

Update

Actualités pour les assurés Sympany

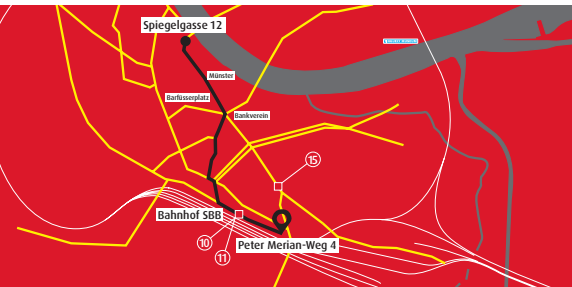


mySympany

Le portail clients et l'app économisent papier, temps et argent

Notre portail clients et notre app plébiscités s'appellent mySympany. Ils vous permettent de régler vos affaires d'assurance par voie numérique en toute simplicité.

P. 2-3



Centre de conseil de Bâle

Près de la gare CFF dès janvier 2019

Notre centre de conseil de Bâle déménage de la Spiegelgasse au siège principal de Sympany près de la gare CFF. Il est facile d'accès avec les transports publics et encore plus proche de Bâle-Campagne.

P. 4



Payer et envoyer des factures

Simplifiez-vous la vie

Vous découvrirez ici comment payer vos factures de primes et remettre vos décomptes de prestations à Sympany – rapidement et simplement.

P. 6-7

mySympany sur la voie du succès – grâce à vous

Ensemble, nous avons débarrassé du papier toute une ville!

mySympany est le nom de notre portail clients plébiscité et de notre app. Ils vous permettent de régler toutes vos affaires d'assurance par voie numérique en toute simplicité et de recevoir tous vos documents en ligne.

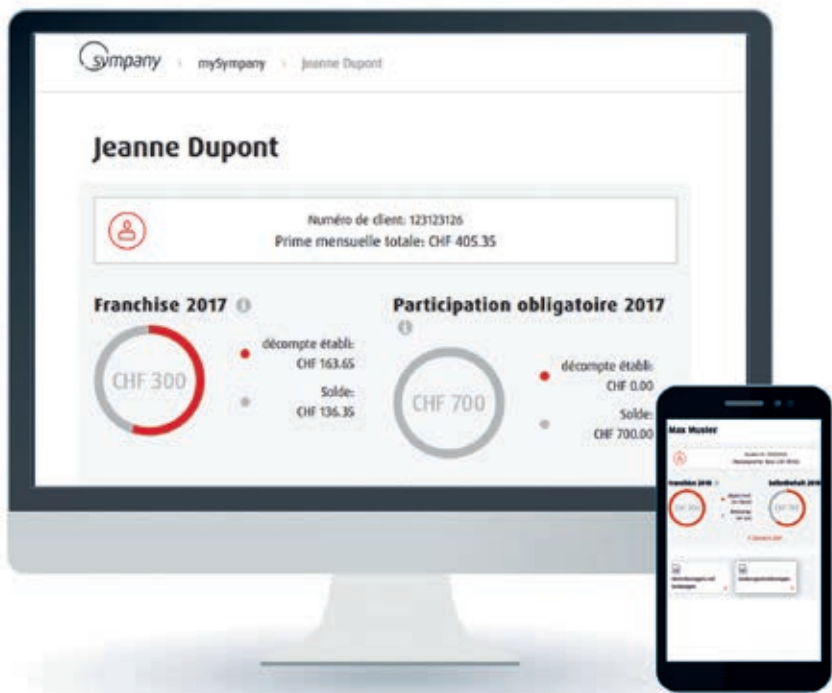
Un grand merci à vous

Un merci chaleureux à tous nos clients ayant opté sur mySympany pour l'option «en ligne». Cela permet non seulement d'économiser de l'argent, et donc à long terme des coûts de santé, mais de préserver également l'environnement.



