UVG) gegen Berufsunfälle und -krankheiten. Indem Sie den gesetzlichen Schutz um eine Unfallzusatzversicherung (UVGZ) ergänzen, bieten Sie Ihren Mitarbeitenden einen optimalen Schutz. Die Unfallzusatzversicherung wurde vor Kurzem überarbeitet und erweitert. Sie füllt finanzielle Lücken und erhöht Ihre Attraktivität als Arbeitgeber auf dem Markt. Eine Investition, die erschwinglicher ist, als Sie vielleicht denken. **Kontaktieren Sie uns! Sie werden positiv überrascht sein.**

Ein innovativer UVGZ-Schutz

Sie können Ihren UVGZ-Versicherungsschutz aus folgenden Modulen zusammenzustellen:

⇒ Behandlungskosten:

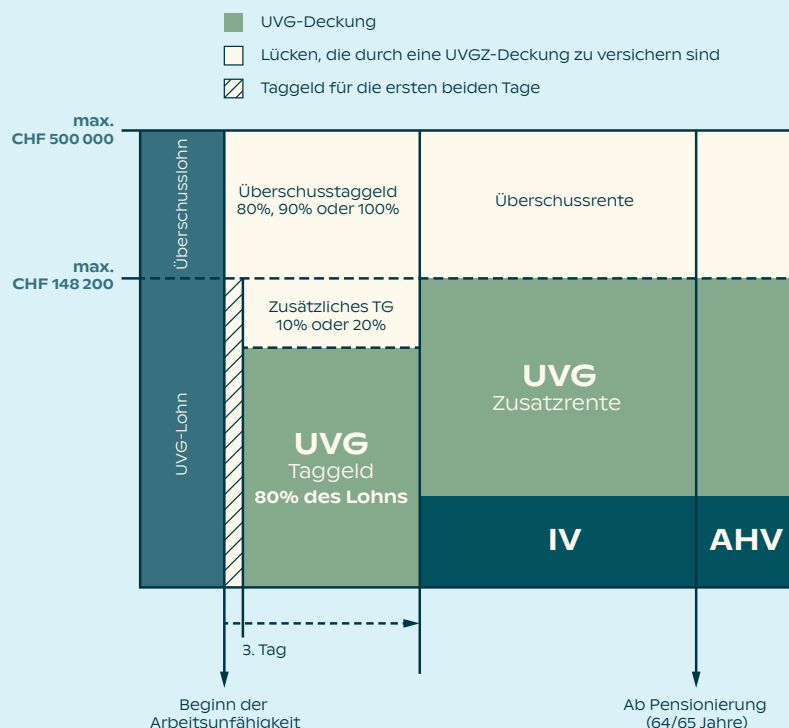
- Weltweit unbegrenzte Deckung
- Spitalaufenthalt in der halbprivaten oder privaten Abteilung
- Alternativmedizin, Transportkosten, Kinderbetreuung etc.
- Suchaktionen zur Rettung: bis zu CHF 100 000 pro Fall (zusätzlich zu den gesetzlichen UVG-Leistungen)

⇒ Taggelder:

- UVG-Lohn bis zu 100% versicherbar (max. CHF 148 200)
- Deckung des Überschusslohns zu 80%, 90% oder 100% (höchstens CHF 500 000)
- Auszahlung der Taggelder während der gesetzlichen Wartefrist von zwei Tagen

⇒ Invaliditäts- und/oder Todesfallkapital

⇒ Deckung der Kürzung von UVG-Leistungen aufgrund von schwerem Verschulden



Exklusive Vorteile der UVGZ-Lösung der Groupe Mutuel:

- Kostenübernahme für Hilfsmittel am Arbeitsplatz
- Versicherungsschutz bei Rückfällen und Spätfolgen früherer Unfälle
- Keine Einschränkung der Taggeldleistungen bei Aufschub der AHV-Rente
- Kosten für die berufliche Wiedereingliederung (bis zu CHF 20 000)
- Leistungen für ästhetische Schäden



Attraktive Versicherungsdeckungen zu erschwinglichen Tarifen*

Diese können dem gesamten Personal oder wählbaren Personengruppen angeboten werden.

Zudem besteht im Bereich UVGZ die Möglichkeit, nur Berufs- oder auch Nichtberufsunfälle zu versichern.

* Weniger als CHF 1 pro Tag und Mitarbeiter für einen Versicherungsschutz in der privaten Abteilung



Sie möchten mehr erfahren?

Ihre Kontaktperson ist gern für Sie da.

P.P.

CH-1920 Martigny

LA POSTE

Kunden- umfrage, 2. Ausgabe

Im September 2022 wurde
**bei 4000 Kundenunter-
nehmen** eine weitere
**Zufriedenheitsum-
frage** durchgeführt.

Ziel: Messung der
Zufriedenheit der
Unternehmen auf jeder
Etappe der Kundenreise.

Ausführungen von
Michelle Bender,
Leiterin Stabsstelle
Unternehmenskunden.

Durch diese zweite Umfrage konnten wir die Verbesserungen bezüglich Kundenzufriedenheit messen. Das Resultat ist erfreulich, sowohl in der Deutschschweiz als auch in der Romandie. Gleichzeitig besteht jedoch noch Raum für Verbesserungen. Deshalb haben wir die Unternehmen angefragt, ob sie interessiert wären, an einem Kundenpanel zur fortlaufenden Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen der Groupe Mutuel teilzunehmen. Rund 100 Unternehmen haben diesem Vorschlag zugestimmt, um eine wahre Partnerschaft in den Bereichen Gesundheit und Vorsorge zu schaffen.

In der Umfrage wurde hervorgehoben, **wie wichtig die Qualität, die Reaktionsgeschwindigkeit und die Klarheit der Nachbearbeitung im Bereich Schadenmanagement sind.** «Bei diesem letzten Punkt müssen wir uns noch verbessern», sagt Michelle Bender. «Unsere Kunden sollen sich auf unkomplizierte, pragmatische und mühelose Prozesse verlassen können.»

«Reklamationen bilden die Grundlage, an der wir arbeiten wollen, um uns zu verbessern. Die wichtigste Frage, an der wir alle unsere Massnahmen und Aktionen ausrichten, ist: **Haben wir die Bedürfnisse des Kunden erfüllt?**»

«Die Umfrage hat unter anderem hervorgehoben, dass unsere Zusammenarbeit aus Sicht des Kunden angenehm und die **Zufriedenheit mit der Geschwindigkeit der Rückerstattung, wie im Jahr 2020, sehr hoch ist.**»

Besonders positiv wurden zudem die **Treffen und Gespräche wahr-
genommen, die mit den Unternehmen durchgeführt wurden, um
sicherzustellen, dass ihre Erwartungen erfüllt wurden.** «Insbesondere die
Rolle der persönlichen Fachkraft, die den Schadenfall bearbeitet, ist wichtig für
unsere Zusammenarbeit mit den Kundinnen und Kunden.»



Von links nach rechts:
Peter Lang (Groupe Mutuel),
Birgitta Setz (Kinderkrebs Schweiz),
Ivan Bertola (Groupe Mutuel).



Übergabe des Schecks über 23900 Franken durch die Groupe Mutuel
für das **Hilfswerk Kinderkrebs Schweiz.**

Dank Ihrer Teilnahme an der Kundenzufriedenheitsumfrage kommt einem Schweizer Hilfswerk erneut eine Spende zugute.
Für jeden ausgefüllten Fragebogen hat sich die Groupe Mutuel verpflichtet, 50 Franken an Kinderkrebs Schweiz zu überweisen. Vielen Dank für Ihr Engagement und Ihr Vertrauen.