

# Transparenzbericht 2023



# Einblicke, die Vertrauen schaffen

In einer zunehmend digitalisierten Geschäftswelt ist Transparenz ein wichtiger Bestandteil einer gesunden Organisationskultur. Sie trägt dazu bei, eine positive und effektive Führungskultur in Unternehmen zu schaffen, Innovationsfähigkeit zu fördern und ethische Standards aufrechtzuerhalten.

Deshalb liegt uns viel daran, Versicherte und Geschäftspartner an unseren Entwicklungen teilhaben zu lassen und Entscheidungen und Verantwortlichkeiten offen und klar zu kommunizieren.

Gewinnen Sie einen Einblick in die Visionen und Werte der Mobil Krankenkasse und erfahren Sie, wie wir das Gesundheitswesen im Jahr 2023 aktiv mitgestaltet haben.

# Werte, die uns **auszeichnen**

Kompetente Beratung, spezielle Zusatzleistungen sowie ein dynamisches und zeitgemäßes Gesundheitsangebot – als eine der größten Betriebskrankenkassen Deutschlands setzen wir alles daran, unseren Versicherten einen nachhaltig gesunden Alltag zu ermöglichen und ihnen die bestmögliche Versorgung rund um ihre Gesundheit zu bieten. Wie gut uns das gelingt, sehen Sie hier.



# Highlight-Zahlen 2023

Genehmigungsquote und durchschnittliche Bearbeitungsdauer



**Hilfsmittel**  
98,9% | 3,6 Tage



**Pflegeleistungen**  
94,2%  
Feststellung Erstantrag  
7,2 Tage  
Verhinderungspflege  
6,0 Tage  
Kurzzeitpflege  
14,3 Tage



**Zahnersatz**  
98% | 1,0 Tage



**Krankengeld-  
auszahlung**  
98,8% | 0,7 Tage



**Haushaltshilfe**  
85,8% | 2,3 Tage



**Stationäre Reha**  
83,3% | 4,8 Tage  
Ambulante Vorsorge in  
anerkannten Kurorten  
52,4% | 1,7 Tage



**Fahrkosten**  
99% | 2,6 Tage

# Ganzheitlich nachhaltig – für eine bessere Zukunft

Die Welt dreht sich mehr und mehr um das Thema Nachhaltigkeit. Für uns als Krankenkasse ist dies kein neues Thema. Bereits seit unserer Gründung 1952 unterstützen wir unsere Versicherten bei allen Themen rund um ihre Gesundheit. Wir gehen mit Versichertengeldern fair und transparent um und engagieren uns in sozialen Projekten. Darüber hinaus richten wir unser Handeln darauf aus, innerhalb unseres Unternehmens Nachhaltigkeit in sozialer, ökologischer und ökonomischer Hinsicht zu fördern und selbst zu leben.

Unser Nachhaltigkeitsengagement haben wir in unserer ersten Erklärung zum Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) veröffentlicht. 20 Kriterien, darunter Chancengerechtigkeit, Ressourcenmanagement, Arbeitnehmerrechte sowie Innovations- und Produktmanagement, fließen in die Erklärung mit ein. [Hier](#) finden Sie die komplette Erklärung der Mobil Krankenkasse.

# Soziale Nachhaltigkeit für eine gesunde Gesellschaft

Wir stellen den Menschen in den Mittelpunkt und setzen uns für Initiativen ein, die Gesundheit und Gerechtigkeit fördern. Mit unserer Expertise wollen wir zum gesellschaftlichen Gemeinwohl beitragen, um allen gesellschaftlichen Gruppen eine Teilhabe an Gesundheitsangeboten zu ermöglichen. Auch die faire Bezahlung unserer Mitarbeitenden, die Wahrung ihrer Interessen sowie die Unterstützung ihrer freien beruflichen Entfaltung gehören dazu.

## Besondere Versorgungsleistungen: Das ist es uns wert.

**4,1 Millionen €**  
für verhaltensbezogene Prävention

**3,3 Millionen €**  
für betriebliche Gesundheitsförderung/  
Prävention arbeitsbedingter Gefahren

**2,3 Millionen €**  
für nichtbetriebliche Lebenswelten  
und Gesundheitsförderung

Mit unseren zusätzlichen Präventionsleistungen fördern wir die nachhaltige Gesundheit unserer Versicherten.



