

# Update

Actualités pour les assurés Sympany



## L'année 2017 couronnée de succès

### Sympany a acquis 30'000 nouveaux clients

L'année 2017 a été particulièrement fructueuse pour Sympany. Nous remercions nos clients pour leur attachement et leur confiance et souhaitons la bienvenue à tous les nouveaux clients de Sympany!

Page 2



## Nouveau chez Sympany?

### Nous sommes à votre disposition pour vous aider

Avez-vous des questions sur votre assurance ou souhaitez-vous un conseil? C'est avec plaisir que notre service à la clientèle se tient à votre disposition et vous assistera.

Page 3



## Un été sportif

### Piscine gratuite et Kids Camps du FCB

C'est ainsi qu'on aime l'été: les jeunes assurés de Sympany jusqu'à 25 ans peuvent se baigner gratuitement dans plus de 90 piscines en plein air. Vous n'aimez pas l'eau? Pas de problème: Sympany tire au sort six places aux Kids Camps du FC Bâle.

Pages 7 et 8

# 30'000 nouveaux clients acquis

## Sympany a clôturé l'exercice 2017 avec succès

L'année 2017 a été particulièrement fructueuse pour Sympany. Notre entreprise a été en mesure de progresser dans de nombreuses régions, tant dans l'assurance de base que dans les assurances complémentaires: au 1<sup>er</sup> janvier 2018, 30'000 nouveaux clients ont choisi Sympany.

**Bienvenue!**

### Sympany – une assurance solide et solvable

Le résultat d'exploitation s'est une nouvelle fois amélioré. Les réserves, les fonds propres et le taux de solvabilité de Sympany ont ainsi pu être renforcés. Autrement dit, Sympany est une assurance solide et solvable. Il en va de même pour toutes ses filiales: Vivao Sympany AG, Moove Sympany AG, Kolping Krankenkasse AG et Sympany Versicherungen AG.

### Excédents remboursés aux clients

Ce résultat satisfaisant profite à nos clients, car Sympany est pour eux un partenaire d'assurance loyal, à l'image du remboursement des excédents inattendus, lorsque les autorités le permettent. Sympany est toujours la seule caisse-maladie suisse qui répercute les excédents à ses assurés, dans l'assurance de base obligatoire comme dans les assurances complémentaires.

### Offres étendues et nouvelles

En 2017, nous avons enrichi les offres existantes et en avons créé de nouvelles dans l'intérêt de nos clients. Ainsi, ils disposent désormais de quelque 250 pharmacies dans le modèle d'assurance de base casamed pharm et d'une trentaine de cabinets de groupe dans le modèle casamed hmo. Il existe également une nouveauté pour casamed médecin de famille: depuis janvier, les assurés peuvent s'adresser au cabinet médical virtuel d'eodoctors par le biais de leur smartphone.

### Merci!

Quelle que soit la filiale de Sympany auprès de laquelle vous êtes assuré et le modèle d'assurance que vous avez choisi, nous vous adressons, chères clientes, chers clients, nos plus vifs remerciements pour votre attachement et votre confiance: nous sommes fiers d'être votre assurance!

*Merci  
Danke  
Grazie*

Plus d'informations sur  
[www.sympany.ch/rapport-annuel](http://www.sympany.ch/rapport-annuel)

# Nouveau chez Sympany?

## Nous sommes à votre disposition pour vous aider

Etes-vous assuré chez Sympany depuis cette année ou avez-vous souscrit des assurances supplémentaires chez nous? Dans ce cas, laissez-nous commencer par vous souhaiter la bienvenue. Nous sommes très heureux de vous compter parmi les clients de Sympany!

Quand ils changent d'assurance, de nombreux clients se posent souvent des questions très pratiques, par exemple à propos des procédures ou des détails de l'assurance:

- **Avez-vous des questions concernant un décompte de prestations d'un médecin, d'un hôpital ou d'un thérapeute?**
- **Voudriez-vous savoir ce qu'inclut précisément votre modèle d'assurance?**
- **Voulez-vous changer votre mode de paiement?**
- **Souhaitez-vous des explications sur un produit d'assurance ou une mention sur votre police?**
- **Ou avez-vous besoin d'un renseignement sur un autre thème?**

«Mon équipe et moi-même sommes compétentes pour répondre à vos demandes. N'hésitez pas à nous contacter, nous vous aiderons volontiers.»

