



# curafutura

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



Focus 22.08.2016

## La lotta contro le fastidiose chiamate degli intermediari entra nella fase successiva

**Gli standard qualitativi vincolanti decisi nel 2015 dai membri di curafutura testimoniano la volontà degli assicuratori malattia di assumersi questa responsabilità e di non accettare il comportamento di intermediari di scarsa serietà. Il bilancio dopo un anno mostra che gli assicuratori hanno implementato in larga misura le norme: i contratti con gli intermediari sono stati adeguati o all'occorrenza disdetti. Il fatto che il numero delle fastidiose chiamate telefoniche non sia ancora diminuito è dovuto alla struttura in parte poco trasparente del mercato degli intermediari.**

Si prevede che i premi dell'assicurazione malattie – che non sono altro che il riflesso dei costi sanitari – aumenteranno nuovamente anche nel 2017. L'aumento risulterà diverso a seconda dell'assicurazione malattie e della regione. I premi effettivi per l'anno 2017 saranno resi noti a fine settembre 2016, dopo la decisione dell'Ufficio federale della sanità (UFSP) sull'approvazione degli stessi.

Già oggi – quindi molto prima dell'annuncio dei premi definitivi – gli assicurati vengono tuttavia infastiditi con chiamate telefoniche di call center e intermediari indipendenti. Con stime poco serie sui previsti aumenti dei premi, quest'ultimi cercano di convincere i clienti a un cambio di assicurazione. Le organizzazioni dei consumatori, ma anche l'organo di mediazione dell'assicurazione malattie, denunciano una crescente aggressività degli intermediari. Ciò stupisce, considerato che nell'autunno scorso erano stati compiuti nel settore delle assicurazioni malattie una serie di sforzi per contrastare questa evoluzione negativa che danneggia anche l'immagine. Il servizio di confronto Internet comparis ha lanciato i marchi di qualità «Acquisizione clienti corretta» e «Nessuna pubblicità telefonica», e santésuisse un accordo settoriale per la regolamentazione dell'acquisizione di clienti per il settore dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS).

### Implementazione degli standard qualitativi di curafutura in larga misura compiuta

Dal canto loro i membri di curafutura hanno stabilito degli «standard qualitativi per la collaborazione con gli intermediari e il marketing telefonico» che vanno decisamente oltre questi accordi. L'obiettivo di questi standard è quello di disciplinare la collaborazione tra assicuratori malattia e intermediari sia per l'assicurazione obbligatoria di base che per le assicurazioni complementari. In concreto si intende migliorare la qualità della consulenza e delle stipule, impedire l'acquisizione telefonica a freddo e tutelare meglio la reputazione degli assicuratori. Un «advisory circle» – con la partecipazione di organizzazioni dei consumatori – monitora l'attuazione e l'effetto degli standard qualitativi ed elabora delle proposte per il loro perfezionamento. Da un primo bilancio intermedio risulta che l'implementazione delle norme è stata in larga misura compiuta. Gli assicuratori malattia di curafutura hanno inserito gli standard qualitativi nei loro contratti con gli intermediari – o hanno disdetto se necessario dei contratti – e adeguato i loro processi interni e procedimenti di verifica in modo tale da poter imporre gli standard anche nei confronti degli intermediari indipendenti. I rispettivi uffici di controllo hanno l'incarico di verificare l'applicazione dei contratti e la completezza delle domande conformemente agli standard qualitativi.



# curafutura

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

## **Per gli intermediari poco seri gli spazi si restringono**

Il fatto che il numero delle fastidiose chiamate telefoniche non diminuisca nonostante tutti questi sforzi è dovuto in parte alle misure stesse nonché alla struttura del mercato degli intermediari. L'applicazione degli standard è possibile e controllabile in maniera abbastanza agevole nel caso degli intermediari a contratto. Risulta invece più problematica con gli intermediari indipendenti o call center soprattutto esteri, i cui modelli commerciali prevedono di concordare tramite chiamate telefoniche degli appuntamenti di consulenza con clienti disposti a cambiare assicurazione da «vendere» poi a degli intermediari. Una pratica che viene esclusa con l'applicazione degli standard qualitativi di curafutura. I nostri standard mettono quindi a rischio questi modelli commerciali. Così il mercato si restringe progressivamente e diventa di conseguenza tanto più accanita la lotta per le rimanenti quote di mercato. Un allentamento della situazione si avrà solo quando in materia di pubblicità telefonica e di qualità delle consulenze la maggioranza degli assicuratori malattia avrà optato in modo coerente per gli standard qualitativi e il loro rispetto rigoroso, sottraendo così del tutto lo spazio per le pratiche discutibili. E questo sia per le offerte nell'assicurazione di base che nell'assicurazione complementare. Solo così è infatti possibile migliorare la qualità dell'intermediazione in maniera duratura.

Berna, agosto 2016