### Erweiterte Vorsorgeleistungen

Je früher Erkrankungen erkannt werden, desto besser können sie behandelt oder teils sogar verhindert werden. Dies fördert vor allem das Patientenwohl, schont aber auch Ressourcen. Für unsere Versicherten investierten wir im vergangenen Jahr knapp **9,7 Millionen € in umfassende Vorsorgeuntersuchungen.**



### Mein Extra Gesundheits- geld – 200PLUS

Im Rahmen von Mein Extra Gesundheitsgeld – 200PLUS unterstützten wir im vergangenen Jahr rund **109.000 Versicherte** bei ihren individuellen Gesundheitsausgaben und erstatteten pro Versichertem bis zu **200,00 €** pro Jahr für ihre ganz persönliche Gesundheitsvorsorge wie z. B. Professionelle Zahnreinigung, Osteopathie oder PAP-Abstrich.



### Gesundheitskurse und Gesundheitsreisen

Prävention ist ein zentrales Element, um die Gesundheit langfristig und damit nachhaltig zu schützen. Im Jahr 2023 übernahmen wir in **26.794 Fällen 100% der Kosten** für Gesundheitsvorsorge in den Bereichen Stress, Bewegung, Ernährung und Suchtmittelkonsum.

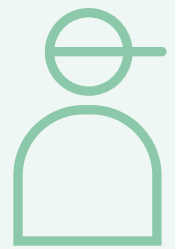


### Bonusprogramm fitforcash

Wir unterstützen gesundheitsbewusstes Verhalten finanziell über unser Bonusprogramm. 2023 haben **61.759 unserer Versicherten** diese Möglichkeit genutzt.

# Gesundheit darf Spaß machen

Wir fördern eine nachhaltige Gesundheit für alle mit diversen Projekten.



## TRI-AKTIV Kids

Unser Projekt TRI-AKTIV bietet allen Kindern einen Einstieg in die Sportarten Laufen, Schwimmen und Radfahren. Damit unterstützen wir einen nachhaltig gesunden Lebensstil.



## Muddy Angel Run

Wir sind Gesundheitspartner des Muddy Angel Runs. Der Schlammlauf macht Spaß, lenkt die Aufmerksamkeit jedoch auch auf die wichtigen Themen Brustkrebs und Vorsorge.



## Gesundheitskiosk

Wir möchten, dass Gesundheitsversorgung auf Dauer für alle gewährleistet wird. Daher beteiligen wir uns am innovativen Versorgungsmodell der Gesundheitskioske. Diese bieten Betreuung und Begleitung in enger Abstimmung mit Ärzten in sozioökonomisch benachteiligten Gegenden.



## AckerRacker

Ernährungsgewohnheiten sind für die Gesundheit nachhaltig entscheidend und haben einen ebenso wichtigen Einfluss auf unsere Umwelt. Das Bildungsprogramm AckerRacker macht Kindern Gemüse schmackhaft und zeigt, wo unser Essen herkommt. So lenken wir schon bei den Kleinen den Fokus auf gesunde Ernährung.



# Nachhaltig sozial: gleiche Chancen für alle

Ein zentraler Bestandteil unserer Gleichstellungsarbeit ist es, in vertrauensvollen Gesprächen individuelle Anliegen zu klären, beispielsweise zu Fragen der Teilzeitarbeit oder zur Förderung der Chancengleichheit. Unser Hauptziel bleibt die Geschlechtergerechtigkeit in allen Bereichen. Besonders wichtig ist uns, dass sowohl Frauen als auch Männer motiviert werden, die Möglichkeiten der Teilzeitarbeit zu nutzen, und dass Führungskräfte unabhängig vom Geschlecht gefördert werden.



Annabelle Sirizin,  
Gleichstellungsbeauftragte

94,85 %

Frauenquote Teilzeitbeschäftigte



60 %

Beratungen zum Thema Teilzeit



71,1 %

Frauenquote



602

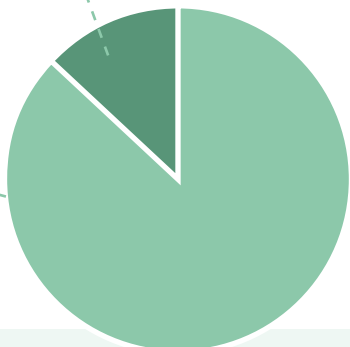
Teilzeitbeschäftigte



571  
Kolleginnen  
in Teilzeit



31  
Kollegen in Teilzeit



# 2023 startete die Diversity Initiative

Wir stellen den Menschen in den Mittelpunkt. Das gilt für die Mitarbeitenden der Mobil Krankenkasse ebenso wie für unsere Versicherten. Vielfalt anzuerkennen und wertzuschätzen, spielt in unserem Kulturwandel auf dem Weg in eine neue Arbeitswelt eine immer wichtigere Rolle. Deshalb haben wir 2023 die Diversity Initiative mit verschiedensten Mitarbeitenden der Mobil Krankenkasse gegründet. Gemeinsam führen wir bereits bestehende Aktivitäten und Angebote zu den unterschiedlichen Vielfaltsdimensionen (z. B. Alter, soziale Herkunft, Geschlecht und geschlechtliche Orientierung) zusammen, entwickeln diese weiter und leiten bedarfsorientiert neue Maßnahmen ab. Wir schaffen Transparenz und fördern den Perspektivwechsel. Ziel ist es, gemeinsam ein nachhaltiges Diversity Management bei der Mobil Krankenkasse zu etablieren.



