

visana business **news** *extra*

« Nouveaux systèmes de suivi de la clientèle à la Visana

« Innovations pour clients et partenaires

« Documents pour la clientèle

« Contacts importants

La Visana introduit de nouveaux systèmes de suivi de la clientèle

Madame, Monsieur,
Chers clients,

La Visana se prépare pour l'avenir. Dans un souci permanent d'amélioration de notre service à la clientèle, nous allons introduire, début juillet 2007, de nouveaux systèmes informatiques dans l'ensemble de notre entreprise. Les anciens systèmes, devenus obsolètes, seront ainsi remplacés par des solutions informatiques flexibles. Ce changement garantit à la Visana une solution unitaire et optimale s'agissant des coûts pour toutes les marques du groupe.

Dans le domaine de la clientèle d'entreprises, cette nouveauté concerne uniquement les assurances-maladie d'indemnités journalières. Les assurances-accidents ne sont pas touchées par cette innovation. Pour vous, le principal changement sera un numéro de police légèrement modifié (voir page suivante).

Des documents plus clairs pour nos clients

Ce changement sera synonyme pour vous de plusieurs avantages. En effet, de nombreux documents seront plus complets et plus conviviaux (voir page suivante). Vous recevrez désormais pour chaque sinistre

une lettre de confirmation avec un numéro de sinistre et les indications relatives à votre interlocuteur direct pour le cas en question. Au terme de la phase d'introduction, nous serons en mesure de vous renseigner de manière encore plus rapide et détaillée.

Pour des raisons techniques inhérentes au système, vous recevrez cet automne vos factures un peu plus tard que d'habitude. Par ailleurs, il ne nous sera pas possible de traiter des modifications et mutations de contrats durant la seconde moitié de juin, ni d'effectuer de paiements de prestations durant la première moitié de juillet. Cela pourrait amener à certains retards dans le traitement de vos demandes et de vos communications. Nous espérons pouvoir compter sur votre compréhension.

Les nouvelles règles d'arrondissement dans le système de comptabilisation ont pour conséquence une légère variation des taux journaliers pour les sinistres en cours.

Un service amélioré

Nous mettons tout en oeuvre pour que vous ne ressentiez aucun de ces inconvénients passagers, ainsi que pour traiter vos demandes à votre entière satisfaction, également durant la phase de transition. Si cela devait occasionnellement s'avérer impossible, nous vous prions d'avance de nous en excuser.

Soyez assurés que nous ferons l'impossible pour vous servir de notre mieux également durant cette phase de transition. Par la suite, nous serons, grâce aux nouveaux systèmes, en mesure de vous offrir un service encore plus performant.



Roland Lüthi
Responsable Ressort Clientèle entreprises
Visana



Votre nouveau décompte de prestations



Visana Services SA
Agence principale de Berne
Laupenstrasse 3
3001 Berne

Votre office de décompte:
Centre de prestations IJ / LAA
Weltpoststrasse 17 - 21
Case postale
3000 Berne 15
Annemarie Tschanz
031 357 94 43

Heidelberger Holzbau
Bernstrasse 6
3145 Niederscherli

Berne, le 1^{er} juin 2007

Décompte d'indemnités journalières

Numéro de sinistre SN-0006748-00-4
Numéro de document 49937

Police 1.045317.001.9, Heidelberger Holzbau, 3145 Niederscherli

Assurance-maladie d'ind. journ. type A LCA Couverture 80 % Délai d'attente 30 jours	Jours	Jours d'attente	Degré	Journées indemnisées	Notre prestation
Heidelberger Thomas, 17.04.1950 Date du cas: 01.04.2007 Durée des indemnités: 01.05.2007 - 31.05.2007	31		100 %	31	5435.60
Total CHF					5435.60

Nous avons versé la somme de CHF 5435.60 sur votre compte n° 16.2520187.9 à la Banque cantonale bernoise, 3001 Berne.



Grâce aux nouveaux systèmes informatiques, nous pourrions à l'avenir vous informer encore plus rapidement et de façon plus exhaustive. Nous avons profité de l'occasion pour améliorer également la présentation des documents tels que les décomptes de prestations. Ce faisant, nous avons bien entendu tenu compte des nombreuses propositions de notre clientèle d'entreprises. Tous nos remerciements pour vos suggestions!

Votre interlocuteur pour le sinistre en question.

Un numéro de sinistre est désormais attribué à chaque cas.

Votre ancien numéro de police est contenu dans le nouveau numéro.
Ancien n° de police: 45317.001
Nouveau n° de police: 1.045317.001.9

Nouvelle description du produit plus détaillée, conformément à la police (précédemment seulement «Assurance-maladie d'ind. journ.»)

Vous recevrez les nouveaux documents pour la clientèle dans le courant du mois de juillet.

Nous sommes là pour vous!

Même si, au cours de la phase d'introduction, les systèmes informatiques devaient ne pas fonctionner pour une courte période – nous sommes toujours là pour vous!

Vous pouvez donc continuer à adresser questions ou souhaits à vos interlocuteurs habituels de la Visana. Ils se feront un plaisir de vous répondre avec rapidité et compétence, cela également lors de cette phase de transition.

Visana Services SA
Clientèle entreprises
Weltpoststrasse 19
3000 Berne 15

Pour plus de renseignements :
tél. 031 357 90 90
fax 031 357 96 29

Impressum

«Visana business news» est une publication de la Visana Services SA
Rédaction: Visana – Ressort Clientèle entreprises, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 15
Concept et mise en page: HOFER SA Communication BSW, Berne
Internet: www.visana.ch
E-mail: business@visana.ch