



AQUILANA
VERSICHERUNGEN

Ensemble contre le COVID-19 Paré pour l'avenir

La maîtrise de la crise du COVID-19 semble sur la bonne voie en Suisse, même si on ne peut encore que spéculer sur son issue. Fait réjouissant: notre système de santé a jusqu'ici pu absorber tous les malades sans buter contre les limites de sa capacité.

Selon santésuisse, l'association faîtière des assureurs-maladie suisses, il en va de même pour ce qui concerne les effets de cette crise sur les coûts de la santé. Le financement d'éventuels coûts supplémentaires liés à la crise du COVID-19 est également assuré, grâce aux réserves des assureurs-maladie. Cela montre l'importance de disposer de réserves suffisantes pour pouvoir agir en cas de crise.

Un système de santé efficace a besoin d'une administration efficace et d'un important savoir-faire. Ces derniers mois, les médecins hospitaliers, le personnel soignant et les pharmacies, les autorités et le personnel administratif ont réalisé un travail extraordinaire et ont été en première ligne face à cette crise. Leur mérite est d'autant plus grand, et nous leur adressons un immense merci.

Aquilana a toujours assuré son accessibilité durant le confinement

Durant cette crise, nos collaborateurs/trices ont également assuré un déroulement sans heurts de nos processus. Avec la qualification de la situation comme «extraordinaire» par le Conseil fédéral, le 16 mars 2020, nous avons provisoirement fermé nos guichets. Nous les avons rouverts avec l'horaire habituel le 11 mai 2020, avec le déconfinement progressif, tout en respectant les mesures de sécurité. Durant tout ce temps, nous nous sommes efforcés d'assurer un service clients optimal, comme vous en avez l'habitude de notre part. Durant les heures d'ouverture normales, nous avons toujours assuré l'accessibilité sans contact physique par téléphone, de manière électronique au moyen du portail de clients et de l'appli myAquilana ainsi que par courriel et courrier postal. Un grand merci, également, à nos collaborateurs/trices, qui ont réalisé une partie de leurs activités en télétravail, durant cette période difficile. Nous souhaitons également à nos clients un esprit positif, une bonne dose de confiance et, surtout, une bonne santé.

**Vous demandez –
Aquilana vous répond**

Couverture d'assurance en cas de COVID-19

J'ai uniquement une assurance de base. Ai-je besoin d'autres assurances pour que les traitements liés au COVID-19 soient couverts?

Non, il n'y a pas d'exclusion en raison d'une pandémie dans l'assurance de base. Dans la mesure où les traitements médicaux sont indiqués et qu'il s'agit de prestations prévues par la LAMal, elles sont prises en charge par l'assurance de base. Si vous vous intéressez à des prestations étendues, par exemple une assurance complémentaire pour des contributions à des médicaments non remboursés par l'assurance de base ou des transports d'urgence, notre service clients vous conseillera volontiers.

Comptes annuels 2019

Aquilana a bien travaillé dans tous les domaines

Aquilana a connu une très bonne année. Grâce à un budget prudent et à de bons revenus de ses placements de capitaux, Aquilana brille avec d'excellents chiffres ainsi que d'importantes réserves et provisions. Le nombre d'assurés est en léger recul. Les recettes de primes se montent à CHF 184,1 millions.

«Après une courte pause, la hausse des coûts nous a rattrapés», relève Werner Stoller, le nouveau directeur, à propos du bouclage 2019 d'Aquilana. Avec une hausse de 5,8 %, les coûts des prestations ont nettement augmenté. Malgré cela, Aquilana a réalisé un excellent résultat, grâce à la compensation des risques et à d'importantes recettes de capitaux. Le bénéfice de CHF 19,1 millions a été entièrement versé aux réserves et au capital propre, en faveur de la sécurité financière. Par ailleurs, les provisions, vitales pour les assureurs-maladie, ont pu être augmentées encore une fois de manière substantielle. Le capital propre dépasse les CHF 100 millions et représente la proportion impressionnante de 41 % du volume des primes. Avec ces solides valeurs, Aquilana remplit une fois de

plus son contrat face à la communauté des assurés et tient sa promesse, dans le sens d'une «Sécurité qui a de l'avenir.».

