



**Primes d'assurance
2023 – l'essentiel
en bref**

| Page 3

**Nouvelle assu-
rance de base
numérique
SMARTMED**

| Pages 4-5



**Distinction
d'Aquilana: meilleure
caisse-maladie de
Suisse en 2022**

| Page 8

AQTUELL ³/₂₂

Lettre d'information aux clients 3, octobre 2022



Chère lectrice, cher lecteur,

Les nouvelles primes de l'assurance de base pour 2023 ont déjà donné lieu à passablement de spéculations, voire à des prévisions d'augmentations substantielles. Même si ces prévisions ont été partiellement confirmées, on constate d'importantes différences entre les régions tarifaires. Lors de l'établissement du budget, nous avons fait notre possible pour limiter l'augmentation des primes. Nous n'y sommes toutefois pas parvenus dans toutes les régions tarifaires, de sorte que nos assurés devront parfois, eux aussi, puiser plus profondément dans leur porte-monnaie.

Aquilana ne s'est pas arrêtée à la modernisation de sa présentation – son offre d'assurances est aussi devenue plus attrayante. À côté d'une nette amélioration des prestations des assurances complémentaires soins hospitaliers, soins ambulatoires PLUS et assurance vacances et voyage, nous proposons, à partir de 2023, une solution novatrice avec le modèle d'assurance de base numérique SMARTMED. Aquilana participe à la numérisation non seulement avec des modèles d'assurance progressistes; son site Internet avec calculateur de primes ainsi que le portail clients et l'appli myAquilana ont été rendus encore plus conviviaux et se présentent dans un nouvel habit. Ce faisant, nous répondons aux attentes de nos assurés, comme le montrent les résultats de notre propre sondage auprès des clients ainsi que les études de benchmarking d'AmPuls de ces dernières années.

Dans le cadre du sondage de cette année de comparis.ch sur la satisfaction de la clientèle des assureurs-maladie, Aquilana obtient une nouvelle fois la meilleure note, avec 5,2, et se retrouve ainsi seule en tête de classement. Nous en sommes à la fois très heureux et fiers. Cela confirme une fois de plus nos efforts pour le développement continu de notre entreprise. Nous en profitons pour vous remercier très cordialement de la confiance que vous nous accordez. Un grand merci va également à toute l'équipe d'Aquilana, qui veille chaque jour à ce que vous vous sentiez en sécurité chez nous.

Dans cette édition d'**AQTUELL**, nous vous informons également d'importantes nouveautés, à côté des thèmes évoqués ci-dessus. Je vous souhaite une agréable lecture.

Cordialement,

Werner Stoller

Directeur

Voici comment nous joindre

Notre service à la clientèle répond à toutes vos questions au **+41 56 203 44 22** (du lundi au vendredi de 8h à 16h30) ou par courriel à kundendienst@aquilana.ch. Vous pouvez également utiliser la fonction d'information du portail de clients sur www.myaquilana.ch.

Suivez-nous



Impressum

Éditeur

Aquilana Versicherungen, Baden

Concept et mise en page

visàvis AG Kommunikationsnetzwerk

Traduction

Inter-Translations SA

Relecture

sprach-art

Impression

Köpflipartners AG

Tirage total

28'600 exemplaires

Parution

3 fois par an en fr, de, it, en

Prochaine édition: février 2023

NEUTRE POUR LE CLIMAT |

Produit et compensé en Suisse.

100% papier recyclé, certifié FSC
et Blauer Engel.

Prévision des coûts de l'AOS 2022 et 2023

L'année dernière, le Centre de recherches conjoncturelles (KOF) de l'EPFZ avait déjà estimé qu'il ne fallait pas s'attendre à une croissance nulle au cours des deux prochaines années, ni à une évolution négative des coûts de l'assurance obligatoire des soins (AOS), et avait pronostiqué une augmentation des coûts de l'AOS de 2,3% par personne en moyenne nationale, pour l'année 2022. Dans sa dernière étude, publiée en juin 2022, le KOF avait estimé une croissance de 2,1% pour l'année 2022 et de 3% pour 2023.

