



curafutura

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



Comunicati stampa 06.10.2016

Sympany adotta gli standard qualitativi di curafutura

Gli standard qualitativi per la collaborazione tra assicuratori malattia e intermediari, decisi dai membri di curafutura nel 2015, mirano sia nell'assicurazione di base che nell'assicurazione complementare al miglioramento della qualità della consulenza e a contrastare le chiamate telefoniche poco serie e fastidiose. Queste misure qualitative, che in alcuni punti importanti vanno oltre gli altri accordi del settore, sono state adottate da Sympany nell'accordo di partecipazione sottoscritto con curafutura nel settembre 2016.

Sympany, che non è membro di curafutura, si impegna ad adottare e applicare in modo integrale gli standard qualitativi di curafutura per la collaborazione con gli intermediari e il marketing telefonico. Tra le altre cose ne fa parte l'impegno di collaborare esclusivamente con intermediari che sono iscritti presso l'autorità di vigilanza e le cui attestazioni di idoneità, di integrità e sugli standard formativi sono stati verificati. Sympany assicura inoltre che tutti gli intermediari che operano per conto suo rinunceranno nel corso del processo di acquisizione alle cosiddette acquisizioni telefoniche a freddo, ossia le chiamate senza il consenso del chiamato. Le domande assicurative presentate da intermediari e subintermediari vengono accettate solo in presenza di ampi protocolli di consulenza.

Trasparenza e qualità per gli assicurati

«Gli standard qualitativi per la collaborazione con gli intermediari e il marketing telefonico aiutano i membri di curafutura nella lotta contro gli intermediari poco seri e le fastidiose chiamate telefoniche. Siamo particolarmente lieti che Sympany adotti questi standard e che un numero ancora maggiore di assicurati possa così usufruire di una migliore qualità e trasparenza nel mercato delle assicurazioni malattia», sottolinea Pius Zängerle, direttore di curafutura. Ruedi Bodenmann, CEO di Sympany, aggiunge: «Siamo convinti che la richiesta costante di standard d'idoneità e di formazione degli intermediari contribuisca in modo importante all'aumento e alla salvaguardia della qualità della consulenza.»

Standard di qualità attuati in larga misura

Nel 2015 i membri di curafutura hanno deciso di introdurre gli standard qualitativi e di attuarli in larga misura nel corso del 2016. Gli assicuratori malattia hanno inserito queste norme vincolanti nei loro contratti con gli intermediari – o disdetto se necessario dei contratti – e hanno adeguato i loro processi interni e procedimenti di verifica. I rispettivi uffici di controllo verificano l'applicazione dei contratti nonché la completezza delle domande conformemente agli standard qualitativi.

curafutura è lieta di sviluppare insieme ai suoi membri e a Sympany la qualità della consulenza nell'assicurazione di base e nell'assicurazione complementare. A questo scopo Sympany sarà rappresentata anche nel cosiddetto «advisory circle». Di questa piattaforma di dialogo fanno parte organizzazioni dei consumatori e i membri di curafutura, che monitorano l'attuazione delle misure qualitative e le perfezionano in base alle esperienze acquisite.

Contatto per operatori dei media:



curafutura

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

Pius Zängerle, direttore curafutura

Telefono: 031 310 01 84; tel. mobile: 079 653 12 60; pius.zaengerle@curafutura.ch

Stephanie Weiss, Responsabile Marketing e comunicazione Sympany

Telefono 058 262 47 80; stephanie.weiss@sympany.ch

Standard di qualità di curafutura per la collaborazione con gli intermediari e il marketing telefonico