



# 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](mailto:pius.zaengerle@curafutura.ch)

Stephanie Weiss, Responsabile Marketing e comunicazione Sympany

Telefono 058 262 47 80; [stephanie.weiss@sympany.ch](mailto:stephanie.weiss@sympany.ch)

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