

Communiqué de presse

## Sympany se présente toujours comme un partenaire fiable et solide

**Malgré un environnement exigeant, Sympany reste un partenaire fiable pour ses assurés et jouit d'une bonne situation financière. Pour l'année 2022, il en résulte une perte de CHF 61,5 millions, qui s'explique principalement par des coûts de prestations plus élevés et des résultats négatifs des placements de capitaux. Les fonds propres et la solvabilité restent toutefois solides. L'importante croissance de la clientèle et le haut niveau de satisfaction des clients sont très réjouissants.**

Bâle, le 24 avril 2023 – 2022 a été une année extrêmement exigeante, avec de nombreux facteurs d'influence pour tous les acteurs économiques. Sympany n'a pas été épargnée, le renchérissement élevé et les perturbations sur les marchés financiers ayant notamment eu un impact négatif. Dans des périodes aussi exceptionnelles, Sympany se doit d'autant plus d'être un partenaire fiable pour ses assurés, ce qu'elle a une nouvelle fois réussi à faire: divers sondages indépendants ont confirmé la grande orientation client et des taux de satisfaction élevés.

### Réduction des réserves

Pour 2023, Sympany a décidé de réduire les réserves et calculé les primes de l'assurance de base au plus juste. De plus, les assurés de Vivao Sympany AG et de Moove Sympany AG reçoivent en 2023 un montant compensatoire, lequel est crédité sur leur facture de primes mensuelle.

Le volume des primes a chuté de CHF 1'047 millions en 2021 à CHF 1'020 millions en 2022. En revanche, la charge des sinistres et des prestations a augmenté pour atteindre CHF 989 millions, ce qui s'explique par le renchérissement général et, encore, par des effets de rattrapage dus à la pandémie de coronavirus. Le volume des primes a également reculé dans l'assurance de base, passant de CHF 806 millions en 2021 à CHF 788 millions en 2022, en raison de l'augmentation très modérée des primes et du choix accru de modèles d'assurance alternatifs par les assurés.

### Une forte croissance de la clientèle

Le positionnement avantageux des primes par rapport au marché dans de nombreuses régions de primes ainsi que le succès des mesures de fidélisation de la clientèle ont entraîné une nette augmentation de plus de 30'000 clientes et clients privés assurés, dont le nombre atteint 287'000 en 2023. Parmi eux, 239'200 ont une assurance de base Sympany (contre 206'600 l'année précédente). Le secteur des frontaliers a de nouveau connu une évolution particulièrement réjouissante, grâce à laquelle Sympany a pu conforter sa position de leader sur le marché. Dans les affaires entreprises, Sympany est parvenue, malgré un marché très disputé, à conquérir de nouvelles entreprises et à maintenir avec succès les relations clients existantes.

### **Nouvelle identité de marque**

Sympany a lancé sa nouvelle identité de marque à l'été 2022, notamment avec le slogan «Une assurance au top». Celui-ci résume de manière concise ce que les clientes et clients peuvent attendre de Sympany, c'est-à-dire une aide fiable, un excellent suivi et un bon rapport prix-prestations.

### **Extension de l'offre de services**

Au cours de l'exercice écoulé, Sympany a poursuivi ses efforts afin de renforcer l'orientation client. Les partenariats en font également partie. Ainsi, grâce à la coopération avec RéseauPostal lancée en 2022, Sympany est actuellement présente dans neuf filiales de la Poste avec ses propres espaces de conseil et son propre personnel. Cette coopération sera poursuivie et développée en 2023. La collaboration avec la pharmacie de vente par correspondance DocMorris est également très fructueuse. Elle apporte des avantages intéressants aux frontaliers et frontalières résidant en Allemagne.

L'expérience client numérique a également été optimisée en 2022. Sur le portail clients et l'application mySympany, la page d'accueil est plus claire, les fonctions importantes accessibles en un clic et l'envoi de justificatifs de remboursement simplifié. Actuellement, plus de la moitié des assurés utilisent mySympany. Plus de 80% d'entre eux reçoivent leurs documents exclusivement sous forme numérique. Le site Web et le calculateur de primes sont eux aussi développés en permanence et leur convivialité est sans cesse améliorée.

### **Conseil clientèle de Sympany**

Le conseil clientèle de Sympany, qui existe depuis 2019 et compte quelque 250 membres, est une particularité. Grâce à ses retours d'information, il contribue à accroître les avantages clients et à garantir l'orientation client. En 2022, le comité de clients a donné un feed-back sur les documents destinés aux nouveaux assurés, sur les documents en lien avec l'envoi des polices et sur la nouvelle identité de marque de Sympany. Les améliorations qui en ont découlé ont elles aussi contribué à améliorer la satisfaction de la clientèle. Cela s'est notamment traduit par le fait que Sympany obtient régulièrement de très bons classements dans des enquêtes indépendantes.

### **Informations complémentaires**

Vous trouverez les chiffres-clés consolidés 2022 ainsi que le rapport annuel complet sur [www.sympany.ch/rapport-annuel](http://www.sympany.ch/rapport-annuel)