



AQUILANA
VERSICHERUNGEN

Perspectives

Évolution des coûts dans l'assurance de base

Selon son rapport publié en juin 2020, santésuisse, l'association faîtière des assureurs-maladie suisses, s'attend à une hausse des coûts de 1,3% pour l'année en cours, en tenant compte des coûts des traitements supplémentaires résultant de la première vague de la maladie virale COVID-19 et des conséquences du confinement. Pour l'année à venir, on s'attend à un effet de rattrapage dû au confinement. santésuisse estime à 4% la hausse des coûts pour l'année 2021, sans tenir compte de possibles coûts supplémentaires liés au COVID-19 comme les vaccinations, les tests d'anticorps et les traitements stationnaires.

Actuellement, il n'est pas possible de donner de chiffres précis concernant les effets de la crise du coronavirus sur les coûts de la santé en Suisse, du fait que les prestations des hôpitaux en lien avec les traitements du COVID-19 n'ont en grande partie pas encore été facturées. Au moins les prestations de la première vague devraient en revanche être facturées en août 2020. Les estimations relatives à l'évolution des coûts dans l'assurance de base pour les années 2020 et 2021 doivent en tout cas tenir compte de certains coûts supplémentaires que les assureurs devront supporter cette année encore et, de manière éventuellement plus marquée, l'année prochaine, selon l'évolution de la pandémie. Si un vaccin contre cette maladie virale

ou des médicaments efficaces pour le traitement des patients du COVID-19 arrivent sur le marché, les assureurs-maladie devront financer une part importante de ces coûts supplémentaires.

En raison du confinement, les traitements non liés au coronavirus ont fortement reculé durant les mois de mars et avril 2020, mais les interventions électives ont à nouveau augmenté dans toute la Suisse dès le mois de mai 2020. S'y ajoute l'incertitude concernant les interventions politiques, qui pourraient entraîner des coûts supplémentaires. Ainsi, les cantons exigent, par exemple, que le manque à gagner des hôpitaux soit partiellement compensé par les assureurs-maladie. Les associations de fournisseurs de prestations ont des attentes similaires, allant

dans le sens d'une plus forte participation aux coûts des traitements du COVID-19, en arguant que les tarifs convenus ne couvrent pas les coûts. En raison de nombreuses incertitudes, il n'est pas possible d'établir des prévisions fiables quant à l'évolution des coûts et des primes. Les conséquences des traitements du COVID-19 et du confinement sur les coûts ne pourront probablement être évaluées qu'en automne, voire plus tard.

Il y a toutefois des bonnes nouvelles pour nos assurés: les coûts supplémentaires liés aux traitements du coronavirus en 2020 sont couverts par nos réserves, grâce à la solide situation financière d'Aquilana. Nous avons remis dans les délais, au 31 juillet 2020 déjà, notre budget et nos primes pour l'année 2021 à l'autorité de surveillance. Celle-ci



ÉCONOMISEZ!

Jusqu'à

11%

de vos primes avec le modèle du médecin de famille CASAMED



ÉCONOMISEZ!

Réduction

1%

en payant vos primes annuelles en une seule fois

publiera les nouvelles primes de l'AOS fin septembre 2020, après leur approbation. Et comme chaque année, vous recevrez, dans la seconde moitié d'octobre, votre nouvelle police d'assurance avec les primes valables à partir du 1^{er} janvier 2021. D'autres remarques relatives aux aspects pertinents pour le tarif de l'assurance de base figurent dans la prochaine édition de l'«info», en octobre 2020.

Primes des assurances complémentaires en 2021

Avec les nouvelles primes de l'AOS, dans la prochaine édition de l'«info» nous communiquerons également les ajustements tarifaires pour les assurances complémentaires après leur approbation par la FINMA dans la seconde moitié d'octobre.

Contrairement à beaucoup de ses concurrents, Aquilana propose les mêmes primes pour les hommes et les femmes au sein de la même classe d'âge de l'assurance complémentaire en question, et cela indépendamment du domicile. La seule exception est constituée par l'assurance-maladie, décès et invalidité KTI que nous proposons pour le compte de Generali Assurance de personnes SA d'Adliswil. La nouvelle feuille tarifaire LCA de l'édition 2021 peut être téléchargée sur www.aquilana.ch ▶ SERVICE ▶ Bestimmungen & Formulare. N'avez-vous pas encore d'assurance complémentaire chez Aquilana ou aimeriez-vous compléter votre protection d'assurance par une sécurité ou un confort supplémentaires? Vous trouverez une vue d'ensemble de nos assurances complémentaires sur www.aquilana.ch ▶ PRODUKTE.