Primes d'assurance 2023

Au printemps 2022, la faïtière des assureurs-maladie santésuisse s'était déjà montrée inquiète face à l'augmentation à deux chiffres des primes à attendre pour l'année 2023, sur la base de l'augmentation effective des coûts de 5,1% dans l'assurance de base au cours de l'année dernière et de la progression de cette augmentation. Les médias ont également largement repris ces craintes. Ces prévisions semblent se réaliser, au moins en partie, car les recettes de primes de l'année en cours ne couvrent pas les dépenses en hausse. À cela s'ajoute que le renchérissement de l'année prochaine n'est pas encore compris dans l'estimation de l'année en cours. L'augmentation des primes est inégale selon les cantons, et il y a également des régions tarifaires dans lesquelles l'adaptation sera nettement plus modeste. Pour 2022, les assureurs-maladie – dont Aquilana – ont mobilisé des réserves malgré l'augmentation des coûts, et ont enregistré des déficits. Toutefois, un nouvel amortissement de l'augmentation menacerait la sécurité financière. Dans ce contexte, l'augmentation des primes pour nos assurés AOS varie de 0 à 9%, selon les cantons, pour 2023.

Primes AOS 2023 – les primes suivent l'évolution des coûts

Les prévisions de l'évolution des coûts dans le secteur de la santé sont des estimations de valeurs moyennes pour l'ensemble du secteur, et ne reflètent donc pas la situation particulière de chaque assureur. Pour l'année qui vient, les primes de l'assurance-maladie de base vont à nouveau varier d'un assureur à l'autre en raison de l'évolution contrastée des coûts selon les cantons, de la structure de risque du portefeuille d'assurés et des prescriptions des autorités de surveillance, à savoir l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), encadrant la procédure d'approbation des primes. Les assureurs-maladie, dont Aquilana, ont dû soumettre leurs primes

pour 2023 à l'OFSP pour le 31 juillet. Nos tarifs, et donc les primes de l'assurance de base (AOS/CASAMED et nouvellement SMARTMED), valables à partir du 1^{er} janvier 2023, ont été contrôlés par l'autorité de surveillance, et les augmentations de primes ont été approuvées, et en partie même exigées. La fourchette des augmentations de primes dans l'AOS pour une personne adulte à partir de 26 ans avec une franchise annuelle ordinaire de CHF 300.– et une couverture accident va de **0%** (JU, UR) à **9%** (AI, BL, TG, ZG et ZH). Les effets en pour-cent ou en francs sur les primes de nos assurés varient en fonction du canton de domicile, de la région tarifaire, de l'âge, de la franchise annuelle et de la couverture d'assurance choisie. Alors que dans de nombreuses régions tarifaires les primes augmentent de **4%** (FR, GE, GL, OW, SZ), **4,5%** (LU, NE, SH, VD) et **5%** (AG, AR, SO, VS), cette augmentation atteint **9%** dans cinq cantons (AI, BL, TG, ZG et ZH) en raison du renchérissement. D'autres cantons connaissent une augmentation de **3%** (BE, BS), **5,5%** (GR, SG), **7%** (NW) et **8%** (TI).

Nos assurés AOS domiciliés dans l'UE et en Grande-Bretagne bénéficient d'un gel des primes.

Les primes pour l'assurance facultative d'indemnités journalières (assurance perte de gain) restent stables, une fois de plus.

Primes 2023 des assurances complémentaires

Bonne nouvelle pour nos assurés en soins hospitaliers: ils bénéficieront de prestations supplémentaires pour des primes réduites. À côté des prestations sensiblement développées dans l'assurance des soins hospitaliers, ce produit d'assurance connaîtra une réduction tarifaire de 8 à 10% pour tous les assurés à partir de 19 ans révolus. En revanche, nous devons appliquer une augmentation des primes d'environ 11% pour les enfants et de 1% pour les adultes jusqu'à 50 ans, en raison de la situation en matière de coûts dans l'assurance des soins ambulatoires TOP. Pour toutes les autres assurances complémentaires, les primes restent inchangées en 2023.