# Ökonomische Nachhaltigkeit: langfristig abgesichert

Wir gehen mit den wirtschaftlichen Ressourcen, die wir als Körperschaft des öffentlichen Rechts zur Verfügung gestellt bekommen, kostenbewusst um und setzen sie zielgerichtet dafür ein, das gesundheitliche Gemeinwohl zu unterstützen und zu fördern.



## Unsere Ausgaben und Einnahmen 2023

Ausgaben	Einnahmen
<b>3.194,8 Millionen €</b> Leistungsausgaben inklusive Prävention	<b>3.019,3 Millionen €</b> Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds
<b>157,4 Millionen €</b> Verwaltungsausgaben	<b>318,4 Millionen €</b> Einkommensausgleich
	<b>26,7 Millionen €</b> sonstige Einnahmen (z. B. aus Ersatzansprüchen gegen Dritte und Fördermittel aus dem Innovationsfonds)

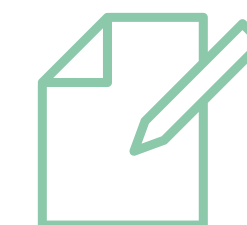


Ausführliche Zahlen, Daten und Fakten rund um unsere Ausgaben und Einnahmen finden Sie in unserem **Geschäftsbericht 2023**.



### Stabiler Beitragssatz

Unser Zusatzbeitrag liegt auch 2024 bei 1,49 % und damit deutlich unter dem Durchschnitt von 1,7 %.



### Verwaltungskosten

Wir haben einen genauen Blick auf unsere Verwaltungskosten und prüfen dafür z. B. sukzessive die Optimierung bzw. Reduzierung unserer Büroflächen.





# Verantwortungsvolle Entscheidungen für ökologische Nachhaltigkeit

Umweltschutz ist auch Gesundheitsschutz: Wir gehen so schonend wie möglich mit natürlichen Ressourcen um. Wir richten unser Handeln und unsere Geschäftsprozesse so aus, dass Wasser, Energie und endliche Rohstoffe nicht verschwendet und durch nachwachsende Rohstoffe und erneuerbare Energien ersetzt werden.

## Vor Ort und in der Kommunikation

An unseren Standorten und darüber hinaus versuchen wir auf vielen Wegen, unseren ökologischen Fußabdruck zu verkleinern und Ressourcen einzusparen.



### Umweltbewusste Standorte

Alle unsere Standorte werden mit Ökostrom betrieben. In unseren Büros setzen wir auf Desk-Sharing und mobiles Arbeiten – und das weitestgehend papierlos.



### Ökologischer Schriftverkehr

Jeder, der von uns Papierpost erhält, bekommt diese natürlich auf Recyclingpapier – klimafreundlich versendet mit GoGreen der Deutschen Post. Für Broschüren, Flyer und unser Magazin nutzen wir Papier, welches das EU-Eco-label trägt und FSC-zertifiziert ist.



### Digitales Postfach

In unserer Service-App und unserem Online-Service-Portal (OSP) haben unsere Versicherten die gesamte Kommunikation mit uns immer digital im Blick.

# Eine erfolgreiche Umsetzung beginnt bei der Aufklärung



Wie in vielen anderen Bereichen gewinnt die Digitalisierung auch im Gesundheitswesen immer mehr an Bedeutung. Doch Begrifflichkeiten wie ePA, eGK oder eMP (Erläuterung auf den folgenden Seiten) sorgen bei den meisten nach wie vor für Fragezeichen.

Die Stärkung der digitalen Gesundheitskompetenz ist unsere Aufgabe als Krankenkasse. In dem Zusammenhang ist es wichtig, Versicherte über digitale Gesundheitsanwendungen umfassend zu informieren und aufzuklären. Die Aufklärungsarbeit soll dazu beitragen, unseren Versicherten eine noch bessere und individuellere Versorgung bieten zu können.

Mit einfach bedienbaren Apps und Portalen sowie zahlreichen Interaktionsmöglichkeiten soll die Gesundheitskompetenz unserer Versicherten gefördert werden. Dabei ist es besonders wichtig, alle Personen mitzunehmen – unabhängig von ihrer digitalen Affinität.