Les recettes de primes ont diminué de 0,4 %, à CHF 184,1 millions. Les coûts des prestations aux assurés dans l'assurance obligatoire des soins (AOS) ont, quant à eux, augmenté à CHF 170,5 millions (+2,1 %) par rapport à l'année précédente. Les coûts des traitements hospitaliers, qui représentent 20 % dans le domaine stationnaire et 11 % dans le domaine ambulatoire, restent le plus important bloc de dépenses. Avec +6,9 %, les coûts des médicaments ont sensiblement augmenté, par rapport à l'année précédente, et représentent ainsi le deuxième poste de dépenses le plus important, suivi par les coûts de médecins, en légère augmentation (+0,3 %). Avec 5,6 % de l'ensemble du volume des primes (LAMal et LCA), les frais administratifs ont très légèrement progressé, Aquilana restant toutefois parmi les meilleurs élèves en comparaison nationale. Après correction des mutations, le portefeuille des assurés AOS a une nouvelle fois légè-

rement reculé au 1^{er} janvier 2020 pour se stabiliser à un peu plus de 40'400 assurés. La sensibilité des assurés face aux coûts reste élevée, comme le montre la forte demande pour le modèle du médecin de famille. Dans ce secteur, Aquilana compte 18'506 personnes ou 1,3 % de plus que l'année précédente.

Aperçu des données de référence d'Aquilana

Bilan	2019 CHF mio	2018 CHF mio
Primes	184,1	184,8
Prestations	170,5	167,0
Résultat	19,1	12,3
Provisions	229,9	209,8
Capital propre	100,9	81,8
Total du bilan	354,9	319,6
Charges administratives	10,6	9,9
Assurés AOS*	41'050	41'894
Collaborateurs	40	38
Taux de réserve AOS	52,1 %	41,0 %

* toujours au 31.12

Bon à savoir



Convention sectorielle sur les appels téléphoniques non sollicités

41 assureurs-maladie dans les assurances de base et complémentaires ont signé, fin janvier 2020, une convention contre les appels téléphoniques de démarchage à froid ainsi que pour une limitation des provisions des courtiers. Les associations d'assureurs-maladie santésuisse et curafutura souhaitent ainsi mieux protéger la population contre les appels téléphoniques non sollicités et peu sérieux, ce qui va entièrement dans le sens du législateur. Le cœur de cette convention est le renoncement des assureurs-maladie

au démarchage à froid. Les partenaires à la convention ne toléreront plus le démarchage de clients potentiels sans relation commerciale antérieure.

En combinaison avec la limitation des provisions des courtiers (max. CHF 70.– pour une conclusion dans l'assurance de base et max. une prime annuelle pour une conclusion dans les assurances complémentaires), ces mesures sont destinées à réduire l'attrait des courtages peu sérieux. Les assureurs qui ne respectent pas la convention seront sanctionnés. Un tribunal arbitral composé de représentants des deux associations et d'une organisation de consommateurs peut prononcer des amendes allant jusqu'à CHF 100'000.– dans l'assurance de base et CHF 500'000.– dans les assurances complémentaires. Lors de sa séance du 13 mai 2020,

le Conseil fédéral a mis en consultation une proposition de loi lui accordant la compétence de déclarer cette convention de force obligatoire générale. Ce projet de loi implique une modification de la loi sur la surveillance des assurances (LSA) et de la loi sur la surveillance de l'assurance-maladie (LSAMal). La procédure de consultation s'étend jusqu'au 3 septembre 2020.

Pas d'appels téléphoniques publicitaires agaçants d'Aquilana

Sur ce principe, rien n'a changé. Comme jusqu'à présent, Aquilana ne collabore pas avec des courtiers (onéreux) ou des médiateurs. Vous ne recevrez donc pas d'appels téléphoniques publicitaires agaçants d'Aquilana pendant vos moments de détente bien mérités en soirée ou durant le week-end.