Nouveau modèle d'assurance alternatif SMARTMED pour les assurés Aquilana

Excellente offre de prestations grâce à la coopération avec Medgate et BetterDoc

Quand on est malade, on va consulter un médecin. Mais l'interlocuteur adéquat n'est pas toujours disponible ou connu. C'est là qu'intervient le nouveau modèle d'assurance SMARTMED d'Aquilana: à travers un premier contact numérique, les assurés ont rapidement et simplement accès à des prestations médicales, 365 jours par an et 24 heures sur 24.

Celui ou celle qui opte pour le modèle d'assurance alternatif SMARTMED peut faire évaluer simplement et rapidement ses symptômes au moyen de l'appli Medgate. Un premier tri est réalisé à l'aide d'une analyse des symptômes basée sur l'intelligence artificielle. Au total, quelque 130 médecins expérimentés de Medgate conseillent dans le cadre d'une consultation par téléphone ou par vidéo sur un smartphone. Cela convient tout particulièrement en cas de symptômes légers et de problèmes de médecine générale. Ce système permet aussi d'établir des ordonnances et des délégations, ainsi que des attestations d'incapacité de travail. Cette solution rapide et simple vers un traitement optimal permet d'éviter des doublons. Cela profite également aux assurés d'Aquilana, qui économisent entre 13 et 18% de primes.

Parfois, il est également nécessaire de se présenter dans le cabinet ou de consulter un spécialiste. C'est alors BetterDoc, un deuxième partenaire de coopération d'Aquilana, qui intervient. BetterDoc apporte son soutien pour la recherche d'un spécialiste correspondant précisément au problème concret, et se charge de fixer le rendez-vous – que ce soit pour un traitement efficace par un spécialiste, une intervention réussie ou un second avis indépendant. Autre avantage: la prestation de BetterDoc peut aussi être sollicitée directement – sans consultation télé-médicale préalable. Pour les assurés SMARTMED, l'utilisation de la prestation BetterDoc est obligatoire avant toute intervention stationnaire planifiable ainsi qu'avant tout séjour stationnaire planifiable. La décision définitive quant au fournisseur de prestations ou à l'hôpital est en revanche toujours prise par l'assuré.

Aquilana est consciente de ses responsabilités: «Nous avons le même intérêt que nos clientes et nos clients. Nos assurés doivent rester en bonne santé, retrouver la santé ou bénéficier de la meilleure qualité de vie possible en cas de maladie chronique», souligne Werner Stoller, directeur d'Aquilana. «Avec notre modèle SMARTMED, unique en Suisse dans l'assurance de base, nous proposons à nos clients une excellente offre de prestations, permettant d'assurer une fourniture des soins intégrale et de haut niveau, grâce à nos partenaires de coopération qualifiés Medgate et BetterDoc.»



À propos de Medgate

Medgate amène le médecin là où les patientes et les patients en ont besoin, et utilise pour cela des solutions de médecine numérique. Cette entreprise propose des conseils télé-médicaux et des traitements 24 heures sur 24, 365 jours par an – par appli, téléphone et vidéo. Dans ce cadre, l'accent est toujours mis sur le bien-être des patients. Ces derniers bénéficient de 20 ans d'expérience en télé-médecine, de standards médicaux et techniques élevés ainsi que de collaborateurs/trices parfaitement qualifiés. Medgate a été fondée en 1999 et occupe actuellement plus de 680 collaborateurs/trices dans le monde entier.



À propos de BetterDoc

En recommandant les meilleures spécialistes, BetterDoc apporte son soutien aux patientes et aux patients pour leur problème de santé spécifique. Pour ses recommandations, BetterDoc tient compte des données de qualité objectives du système de santé, des résultats de ses propres sondages auprès des patients ainsi que, pour des cas rares, des évaluations de son conseil d'experts indépendant. De cette manière, BetterDoc est en mesure d'aider, chaque année, des milliers de patients à trouver le spécialiste adéquat pour leur problème de santé spécifique. Depuis sa fondation en 2012, en tant qu'entreprise familiale dirigée par ses propriétaires, BetterDoc a connu une forte croissance et occupe actuellement plus de 140 collaborateurs/trices sur ses sites de Bâle et de Cologne.

