

Gare de Lausanne, Perron 1, Porte 5a

Zusatzversicherungen sind – je nach individuellem Bedürfnis und Komfortanspruch – sinnvoll. Doch anders als die obligatorische «Basis»-Versicherung sind sie freiwillig und werden von den Versicherern speziell entwickelt und selektiv angeboten. Mit der Beurteilung der Anfragen beschäftigen sich bei Atupri die Vertrauensärzte und ein «Zwei-Frauen-Team», die so genannte «Risikoprüfung» in Lausanne. Wir sprachen über dieses Fachgebiet mit Béatrice Bissat, einer modernen Frau, die so gar nicht dem Bild einer «strengen Richterin» entspricht. Doch urteilen Sie selbst.



Béatrice Bissat, 42
«Risikoprüfung»
Regionaldirektion Lausanne
beatrice.bissat@atupri.ch

Arbeitsbereich und Team

Prüfung jener Zusatzversicherungsanträge, welche die Regionaldirektionen nicht abschliessend beurteilen können. Die «Risikoprüfung» ist ein Frauenteam – Marguerite Büschlen (Leiterin) und Béatrice Bissat; sie bearbeiten rund 6000 Anträge pro Jahr. Beide Frauen sind perfekt «bilingue». Im Sekretariat werden sie durch die Mitarbeiterin Isabelle Pichonnaz unterstützt.

Werdegang

Aufgewachsen im Aargau, dort auch Ausbildung zur Pharmassistentin. 1979 Wechsel in die Romandie. Bis 1986 Arbeit als Assistentin in einer Apotheke. 1986 bis 1990 «Full-Time-Mutter». Von 1990 bis 2000 an ihrem Wohnort Führung der Geschäftsstelle einer Schweizer Krankenkasse (Beratung, Verkauf, Koordination). Sucht nach zehn sehr erfolgreichen Jahren eine neue Fach-Challenge und bewirbt sich bei Atupri für den Bereich «Leistungen»... erhält jedoch dank ihres Kompetenzprofils das Angebot, in den Fachbereich der Zusatzversicherungen einzusteigen. Sie tut es, weil sie sich in grösseren Arbeitsprozessen wohl

fühlt. Denn: die «Risikoprüfung» arbeitet eng mit allen Atupri-Regionaldirektionen, mit Vertrauensärzten, Ärztinnen und Ärzten allgemein und anderen Fachleuten zusammen. «Wir sind oft zwischen Hammer und Amboss. Der Verkauf will verkaufen und das Ressort Produkte und Preis will tiefe Prämien anbieten ... unser Fachbereich liegt dazwischen». Sagt sie und lacht ihr erfrischendes Lachen.

Familie und Hobbies

Seit 1983 mit ihrem «Traummann» Michel verheiratet. Zwei Kinder: Noémie (16) und Gilles (14). Ski, Fitness, Natur. Klassische Musik (Schubert). Reisen, am liebsten nach Korsika und auf den Hasliberg ob Meiringen.

Die lebhaftere Béatrice Bissat stieg 1990 in die Krankenkassenwelt ein und managte mit grossem Erfolg eine Geschäftsstelle. Dann der Wechsel von der Front ins eher ruhigere Backoffice der «Risikoprüfung» bei Atupri – warum?

«Also erstens ist unser Job hier alles andere als ruhig», wehrt sich Béatrice Bissat, «an Spizentagen bearbeiten wir 200 Anträge, da ist Tempo drin und Konzentration gefragt! Aber mit der Einführung der neuen Gesetze im Krankenkassenwesen kamen auch neue Fachthemen auf uns zu. Bei den Zusatzversicherungen entstand eine spezifische Dynamik, die mich faszinierte und auf die ich mich spezialisieren wollte».

Was ist denn so speziell an Zusatzversicherungen?

«Sie beginnen dort, wo die Grundversicherung aufhört – sie decken grundsätzlich berechnete individuelle Ansprüche an Komfort und Qualität ab. Denken Sie etwa an Transportkostenbeiträge, die alternative Medizin oder die halbprivate oder private Spitalunterkunft. All dies entspricht realen Marktbedürfnissen. Wie z.B. auch die Zusatzversicherung für Zahnbehandlungen bei Kindern (*Extra*) oder die Kostenbeiträge an Brillen. Ohne diese günstige Ergänzung kommen auf junge Familien eventuell hohe Kosten zu. Eine Zahnstellungskorrektur kann beispielsweise rund 10'000 Franken kosten».



