



**curafutura**

Die innovativen Krankenversicherer  
Les assureurs-maladie innovants  
Gli assicuratori-malattia innovativi

## Standard qualitativi per la collaborazione con gli intermediari e il marketing telefonico

Versione 1.2, 07.07.2017

### I Obiettivo

Per garantire a lungo termine un sistema di assicurazione malattia liberale è necessario un comportamento responsabile dei diversi partner di mercato. Con il presente codice di autodisciplina vengono fissati degli standard qualitativi allo scopo di:

- disciplinare la collaborazione tra assicuratori malattia e intermediari sia nell'ambito LAMal (AOMS) che LCA (assicurazione complementare),
- migliorare la qualità della consulenza e delle stipule,
- impedire acquisizioni telefoniche a freddo e
- migliorare l'immagine degli assicuratori malattia.

### II Standard qualitativi: assicuratori malattia

Gli assicuratori malattia si impegnano a:

- rispettare rigorosamente le norme di legge in vigore nello svolgimento delle loro attività di acquisizione, in particolare le regole sulla concorrenza (soprattutto LCSl e i principi della Fondazione per la lealtà nella pubblicità), la protezione dei dati (LPD) e la legislazione sulle assicurazioni (LAMal, LVAMal, LCA, LSA);

e inoltre a:

- provvedere tramite misure appropriate che nella propria attività di pubblicità e acquisizione i clienti (potenziali) siano consigliati in maniera professionale e competente;
- rinunciare alle acquisizioni a freddo da parte dei propri collaboratori e di partner esterni<sup>1</sup>;
- applicare in modo sistematico i requisiti qualitativi dichiarati nei successivi capitali III e IV;
- osservare rigorosamente i seguenti standard qualitativi relativi al marketing telefonico e collaborare solo con intermediari che si impegnano anch'essi a rispettare questi standard:
  - indicazione del nome, dell'azienda e dello scopo all'inizio della chiamata;
  - rinuncia all'indicazione di falsi motivi per la chiamata (come p.es. indagine di mercato);
  - uso di un numero telefonico non nascosto e verificabile;
  - indicazione della provenienza dell'indirizzo e del numero telefonico;
  - rinuncia all'uso di tecniche di vendita di tipo suggestivo o aggressivo;
  - svolgimento della chiamata con l'ausilio di una guida al colloquio e un argomentario;

<sup>1</sup> Con acquisizione a freddo si intendono i primi approcci a potenziali clienti con i quali non esistono relazioni d'affari o a soggetti che non sono più clienti da oltre 36 mesi, i quali non hanno dato espressamente il consenso per la presa di contatto o che vengono contattati senza che vi sia stata la raccomandazione di una terza persona nota al potenziale cliente.



**curafutura**

Die innovativen Krankenversicherer  
Les assureurs-maladie innovants  
Gli assicuratori-malattia innovativi

- rispetto della legge sulla protezione dei dati e osservanza delle segnalazioni di blocco (come il contrassegno \* presso Swisscom). Eccezione: relazioni con clienti attuali o ex-clienti (non anteriori a 36 mesi) o consenso dei chiamati (opt in);
- protezione delle sfera privata, vale a dire nessuna chiamata al di fuori dell'orario 08.00 - 20.30, il sabato al di fuori dell'orario 9.00 - 16.00 e di domenica e nei giorni festivi ordinari (eccezione: chiamata concordata con il cliente);
- conferma scritta delle stipule contrattuali telefoniche con concessione di un diritto di recesso entro 14 giorni;
- svolgimento della chiamata esclusivamente da parte di collaboratori istruiti nel marketing telefonico;
- verificare l'applicazione di questi standard qualitativi con dei controlli a campione.

Gli assicuratori malattia rifiutano la collaborazione con intermediari la cui attività dovesse risultare nella forma, nel contenuto o in altro modo incompatibile con la legge, essere in contrasto con gli standard del settore o violare principi etici e morali.

### **III Standard qualitativi: intermediari**

#### **Definizione del concetto di intermediario**

Si considerano come intermediari tutte le organizzazioni indipendenti dagli assicuratori malattia e i collaboratori e le persone a loro collegati che nei confronti dei clienti finali effettuano la consulenza e la vendita di prodotti e servizi relativi all'assicurazione malattia e che forniscono all'assicuratore malattia come risultato della loro attività dei contratti assicurativi dietro remunerazione.