Faits et chiffres

- Plus de 72'000 clients de Sympany utilisent mySympany. Parmi eux, 20'000 ont déjà opté pour le zéro papier et reçoivent de ce fait leurs documents uniquement en ligne.
- Depuis la fin juin, en moyenne 200 clients par jour choisissent la réception «en ligne».
- Durant cette période, le matériel, la production et l'envoi de cinq documents ont en moyenne été économisés par client en ligne, soit un total de plus de 200'000 pages de papier!
- En seulement trois mois, nos clients ont ainsi «libéré de papier» une petite ville comme Delémont (JU)!



Associez-vous à nos efforts!

Optez pour mySympany et, si vous le souhaitez, directement pour l'option «en ligne» également. Vous recevrez alors vos polices, factures et décomptes de prestations par voie numérique directement sur le portail ou dans l'app.

«En ligne» ne signifie d'ailleurs pas que vous devez renoncer à l'impression des do-

cuments importants, tels que les polices ou les factures. Si nécessaire, vous pouvez les imprimer directement depuis le portail. Bien entendu, il est possible à tout moment de revenir au papier, si vous le préférez. Il vous suffira alors de décocher la case «en ligne» dans les «Paramètres».

Autres avantages de mySympany

Un seul accès

Sur tablette, smartphone, ordinateur, ordinateur portable: l'interface utilisateur mySympany est toujours identique.

Économiser du temps et de l'argent

Il suffit de photographier ou de télécharger les factures de médecins ainsi que tous les justificatifs et de les transmettre directement via mySympany. Plus de frais de port et de déplacements fastidieux jusqu'à la boîte aux lettres!

Meilleure vue d'ensemble

Documents et carte d'assuré numérique se trouvent au même endroit; vous avez donc toujours tout sous la main. En outre, vous savez quelles factures ont été présentées et déjà remboursées par nos soins.

Protéger l'environnement

Communiquer sans papier c'est recevoir tous les documents sous forme numérique et agir directement pour l'environnement. Les documents importants peuvent bien sûr aussi être imprimés.

Adaptation simple des données

Modifier soi-même les données personnelles comme l'adresse ou les coordonnées de paiement

En toute sécurité

La sécurité et la protection des données sont garanties.

Rien de plus simple pour activer mySympany:

1. Rendez-vous sur www.sympany.ch/fr/mysympany en ayant votre numéro de client à portée de main.
2. Suivez le processus d'inscription.
3. Pour des raisons de sécurité, le mot de passe pour votre première connexion avec mySympany vous sera envoyé quelques jours plus tard par la poste.

La fonction mySympany préférée: photographier et télécharger factures et justificatifs.



Envie d'en savoir davantage?

Découvrez le fonctionnement de mySympany sur: www.sympany.ch/fr/mysympany

Le centre de conseil de Bâle déménage

Dès janvier 2019, vous nous trouverez près de la gare CFF de Bâle

Le centre de conseil de Sympany déménage à la fin de l'année de la Spiegelgasse au siège principal de Sympany près de la gare CFF de Bâle.

Nos clients y trouveront une offre de services et de conseil étendue ainsi qu'une infrastructure moderne, incluant un «Digitalcorner» avec un accès à mySympany (app et portail clients). Nos conseillers vous en présenteront volontiers les avantages et vous en expliqueront le fonctionnement. Dans ce nouveau centre de conseil vous bénéficierez également du savoir-faire de nos spécialistes sur

place qui vous renseigneront sur toutes vos questions concernant la couverture d'assurance, les prestations, les produits et les factures. Attention: pour des raisons de sécurité les versements d'espèces ne sont plus possibles, mais vous pouvez toujours effectuer des paiements par carte EC.

Le nouveau centre de conseil situé Peter Merian-Weg 4 est parfaitement accessible avec les transports publics et même plus proche de Bâle-Campagne: tramway n° 10 ou 11 jusqu'à «Peter Merian» ou tramway n° 15 jusqu'à «Grosspeter».