Les avantages de SMARTMED

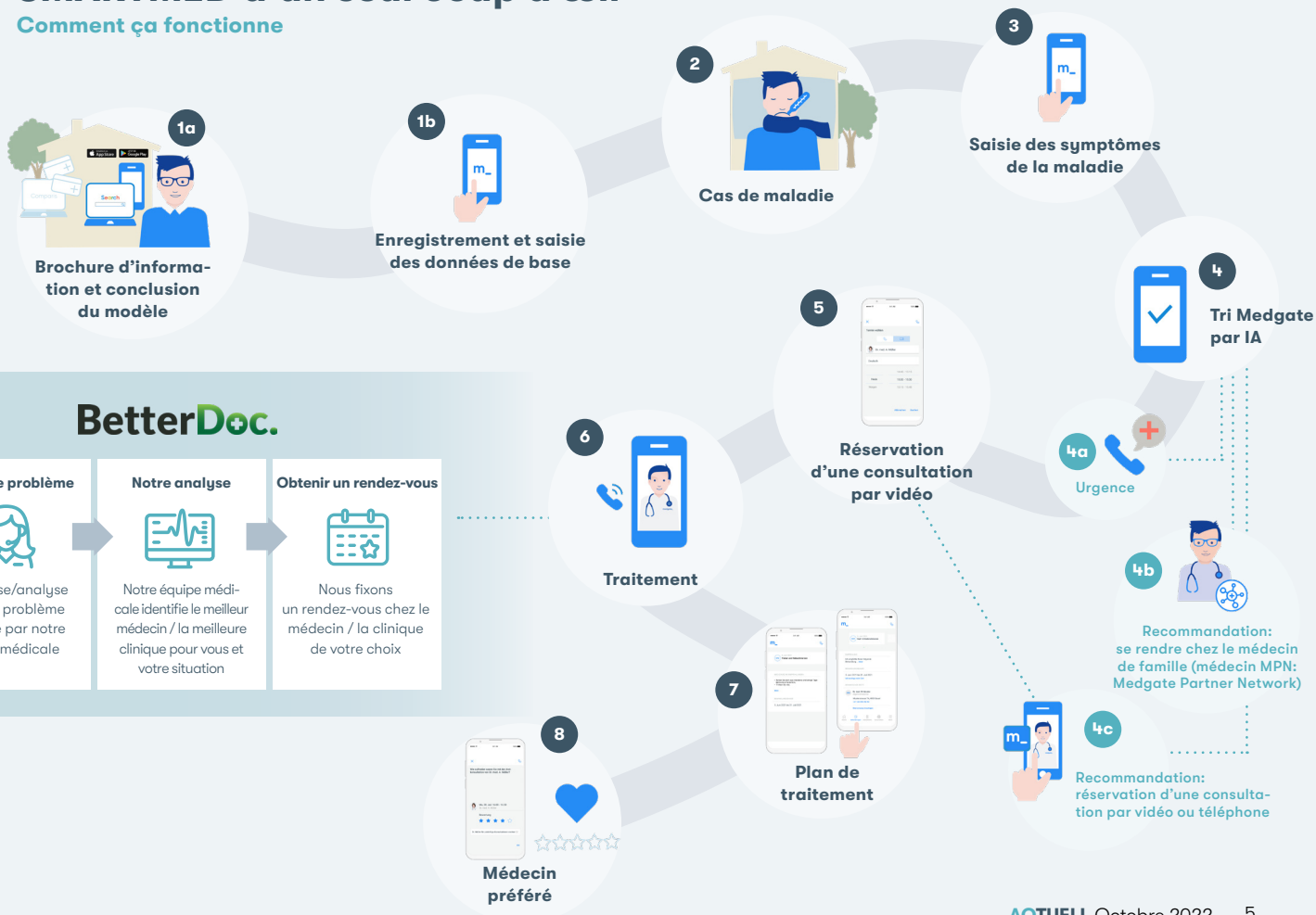
- Aide médicale rapide, y compris ordonnance de médicaments
- Pas d'attente – pour un rendez-vous ou dans la salle d'attente
- Accès simple aux spécialistes adéquats
- Diagnostic et traitement direct, pas de risque de propagation de maladies et de contamination de tiers
- Y compris la nuit et le week-end, lorsque les cabinets médicaux sont fermés
- Pas de risque d'infection dans la salle d'attente
- Renseignements discrets face à des questions/problèmes privés
- Accès simplifié à un second avis
- Pas de long trajet vers le médecin, p. ex. dans les régions rurales
- Dans le monde entier, y compris en vacances
- Rabais de prime attrayant, de 13 à 18 %