Non sono considerati intermediari le organizzazioni che dispongono di una licenza come assicuratore o banca ai sensi del diritto svizzero o il cui capitale viene detenuto interamente o in parte da tali imprese oppure le persone che intrattengono un rapporto di lavoro o di agenzia ai sensi dell'art. 319 segg. CO o art. 418a segg. CO con una tale organizzazione.

#### **Condizioni per imprese di intermediazione**

Gli assicuratori malattia si impegnano a stipulare o proseguire un contratto con intermediari (persone giuridiche o fisiche) solo se sono rispettate le seguenti condizioni soddisfatte in modo cumulativo, se:

- la registrazione FINMA dell'impresa di intermediazione è dimostrata (qualora la sede dell'intermediario si trovi nella UE, la registrazione nel rispettivo registro nazionale degli intermediari è riconosciuta come equivalente);
- è stata effettuata una verifica personale ed è stata dimostrata l'idoneità e integrità dell'intermediario;
- è stato allegato l'estratto del registro delle esecuzioni della ditta, del titolare e della persona di contatto (intermediario/subintermediario);



**curafutura**

Die innovativen Krankenversicherer  
Les assureurs-maladie innovants  
Gli assicuratori-malattia innovativi

- le persone responsabili della direzione dispongono dell'integrità necessaria (estratto del registro delle esecuzioni, estratto del casellario giudiziale) e l'esito della verifica nel registro di commercio (nel caso di introiti lordi superiori a CHF 100 000.–) è positivo.

La completezza della documentazione deve essere verificata dall'assicuratore malattia sia al momento della stipula del contratto che per tutta la sua durata tramite dei controlli a campione.

Gli assicuratori malattia assicurano che questi standard qualitativi vengono rispettati anche da eventuali subintermediari. Gli assicuratori malattia disciplinano quest'obbligo nell'ambito dei contratti di intermediazione da loro stipulati e provvedono a farlo rispettare.

### **Condizioni per consulenti**

Gli intermediari, i loro collaboratori o le persone ad essi collegate che nei confronti di clienti finali provvedono alla consulenza, pubblicità e vendita di prodotti e servizi relativi all'assicurazione malattia (consulenti) devono soddisfare le seguenti condizioni:

#### **1. Formazione**

I consulenti devono essere istruiti nei seguenti argomenti:

- le basi del diritto delle assicurazioni sociali;
- la legislazione assicurativa (LAMAL/LVAMal, LCA, LSA);
- le norme di legge in vigore – in particolare le regole sulla concorrenza (tra cui LCSl, principi della Fondazione per la lealtà nella pubblicità, lista Robinson e di blocco);
- la protezione dei dati (LPD);
- i prodotti del rispettivo assicuratore malattia.

Gli assicuratori malattia assicurano che i consulenti soddisfano questo standard di formazione e che possono avere in qualsiasi momento accesso alle rispettive offerte di formazione.

#### **2. Registrazione FINMA / membership CICERO**

Gli assicuratori malattia garantiscono per contratto con i loro intermediari che quest'ultimi assumono o incaricano solo consulenti che sono registrati FINMA o certificati come member CICERO;

Gli assicuratori malattia assicurano che questi standard qualitativi vengano rispettati anche da consulenti di eventuali subintermediari. Gli assicuratori malattia disciplinano quest'obbligo nell'ambito dei contratti di intermediazione da loro stipulati e provvedono a farlo rispettare.

## **IV Standard qualitativi: proposte e conclusioni di assicurazioni**

### **Acquisto di appuntamenti presso i call center**

Gli assicuratori malattia garantiscono per contratto che tutti gli intermediari che operano per conto loro rinunciano nel corso del processo di acquisizione alle acquisizioni telefoniche a freddo. Questo



**curafutura**

Die innovativen Krankenversicherer  
Les assureurs-maladie innovants  
Gli assicuratori-malattia innovativi

comprende da un lato tutte le attività che vengono svolte per conto proprio direttamente dall'intermediario stesso. D'altro canto l'intermediario assicura di procurarsi presso i call center esclusivamente appuntamenti o contatti che sono stati ottenuti senza acquisizioni telefoniche a freddo.