Assurance vacances et voyages (FRV)

Toutes nos félicitations aux heureux gagnants!

Depuis mi-mars, le COVID-19 a mis le monde sens dessus dessous et n'épargne presque aucun pays. La crise n'est pas encore derrière nous, mais en Suisse, la situation semble avoir été bien maîtrisée, du confinement à son assouplissement. Les restrictions drastiques imposées à l'économie et à la vie publique continuent d'influencer considérablement notre quotidien. L'envie de voyager a été freinée et les projets de vacances sont réorientés vers la Suisse. De nombreux assurés ont dû annuler leurs vacances à l'étranger et ont par conséquent résilié leurs assu-

rances de voyage. Peu avant la pandémie, quelques-uns de nos assurés ont encore pu réaliser leurs vacances à l'étranger et ont conclu une protection d'assurance supplémentaire avec notre assurance vacances et voyages (FRV). Chaque année, nous tirons au sort, au printemps, des bons de vacances parmi les 100 premières personnes ayant conclu une assurance vacances et voyages en ligne. En raison de la situation particulière que nous vivons, nous avons décidé, cette année, d'offrir à 60 gagnants un bon GastroAargau de CHF 50.- chacun, pour une valeur totale équivalente aux tradition-

nels bons de vacances. Nous félicitons les heureux gagnants et leur souhaitons de passer de délicieux moments grâce à ces bons!



Portail de clients et appli myAquilana

Nouveau design et fonctions étendues

Une étape importante a été franchie en février 2020 avec l'introduction du nouveau canal de communication avec les clients, constitué par le portail de clients et l'appli myAquilana. Depuis, l'utilisation de l'appli et de la version Internet ne cesse de croître. Fin mai, plus de 5'400 assurés s'étaient déjà enregistrés pour le portail de clients et/ou l'appli. Le nombre de clients numériques atteint déjà 8'300 assurés (nombre d'assurés actuellement gérés à travers le portail de clients et l'appli). Cela correspond à un taux de numérisation remarquable de 20%. Nous remercions tous ces clients de la confiance qu'ils nous témoignent ainsi.

Dans le cadre d'un développement continu, en juin, le portail de clients a été doté d'une nouvelle présentation visuelle avec des fonctions étendues. Vous trouverez une vue d'ensemble des principaux points forts dans l'encadré vert, à droite.

Les rappels de paiement et les sommations sont envoyés aussi bien par voie électronique que par courrier postal. En revanche, les assurés utilisant myAquilana reçoivent leurs décomptes de prestations et de primes, leurs polices d'assurance ainsi que les attestations fiscales uniquement sous forme électronique (PDF). Actuellement, nous tra-

vailons à l'optimisation de la fonction de numérisation dans l'appli et nous nous efforçons de rendre myAquilana encore plus convivial à l'aide d'améliorations supplémentaires. Les assurés qui n'ont pas encore de compte myAquilana peuvent s'enregistrer sur www.myaquilana.ch en cinq petites étapes ou télécharger l'appli myAquilana dans l'Apple Store ou dans le Google Play Store. Nous nous réjouissons de votre évaluation positive dans les boutiques correspondantes.



Portail de clients myAquilana

- Nouvelle présentation visuelle avec un design simple et clair, moderne et harmonieux
- Éléments réactifs au passage de la souris
- Affichage de l'évolution des primes et des produits (historique des données contractuelles)
- Traitement et envoi électroniques des rappels et sommations
- Affichage de la modification de la franchise uniquement en automne (octobre et novembre)
- Accès rapide à des fonctions sélectionnées dans la page d'accueil
- Représentation graphique des primes mensuelles

Appli myAquilana

- En plus de la numérisation de factures, il est désormais également possible de téléverser et de transmettre des documents déjà numérisés (photos et PDF)
- Traitement et envoi électroniques des rappels et sommations
- Affichage de la modification de la franchise uniquement en automne (octobre et novembre)

