

Communiqué de presse du 24 avril 2019

Résultats réjouissants et innovations en faveur des clients

Le groupe Sanitas clôt l'exercice 2018 sur un résultat d'entreprise positif de 34,8 millions de francs. Un taux de satisfaction élevé de la clientèle ainsi que diverses avancées dans la transformation numérique caractérisent l'exercice écoulé. En 2019 également, Sanitas lancera de nouveaux produits et services innovants pour ses clients.

Le résultat positif de 34,8 millions de francs provient de l'assurance de base (28,4 millions de francs) et de l'assurance complémentaire privée (6,4 millions de francs). Le résultat positif entraîne une hausse des fonds propres consolidés, dont le montant s'inscrit à 857,6 millions de francs (824,2 millions l'année précédente).

Le produit des primes a augmenté de 2,9% par rapport à l'année précédente, atteignant 2,90 milliards de francs; les prestations payées (y compris la participation aux coûts) ont baissé de 1,8% principalement en raison de la baisse des coûts de prestations et atteignent 2,56 milliards de francs. Une année 2018 difficile d'un point de vue des placements a empêché l'entreprise de réaliser un résultat encore meilleur.

Au 1^{er} janvier 2019, Sanitas a enregistré une croissance significative de la clientèle de 2,4% (près de 835 000 assurés) par rapport au 1^{er} janvier 2018. Cela reflète l'attractivité des produits et la confiance des assurés.

Développement du modèle commercial numérique

En 2018, Sanitas a poursuivi ses avancées dans le cadre de la transformation numérique. Le point fort a été l'introduction du processus de vente en ligne. Depuis le 3 septembre 2018, les clients potentiels et existants de Sanitas peuvent vivre une expérience d'achat plus rapide et plus conviviale. En effet, le nouveau calculateur de primes et son panier d'achats, la fonction de chat ainsi que le processus de proposition numérique se concentrent encore davantage sur les besoins des clients et facilitent la souscription en ligne. Sanitas a complètement remanié son site internet, qui a été mis en ligne fin janvier 2019 avec une navigation simplifiée et de nouveaux contenus.

Le Contrôle couverture numérique constitue une autre aide intéressante. En effet, grâce à ce service, les clients peuvent à tout moment consulter quelles sont les prestations couvertes et voir facilement si leur assureur maladie participe aux coûts d'un check-up, d'un vaccin ou d'une autre prestation.

Par ailleurs, l'appli Medgate de Sanitas permet aux clients d'entrer en contact avec un médecin encore plus aisément grâce au partenariat avec Medgate. L'appli permet de s'entretenir avec un médecin par téléphone ou par vidéo. Il est aussi possible d'envoyer de manière sécurisée des photos, par exemple de troubles cutanés et oculaires, ainsi que des vidéos et des enregistrements vocaux à Medgate.

Des clients très satisfaits

L'engagement de Sanitas dans le secteur numérique et sa forte orientation client ont porté leurs fruits. Avec une note de 5,3, Sanitas se classe en tête du palmarès en termes de satisfaction de la clientèle parmi tous les assureurs maladie en Suisse, comme le révèle l'enquête représentative menée par comparis.ch. En matière de satisfaction de la clientèle et d'applis, Sanitas a également obtenu d'excellentes notes dans le cadre d'autres sondages (bonus.ch, help.ch et moneyland.ch).

Perspectives 2019

Durant l'exercice 2019, le groupe Sanitas fera de nouveaux investissements dans des produits et services d'avenir et lancera, entre autres, un modèle d'assurance innovant et alternatif (MAA) à l'automne.

Le groupe Sanitas en chiffres* (données en milliers de francs, Swiss GAAP RPC 41)

	31.12.2018	31.12.2017
Produit des primes	2'899'061	2'817'315
Prestations versées (participations aux coûts incluses)	2'561'861	2'610'110
Résultat (après impôts)	34'849	11'511
Fonds propres (participations comprises)	857'573	824'224
Réserves LAMal	439'206	410'425
Fonds propres LCA	364'943	363'548
Effectif d'assurés (1.1.2019/1.1.2018)	834'991	815'207

* Les chiffres-clés mentionnés sont des valeurs consolidées.

Rapport de gestion 2018

Le rapport de gestion n'est disponible qu'en ligne et uniquement en allemand: www.sanitas.com/2018

À propos de Sanitas

Le groupe Sanitas (sanitas.com) est actif dans les domaines de l'assurance de base (Sanitas Assurances de base SA, Compact Assurances de base SA) et de l'assurance complémentaire (Sanitas Assurances privées SA). Avec près de 835 000 assurés et un volume de primes de 2,90 milliards de francs, Sanitas compte parmi les assureurs maladie les plus importants de Suisse.

En savoir plus

Sanitas Assurance maladie, Christian Kuhn, porte-parole, tél. 044 298 62 78, mobile 076 381 27 87, medien@sanitas.com