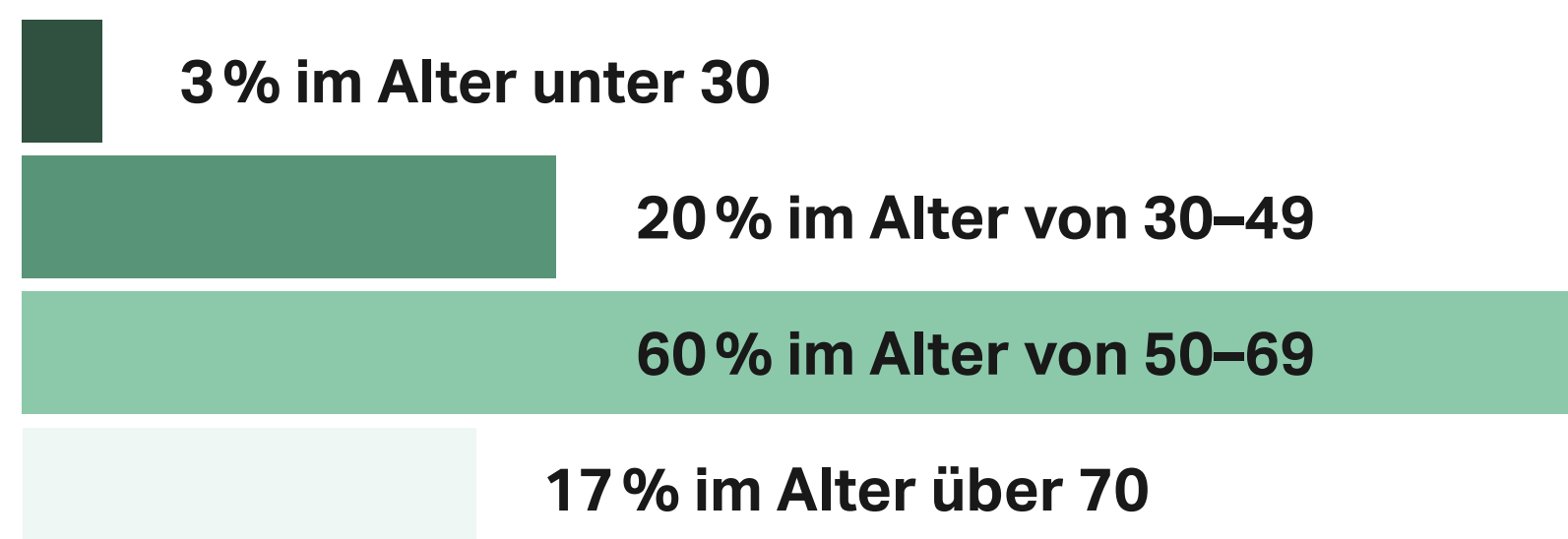
# Unser Informationsportal

Unser Informationsportal gibt Hilfestellungen und eine Übersicht über digitale Gesundheitsangebote. Anschauliche Darstellungen und praktische Beschreibungen vermitteln selbst komplexe Themen einfach und verständlich.

Insgesamt besuchten im Jahr 2023 9.000 Nutzer das Informationsportal.



Das Informationsangebot wurde vor allem von Nutzern ab 50 Jahren in Anspruch genommen.



## Elektronische Patientenakte (ePA):

In der ePA werden medizinische Befunde und Informationen aus vorhergehenden Untersuchungen und Behandlungen über Praxis- und Krankenhausgrenzen hinweg gespeichert.

## Elektronische Gesundheitskarte (eGK):

Die eGK dient als Nachweis, wenn Sie medizinische Leistungen von Ärzten, im Krankenhaus oder von Apotheken in Anspruch nehmen möchten.

## Notfalldaten (NFD):

Notfalldaten sind notfallrelevante medizinische Informationen, die auf der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) gespeichert werden und aus der medizinischen Vorgeschichte des Patienten resultieren.

## Elektronischer Medikationsplan (eMP):

Hier werden die Medikationsdaten und weitere Informationen auf der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) des Patienten gespeichert.

## Elektronisches Rezept (E-Rezept):

Das elektronische Rezept ist seit dem 1. Januar 2024 für alle gesetzlich verbindlich: Versicherte erhalten verschreibungspflichtige Arzneimittel von ihren Ärzten nur noch per E-Rezept.

## Videosprechstunde:

Bei der Videosprechstunde handelt es sich um eine telemedizinisch gestützte Betreuung von Patienten.

## Digitale Gesundheitsinformationen:

Mit unserem Bildungs- und Informationsangebot möchten wir Versicherte dabei unterstützen, verlässliche digitale Informationen und Angebote zu finden, zu verstehen und richtig nutzen zu können.