Intéressé/e par notre nouveau modèle d'assurance alternatif SMARTMED? Dans ce cas, nous vous recommandons de procéder au changement d'assurance sur notre nouveau site Internet au moyen du calculateur de primes.



SMARTMED d'un seul coup d'œil

Comment ça fonctionne



BetterDoc.

Décrire le problème



Anamnèse/analyse de votre problème de santé par notre équipe médicale

Notre analyse



Notre équipe médicale identifie le meilleur médecin / la meilleure clinique pour vous et votre situation

Obtenir un rendez-vous



Nous fixons un rendez-vous chez le meilleur médecin / la clinique de votre choix

Ce qui change à partir du 1^{er} janvier 2023

Assurance obligatoire des soins

Enfants de 0 à 18 ans

Les primes pour les enfants jusqu'à 18 ans révolus comprennent un rabais de 75%. Nouvellement, Aquilana offre, pour les enfants, un rabais de 78% par rapport au tarif adultes. Le rabais de famille de 50% sur les primes enfants à partir du troisième enfant de la même famille reste inchangé.

Assurés nés en 1997 et 2004

Nos assurés ayant atteint 18 ans révolus passeront, au 1^{er} janvier 2023, dans la classe d'âge des adultes de 19 à 25 ans. Le rabais pour enfant devient alors caduc. En cas d'assurance avec une franchise au choix, l'assuré passe automatiquement dans la classe de franchise correspondante pour adultes. Jusqu'à 25 ans, nous accordons toutefois à tous les assurés un rabais pour jeunes assurés de 26% sur la prime pour adultes.

À partir de 25 ans révolus, les jeunes assurés ne peuvent plus bénéficier du rabais pour jeunes assurés selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal). À partir de leur 26^e année, c'est par conséquent la prime pour adultes qui s'applique.

Afin de réduire le montant de la prime, nous recommandons à nos assurés nés en 1997 et 2004 d'augmenter la franchise annuelle ou d'évaluer un passage de l'assurance conventionnelle au nouveau modèle d'assurance numérique SMARTMED ou au modèle de médecin de famille CASAMED.

Assurés nés en 1957 et 1958

En atteignant l'âge ordinaire de la retraite, les assurés entrent dans une nouvelle phase de la vie – y compris en matière d'assurance. Fondamentalement, la couverture accident obligatoire est incluse automatiquement pour tous les assurés dans l'assurance de base atteignant l'âge ordinaire de la retraite; les personnes concernées sont préalablement informées par écrit. La couverture accident dans l'assurance de base est suspendue, au plus tard jusqu'à la fin de l'année civile, pour les assurés ayant atteint l'âge de la retraite et ayant produit une attestation de la poursuite de leur activité professionnelle durant l'année en cours. Cette attestation doit être renouvelée chaque année jusqu'au départ définitif à la retraite et nous être présentée avant le début de l'année suivante. La couverture accident déjà incluse sera suspendue pour les assurés attestant jusqu'au 1^{er} janvier 2023 la poursuite de leur activité professionnelle.