Affaires internes

127^e Assemblée générale – la crise du COVID-19 impose une réalisation par voie de correspondance

En raison de la pandémie du COVID-19, Aquilana a réalisé sa 127^e Assemblée générale pour la toute première fois par voie de correspondance. Le Conseil d'administration d'Aquilana a ainsi respecté les mesures ordonnées par les autorités. L'Assemblée générale de cette année prévue le 15 mai 2020 n'a par conséquent pas pu avoir lieu sous sa forme habituelle au centre de congrès Trafo, à Baden. Après l'échéance du délai d'inscription statutaire, le 14 avril 2020, les membres ayant droit de vote ont été informés par courrier du 16 avril 2020 des cinq objets à l'ordre du jour soumis au vote et ont reçu les documents leur permettant d'exercer leur droit de vote par écrit. Cette année, nous n'avons pas reçu de propositions des membres dans le délai impart.

Le décompte des bulletins de vote a eu lieu le 18 mai 2020 en présence et sous le contrôle de notre conseiller juridique externe Dr. iur. Urs Korner et du président de notre Conseil d'administration Dieter Boesch. Le décompte a donné les résultats résumés dans le tableau ci-dessus.

Total des inscriptions au 14 avril 2020

503

Bulletins de vote reçus dans les délais, jusqu'au 15 mai 2020

348

Majorité absolue

175

Participation effective

69 %

Propositions	Résultat du vote par voie de correspondance*		
	Oui	Non	Abstention
1. Approbation du procès-verbal de la 126 ^e Assemblée générale du 24 mai 2019 selon point 3 de l'ordre du jour	343	0	5
2. Approbation du Rapport annuel 2019 (y c. Rapport de gestion) selon point 4 de l'ordre du jour	342	1	4
3. Approbation des Comptes annuels 2019 (y c. décharge au comité et prise de connaissance du Rapport de révision) selon point 5 de l'ordre du jour	331	1	14
4. Élection de l'organe de révision PricewaterhouseCoopers SA (PwC), 8050 Zurich, selon point 6 de l'ordre du jour	334	7	6
5. Modification des Statuts au 1 ^{er} juin 2020 selon point 7 de l'ordre du jour	331	3	9

* votes invalides non pris en compte

Les nouveaux Statuts valables à partir du 1^{er} juin 2020 peuvent être téléchargés de notre site Internet. Avec ces résultats, les membres ayant droit de vote ont clairement manifesté leur intention et exprimé leur confiance dans le travail des organes

responsables. Aquilana les en remercie cordialement!

La prochaine Assemblée générale ordinaire aura à nouveau lieu dans le cadre habituel du Trafo, à Baden, le 21 mai 2021.

Plantation d'arbres pour la compensation de l'impact environnemental lié aux imprimés



L'année dernière, Aquilana est passée au papier recyclé pour ses imprimés les plus fréquemment utilisés (cf. «info» d'août 2019). Le papier recyclé utilise le vieux papier disponible en abondance et réduit ainsi la consommation de bois de 100 % pour les imprimés mentionnés. Si le papier recyclé permet de réduire considérablement la consommation d'énergie et d'eau par rapport à du papier à base de nouvelles fibres, l'impact sur l'environnement lié aux imprimés ne peut pas être entièrement évité pour autant.

Afin de compenser les émissions de CO₂ qui résultent des travaux d'impression, notre imprimerie Köpflipartners AG, dont le siège est à Neuenhof, a décidé de planter à ses frais 354 plantons de marronniers et d'ifs – dont 4 au nom d'Aquilana – dans la forêt de Neuenhof, dans le cadre de l'action de plantation annuelle. Nous remercions notre imprimerie de cette précieuse contribution en faveur de notre environnement.

Sicherheit mit Zukunft.



**AQUILANA
VERSICHERUNGEN**

Impressum

info – lettre d'information d'Aquilana Assurances
Paraît 4 fois par an, en 4 langues, tirage total 29'050

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