Bei Atupri in Frauenhänden:
Marguerite Büschlen und Béatrice Bissat
bilden das Team «Risikoprüfung».

Kommen alle Anträge in die «Risikoprüfung» nach Lausanne?

«Rund die Hälfte der Anträge wird von den Regionaldirektionen abschliessend beurteilt. Zu uns kommen die restlichen, die so genannten «Grenzfälle», die genauer geprüft werden müssen».

Was sind typische Problemfälle?

«Die Liste ist lang. Aber sicher bilden Rückenprobleme, Allergien oder auch psychische Beschwerden einen Grossteil der Abklärungsarbeit».

Wer ein bisschen Rückenschmerzen hat, hat also bei Ihnen schlechte Karten!

«Nicht unbedingt, zur Risikoprüfung müssen wir uns ein möglichst gutes Gesamtbild machen. Nötigenfalls holen wir zu Händen unseres Vertrauensarztes detaillierte, vertrauliche, medizinische Auskünfte ein. Gestützt auf seine Empfehlungen treffen wir anschliessend unseren Entscheid.»

Und wo bleibt die Solidarität?

«Mit der obligatorischen Krankenversicherung ist Solidarität gesichert, elementare Bedürfnisse sind abgedeckt», erinnert Béatrice Bissat, und weiter: «Abgesehen davon hat Atupri ja bei Umfragen und in Medien für Servicequalität und hohe Kundenzu-



Marguerite Büschlen, Béatrice Bissat und Alfred Gerber (Leiter der Regionaldirektion Lausanne) vor ihrem Arbeitsplatz am Bahnhof der «Ville Olympique».

friedenheit immer als eine der Besten abgeschnitten. Aber: Das Zusatzversicherungsgeschäft basiert auf Marktgesetzen und Freiwilligkeit, bei Versicherten wie Versicherern. Dass Atupri ihre Zusatzversicherungen meiner persönlichen Meinung nach aber sehr günstig anbietet – gegenüber Familien mit Kindern geradezu pionierhaft –, zeigt unseren Solidaritätswillen bestens».

Frau Bissat, sind Sie eine Verhinderin?

«Sicher nicht, aber unser Team ist zu Objektivität verpflichtet. Und seien wir realistisch: Einem Menschen mit einer schweren Krankheit wird keine Krankenkasse wissentlich eine Spitalzusatzversicherung anbieten».

Gibt es bei Atupri einen «Röschigraben»?

Béatrice Bissat: «Im Gegenteil, die Regionaldirektionen aller Landesteile arbeiten eng zusammen und auch die Kontakte zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Landesteile empfinde ich als sehr gut. Wenn gemeinsam gefeiert wird, dann sind wir in der Regel immer vollzählig dabei!»

Was fällt Ihnen bei Atupri besonders auf?

«Frauen sind stark vertreten und gleichberechtigt. Auch schön: An allen Schlüsselpositionen sitzen jeweils die kompetentesten Persönlichkeiten. Darum ist das Klima so toll».

Was halten Sie vom neuen Namen Atupri?

«Er funktioniert! Weil er auf den ersten Blick «un peu bizarre» ist, Interesse weckt. Im Bekanntenkreis werde ich oft darauf angesprochen, und wenn ich den Zusammenhang zum «qualité à tout prix» erkläre, erlebe ich grosse Zustimmung».

Aber vermissen Sie die Abkürzung SBB nicht?

«Non», antwortet Béatrice Bissat, und fügt mit feiner Ironie hinzu: «Wenn schon, dann vermissen das eigentlich nur ein paar Kolleginnen und Kollegen für die so oder so gilt: Einmal Eisenbähnler, immer Eisenbähnler...». Und ergänzt nach einem kurzen Nachdenken: «Die guten und in fast 100 Jahren gewachsenen Strukturen unter den Fittichen der Eisenbahn und deren soziale Ader sind tief verankert. Ein Name hingegen ist doch eher ein Teil der Oberfläche».