

Medienmitteilung

## **Sympany Jahresergebnis 2023: Hohe Gesundheitskosten und Kundenwachstum prägten das Geschäftsjahr**

**Im vergangenen Geschäftsjahr stiegen die Gesundheitskosten in der Schweiz weiter an. Dieser Anstieg wirkte sich auch auf den Geschäftsgang von Sympany aus. Das Jahr 2023 schloss mit einem Verlust von CHF 58.2 Mio., da die knapp kalkulierten Prämien die hohe Teuerung nicht auffangen konnten. Wie die Eigenkapitalausstattung zeigt, ist Sympany finanziell weiterhin gut aufgestellt. Auch gelang es, dem starken Kundenwachstum auf 2023 gerecht zu werden und die ausgezeichneten Zufriedenheitswerte bei unabhängigen Kundenbefragungen erneut zu bestätigen.**

Basel, 24. April 2024 – Sympany blickt auf ein anspruchsvolles Geschäftsjahr 2023 zurück. Die massiv gestiegenen Gesundheitskosten wirkten sich auf den Geschäftsgang aus, da Sympany im Interesse ihrer Kundinnen und Kunden die Prämien sehr knapp kalkuliert hatte. Infolge des grossen Kundenwachstums kamen höhere Rückstellungen und Zahlungen in den Risikoausgleich hinzu. Das Jahr schloss mit einem Verlust von CHF 58.2 Mio. Im Gegensatz zur Grundversicherung erzielten die Zusatzversicherungen ein positives Ergebnis. Das finanzielle Fundament von Sympany bleibt sehr solide: Die Solvenzquote liegt deutlich über dem gesetzlich vorgeschriebenen Mindestwert und erholt sich dieses Jahr wieder. Auch das Eigenkapital liegt mit rund 32% des Prämienvolumens auf einem sehr soliden Niveau.

Aufgrund des rekordhohen Kundenwachstums auf 2023 stieg das Prämienvolumen um rund CHF 139 Mio. auf CHF 1'159 Mio. In der Grundversicherung erhöhte sich das Prämienvolumen von CHF 788 Mio. auf CHF 918 Mio., in der Zusatzversicherung von CHF 223 Mio. auf CHF 231 Mio. Da mehr Versicherte mehr Leistungen bezogen, kam es bei den Leistungskosten zu einem Anstieg von rund CHF 69 Mio. Der Leistungsaufwand betrug total CHF 1'058 Mio. Im Unternehmenskundengeschäft mit Lohnausfall- und Unfallversicherungen konnte Sympany die Rentabilität verbessern und die Neukundenakquise stärken.

### **Wachstum dank guter Positionierung und ausgeprägter Kundenorientierung**

Im Privatkundengeschäft betreut Sympany per 1.1.2024 insgesamt 298'000 Kundinnen und Kunden, davon 247'300 Grundversicherte nach KVG. Das sind rund 8'000 Grundversicherte mehr als im Vorjahr. Auch die Sympany Grundversicherung für Grenzgängerinnen und Grenzgänger konnte – insbesondere in Deutschland – weiter wachsen.

Das Wachstum ist vor allem auf die gute Positionierung in einigen Prämienregionen der Schweiz und in Deutschland sowie auf den guten Kundenservice zurückzuführen. Wie in den Vorjahren äusserten sich die Kundinnen und Kunden in unabhängigen Umfragen sehr zufrieden und belohnten die Kundenorientierung von Sympany mit Bestnoten.

Um Produkte, Services und Prozesse kontinuierlich zu verbessern, führte Sympany 2019 den Kundenrat ein. Heute engagieren sich rund 250 Kundinnen und Kunden in diesem Gremium. Im Berichtsjahr gaben sie unter anderem Inputs zur Verständlichkeit von Kundeninformationen, zu ausgewählten Kampagnen sowie zur Chatnutzung auf der Sympany Website.

### **Vielfältige Kundenvorteile und Weiterentwicklungen**

Im Berichtsjahr profitierten Sympany Versicherte bei den Versandapotheken Zur Rose (in der Schweiz) und DocMorris (in Deutschland) von Rabatten. Erfolgreich entwickelte sich auch das Beratungsangebot in ausgewählten Postfilialen, das Sympany in Zusammenarbeit mit PostNetz betreibt. Mit der Aktion «Gratis ins Bad» führte Sympany eine beliebte Tradition fort, die Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen die Türen zu über 90 Garten- und Strandbädern in der Schweiz und in Deutschland öffnet. Im Kundenportal und in der App mySympany gab es 2023 verschiedene Neuerungen. Um das digitale Kundenerlebnis zu verbessern, sind auch für das laufende Jahr gezielte Weiterentwicklungen geplant.

### **Strategische Neuausrichtung bis 2030 eingeleitet**

Um sich im kompetitiven Marktumfeld zukunftsorientiert zu positionieren, lancierte Sympany 2023 ein Programm zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit, das den Fokus auf Wirtschaftlichkeit, digitale Transformation und nachhaltiges Wachstum legt. Im Rahmen dieses Programms leitete Sympany Massnahmen zur Verschlankung der Organisation und zur Senkung der Verwaltungskosten ein. Neben Einsparungen bei den Sachkosten mussten von Herbst 2023 bis April 2024 auch über alle Hierarchiestufen Stellen abgebaut werden. Weil dies zu einem grossen Teil durch natürliche Fluktuation gelang, fiel die Zahl der wirtschaftlich bedingten Kündigungen deutlich geringer aus als ursprünglich angenommen. In diesen Fällen kam der Sympany Sozialplan zur Anwendung.

An der Spitze von Sympany gab es im Berichtsjahr wichtige personelle Veränderungen. Im Mai übernahm Andreas Krümmel das Präsidium des Verwaltungsrats, im November trat Christian Conti sein neues Amt als CEO an. Auf 2024 wurden der Verwaltungsrat um eine Person und die Geschäftsleitung um zwei Personen verkleinert. Im Jahresdurchschnitt waren 619 Mitarbeitende bei Sympany tätig.

### **Zusätzliche Informationen**

Unter [www.sympany.ch/geschaeftsbericht](http://www.sympany.ch/geschaeftsbericht) sind sowohl die konsolidierten Kennzahlen 2023 als auch der vollständige Geschäftsbericht zu finden.