Voici comment les clients de Sympany règlent en toute simplicité leurs questions et affaires d'assurance:

- vous pouvez gérer vos coordonnées de paiement, envoyer des factures, recevoir vos documents en ligne, etc. 24 heures sur 24 grâce à mySympany (app et portail clients): www.sympany.ch/fr/mysympany
- vous trouverez des informations sur les produits et les primes ainsi qu'une offre en ligne simple, pour une solution d'assurance adaptée, dans le calculateur de primes sur le site Internet: www.sympany.ch
- vous pouvez facilement régler vos primes via l'e-facture, le système de recouvrement direct ou un ordre permanent: www.sympany.ch/infos-paiement
- vous aurez à tout moment la possibilité de nous transmettre en ligne vos requêtes les plus fréquentes – du changement d'adresse à la modification du contrat: www.sympany.ch/service
- vous pouvez joindre notre service clients par e-mail à service@sympany.ch ou par téléphone : +41 58 262 42 00



S'entraîner correctement par temps froid

7 conseils sains pour activités en extérieur

1. Entraînez-vous régulièrement même en hiver. Lorsqu'il fait froid, portez des vêtements de sport fonctionnels adaptés aux conditions météorologiques, avec plusieurs couches à respiration active.
2. Enfilez un bonnet et des gants.
3. Échauffez-vous suffisamment avant le sport et terminez votre séance d'entraînement par du stretching.
4. Après votre pratique sportive et après avoir transpiré, évitez de rester trop longtemps dehors et retournez vite au chaud.
5. Augmentez progressivement l'intensité de votre entraînement. Renoncez à vous entraîner toujours à la limite ou au-delà de vos moyens.
6. Fixez-vous des objectifs sportifs motivants mais réalistes.
7. Dormez suffisamment, nourrissez-vous sainement et passez également beaucoup de temps au grand air, en dehors de votre entraînement.



Peter Osterwalder

a rédigé ce conseil santé pour vous. Médecin spécialiste en médecine interne FMH et médecin du sport SSMS, il travaille depuis 20 ans comme médecin de famille, interniste et médecin du sport. Il participe avec succès à de nombreuses épreuves de course à pied internationales pendant son temps libre. Depuis octobre 2018, il est médecin responsable de Centramed Zürich City, Tödistrasse 42 à Zurich.



Payer et envoyer des factures

Simplifiez-vous la vie

Lorsque vous êtes en contact avec votre assurance-maladie, il est souvent question d'une quelconque forme de factures. Vous découvrirez ici comment payer vos factures de primes et par quels moyens vous pouvez remettre vos décomptes de prestations à Sympany – rapidement et simplement.

Payer des factures

Sympany vous propose plusieurs possibilités pour payer vos factures. Un compte bancaire ou PostFinance en Suisse est nécessaire pour tous les types de paiement.

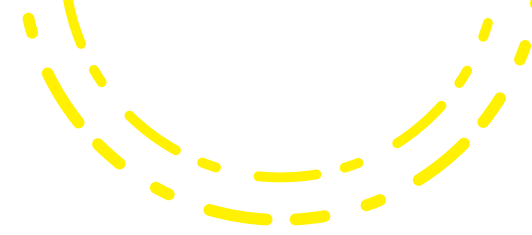
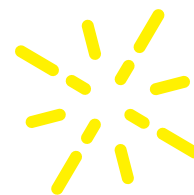
Recouvrement direct (LSV) et Swiss Direct Debit (CH-DD): Faire débiter les factures

Après une configuration initiale, la banque/PostFinance vire le montant correct de la facture à Sympany, en temps et en heure.

Si vous n'êtes pas d'accord, vous pouvez révoquer n'importe quel débit dans un délai de 30 jours. Vous trouverez les formulaires pour la configuration de LSV et CH-DD sur www.sympany.ch/paiements.