## Datenschutz und Datensicherheit:

Da Gesundheitsinformationen zu den besonderen Arten personenbezogener Daten gehören, muss dem Datenschutz im Gesundheitswesen besonders große Aufmerksamkeit geschenkt werden.

## So funktioniert's:

Einfach [hier](#) klicken, Thema auswählen und alles rund um die Digitalisierung im Gesundheitsbereich und die innovativsten digitalen Gesundheitsanwendungen erfahren.

# Unser Informationsportal

Interview mit Julia Ulbrich,  
Referentin Unternehmensstrategie  
bei der Mobil Krankenkasse.



## Digitale Gesundheitskompetenz – was bedeutet das eigentlich genau?

Digitale Gesundheitskompetenz meint die Fähigkeit von Patientinnen und Patienten, gesundheitsrelevante Informationen in Bezug auf digitale Anwendungen und digitale Informationsangebote zu finden und zu verstehen, ihren Nutzen zu beurteilen und sie schlussendlich für die eigene Gesundheit anzuwenden. Digitale Angebote im Gesundheitssystem müssen nutzerfreundlich ausgestaltet werden und für alle zugänglich sein. So befähigen sie Menschen dazu, digitale Technologien selbstbestimmt für ihre Gesundheit zu nutzen.

## Warum ist digitale Gesundheitskompetenz so wichtig für unsere Gesellschaft?

Das Gesundheitssystem in Deutschland steht vor komplexen Herausforderungen: Die Gesellschaft wird durch den demografischen Wandel immer älter, gleichzeitig fehlen Fachkräfte und ärztliche Ressourcen. Videosprechstunden, elektronische Patientenakten und digitale Gesundheitsanwendungen können ärztliche Ressourcen entlasten. Dabei werden jedoch Patientinnen und Patienten stärker in die Verantwortung genommen und vor neue Kompetenzanforderungen im Umgang mit digitalen Informationen und Anwendungen gestellt.

## Welche Maßnahmen ergreift die Mobil Krankenkasse, um die digitale Gesundheitskompetenz zu fördern?

Wir haben ein Informationsportal entwickelt, das dazu beiträgt, die digitale Gesundheitskompetenz zu fördern. Das Informationsangebot umfasst aktuell Themen wie die elektronische Patientenakte (ePA), das E-Rezept oder Videosprechstunden. Anschauliche Darstellungen und kurze Beschreibungen vermitteln komplexe Themen einfach und verständlich. Durch interaktive Elemente wie Lückentexte oder ein kleines Quiz können Versicherte anschließend ihr Wissen testen. Perspektivisch sollen weitere Themenfelder ergänzt werden.

# Unser Beitrag zur Digitalisierung im Gesundheitswesen

## Online-Präventionskurse

Aktiv werden für die Gesundheit:  
Mit unseren zertifizierten Online-Gesundheitskursen aus allen Präventionsfeldern können Versicherte von überall und zu jeder Zeit aktiv etwas für die eigene Gesundheit tun. Ob Stressmanagement, Bewegung, Ernährung oder Suchtmittelkonsum – in unserer Kursdatenbank bieten wir eine große Auswahl an verschiedenen Kursen und unterstützen unsere Versicherten mit bis zu 1.200,00 € jährlich für zwei zertifizierte Gesundheitskurse.



### Unsere App MOBIL ME by Mobil Krankenkasse

Unsere Versicherten können alles bequem und einfach über die Service-App erledigen:

- ✔ persönliches digitales Postfach
- ✔ Dokumente hochladen und absenden
- ✔ Bonusprogramm fitforcash
- ✔ Verwaltung persönlicher Daten
- ✔ aktuelle News rund um die Krankenkasse

## Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGAs)

Eine Digitale Gesundheitsanwendung (DiGA) ist ein digitales Medizinprodukt, das als App oder Webanwendung verfügbar ist. Verordnungsfähige Apps sind im DiGA-Verzeichnis des Bundesinstituts für Arzneimittel und Medizinprodukte gelistet.

DiGAs können von Ärzten, Psychotherapeuten und Krankenhäusern verordnet werden oder von Versicherten direkt beantragt werden. Die Verordnung kann über unser Kontaktformular oder die App MOBIL ME eingereicht werden. Nach erfolgreicher Prüfung wird ein Rezeptcode (Zeichenkette und QR-Code) zur Aktivierung der Anwendung bereitgestellt.

Die medizinischen Daten einer DiGA können in der elektronischen Patientenakte (ePA) gespeichert werden. Dafür muss der DiGA-Anbieter berechtigt werden.



89 % der eingegangenen Anträge auf Digitale Gesundheitsanwendungen (DiGAs) wurden 2023 genehmigt. Die Bearbeitungszeit betrug im Schnitt 0,5 Tage.