Nouvelles conditions d'assurance pour l'assurance obligatoire des soins

Suite à l'introduction de notre nouveau modèle d'assurance alternatif, les conditions d'assurance pour les assurances de base AOS et CASAMED subissent diverses modifications au 1^{er} janvier 2023. Nous remplaçons le «Règlement sur l'assurance-maladie LAMal (KVR), y compris le Règlement complémentaire pour le modèle du médecin de famille CASAMED, édition du 1.8.2019» avec une nouvelle édition intitulée «Conditions générales d'assurance selon la loi sur l'assurance-maladie (CGA LAMal), édition 2023». À côté de l'intégration du modèle d'assurance numérique SMARTMED, les CGA LAMal (édition 2023) ont également été largement revues quant à leur structure et à leur contenu. La nouvelle édition peut être téléchargée sur www.aquilana.ch → SERVICE → Bestimmungen & Formulare.



Pour plus d'informations sur la nouvelle édition des CGA, scannez le code QR.

Introduction du modèle d'assurance de base entièrement numérique SMARTMED

Aquilana est heureuse d'annoncer le lancement du modèle d'assurance de base novateur entièrement numérique SMARTMED, avec recommandation de spécialistes, en collaboration avec ses partenaires de coopération Medgate et BetterDoc. Les assurés SMARTMED ont accès 24 heures sur 24 et 365 jours par an à une médecine de qualité et efficace, en français, allemand, italien et anglais. Aquilana propose ce nouveau modèle d'assurance alternatif dans toute la Suisse. Selon la franchise annuelle choisie, les assurés SMARTMED bénéficient d'un rabais de 13 à 18% sur les primes. **Plus de détails en pages 4 et 5.**

Assurances complémentaires

Nouvelles prestations et nouvelles conditions d'assurance pour les assurances-maladie complémentaires

Dans le domaine des assurances complémentaires, nous avons également amélioré notre offre de prestations et revu, dans la nouvelle édition 2023, les conditions d'assurance correspondantes de l'édition 2022 pour les assurances des soins PLUS, TOP, soins hospitaliers (SH), soins dentaires (SD) et assurance vacances et voyage (FRV). Les prestations dans l'assurance des soins hospitaliers (SH), l'assurance des soins PLUS et l'assurance vacances et voyage (FRV) ont également été complétées par de nouvelles prestations, qui offrent une réelle valeur ajoutée pour nos assurés. Ci-après, une vue d'ensemble des différentes modifications:

Modification	CGA édition 2015 (version revue 2023)	CGA édition 2023
SH/DP et SV/P: <i>nouvellement</i> protection juridique en matière de santé incluse	Art. 50	Art. B16
SH/DP et SH/P: <i>nouvellement</i> contribution aux coûts de rooming-in (logement d'un/e accompagnant/e dans la même chambre)	Art. 51	Art. B17
SH/C, SH/DP et SH/P: <i>nouvellement</i> forfait de naissance en cas de naissance à la maison	Art. 52	Art. B18
SH/DP et SH/P: <i>nouvellement</i> recherche de spécialiste avec BetterDoc	Art. 53	Art. B19
SH/DP et SH/P: <i>nouvellement</i> annexe information aux clients selon LCA, protection de la santé (Coop Protection Juridique SA)	Annexe I	Annexe I
SH/DP et SH/P: <i>nouvellement</i> annexe CGA, protection juridique en matière de santé	Annexe II	Annexe II
Précision remboursement des primes	Art. 31	–
Modification du paiement des primes et suspension de l'assurance en cas de non-paiement des primes	Art. 28	–
SH: précision de l'étendue des prestations	Art. 41	Art. B7
SH/C et SH/DP: nette amélioration des prestations dans l'hôtellerie / confort de la chambre (<i>nouvellement</i> couverture proportionnelle)	Art. 44	Art. B10
SH: améliorations des prestations dans la psychiatrie	Art. 48	Art. B14
PLUS: amélioration des prestations dans la psychothérapie non médicale	Art. 60	Art. C6
SD: précision des conditions d'admission pour les enfants jusqu'à 6 ans	–	Art. E2 al. 4
Nouvelle numérotation des articles	Art. 55 à 76	–

SH = assurance soins hospitaliers, SH/D = soins hospitaliers division commune, SH/DP = soins hospitaliers division demi-privée, SH/P = soins hospitaliers division privée

