

Comunicato stampa

## Sympany continua a presentarsi come partner affidabile e solida

**Nonostante un contesto impegnativo, Sympany rimane una partner affidabile per le persone che assicura e si trova in una buona posizione finanziaria. Sebbene per il 2022 sia risultata una perdita di CHF 61,5 milioni, motivata soprattutto da maggiori costi delle prestazioni e da risultati negativi degli investimenti di capitale, il capitale proprio e la solvibilità restano solidi. Molto soddisfacenti sono la forte crescita della base clienti e l'elevata soddisfazione della clientela.**

Basilea, 24 aprile 2023 – Il 2022 è stato un anno particolarmente impegnativo, con numerosi fattori che hanno influito su tutti gli attori economici. Anche Sympany ne è stata colpita, con effetti negativi dovuti in particolare all'elevato rincaro e alle distorsioni nei mercati finanziari. In un periodo così fuori dall'ordinario, Sympany punta ancora di più a essere una partner affidabile per chi stipula un'assicurazione e ci è riuscita ancora una volta: diversi sondaggi indipendenti confermano l'ampio orientamento alla clientela e gli elevati valori di soddisfazione.

### Riduzione delle riserve

Per il 2023 Sympany ha deciso una riduzione delle riserve e di conseguenza ha calcolato premi minimi nell'assicurazione di base. Inoltre, le persone assicurate con Vivao Sympany AG e Moove Sympany AG nel 2023 ricevono un importo compensativo, che viene accreditato loro sulla fattura mensile del premio.

Il volume dei premi è calato nel 2022 a CHF 1'020 milioni (anno precedente: CHF 1'047 milioni). Le spese per sinistri e prestazioni sono invece cresciute e hanno raggiunto un valore di CHF 989 milioni. Questo è da ricondurre al rincaro generale e al persistente effetto di recupero dopo la pandemia da coronavirus. Anche nell'assicurazione di base il volume dei premi è risultato in calo con CHF 788 milioni (anno precedente: CHF 806 milioni) a causa dell'aumento molto moderato dei premi e della maggiore scelta di modelli assicurativi alternativi da parte degli assicurati.

### Grande crescita della clientela

Il posizionamento in termini di premi – vantaggioso in numerose regioni di premio nel confronto di mercato – e le efficaci misure di fidelizzazione della clientela hanno portato nel 2023 a un netto aumento della clientela privata di oltre 30'000 unità per un totale di 287'000 persone assicurate. Di queste, 239'200 dispongono di un'assicurazione di base Sympany (anno precedente: 206'600). Particolarmente soddisfacente è stato di nuovo l'andamento dell'attività per i frontalieri, in cui Sympany ha potuto rafforzare ulteriormente la propria leadership di mercato. Nell'attività aziendale, nonostante un mercato agguerrito, siamo riusciti ad acquisire nuove aziende e a mantenere con successo le relazioni esistenti con la clientela.

### **Nuova immagine del marchio**

Nell'estate 2022 Sympany ha lanciato la propria nuova immagine del marchio, tra l'altro con il claim «Assicurarsi al meglio». Lo slogan sintetizza ciò che la clientela di Sympany può aspettarsi: un aiuto affidabile, un'eccellente assistenza alla clientela e un buon rapporto qualità-prezzo.

### **Ampliamento dell'offerta di prestazioni**

Nell'anno d'esercizio passato Sympany ha proseguito i propri sforzi per consolidare l'orientamento alla clientela, anche sul piano delle partnership. Grazie alla cooperazione avviata nel 2022 con RetePostale, ora Sympany è presente in nove filiali della Posta con sale di consulenza dedicate e personale proprio. La cooperazione verrà proseguita e ampliata nel 2023. Estremamente efficace è anche la collaborazione con la farmacia con vendita per corrispondenza DocMorris, con vantaggi interessanti per persone frontaliere domiciliate in Germania.

Anche l'esperienza digitale della clientela è stata ulteriormente ottimizzata nel 2022. Nel portale clienti e nell'app mySympany la home page è stata resa più chiara, le funzioni importanti sono a portata di clic ed è ancora più semplice inoltrare le ricevute per i rimborsi. Al momento, più della metà delle persone assicurate utilizza mySympany. Di queste, oltre l'80% riceve la propria documentazione soltanto in formato digitale. Anche il sito web e il calcolatore dei premi vengono costantemente sviluppati e migliorati nell'ottica della facilità d'uso per l'utenza.

### **Comitato consultivo dei clienti di Sympany**

Una particolarità è il comitato consultivo dei clienti di Sympany, istituito nel 2019 e composto da 250 membri. Grazie ai riscontri che fornisce, aiuta ad aumentare i vantaggi per la clientela e a garantirne l'orientamento. Nel 2022, il comitato consultivo ha fornito feedback sulla documentazione per le nuove persone assicurate, sui documenti correlati alla spedizione della polizza e sulla nuova immagine del marchio di Sympany. I miglioramenti che ne sono derivati hanno anche contribuito ad aumentare la soddisfazione della clientela. Non da ultimo, questa è emersa dagli ottimi posizionamenti di Sympany nei sondaggi periodici indipendenti.

### **Maggiori informazioni**

Su [www.sympany.ch/rapporto](http://www.sympany.ch/rapporto) sono disponibili le cifre consolidate 2022 e il rapporto di gestione integrale.