## teleclinic

### Online-Sprechstunde der TeleClinic

Fachkompetent und 24/7 verfügbar:  
Die Online-Sprechstunde der TeleClinic haben unsere Versicherten 2023 ganze 5485-mal in Anspruch genommen.

Die Videosprechstunde der TeleClinic bietet zahlreiche Vorteile und steht unseren Versicherten für eine fachkompetente Beratung mit Ärzten aus allen wichtigen Fachrichtungen kostenlos zur Verfügung. Die Ärzte der TeleClinic können in Einzelfällen auch einer direkten Behandlung nachgehen – schnell und unkompliziert:

- Rückenschmerzen
- Kopfschmerzen
- Magen-Darm-Beschwerden
- grippaler Infekt/Erkältung
- Augenentzündung
- Blasenentzündung
- Hautveränderungen/-ausschläge
- Insektenstiche
- Beratung zu Operationen/Medikamenten/Therapiemöglichkeiten
- reisemedizinische Beratung

# Unsere Highlights für Familien

## **Unterstützung bei unerfülltem Kinderwunsch**

Seit über drei Jahren bietet die Mobil Krankenkasse ihren Versicherten, die sich in eine Kinderwunschbehandlung begeben, über das Programm BKK Kinderwunsch innovative Zusatzleistungen.

Seit Anfang 2023 wird jeweils ein zweiter Kryozyklus (350,00 €) sowie eine zweite Blastozystenkultur (250,00 €) bezuschusst. Darüber hinaus wurden die Zuschüsse für einen vierten Behandlungsversuch bei einer IVF von 500,00 € auf 800,00 € sowie bei einer ICSI von 700,00 € auf 1.000,00 € erhöht.

## **Mobbingprävention:**

### **Medienerziehungskompetenz für Eltern und Lehrkräfte**

Das Modul PARENT MEDIA ergänzt seit 2023 das wissenschaftlich geprüfte Präventionsprogramm „Medienhelden“ und hat zum Ziel, die Medienerziehungskompetenz von Eltern und Erziehungsberechtigten zu fördern und Cybermobbing vorzubeugen.

## **Krisenchat – digitales psychosoziales Beratungsangebot für junge Menschen**

Die Plattform wurde im Mai 2020 gegründet, um Kindern und Jugendlichen während des Corona-Lockdowns einen niedrigschwelligen Zugang zu professioneller Hilfe während einer Krisensituation zu bieten.



## **Schnell und unkompliziert: Online-Psychotherapieangebot für Kinder und Jugendliche**

Die videobasierte Online-Psychotherapie von medicalnetworks ist für Versicherte der Mobil Krankenkasse kostenlos und ermöglicht eine zeitnahe psychotherapeutische Versorgung ohne lange Wartezeiten oder Anfahrtswege.

## **Partner der Woche für Seelische Gesundheit**

Zehn Tage lang drehte sich bei der 9. Münchner Woche für Seelische Gesundheit im vergangenen Jahr alles rund um das Thema mentale Gesundheit. Besucher konnten an verschiedensten Workshops und Fachvorträgen teilnehmen.



### Mehrleistungen für Schwangere und Kinder

Allein für die Mehrleistungen im Rahmen der Schwangerschaft und die Mehrleistungen, die sich speziell an unsere jungen Versicherten richten, geben wir jährlich rund **2,3 Millionen €** aus.

- ✓ Kinderwelt-Internetportal
- ✓ BabyCare – Programm zur Vermeidung von Frühgeburten
- ✓ Hebammenrufbereitschaft
- ✓ pelvina Beckenbodentraining per App
- ✓ Partner-Geburtsvorbereitungskurs
- ✓ neolexon Artikulations-App
- ✓ Hallo Baby – Vorsorgeprogramm zur Vermeidung von Frühgeburten
- ✓ Caterna Amblyopie-Sehschulung
- ✓ Online-Hebammenberatung und Kursangebote mit der Kinderheldin
- ✓ Zusätzliche Hebammenleistungen
- ✓ Baby an Bord – exklusive Schwangerenbetreuung und pH-Selbsttest zur Frühgeburtenprävention
- Seit 2023 kommen mit dem neuen Schwangerenkonto fünf ergänzende Leistungen hinzu:
  - ✓ Feststellung der Antikörper auf Ringelröteln
  - ✓ Großer oraler Glukosetoleranztest
  - ✓ Zytomegalie-Test
  - ✓ Feststellung der Antikörper auf Windpocken
  - ✓ Mehrkosten für Kompressionstherapie

# Kunden zufriedenzustellen ist unser Spezialgebiet

Guter Kundenservice bedeutet für uns: Wir begleiten, unterstützen und schenken Vertrauen. Und das am besten kompetent, zuverlässig und schnell.



