



curafutura

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



Medienmitteilungen 06.10.2016

Sympany übernimmt die Qualitätsstandards von curafutura

Krankenversicherungen engagieren sich weiter für Beratungsqualität. Die Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit zwischen Krankenversicherern und Vermittlern, welche die Mitglieder von curafutura 2015 beschlossen haben, zielen sowohl in der Grundversicherung als auch in der Zusatzversicherung darauf ab, die Beratungsqualität zu verbessern und gegen unseriöse und lästige Telefonanrufe vorzugehen. Diese Qualitätsmassnahmen, welche in wichtigen Punkten über die anderen Branchenvereinbarungen hinaus gehen, hat Sympany im September 2016 in einer Teilnahmevereinbarung mit curafutura übernommen.

Sympany, die nicht Mitglied von curafutura ist, verpflichtet sich, die curafutura-Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit Vermittlern und für das Telefonmarketing vollumfänglich zu übernehmen und umzusetzen. Dazu gehört unter anderem, nur mit Vermittlern zusammenzuarbeiten, welche bei der Aufsichtsbehörde registriert sind und deren Nachweise betreffend Eignung, Integrität und Ausbildungsstandard überprüft wurden. Sympany stellt zudem sicher, dass alle für sie tätigen Vermittler im Akquise-Prozess auf die sogenannte telefonische Kaltakquise – Anrufe ohne vorherige Zustimmung des Angerufenen – verzichten. Von Vermittlern und Untervermittlern eingereichte Versicherungsanträge werden nur angenommen, wenn umfassende Beratungsprotokolle vorliegen.

Transparenz und Qualität für die Versicherten

«Die Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit Vermittlern und für das Telefonmarketing unterstützen die curafutura-Mitglieder im Kampf gegen unseriöse Vermittler und lästige Telefonanrufe. Es ist erfreulich, dass Sympany als Nicht-Mitglied von curafutura diese Standards übernimmt und dadurch noch mehr Versicherte von besserer Qualität und Transparenz im Krankversicherungsmarkt profitieren», betont Pius Zängler, Direktor von curafutura. Und Ruedi Bodenmann, CEO Sympany, ergänzt: «Wir sind überzeugt, durch die konsequente Einforderung von Eignungs- und Ausbildungsstandards der Vermittler einen wichtigen Beitrag zu leisten zur Steigerung und Sicherung der Qualität in der Beratung.»

Umsetzung der Qualitätsstandards weit fortgeschritten

2015 haben die curafutura-Mitglieder beschlossen, die Qualitätsstandards einzuführen. Sie haben diese im Laufe 2016 weitgehend umgesetzt. Die Krankenversicherer haben diese verbindlichen Vorgaben in ihre Verträge mit Vermittlern aufgenommen – oder wenn nötig Verträge gekündigt – und ihre internen Prozesse und Prüfverfahren angepasst. Die jeweiligen Kontrollstellen überprüfen die Vertragsumsetzung sowie die Vollständigkeit der Anträge gemäss den Vorgaben der Qualitätsstandards.

curafutura freut sich zusammen mit ihren Mitgliedern und Sympany, die Qualität der Beratung in der Grund- und Zusatzversicherung weiterzuentwickeln. Zu diesem Zweck wird Sympany auch im «Advisory Circle» Einsitz nehmen. Zu dieser Dialogplattform gehören Konsumentenorganisationen und die Mitglieder von curafutura, welche die Umsetzung der Qualitätsmassnahmen beobachten und aufgrund der Erfahrung verfeinern.



curafutura

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

Kontakt für Medienschaffende: Pius Zängerle, Direktor curafutura
Telefon: 031 310 01 84; Mobile: 079 653 12 60; pius.zaengerle@curafutura.ch

Stephanie Weiss, Leiterin Marketing und Kommunikation Sympany
Telefon 058 262 47 80; stephanie.weiss@sympany.ch

curafutura-Qualitätsstandards für die Zusammenarbeit mit Vermittlern und für das Telefonmarketing