

Update.

Octobre 2019



C'est loyal

Les assurés de Sympany obtiennent un nouveau remboursement d'excédents - 27,9 millions de francs au total

Satisfaction clients: Sympany se démarque à plusieurs niveaux

Nous sommes ravis de la note qui nous a été attribuée par comparis.ch et remercions nos clientes et clients de leurs compliments.



Le portail de comparaison comparis.ch et l'institut d'étude de marché Intervista ont mené en commun une étude représentative. Plus de 3'500 Suissesses et Suisses ont été interrogés au sujet de leur caisse-maladie. Les assurés de Sympany se sont dits satisfaits et nous ont récompensés en nous attribuant la note globale de 5,2 sur 6. Ont été évalués la compétence et l'engagement de nos collaborateurs, nos décomptes, ainsi que l'intelligibilité et la clarté de nos informations clients.

Le sondage de l'institut d'étude de marché AmPuls confirme lui aussi la satisfaction de nos assurés: il nous place sur la troisième marche du podium des assureurs-maladie.

Nous remercions toutes les clientes et tous les clients interrogés de leur confiance. Nous sommes fiers de manifester leur rendre la vie un peu plus simple.



Plus d'infos: [sympany.ch/satisfaction](https://www.sympany.ch/satisfaction)

Assurance loyale: Sympany rembourse des excédents

Cette année encore, les assurés de Sympany se voient remboursés des excédents – dans l'assurance de base et l'assurance complémentaire.

Lorsque les coûts effectifs de la santé sont moins élevés que prévu à la date de fixation des primes, Sympany rembourse toujours les excédents à ses clientes et clients l'année suivante. Cette année, et pour la quatrième fois consécutive, ce remboursement concerne l'assurance de base et l'assurance complémentaire.

Ce remboursement est possible grâce à la situation financière confortable de Sympany, qui possède des réserves suffisantes. De ce fait, nous estimons qu'il est juste de restituer à nos clients l'argent payé en trop. Notez que: la plupart des autres assureurs-maladie ne paient pas les

excédents dans l'assurance de base, mais les placent dans les réserves.

Cette année, nos assurés se voient remboursés de l'argent de l'assurance de base dans neuf cantons; précisément là, où des excédents ont été générés l'an dernier. Dans l'assurance complémentaire, les clientes et clients bénéficiant de diverses assurances complémentaires d'hospitalisation profiteront également des remboursements.

Les paiements seront effectués dès l'automne et après approbation par l'OFSP*.

* L'Office fédéral de la santé publique n'avait pas encore donné son approbation au moment de l'impression.



Nos assurés se verront remboursés la somme de 27,9 millions!

Une famille de quatre personnes recevra cette année un remboursement pouvant atteindre CHF 1'600.– dans l'assurance de base et CHF 1'280.– dans l'assurance complémentaire!



Vidéo d'explication: [sympany.ch/excedents](https://www.sympany.ch/excedents)

Primes 2020: bientôt la nouvelle police

Fin septembre, le Conseil fédéral a communiqué les primes. Voici le résumé des principales modifications.

Dans le courant du mois, vous recevrez votre police avec les primes pour l'année prochaine. La plupart des primes n'augmente que légèrement, reste constante, voire diminue. La prime coûtera plus cher dans l'assurance de base pour les personnes qui avaient 18 ou 25 ans en 2019. Ces dernières passeront dans un groupe d'âge légal supérieur, leur rabais diminuera. À partir de 19 ans, il convient de choisir une franchise.

Sur [sympany.ch/economies](https://www.sympany.ch/economies), vous trouverez des conseils pour diminuer les primes – par exemple, vous avez encore jusqu'à la fin novembre pour passer de l'assurance de base classique à un modèle d'économie de primes.



Pourquoi les primes changent-elles?

De nombreux facteurs influencent les primes. Les coûts de la santé en constante augmentation en sont l'aspect principal. Plus d'informations sur [sympany.ch/coutssante](https://www.sympany.ch/coutssante).

En parallèle, les rabais liés à l'âge jouent également un rôle. Chez Sympany, dans l'assurance de base, les enfants (de 0 à 18 ans) bénéficient d'un rabais pouvant atteindre 75% et les jeunes adultes (de 19 à 25 ans) jusqu'à 25%. Dans les assurances complémentaires, les primes sont par ailleurs échelonnées en fonction de l'âge.

Quand arrivera la facture de primes pour janvier 2020?

Vous la recevrez à la mi-décembre. Pourquoi si tard? Parce qu'il nous faut tenir compte de nombreux changements pour nos assurés en fin d'année, par exemple des déménagements ou de possibles changements de modèles d'assurance avant le 30 novembre.

Comment puis-je la payer?

Nous recommandons eBill ou débit direct permettant une économie de papier et de temps. Vous pouvez payer au mois, au trimestre ou à l'année. [sympany.ch/infos-paiement](https://www.sympany.ch/infos-paiement)

Qui m'assistera en cas de questions?

Notre service à la clientèle est à votre disposition: **jusqu'au 29 novembre 2019 de 08h00 à 20h00**, puis, comme d'habitude, jusqu'à 17h00. Le centre de conseil à Bâle est à votre service de 08h00 à 17h00. [sympany.ch/contact](https://www.sympany.ch/contact)





Gagnez un iPhone XS!
Plus d'infos à la page 8.

Contact avec le service à la clientèle: bientôt aussi sur **mySympany**

Les clientes et clients pourront à l'avenir envoyer et recevoir des messages via le portail clients.



Vous ouvrez votre décompte de prestations dans mySympany et vous avez une question? À l'avenir, vous pourrez nous envoyer un message et recevoir une réponse directement via le portail clients ou l'application. Début 2020, la fonction de messagerie sera intégrée directement dans la boîte de réception.

Votre dossier d'assurance numérique

Dans la boîte de réception de mySympany, vous trouverez tous les documents bien organisés à un seul endroit – de votre police à votre récapitulatif des coûts pour votre déclaration d'impôts.

Plus d'infos:
[sympany.ch/fr/mysympany](https://www.sympany.ch/fr/mysympany)



Fatigué? Nos astuces contre le blues automnal

Durant la saison sombre, 1 à 2% des Européens souffrent d'une «dépression saisonnière». Ils sont fatigués, manquent de concentration et ont peu d'énergie alors qu'ils mangent davantage. À cela s'ajoutent un manque d'estime de soi et des pensées négatives. La baisse de luminosité est considérée comme un déclencheur.

Des promenades régulières et longues peuvent y remédier. De même que 30 à 60 minutes de luminothérapie chaque matin avec une lampe spéciale (de 2'500 à 10'000 lux). Sympany participe aux frais d'acquisition de lampes prescrites par un médecin.

Si ces mesures échouent, consultez un médecin ou un psychiatre. Des antidépresseurs à base de plantes ou autres sont parfois nécessaires.



Dr méd. Anne-Christine Bombois,
Centramed Basel
Aeschen



Gagnez un
iPhone XS d'une
valeur de CHF
1'300.-!

Utilisez mySympany et gagnez un iPhone!

Avec mySympany, vous gardez une vue d'ensemble tout en préservant l'environnement. Cela vaut bien une récompense. Enregistrez-vous ou connectez-vous tout simplement et vous participerez automatiquement au concours.

Sont autorisés à participer les titulaires d'une police principale assurés chez Sympany. Date limite de participation: 28 novembre 2019.

sympany.ch/fr/mysympany

 **sympany**
cap sur la différence