# Eine wertvolle Ressource: Zeit

Die Qualität eines Services zeigt sich besonders, wenn schnelle Lösungen gefragt sind. Unsere Versicherten können sich auf Verfügbarkeit, Einfachheit und Transparenz verlassen.

## E-Mails

2023 erhielt unser Kundenservice **199.783** E-Mails. Davon wurden **176.026** innerhalb von 24 Stunden beantwortet.

## Anrufe

Von **1.908.457** Anrufen wurden **92,75 %** (1.770.093) angenommen, im Schnitt innerhalb von **01:31 Minuten**.

## Service-Points

**23.959** persönliche Kundenkontakte wurden an unseren vier Service-Points verzeichnet.

## Personal

Unsere Mitarbeitenden bearbeiten die Anliegen mehrsprachig und kompetent. Für **polnisch** sprechende Versicherte gibt es **eine Hotline**.

## Briefe

**71,3 %** der **1.138.366** Briefe wurden innerhalb von **48 Stunden** beantwortet.

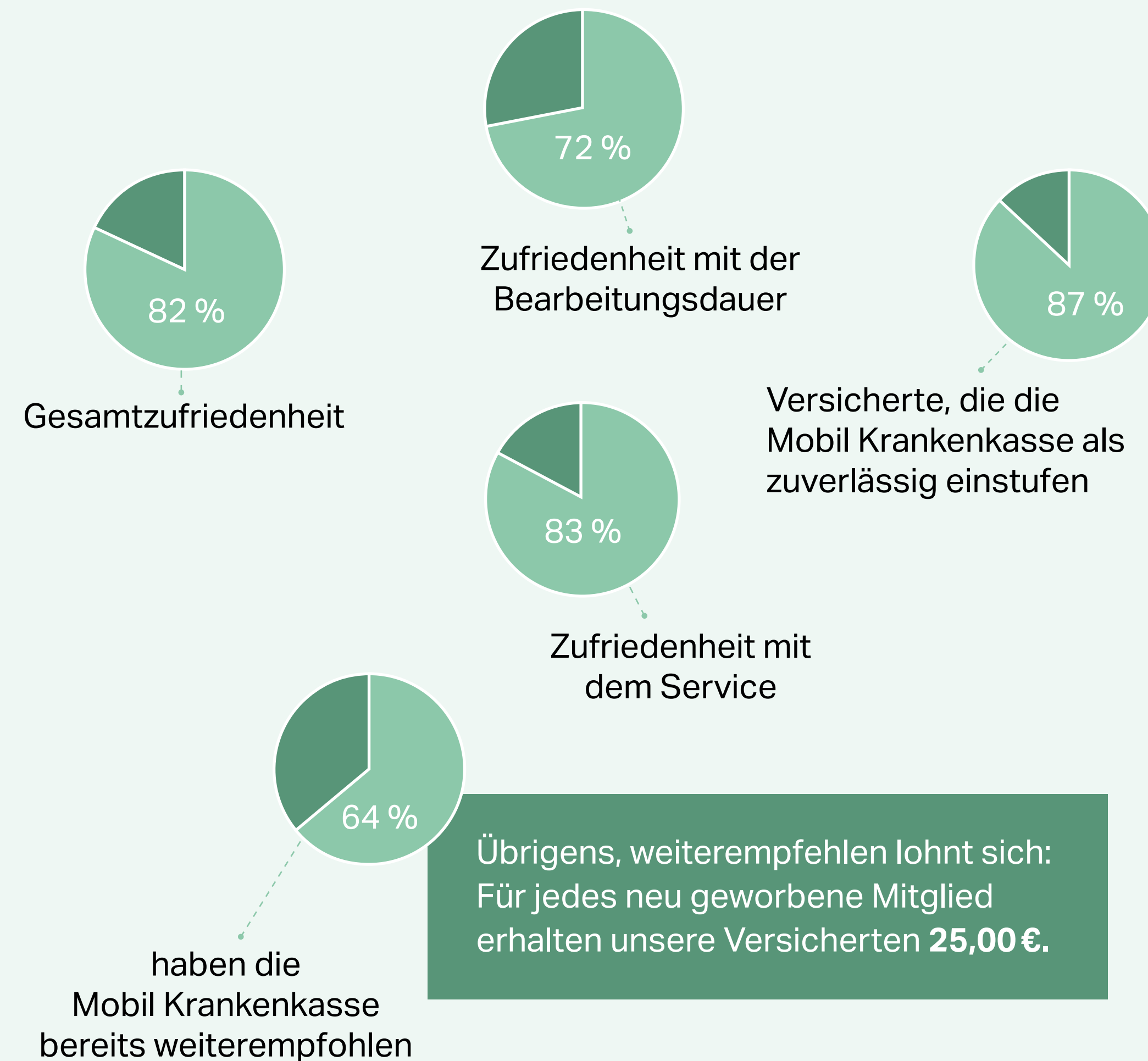
# Kundenstimmen

Ich bin **sehr zufrieden** mit der Krankenkasse. Wenn ich mal anrief, um Informationen zu erhalten, wurde ich immer sehr gut beraten.

