

Bern, 22. Dezember 2020

Visana setzt auf noch mehr Kundennähe und ein grösseres Service-Angebot

Visana bietet ihren Versicherten bereits heute ein breites Dienstleistungsangebot und setzt Wert auf persönliche Nähe. In Zukunft sollen Visana-Kundinnen und -Kunden von einem noch umfassenderen Kundenservice profitieren. Im Zuge der kontinuierlichen Weiterentwicklung baut Visana das Service-Angebot weiter aus und verleiht den individuellen Beratungen noch mehr Gewicht.

Mit der Neuorganisation im Bereich Privatkunden und der damit verbundenen Anpassung des Agenturnetzes in die zwei Regionen «Privatkunden Deutschschweiz» und «Privatkunden Westschweiz & Tessin» verstärkt Visana ihre lokale Präsenz in der gesamten Schweiz. Mit landesweit über 60 Agenturen steht Visana damit in Zukunft für noch individuellere Beratungen und noch mehr Kundennähe.

Umfassende Angebote und persönliche Beratung sind gerade in ausserordentlichen Zeiten wichtiger denn je. Um den sich stets ändernden Ansprüchen und Bedürfnissen ihrer Kundinnen und Kunden auch in Zukunft gerecht zu werden, verleiht Visana dem Produktmanagement und den digitalen Services noch mehr Gewicht. Das Service-Angebot wird mit bedürfnisorientierten Produkten zu Gunsten der Versicherten kontinuierlich erweitert (Gesundheits-Navigator, Bestellung von Medikamenten via Versandapotheken, 24h-Kundenservice, virtuelle Versichertenkarte, Videoberatung, u.a.).

Im Zuge der Stärkung der Vertriebsaktivitäten hat Visana zudem eine Partnerschaft mit der SSM Partner AG geschlossen und erwirbt eine Mehrheit des Aktienkapitals des Unternehmens. Dieses beschäftigt über 70 Mitarbeitende und bietet seinen Kunden schweizweit umfassende Beratungsdienste für alle Versicherungssparten an. Dadurch verstärkt die Visana ihre Vertriebskraft gesamtschweizerisch. Die SSM Partner AG bleibt ein eigenständiges Unternehmen und wird wie bisher mit den wichtigsten Schweizer Versicherern zusammenarbeiten.

Roland Lüthi, Leiter Privatkunden, freut sich über die neuen Ausbauschritte: «Wir wollen unseren Kundinnen und Kunden nah sein, indem wir ihre Bedürfnisse verstehen und sie jederzeit beraten und unterstützen. Die Investition in den Kundenservice und unsere Vertriebskraft ist ein wichtiger Schritt, damit unsere Versicherten auch in Zukunft von einer hohen Service- und Beratungsqualität profitieren.»

Visana-Gruppe in Kürze

Die Visana-Gruppe gehört zu den führenden schweizerischen Kranken- und Unfallversicherern. Sie bietet die obligatorische Krankenpflegeversicherung (OKP) nach Krankenversicherungsgesetz (KVG), Zusatz- und Sachversicherungen nach Versicherungsvertragsgesetz (VVG) und Unfallversicherungen nach Unfallversicherungsgesetz (UVG) an. Visana versichert Privatkunden (Einzelpersonen und Familien) und Firmenkunden (Unternehmen, Institutionen und Verbände). Für Letztere bietet sie Lohnausfall- und Unfallversicherungen an. Insgesamt zählt die Visana-Gruppe rund 846'000 Privatkunden. Davon sind 631'800 Personen bei Visana grundversichert. Dazu kommen 16'000 Firmenkunden. Am Hauptsitz in Bern und in über 60 Geschäftsstellen in der ganzen Schweiz beschäftigt die Visana-Gruppe rund 1'390 Mitarbeitende, davon zwei Drittel Frauen. Das Prämienvolumen beträgt 3,5 Milliarden Franken.

Für weitere Auskünfte

David Müller

Leiter Unternehmenskommunikation

Direktwahl: 031 357 93 31

Mobile: 076 495 74 91

E-Mail: david.mueller@visana.ch