



curafutura

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



Comunicati stampa 12.11.2015

Garanzia per la qualità degli intermediari

Degli standard di qualità vincolanti per tutti i membri di curafutura disciplineranno in futuro la collaborazione tra assicuratori malattia e intermediari, sia nell'assicurazione di base che nell'assicurazione complementare. Gli assicuratori malattia CSS, Helsana, Sanitas e CPT si impegnano di conseguenza a collaborare solo con intermediari registrati presso la FINMA, che sono stati controllati in maniera dimostrata circa la loro idoneità e integrità e che assicurano un'elevata competenza nella consulenza. Le chiamate pubblicitarie poco serie e non richieste devono scomparire dal mercato. Un gruppo di accompagnamento sorveglierà il rispetto e l'ulteriore sviluppo degli standard qualitativi.

curafutura sostiene il sistema sanitario di tipo concorrenziale e s'impegna per una concorrenza leale tra i diversi assicuratori malattia. Per l'associazione e i suoi membri non sono accettabili né l'acquisizione sleale di nuovi clienti da parte d'intermediari di dubbia serietà né le telefonate pubblicitarie che essa comporta. Elevati standard qualitativi vincolanti per gli assicuratori malattia e gli intermediari proteggeranno in futuro i potenziali clienti da offerte poco serie e pratiche contrarie alla legge. L'applicazione degli standard qualitativi comuni avverrà in tempi rapidi e mostrerà i suoi primi effetti nell'autunno dei premi 2016.

Elevati standard qualitativi per assicuratori e intermediari

Con l'impegno ad applicare elevati standard qualitativi, gli assicuratori malattia di curafutura garantiranno che tutti gli intermediari che operano per loro rinunciano alla cosiddetta «acquisizione a freddo», vale a dire alle chiamate effettuate senza il consenso della persona chiamata. Inoltre s'impegnano a collaborare esclusivamente con intermediari che sono iscritti presso l'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA) e di cui hanno verificato personalmente l'attestazione d'idoneità e integrità nonché gli standard formativi. Le proposte di assicurazione presentate da intermediari – sia per l'assicurazione obbligatoria di base (AOMS) che per le assicurazioni complementari (LCA) – saranno accettate solo in presenza di protocolli di consulenza esaustivi. Infine gli intermediari dovranno garantire che i contatti o gli appuntamenti procurati presso i «call center» siano stati ottenuti senza acquisizioni telefoniche a freddo.

Gruppo di accompagnamento per dialogo aperto

Gli standard qualitativi di curafutura sono stati sviluppati in stretta collaborazione con i membri e sono accessibili pubblicamente. Sulla loro osservanza vigila un gruppo di accompagnamento il cui compito consiste anche nel verificare regolarmente l'effetto degli standard, identificare ulteriori necessità d'intervento e proporre raccomandazioni per il loro ulteriore sviluppo. curafutura ha invitato tutte le organizzazioni di protezione dei consumatori a collaborare a questo gruppo di accompagnamento.

Azione basata sulla responsabilità individuale

«La fiducia e la trasparenza costituiscono la base della relazione tra assicuratore malattia e cliente. Le pratiche



curafutura

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

commerciali poco trasparenti e gli stratagemmi di scarsa serietà nell'acquisizione dei clienti distruggono questa fiducia e impediscono la trasparenza», afferma il direttore di curafutura Pius Zängerle. «Assumersi la responsabilità del controllo delle attività d'intermediazione, fissare standard qualitativi e provvedere al loro rispetto è quindi per noi fondamentale. Gli standard qualitativi decisi dai membri di curafutura testimoniano la volontà degli assicuratori malattia di assumersi questa responsabilità e di non accettare il comportamento d'intermediari di scarsa serietà. Gli standard garantiranno un miglioramento duraturo della situazione attualmente insoddisfacente, a tutto vantaggio degli assicurati».

Contatto per operatori dei media:

Pius Zängerle, direttore

Telefono: 031 310 01 84; tel. mobile: 079 653 12 60;

pius.zaengerle@curafutura.ch