In caso di reclamo o nel corso dei controlli a campione svolti dall'assicuratore malattia l'intermediario è tenuto a rivelare la provenienza di un appuntamento e il rispetto delle norme di qualità.

### **Protocolli di consulenza (relazione intermediario/cliente)**

Gli assicuratori malattia si impegnano a pagare provvigioni per le proposte di assicurazione presentate dagli intermediari solo in presenza di un protocollo di consulenza che corrisponda agli standard minimi definiti e pubblicati nella loro versione più recente sul sito di curafutura.

### **Proposte di assicurazione**

Gli assicuratori malattia si impegnano ad accettare le proposte di assicurazione presentate dagli intermediari solo nel caso in cui alla domanda siano allegati:

- la copia di un documento di identità ufficiale valido del proponente oppure la copia della polizza dell'assicuratore precedente e
- i dati completi e corretti del cliente.

In caso contrario le proposte di assicurazione vengono rigorosamente respinte nel rispetto delle disposizioni di legge.

## **V Valutazione dell'applicazione e sviluppo degli standard qualitativi**

Nel dialogo con organizzazioni dei consumatori occorre analizzare l'applicazione degli standard qualitativi e i suoi effetti sul mercato e discutere possibili sviluppi e provvedimenti. A questo scopo viene costituito un organo consultivo (advisory circle).

### **Composizione dell'organo consultivo**

- 3-4 rappresentanti di organizzazioni dei consumatori di varie parti del Paese
- 1 rappresentante dell'ufficio di mediazione dell'assicurazione malattie (ospite, riunione di marzo)
- 1 membro della segreteria (direzione/moderazione)

### **Compiti dell'organo consultivo**

- Formazione di una piattaforma tra organizzazioni dei consumatori e assicuratori per il dialogo sul trattamento del mercato da parte degli assicuratori, in particolare sull'acquisizione e sulla consulenza di clienti potenziali.



**curafutura**

Die innovativen Krankenversicherer  
Les assureurs-maladie innovants  
Gli assicuratori-malattia innovativi

- Valutazione dell'applicazione e dell'effetto dei presenti standard qualitativi usando le informazioni sul mercato fornite dalle organizzazioni dei consumatori e i rapporti di revisione dei membri di curafutura relativi a questi punti.
- Presentazione e discussione delle informazioni sul mercato fornite dalle organizzazioni dei consumatori e dall'ufficio di mediazione e valutazione dell'effetto degli standard qualitativi.
- Identificazione di possibili necessità d'intervento in riferimento all'applicazione dei presenti standard qualitativi.
- Discussione su possibili raccomandazioni per lo sviluppo degli standard qualitativi da presentare al comitato direttivo.
- Rapporto annuale al comitato direttivo sullo stato dell'applicazione e l'effetto degli standard qualitativi nonché eventuali raccomandazioni sul loro ulteriore sviluppo.

## **VI Termini**

L'applicazione degli standard qualitativi inizia da subito. Fanno eccezione la registrazione FINMA risp. la **membership CICERO**. Per questi valgono i seguenti termini:

- La registrazione FINMA di tutte le imprese di intermediazione (persone fisiche e giuridiche) deve essere attuata su tutto il territorio entro il 31 dicembre 2018.
- La registrazione FINMA ossia la membership CICERO di tutti i consulenti assunti presso intermediari o incaricati da essi devono essere attuate entro il 31 dicembre 2019.
- Il perfezionamento CICERO deve essere attuato su tutto il territorio a partire dal 1° gennaio 2020.
- Per nuovi consulenti assunti o incaricati da intermediari che non dispongono ancora di una registrazione FINMA o membership CICERO, si applica un termine transitorio di max. 18 mesi, a decorrere dal momento dell'inizio del contratto di lavoro/collaborazione ossia della prima iscrizione presso un assicuratore malattia soggetto a questi standard qualitativi.
- I termini transitori per assicuratori malattia che adottano gli standard qualitativi in un momento successivo vengono regolamentati nei rispettivi accordi di partecipazione e pubblicati sul sito Internet di curafutura.