E-facture: Recevoir des factures et des avoirs électroniques

Avec ce type de paiement vous recevrez des factures et des avoirs électroniques par e-banking (banque)/e-finance (PostFinance). Vous pouvez les y contrôler directement et les valider en quelques clics. La saisie sujette à erreurs du long numéro de référence sur le bulletin de versement et du montant est inutile. Plus d'informations sur www.e-facture.ch.



Bulletin de versement: Régler les factures électroniques par e-banking/e-finance

Indiquez toujours dans l'e-banking/e-finance le numéro de référence imprimé pour que nous puissions affecter votre paiement à la facture correspondante.

Le bulletin de versement vous permet également de régler vos factures en espèces au guichet de la poste. Sympany vous le déconseille cependant, car cela vous occasionne des frais élevés.

Envoyer des factures

Vous pouvez remettre vos justificatifs (p. ex. factures, quittances, justificatifs de remboursement ou preuve d'un abonnement de fitness) à Sympany via mySympany, par e-mail ou par courrier.

mySympany

Vous pouvez remettre les factures et les justificatifs en toute simplicité grâce au portail clients et à l'app mySympany:

- avec l'app: il suffit de prendre une photo
- sur l'ordinateur: téléversement au format PDF ou JPG

Conseil

Vous pouvez en tout temps consulter et modifier sur mySympany vos coordonnées bancaires enregistrées chez Sympany. Alternativement, vous pouvez aussi modifier les coordonnées bancaires sur www.sympany.ch/paiements, par e-mail à service@sympany.ch ou par téléphone au +41 58 262 42 00.

E-mail

Veuillez indiquer le numéro de client de la personne traitée dans l'e-mail et envoyer le message à: service@sympany.ch.

Courrier

Envoyez le justificatif de remboursement sans bulletin de versement à Sympany, Centre clients, Case postale, 4002 Bâle. Notez le numéro de client de la personne traitée sur le justificatif. Vous trouverez le numéro de client sur votre carte d'assuré, votre police ou votre décompte de prestations.

Négociations tarifaires avec les hôpitaux

Accord entre l'Hôpital universitaire de Bâle et Sympany

Nous nous réjouissons vivement d'avoir récemment trouvé un accord et signé un contrat avec l'Hôpital universitaire de Bâle (USB) sur les traitements hospitaliers dans la division semi-privée et privée. Ceci met fin au différend tarifaire dans l'intérêt de toutes les parties prenantes.

Nous remercions tous les clients et clientes pour leur confiance et nous nous réjouissons de rester le partenaire d'assurance sur lequel vous pouvez compter.





2019 approche à grands pas

Tous nos vœux pour la nouvelle année

«Le bonheur est souvent la seule chose qu'on puisse donner sans l'avoir et c'est en le donnant qu'on l'acquiert.»

Voltaire

L'année touche lentement à sa fin et la période de Noël est imminente. Nous vous souhaitons ainsi qu'à vos proches de joyeuses fêtes de fin d'année.

Nous sommes heureux de pouvoir débiter l'année 2019 avec vous, nos clients. Nous espérons que cette nouvelle année vous sera favorable et que vous pourrez donner et recevoir beaucoup de bonheur. Avant tout, nous vous souhaitons une excellente santé!

Avez-vous une question ou une requête pendant les jours fériés?

Sur www.sympany.ch, vous trouverez facilement et directement des réponses à différentes questions concernant Sympany. Vous pouvez également nous joindre par téléphone ou par e-mail:

service@sympany.ch

Téléphone +41 58 262 42 00

Nos heures d'ouverture pendant les jours fériés

24 décembre 2018: de 8h00 à 17h00
25 et 26 décembre 2018: fermé
31 décembre 2018: de 8h00 à 17h00
1^{er} janvier 2019: fermé

Les horaires d'ouverture habituels s'appliqueront dès le 2 janvier 2019: du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00