ÉCONOMISEZ!
Jusqu'à
50%

de primes en choisissant une quote-part dans l'assurance d'hospitalisation SV/HP ou SV/P

Vous demandez – Aquilana vous répond Bulletins de versement pour ordres permanents

Je paie mes primes au moyen d'un ordre permanent et reçois malgré tout des bulletins de versement mensuels. N'est-il pas possible de supprimer l'envoi de ces bulletins en début d'année, afin de réduire la consommation de papier et d'économiser des coûts?

Depuis mi-juin 2020, nous avons la possibilité d'enregistrer un ordre permanent comme moyen de paiement dans notre banque de données, afin que vous ne receviez plus douze bulletins mensuels, mais un seul en début d'année et que vous puissiez utiliser celui-ci pour régler tous vos paiements mensuels. Afin de pouvoir introduire cette modification, nous avons besoin du retour d'information de nos clients. Nous prions par conséquent nos assurés payant leurs primes au moyen d'un ordre permanent de nous le com-

muniquer sur www.aquilana.ch/kontakt au moyen du formulaire de contact avec le mot-clé «ordre permanent» ou de nous envoyer un courriel succinct à info@aquilana.ch. Merci d'avance! Vous participez ainsi activement à la protection de l'environnement.

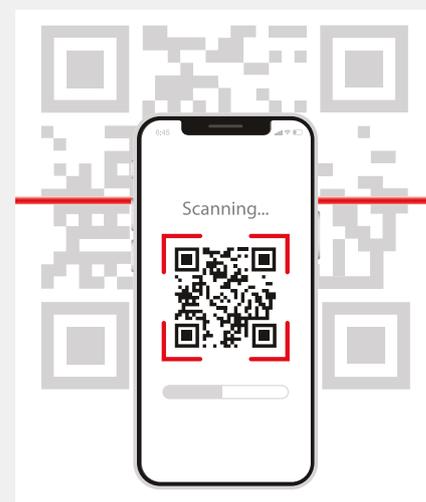
Moyens de paiement alternatifs

Même si vous réglez vos factures récurrentes au moyen d'un ordre permanent, vous devez adapter le montant auprès de votre banque ou de la Poste, en cas de changement de celui-ci. Un moyen encore plus simple et commode est de régler vos factures avec eBill, le système de recouvrement direct LSV+ de la banque ou Swiss Direct Debit de PostFinance. Vous trouverez des informations complémentaires sur ces moyens de paiement sur www.aquilana.ch ▶ SERVICE.

La nouvelle QR-facture

Les bulletins de versement actuellement utilisés en Suisse seront remplacés progressivement, dans les deux prochaines années, par les QR-factures, de conception entièrement nouvelle. Les bulletins de versement auront une présentation unifiée et comprendront un code QR avec toutes les informations visibles sur la partie paiement. Ce code peut être scanné au moyen d'une application bancaire et évite de devoir introduire ces informations à la main. Les QR-factures peuvent également être réglées par eBill. Comme jusqu'à présent, ces factures peuvent être réglées au guichet de poste; leurs informations peuvent également être introduites manuellement dans une application de paiement en ligne. En collaboration avec son partenaire informatique Centris AG de Soleure, Aquilana prépare actuellement

cette transition. Le moment venu, nous informerons nos assurés de manière détaillée sur les nouveautés et les avantages des QR-factures.



Bon à savoir

Attention au délai de résiliation des assurances complémentaires!

Contrairement à l'assurance obligatoire des soins (AOS/CASAMED), les délais de résiliation des assurances complémentaires varient en fonction de l'assureur-maladie. La plupart des assureurs, dont Aquilana, prévoient généralement un délai de résiliation de trois mois pour la fin de l'année dans leurs Conditions générales d'assurance (CGA). Certains concurrents prévoient même un délai de six mois, voire l'impossibilité de résilier le contrat avant la durée minimale convenue (p.ex. trois ou cinq ans). D'une manière générale, nous vous recommandons par conséquent de réfléchir à deux fois avant de résilier une assurance complémentaire facultative. Car une réadmission ultérieure n'est en

aucun cas garantie (nouvel examen de santé/réserves/refus/âge maximum). De plus, notre service à la clientèle vous propose à tout moment des conseils de qualité, notamment concernant l'optimisation personnelle des primes. Car chez Aquilana aussi, vous pouvez économiser des primes. N'hésitez pas à nous contacter. Nous vous renseignerons volontiers.

Soyez donc attentifs aux points suivants: en cas d'augmentation des primes pour cause de renchérissement, le délai de résiliation au 31 décembre est réduit, pour le secteur d'assurance concerné. Dans ce cas, votre lettre de résiliation doit nous parvenir au plus tard le 30 novembre. En revanche, une augmentation des primes pour cause de changement de classe d'âge ne donne pas droit à un délai de résiliation réduit. Dans ce cas, c'est le délai de résiliation



ordinaire qui s'applique. Si vous envisagez de transférer à Aquilana votre assurance complémentaire actuellement en vigueur chez un autre assureur, nous vous recommandons de vous informer assez tôt des conditions de résiliation. Mais ne résiliez en aucun cas vos assurances complémentaires actuelles avant d'avoir reçu la **confirmation écrite d'une admission sans réserve** de notre part.

