

Comunicato stampa del 22 luglio 2015

## **Attività d'acquisizione dei clienti: autoregolamentazione e forte accento sulla qualità da parte del Groupe Mutuel**

Il Groupe Mutuel acclama la conclusione della nuova convenzione santésuisse sulle attività d'acquisizione dei clienti. La nuova convenzione degli assicuratori malattia che entrerà in vigore il 1° gennaio 2016 proteggerà meglio i consumatori e garantirà una migliore qualità in questo settore. Il Groupe Mutuel firmerà la nuova convenzione il prima possibile, ma ha già attuato, in modo autonomo, le nuove regole di qualità in materia di marketing telefonico.

Dal 2011, il Groupe Mutuel applica tutte le misure di qualità e di autoregolamentazione della vecchia convenzione del ramo. Dopo la rescissione della convenzione da parte di santésuisse, il Groupe Mutuel, che ha firmato il codice etico di CallNet.ch, ha continuato a rispettarne i principi e ha vietato agli agenti e ai call center l'acquisizione telefonica dei clienti che hanno richiesto il blocco della pubblicità.

Parallelamente, il Groupe Mutuel ha intensificato le misure di qualità a livello della formazione degli agenti e ha aderito quale solo assicuratore malattia al sistema Cicero.

**Prova dell'efficacia dei provvedimenti attuati: nel 2014, i reclami concernenti il Groupe Mutuel presentati presso l'Ufficio di mediazione dell'assicurazione malattie ammontano a meno del 6% dei 5'004 casi in totale, mentre circa il 15% della popolazione è assicurata presso un assicuratore malattia membro del Groupe Mutuel.**

Il Groupe Mutuel acclama la conclusione della nuova convenzione di santésuisse per gli assicuratori malattia nel settore delle attività d'acquisizione dei clienti. Proteggerà meglio i consumatori e garantirà una migliore qualità del marketing telefonico grazie a precise regole in materia di qualità e alle possibili sanzioni. Il Groupe Mutuel ha contribuito attivamente all'elaborazione della convenzione e ha sostenuto la sua conclusione. Il Groupe Mutuel firmerà la convenzione il prima possibile, ma, dal canto suo e in modo autonomo, ha attuato le nuove regole in materia di marketing telefonico, ben prima dell'entrata in vigore della convenzione fissata al 1° gennaio 2016. Tali regole sono valide per tutti gli agenti, i mediatori e i call-center che lavorano in collaborazione col Groupe Mutuel.

### **Autoregolamentazione da parte del Groupe Mutuel dal 2011**

Dalla sua adesione alla vecchia convenzione del ramo, nel 2011, il Groupe Mutuel ha attuato tutte le misure di qualità e di autoregolamentazione stipulate nella convenzione durante le proprie attività d'acquisizione dei clienti. Anche quando santésuisse ha deciso di rinunciare alla convenzione, nel 2014, dopo l'intervento della Commissione della concorrenza, il Groupe Mutuel, che ha firmato il codice etico di CallNet.ch, ha continuato a rispettare i principi della convenzione in modo autonomo, ha garantito l'attuazione delle misure di qualità e ha vietato agli agenti e ai call center l'acquisizione telefonica dei clienti che hanno richiesto il blocco della pubblicità.

### **La qualità della consulenza ai clienti garantita grazie a formazioni obbligatorie**

Considerato che la qualità della consulenza ai clienti è primordiale per il Groupe Mutuel, la rete di vendita e i suoi protagonisti continuano a formarsi per garantire una consulenza di qualità. Per ottenere la tessera d'accreditamento, necessaria per poter lavorare quale intermediario per il Groupe Mutuel, è indispensabile superare gli esami finali. Nel 2014, abbiamo proposto formazioni che sono state seguite da 436 intermediari.

### **Leader degli assicuratori malattia grazie a un sistema basato sulla qualità della consulenza**

Nell'ambito del sistema Cicero (Certified Insurance Competence) lanciato dall'Associazione svizzera degli assicuratori (ASA), il Groupe Mutuel ha attivamente contribuito all'implementazione di un concetto di

certificazione e di formazione continua volto al raggiungimento di un livello di qualità della consulenza esemplare. Primo e solo assicuratore malattia a partecipare a tale progetto degli assicuratori, il Groupe Mutuel farà parte di questo nuovo sistema di certificazione. Questo impegno è testimonianza della nostra volontà di proporre un servizio di qualità dal primo contatto con i clienti.

### **Controllo qualità che dà i suoi frutti**

Il Groupe Mutuel attua un approccio basato sul miglioramento continuo della qualità in tutti i comparti dell'azienda. I reclami sono ad esempio oggetto di un accurato monitoraggio che genera azioni di miglioramento. I risultati 2014 dell'Ufficio di mediazione dell'assicurazione malattie confermano le concrete ripercussioni di tale investimento nella qualità. Infatti, dei 5'004 casi nel ramo assicurativo trattati dai servizi dell'Ufficio, meno del 6% concerne il Groupe Mutuel, mentre circa il 15% della popolazione ha scelto come partner una società membro del Groupe Mutuel. L'investimento attuato è oggi una componente significativa dello sviluppo dell'azienda.

---

### **Contatto per i media**

Christian Feldhausen, capostampa del Groupe Mutuel - Tel. 058 758 48 72 - Cellulare 079 505 90 73 - [cfeldhausen@groupemutuel.ch](mailto:cfeldhausen@groupemutuel.ch)

---