Nous répondrons volontiers à vos questions et vous prêterons main-forte dans toutes les questions d'assurance. Vous pouvez nous contacter 24 heures sur 24:

- **e-mail: [service@sympany.ch](mailto:service@sympany.ch)**
- **formulaire de contact sur le site Internet pour différentes demandes: [www.sympany.ch/contact](http://www.sympany.ch/contact)**
- **formulaire de compliments / réclamation sur le site Internet: [www.sympany.ch/compliments-reclamation](http://www.sympany.ch/compliments-reclamation)**
- **tél. +41 58 262 42 00 (du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00)**
- **app Sympany pour la transmission de factures, etc. (cf. la page 4)**
- **vous trouverez de nombreuses informations sur notre site Internet: [www.sympany.ch](http://www.sympany.ch)**



**Katharina Büeler,**  
responsable Customer Care

Nous sommes bien entendu également au service de nos clients de longue date. Contactez-nous si vous souhaitez un rendez-vous de conseil ou si vous avez une question!



## App Sympany désormais avec la carte d'assuré

### La nouvelle fonction vous simplifie la vie

Simple, pratique, gratuite: avec l'app Sympany, vous pouvez régler vos affaires d'assurance en ligne en quelques minutes. Ainsi, vous maîtrisez non seulement les assurances-maladie souscrites, mais aussi vos données enregistrées. Vous pouvez également consulter à tout moment le statut et les détails des factures remises et des justificatifs de remboursement ainsi que le niveau de votre participation aux coûts, à savoir la franchise et la quote-part.

#### Téléchargez maintenant:



#### Avez-vous une demande? L'app l'enregistre!

- **Vous avez consulté un médecin?**  
Il vous suffit de photographier les factures et de les transmettre directement. Vous recevrez ainsi votre décompte de prestations beaucoup plus vite.
- **Vous avez déménagé? Vous avez changé de compte?**  
Vous pouvez modifier vos données en un rien de temps.
- **Vous avez oublié votre carte d'assuré?**  
Pas de problème. Celle-ci figure désormais aussi dans votre app. Il vous suffit de la présenter à la pharmacie et vos médicaments sont décomptés avec Sympany. Mais attention: à l'étranger, vous êtes néanmoins obligé d'avoir votre carte d'assuré sur vous.

## Suggestions, compliments et réclamations Sympany vous prend au sérieux – vous et vos besoins

Avez-vous été contrarié par Sympany? Souhaitez-vous nous faire part d'une expérience que vous avez faite avec Sympany? Ou voulez-vous nous donner un feed-back? Dans ce cas, cliquez simplement sur «Compliments/ réclamation» en haut à droite sur notre site Internet et saisissez votre message.

Nous nous réjouissons de chaque retour et prenons au sérieux tous les messages, qu'ils soient positifs ou négatifs. En effet, nous attachons de l'importance à votre avis sur Sympany et à vos expériences avec nous. Même si tout ne fonctionne pas toujours parfaitement bien: notre objectif est de vous simplifier la vie.

Plus vous nous direz ce qui va et ce qui ne va pas encore, mieux nous pourrons vous répondre et satisfaire vos besoins à l'avenir. À cet effet: merci pour vos retours positifs et critiques, vos suggestions et vos souhaits adressés à Sympany. Nous les prenons à cœur.

### Nous nous réjouissons de chaque retour et prenons au sérieux tous les messages.



## Hydrothérapie Kneipp – stimuler la santé grâce au froid

Tout le monde, jeune ou moins jeune, peut durablement renforcer sa santé grâce à l'hydrothérapie Kneipp. Au printemps, sa mise en pratique est particulièrement bénéfique à l'organisme

L'hydrothérapie Kneipp remonte au XVII<sup>e</sup> siècle et a pour but de déclencher une réaction de l'organisme positive et bénéfique à la santé grâce à une stimulation par le froid. Cette méthode se pratique en différentes applications. La plus connue est sans nul doute la marche dans l'eau. On plonge ainsi les mollets chauds dans l'eau froide à mi-hauteur et on les sort alternativement de l'eau pendant au maximum une minute en se tenant sur une jambe.