Votre recommandation réussie est récompensée



Nos sondages réguliers auprès de la clientèle et des études comparatives d'instituts de marketing indépendants le confirment: les clients se sentent en sécurité et bien assurés chez Aquilana. Aquilana obtient à nouveau d'excellentes notes, aussi bien pour son image de marque que pour la satisfaction globale de nos assurés.

En tant que client d'Aquilana, vous êtes le mieux placé pour apprécier nos avantages. Nous serions très heureux que vous partagiez vos expériences positives avec vos amis, proches et connaissances. Vous soutenez ainsi nos efforts pour une croissance saine.

Nous récompensons vos recommandations couronnées de succès à travers une prime de reconnaissance: en cas de conclusion d'une assurance de base (AOS ou CASAMED) et d'au moins une assurance complémentaire, nous vous versons CHF 100.- (personne individuelle) ou CHF 200.- (famille de deux personnes ou plus). Nous contactons immédiatement les personnes intéressées que vous nous signalez et leur soumettons une offre gratuite sans engagement. Vous trouverez des informations détaillées et un formulaire de recommandation en ligne sur **www.aquilana.ch** ▶ SERVICE ▶ Kunden werben Kunden.



Hôtel Collinetta, Ascona Salutations de cet endroit ensoleillé

En tant que client d'Aquilana, vous recevez les rabais spéciaux suivants:

15 % sur le prix de la chambre / petit-déjeuner

5 % sur les prix forfaitaires par semaine

Vous trouvez des informations complémentaires sur www.aquilana.ch ▶ Aquilana ▶ Porträt ▶ Hotel Collinetta***Superior

Affaires internes

Sondage 2020 auprès des clients d'Aquilana: participation élevée et résultats très réjouissants

Les résultats de notre 12^e sondage auprès des clients sont très réjouissants. Ce printemps, nous avons invité par écrit quelque 2'000 clients d'Aquilana à participer au sondage en ligne. 448 assurés nous ont transmis leurs évaluations, leurs propositions d'amélioration et leurs critiques. Nous atteignons ainsi un taux de réponse remarquable d'à peu près 23 %. Un grand merci à tous les participants.

Principaux résultats du sondage 2020 auprès des clients

Note de satisfaction générale



Aquilana, un partenaire sûr pour toutes les questions d'assurance-maladie



Disponibilité à recommander



Évaluation des prestations

La satisfaction des clients avec des évaluations «extrêmement satisfait» à «satisfait» se reflète dans les résultats suivants:

- 92 % concernant le traitement des factures transmises
- 87 % concernant la durée de traitement des remboursements
- 75 % concernant les compétences de nos collaborateurs/trices
- 78 % concernant l'amabilité de nos collaborateurs/trices
- 82 % concernant le traitement des demandes

La satisfaction globale des clients avec une note de 87 % ainsi que les compétences élevées attestées à nos collaborateurs/trices sont également très réjouissantes. Nos assurés apprécient surtout le contact direct et personnel avec nos spécialistes dans les domaines des conseils à la clientèle, des prestations et de l'administration. Il est vrai que nous avons un potentiel d'optimisation dans certains domaines, que nous allons exploiter avec détermination ou avons déjà mis à profit, pour la satisfaction de nos clients. Aquilana continue d'être considérée, dans une large mesure, comme sûre, solide et digne de confiance. Ces résultats remar-

quables nous motivent à offrir à nos clients des prestations compétentes et de qualité, également à l'avenir, car nous accordons une très grande importance à la satisfaction de la clientèle.

Management de la qualité et protection des données – audit de maintien passé avec succès en 2020

En juin 2020, Aquilana a une nouvelle fois été audité par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) pour l'ensemble de l'entreprise, et les exigences posées lors de cet audit ont à nouveau pu être remplies d'emblée, sans divergences. À travers le contrôle permanent des processus en cours et l'adaptation aux nouvelles exigences, Aquilana tient à proposer à ses clients des prestations de qualité, également à l'avenir. Nous remercions nos 40'400 assurés de leur confiance et nous continuerons d'accorder la plus grande attention à la qualité et à la protection des données.



Sicherheit mit Zukunft.



AQUILANA
VERSICHERUNGEN

Impressum

info – lettre d'information d'Aquilana Assurances
Paraît 4 fois par an, en 4 langues, tirage total 29'100

Bruggerstrasse 46, CH-5401 Baden
Tél. +41 56 203 44 44, fax +41 56 203 44 99
www.aquilana.ch