

Medienmitteilung

Sympany präsentiert sich weiterhin als verlässliche und solide Partnerin

Sympany bleibt trotz eines anspruchsvollen Umfelds für ihre Versicherten eine verlässliche Partnerin und ist finanziell weiterhin gut aufgestellt. Für das Jahr 2022 resultierte zwar ein Verlust von CHF 61.5 Mio., der vor allem in höheren Leistungskosten und negativen Kapitalanlageergebnissen begründet ist. Eigenkapital und Solvenz sind jedoch solide. Sehr erfreulich sind das grosse Kundenwachstum und die hohe Kundenzufriedenheit.

Basel, 24. April 2023 – 2022 war ein äusserst herausforderndes Jahr mit zahlreichen Einflussfaktoren auf alle wirtschaftlichen Akteure. Auch Sympany war davon betroffen, wobei sich insbesondere die hohe Teuerung und die Verwerfungen an den Finanzmärkten negativ auswirkten. In solch aussergewöhnlichen Zeiten hat Sympany umso mehr den Anspruch, eine verlässliche Partnerin für ihre Versicherten zu sein, was erneut gelang: Diverse unabhängige Umfragen bestätigten die grosse Kundenorientierung und hohe Zufriedenheitswerte.

Reserveabbau

Per 2023 entschied sich Sympany zu einem Reserveabbau und kalkulierte die Prämien in der Grundversicherung entsprechend knapp. Zusätzlich erhalten Versicherte von Vivao Sympany AG und Moove Sympany AG im Jahr 2023 einen Ausgleichsbetrag, der ihnen auf der monatlichen Prämienrechnung gutgeschrieben wird.

Das Prämienvolumen sank 2022 auf CHF 1'020 Mio. (Vorjahr: CHF 1'047 Mio.). Der Schaden- und Leistungsaufwand nahm hingegen zu und erreichte CHF 989 Mio. Dies ist auf die allgemeine Teuerung und nach wie vor auf Nachholeffekte aufgrund der Coronapandemie zurückzuführen. Auch in der Grundversicherung war das Prämienvolumen aufgrund der sehr moderaten Prämienerrhöhung und der vermehrten Wahl günstiger Modelle durch die Versicherten mit CHF 788 Mio. (Vorjahr: CHF 806 Mio.) rückläufig.

Grosses Kundenwachstum

Die im Marktvergleich vorteilhafte Prämienpositionierung in vielen Prämienregionen und die erfolgreichen Kundenbindungsmassnahmen führten per 2023 zu einem deutlichen Anstieg der Privatkundinnen und -kunden um über 30'000 auf rund 287'000 Versicherte. Davon haben 239'200 eine Sympany Grundversicherung (Vorjahr: 206'600). Besonders erfreulich entwickelte sich erneut das Grenzgängergeschäft, in dem Sympany ihre Marktführerschaft weiter ausbauen konnte. Im Unternehmensgeschäft ist es trotz des umkämpften Marktes gelungen, neue Firmen zu gewinnen und bestehende Kundenbeziehungen erfolgreich weiterzuführen.

Neuer Markenauftritt

Auf Sommer 2022 lancierte Sympany ihren neuen Markenauftritt, unter anderem mit dem Claim «Richtig gut versichert». Dieser fasst kurz und knapp zusammen, was die Kundinnen und Kunden von Sympany erwarten dürfen: zuverlässige Hilfe, eine ausgezeichnete Kundenbetreuung und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.

Ausbau des Dienstleistungsangebots

Sympany führte im vergangenen Geschäftsjahr ihre Anstrengungen zur Stärkung der Kundenorientierung fort. Dazu gehören auch Partnerschaften. So ist Sympany dank der 2022 gestarteten Kooperation mit PostNetz aktuell in neun Postfilialen mit eigenen Beratungsräumen und eigenen Mitarbeitenden präsent. Die Kooperation wird 2023 weitergeführt und ausgebaut. Sehr erfolgreich ist auch die Zusammenarbeit mit der Versandapotheke DocMorris. Sie bringt Grenzgängerinnen und Grenzgängern mit Wohnsitz in Deutschland interessante Vorteile.

Auch das digitale Kundenerlebnis wurde 2022 weiter optimiert. Im Kundenportal und in der App mySympany wurde die Startseite übersichtlicher gestaltet, wichtige Funktionen sind auf einen Klick erreichbar und das Einreichen von Rückforderungsbelegen funktioniert noch einfacher. Aktuell nutzt mehr als die Hälfte der Versicherten mySympany. Davon erhalten über 80 Prozent ihre Dokumente ausschliesslich digital. Auch die Website und der Prämienrechner werden stetig weiterentwickelt und im Hinblick auf die Benutzerfreundlichkeit verbessert.

Sympany Kundenrat

Eine Besonderheit ist der seit 2019 bestehende Sympany Kundenrat mit seinen rund 250 Mitgliedern. Er hilft mit seinen Rückmeldungen, den Kundennutzen zu erhöhen und die Kundenorientierung sicherzustellen. 2022 gab der Kundenrat Feedback zu Unterlagen für neue Versicherte, zu Dokumenten in Zusammenhang mit dem Policenversand und zum neuen Sympany Markenauftritt. Die daraus abgeleiteten Verbesserungen trugen ebenfalls zur Steigerung der Kundenzufriedenheit bei. Dies zeigte sich nicht zuletzt darin, dass Sympany bei unabhängigen Umfragen regelmässig sehr gute Platzierungen erzielt.

Zusätzliche Informationen

Unter www.sympany.ch/geschaeftsbericht sind sowohl die konsolidierten Kennzahlen 2022 als auch der vollständige Geschäftsbericht zu finden.