

Comunicato stampa

Risultato annuale 2023 di Sympany: elevate spese sanitarie e crescita della base clienti hanno caratterizzato l'esercizio

Nello scorso esercizio si è registrato un ulteriore incremento della spesa sanitaria in Svizzera. Questo aumento ha avuto delle ripercussioni sull'andamento dell'attività di Sympany. L'anno 2023 si è chiuso con una perdita di CHF 58.2 milioni, poiché i premi calcolati al minimo non sono stati sufficienti per coprire il rincaro. Come dimostra la base di capitale proprio, Sympany continua a essere finanziariamente solida. È stato anche possibile gestire adeguatamente la forte crescita del numero di clienti nel 2023 e confermare nuovamente gli eccellenti valori di soddisfazione nei sondaggi indipendenti tra la clientela.

Basilea, 24 aprile 2024. Per Sympany il 2023 è stato un anno d'esercizio impegnativo. L'impennata della spesa sanitaria ha avuto ripercussioni sull'andamento dell'attività, poiché, nell'interesse dei propri assicurati e assicurate, Sympany aveva calcolato premi molto bassi. L'anno si è chiuso con una perdita di CHF 58.2 milioni. A differenza dell'assicurazione di base, il segmento delle assicurazioni complementari ha raggiunto un risultato positivo. La base finanziaria di Sympany rimane estremamente solida: il tasso di solvibilità è nettamente superiore al valore minimo richiesto per legge e si riprenderà nel corso di quest'anno. Anche il patrimonio netto si attesta su un livello molto consistente, pari a circa il 32% del volume dei premi.

In seguito alla crescita record della base clienti nel 2023, il volume dei premi è aumentato di circa CHF 139 milioni, raggiungendo CHF 1 159 milioni. Nel segmento dell'assicurazione di base, il volume dei premi è aumentato da CHF 788 milioni a CHF 918 milioni, mentre in quello delle assicurazioni complementari è passato da CHF 223 milioni a CHF 231 milioni. Poiché un maggior numero di assicurati ha fruito di un maggior numero di prestazioni, i relativi costi sono aumentati di circa CHF 69 milioni, per un totale di CHF 1 058 milioni. Nel segmento della clientela aziendale, con le assicurazioni contro la perdita di guadagno e gli infortuni, Sympany è riuscita a migliorare la redditività e a rafforzare l'acquisizione di nuovi clienti.

Crescita grazie a un buon posizionamento e a uno spiccato orientamento alla clientela

Nel segmento della clientela privata, al 1.1.2024 Sympany gestisce complessivamente 298 000 clienti, di cui 247 300 titolari di un'assicurazione di base secondo la LAMaL. Si tratta di circa 8 000 assicurati in più rispetto all'anno precedente. Anche il ramo dell'assicurazione di base Sympany per i frontalieri (soprattutto in Germania) è cresciuto ulteriormente.

La crescita è principalmente attribuibile al buon posizionamento in alcune regioni di premio in Svizzera e in Germania, nonché al buon servizio clienti. Come negli anni precedenti, nell'ambito di sondaggi indipendenti i clienti si sono dichiarati molto soddisfatti e hanno premiato l'orientamento alla clientela di Sympany con punteggi eccellenti.

Per migliorare continuamente prodotti, servizi e processi, nel 2019 Sympany ha istituito il comitato consultivo dei clienti. Oggi questo organo coinvolge circa 250 clienti, che, nell'anno di riferimento, hanno fornito tra l'altro input riguardo alla comprensibilità delle informazioni alla clientela, a campagne selezionate e all'uso della chat sul sito web di Sympany.

Molteplici miglioramenti e vantaggi per i clienti

Nell'anno di riferimento, gli assicurati Sympany hanno beneficiato di sconti presso le farmacie con vendita per corrispondenza Zur Rose (in Svizzera) e DocMorris (in Germania). Anche il servizio di consulenza presso uffici postali selezionati, gestito da Sympany in collaborazione con RetePostale, si è sviluppato con successo. Con la promozione «Gratis in piscina», Sympany ha proseguito una tradizione molto popolare, aprendo le porte di oltre 90 piscine all'aperto a bambini, adolescenti e giovani adulti in Svizzera e in Germania. Nel 2023 sono state introdotte anche diverse innovazioni nel portale clienti e nell'app mySympany. Per migliorare l'esperienza digitale della clientela, sono previsti miglioramenti specifici anche nell'anno in corso.

Avvio del nuovo orientamento strategico fino al 2030

Per posizionarsi con un approccio orientato al futuro in un contesto di mercato competitivo, nel 2023 Sympany ha lanciato un programma per rafforzare la competitività, focalizzato sull'efficienza economica, sulla trasformazione digitale e sulla crescita sostenibile. Nell'ambito di questo programma, Sympany ha introdotto misure mirate allo snellimento dell'organizzazione e alla riduzione dei costi di gestione. Oltre al risparmio sulle spese materiali, sono state necessarie anche riduzioni di personale a tutti i livelli gerarchici, che in molti casi sono state gestite grazie alla normale fluttuazione. Tuttavia non è stato possibile evitare del tutto licenziamenti per motivi economici, ma in questi casi è stato applicato il piano sociale di Sympany.

Nell'anno di riferimento ci sono stati importanti cambiamenti al vertice di Sympany. A maggio, Andreas Krümmel è stato nominato presidente del consiglio di amministrazione, mentre a novembre Christian Conti ha assunto la carica di CEO. Nel 2024, il consiglio di amministrazione e la direzione generale sono stati ridotti rispettivamente di una e due persone. Su media annuale, Sympany ha impiegato 619 dipendenti.

Maggiori informazioni

Su www.sympany.ch/rapporto sono disponibili sia le cifre consolidate 2023 sia il rapporto di gestione integrale.