Ich fühle mich **gut betreut und aufgehoben!**

Ich wurde immer sehr gut beraten – von **freundlichen, kompetenten Mitarbeitern**.

# Kundenzufriedenheit 2023 – Auszüge aus unserer Kundenzufriedenheitsbefragung

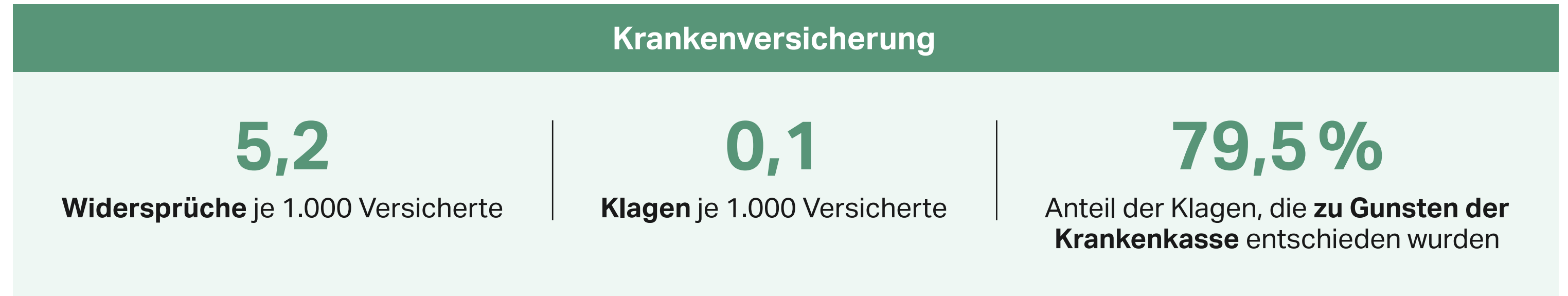
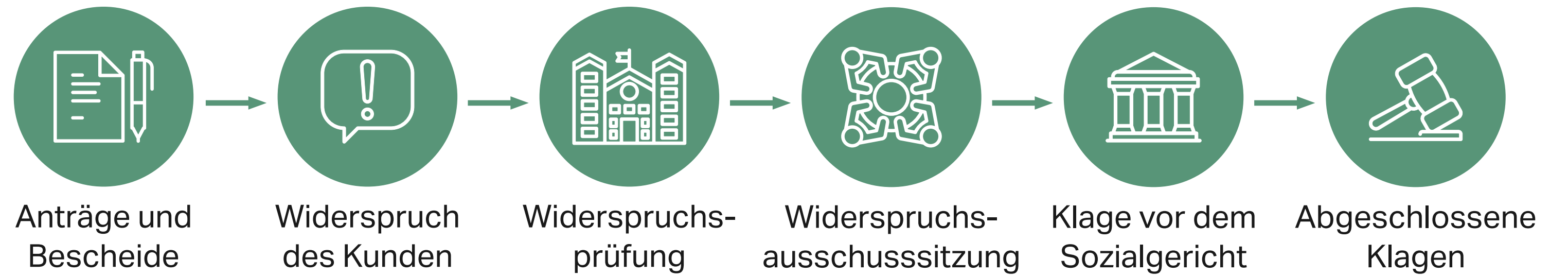


# Immer ein offenes Ohr – auch wenn's unbequem wird

Verschiedene Situationen aus dem Alltag mit unseren 956.604 Versicherten zeigen: Es läuft nicht immer alles glatt. Hin und wieder kann es zu Missverständnissen oder Unstimmigkeiten kommen. Doch wir sind der Ansicht: Es gibt für alles eine Lösung.



## Exemplarischer Ablauf von Widerspruch und anschließender Klage



# Impressum

**Herausgeber und inhaltlich verantwortlich:**

Mobil Betriebskrankenkasse  
Friedenheimer Brücke 29  
80639 München  
[mobil-krankenkasse.de](https://mobil-krankenkasse.de)

**Redaktion, Gestaltung und Umsetzung:**

engelmann + kryschak Werbeagentur GmbH  
Alle Rechte vorbehalten.

**Bildnachweise:**

Getty Images (alle)  
Mobil Krankenkasse (Seite 7, 12)

**Gender-Hinweis**

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter und beinhalten keinerlei Wertung.

Oktober 2024