Modification	CGA FRV, édition 2023
Conclusion d'une FRV possible seulement pour les assurés domiciliés en Suisse	Art. 3
Augmentation de la somme d'assurance Personne individuelle <i>nouvellement</i> CHF 100'000.– ou CHF 200'000.– Famille <i>nouvellement</i> CHF 250'000.– ou CHF 500'000.–	Art. 5 al. 1
Augmentation de la limite d'âge des enfants assurés, <i>nouvellement</i> jusqu'à 25 ans	Art. 5 al. 2
Augmentation de la somme d'assurance pour les coûts de transport et de sauvetage, <i>nouvellement</i> CHF 100'000.–	Art. 5 al. 3 let. b
Nouvelles prestations d'assurance pour les actions de recherche, couverture jusqu'à CHF 20'000.–	Art. 5 al. 3 let. b
Précision et extension des exclusions d'assurance	Art. 6 al. 4 à 7
Nouvelle disposition: levée du secret professionnel pour les médecins traitants, d'autres fournisseurs de prestations et les assureurs envers la centrale d'appels d'urgence et Aquilana	Art. 7 al. 2

Possible changement de classe d'âge

Sur la base de votre âge effectif, il est possible que vous passiez dans une autre classe d'âge avec un tarif plus élevé, au 1^{er} janvier 2023. Cela concerne les assurances complémentaires PLUS, TOP, soins dentaires, soins hospitaliers (division commune, demi-privée et privée) et les assurances de capital UTI et KTI. Vous trouverez les informations détaillées sur le produit, ainsi que les primes mensuelles, dans votre police d'assurance.

Nouvelles conditions d'assurance

Les CGA édition 2015 (version révisée 2023) ou les CGA édition 2023 assorties d'une offre de services optimisée entreront automatiquement en vigueur pour vous en janvier 2023 si vous ne nous indiquez pas par courrier ou par e-mail, d'ici au 30 novembre 2022 au plus tard, que vous souhaitez conserver les CGA actuelles (conditions pratiquées jusqu'ici).

Divers

Redevance environnementale 2023

Dans l'annexe, vous trouverez votre police personnelle et la fiche d'information relative à la redevance environnementale publiée par l'Office fédéral de l'environnement (OFEV). En 2023, CHF 61.20 vous seront remboursés à partir des recettes des redevances environnementales (taxes sur le CO₂ et les COV). Ce montant est déduit de la prime de votre assurance de base, comme vous pouvez le constater dans votre police d'assurance.

Police d'assurance 2023

Vous trouverez votre prime d'assurance personnelle dans la nouvelle police d'assurance, valable à partir du 1^{er} janvier 2023. Nous vous prions de la contrôler attentivement et de nous communiquer immédiatement les éventuelles corrections. Parallèlement, nous vous prions de conserver soigneusement votre police d'assurance personnelle, pour le cas où vous auriez besoin de ce document ultérieurement, p. ex. pour justifier le droit à d'éventuels subsides. Merci!

Délai pour les modifications jusqu'au 30 novembre 2022

Si vous souhaitez modifier votre couverture d'assurance au 1^{er} janvier 2023 (p. ex. modification de la franchise, inclusion ou exclusion de la couverture accident dans l'assurance de base, passage à un autre modèle d'assurance), nous vous prions de nous transmettre vos souhaits de modification par écrit immédiatement, au plus tard pour le 30 novembre 2022, ou d'effectuer les modifications commodément en ligne sur www.aquilana.ch → **SERVICE** ou sur votre **compte myAquilana**. Les assurés souhaitant modifier la périodicité de leurs paiements et profiter ainsi d'un escompte généreux sont priés de nous le communiquer également d'ici au 30 novembre 2022, en raison de l'encaissement d'avance des primes.

Délai de résiliation

Le délai de résiliation ordinaire pour les assurances complémentaires est déjà échu le 30 septembre 2022. De ce fait, ces dernières ne peuvent être résiliées au 31 décembre 2022 qu'en cas de modification tarifaire. Cela requiert la forme écrite, avec réception du courrier au plus tard le 30 novembre 2022.