Toutes ces applications ont en commun l'effet qui résulte de l'alternance entre le chaud et le froid. La méthode Kneipp stimule ainsi le métabolisme et la circulation et renforce le système immunitaire. Ce dernier soutient le corps de façon naturelle lors de la détoxification et de la purification, ce qui est particulièrement utile à l'issue de la période hivernale. La circulation stimulée ainsi qu'une irrigation sanguine améliorée peuvent atténuer le phénomène de «fatigue printanière» très répandu en cette saison. La méthode Kneipp peut en outre renforcer le traitement de troubles spécifiques, tels que les varices ou la migraine.

Compte tenu de son action en douceur, cette méthode convient à tous les âges, mais une peau réchauffée est une condition de base. Comme sa mise en pratique engendre des réactions dans l'organisme, il est recommandé de demander conseil à un spécialiste.



### Dominik Saner

Naturopathe et pharmacien, il est le propriétaire de la pharmacie Saner et a rédigé ce conseil de santé pour vous. La pharmacie Saner propose une gamme de médicaments complète, mais aussi des remèdes naturels.

### Conseil:

Il existe de nombreux parcours Kneipp en Suisse et ils sont souvent gratuits: [www.kneipp.ch/kneippanlagen](http://www.kneipp.ch/kneippanlagen)

### Remarque importante

Pour bénéficier de contributions de Sympany aux thérapies alternatives telles que la méthode Kneipp, vous avez besoin d'une assurance complémentaire ambulatoire. La thérapie doit en outre être prodiguée par un thérapeute reconnu. Ce n'est que dans ces conditions que nous pouvons vous rembourser des contributions au traitement.



## Gratuitement aux bains

### Besoin d'un petit rafraîchissement? Entrée gratuite à la piscine avec Sympany

L'été approche! Les piscines en plein air ouvriront leurs portes au cours des prochaines semaines. Dans plus de 90 piscines, les jeunes assurés jusqu'à 25 ans pourront se baigner gratuitement, s'ils ont souscrit une formule d'assurance standard. Celle-ci est constituée d'une assurance de base, d'une assurance complémentaire ambulatoire et d'une assu-

rance complémentaire d'hospitalisation. Vous n'avez pas encore d'assurance standard? Souscrivez-la maintenant pour 2019 et profitez, cet été déjà, de vous baigner gratuitement!



Complément d'information:  
[www.sympany.ch/piscine](http://www.sympany.ch/piscine)

## Assemblée générale de Kolping Krankenkasse AG

### Invitation des actionnaires de Kolping Krankenkasse AG à la 16<sup>e</sup> Assemblée générale ordinaire

Date: 7 juin 2018, 11h00

Lieu: Sorell Hotel Sonnental, Zürichstrasse 94/96, 8600 Dübendorf

Merci de bien vouloir vous inscrire d'ici au 11 mai 2018

**Veillez adresser vos mandats d'ici au 11 mai 2018** à: Sympany, Assemblée générale de Kolping Krankenkasse AG, Irène Windisch, Peter Merian-Weg 4, 4002 Basel

N° d'assuré

Prénom/Nom

Rue

NPA, Localité

Participation au repas de midi

oui

non

menu végétarien

Important: seuls les actionnaires de Kolping Krankenkasse AG peuvent participer à l'AG. Après inscription, nous vous enverrons votre carte d'accès, l'ordre du jour et le rapport d'activité.



## Kids Camps du FCB

### Tirage au sort: six places pour le Kids Camp du FCB

S'entraîner comme les grands: lors des Kids Camps du FCB, les enfants de 6 à 13 ans passionnés de football peuvent développer leurs aptitudes, sous la houlette d'entraîneurs chevronnés. Le temps fort est la rencontre avec des joueurs professionnels du FCB. Sympany soutient les camps et invite cor-

dialement vos enfants à y participer aussi.  
**Gagnez l'une des six places offertes!**

**Participez maintenant et gagnez:**  
[www.sympany.ch/kidscamp](http://www.sympany.ch/kidscamp)



GAS/ECR/ICR

Nicht frankieren  
Ne pas affranchir  
Non affrancare

**B**

50682426-  
000001



Sympany  
AG Kolping Krankenkasse AG  
Irène Windisch  
Peter Merian-Weg 4  
4002 Basel