Meilleure caisse-maladie de Suisse en 2022



Comme l'année dernière, Aquilana obtient, cette année aussi, avec 5,2, la meilleure note dans le cadre du sondage auprès de la clientèle de comparis.ch. Mais contrairement aux années précédentes, elle est la seule à atteindre ce niveau et peut ainsi revendiquer la première place pour elle seule. En collaboration avec l'institut de marketing Intervista, quelque 3'400 personnes ont été interrogées dans le cadre d'une étude représentative portant sur tous les domaines. À côté du rapport prix/prestations, ce sondage a également évalué la qualité et le service, l'information, la communication, la transparence, la commodité des points de contact et des contacts, ainsi que la satisfaction générale. Nous sommes très heureux de cet excellent résultat et nous remercions les plus de 44'000 assurés et nos collaborateurs/trices motivés de la confiance qu'ils nous témoignent. Ce résultat extrêmement réjouissant nous motive à nous engager sans relâche en faveur de nos clients et de nos assurés.



Palmarès 2022
comparis.ch

Renouveau de l'ensemble de la présence sur Internet

À l'ère de la numérisation, la concurrence entre les assureurs-maladie se joue non seulement sur l'offre de primes et de prestations, sur la qualité des prestations et des conseils, les compétences ou l'efficacité de la gestion, mais aussi sur leur présence sur Internet et sur leur politique de communication. Dans ce cadre, des notions comme expérience utilisateur, interactivité et portail client ont tout leur poids, y compris dans le secteur de l'assurance-maladie. Afin de s'adapter aux conditions de communication à la fois changeantes et plus exigeantes, Aquilana a complètement renouvelé l'ensemble de sa présence sur Internet, y compris son calculateur de primes, ainsi que le portail de clients et l'appli myAquilana. Nous sommes convaincus que ce renouveau nous permettra d'améliorer encore la communication avec nos assurés et nos relations avec eux.

Nouveau site Internet et nouveau calculateur de primes

Avec le renouveau de notre site Internet et notre nouveau calculateur de primes, nous avons mis l'accent non seulement sur l'aspect visuel, le guidage utilisateur, la fonction et la structure, mais aussi sur les contenus et les besoins de nos assurés. Le contenu des pages et les fonctions du nouveau site Internet seront encore complétés et étendus dans le courant de ces prochaines semaines et mois. Avec le nouveau calculateur de primes, les personnes intéressées peuvent consulter les primes des différentes assurances sans devoir introduire de nombreuses données personnelles, et choisir commodément, pas à pas, les assurances souhaitées, solliciter une offre électronique et même conclure une assurance de base en fournissant les informations nécessaires. Dans un proche avenir, nous allons également élaborer la conclusion en ligne des assurances complémentaires.

Nouveau design de myAquilana

Dans l'édition de février d'**AQTUELL**, nous avons évoqué l'optimisation de l'appli et du portail de clients myAquilana avec d'importantes nouveautés permettant d'améliorer le design et l'expérience utilisateur. Avec un peu de retard, nous avons lancé myAquilana dans son nouvel habit le 9 septembre 2022 en vous proposant les optimisations suivantes:

- Nouveau design et nouveau guidage utilisateur
- Nouveau processus d'enregistrement avec code d'activation
- Login biométrique
- Expérience utilisateur conforme à iOS
- Optimisation pour tablettes

Au total, nous comptons actuellement 8'900 utilisateurs myAquilana enregistrés et plus de 13'800 clients numérisés (assurés gérés via le portail de clients ou l'appli myAquilana). Cela correspond à un taux de numérisation remarquable de 31%. Nous en sommes très heureux et nous remercions nos assurés de la confiance qu'ils nous témoignent ainsi. Les clients non enregistrés d'Aquilana ont reçu, dans la seconde moitié de septembre, un courrier avec leur code d'activation personnel pour qu'ils puissent ouvrir un compte myAquilana s'ils le souhaitent. Enregistrez-vous dès aujourd'hui sur www.myaquilana.ch ou téléchargez l'appli myAquilana.

Annexes: police(s) d'assurance 2023, fiche d'information de l'OFEV