



## **Telefonate pubblicitarie indesiderate**

**Le telefonate pubblicitarie indesiderate sono motivo d'irritazione sia per i destinatari delle chiamate, sia per gli assicuratori malattie. Nella maggioranza dei casi, si tratta di intermediari di dubbia serietà e dal comportamento aggressivo. Spesso operano dall'estero con dati falsi, sostenendo di collaborare con un determinato assicuratore e promettendo, in nome dello stesso, premi inverosimili per l'assicurazione obbligatoria di base.**

### **Basi giuridiche**

In Svizzera, l'acquisizione di nuovi clienti ha subito restrizioni drastiche dall'aprile 2012. La revisione della Legge federale contro la concorrenza sleale (LCSI) garantisce maggiore protezione della sfera privata delle economie domestiche. Chi nell'elenco telefonico ha inserito un asterisco al proprio nome non può essere contattato contro il suo consenso. Purtroppo, non tutti i partner presenti sul mercato si attengono a tale legge. In particolare, i callcenter esteri che utilizzano numeri di telefono svizzeri per le loro chiamate e che cercano di procurarsi un appuntamento di consulenza con informazioni false, a volte anche in modo aggressivo, rappresentano un grosso problema sia per voi assicurati che per noi assicuratori. Chi telefona spacciandosi per collaboratori di Visana o altre assicurazioni malattie, presenta offerte vantaggiose o comunica le prossime modifiche di premio. In questi casi è richiesta molta prudenza.

Visana si attiene scrupolosamente ai vincoli legali ed etici. Offrire un servizio di qualità è per noi al primo posto.

### **Nuovo accordo settoriale**

Gli assicuratori malattia hanno sottoscritto un accordo per impedire le chiamate a freddo e limitare le provvigioni versate agli intermediari. L'accordo si applica all'assicurazione di base e a quella complementare. Le misure vincolanti in materia di qualità e trasparenza permetteranno di creare maggiore certezza del diritto per i clienti. L'accordo settoriale ha carattere volontario ed entrerà in vigore il 1° gennaio 2021.

L'elemento centrale del nuovo accordo settoriale è la rinuncia degli assicuratori malattia al telemarketing a freddo, che permetterà di evitare le chiamate indesiderate da parte degli intermediari. La provvigione versata agli intermediari è limitata a un massimo di CHF 70.- per l'assicurazione di base e all'importo di un premio annuo per l'assicurazione complementare.

L'accordo settoriale prevede misure supplementari di ampio respiro per garantire la qualità, tra cui l'obbligo per gli assicuratori di collaborare unicamente con intermediari che si impegnano a garantire la piena trasparenza nei confronti dei clienti.

### **Collaborazioni regolamentate in modo rigido**

Solo un callcenter è autorizzato a effettuare telefonate per conto di Visana. Questa impresa svizzera si attiene strettamente a tutte le disposizioni di legge, in particolare al rispetto dell'asterisco indicato alle voci nell'elenco telefonico. Inoltre, è membro di CallNet, l'associazione di categoria dei callcenter, con cui sottostà ad ulteriori vincoli. I collaboratori si presentano a nome di Visana e non fissano un

appuntamento, bensì vi sottopongono un'offerta che, se accettata, viene allestita direttamente da un'agenzia di Visana.

Inoltre, Visana collabora con intermediari indipendenti. Questa collaborazione è definita per contratto e in caso di violazioni subentrano specifiche sanzioni. La maggior parte degli intermediari opera in modo professionale, tuttavia, esistono casi singoli che incaricano dei callcenter all'estero infrangendo consapevolmente la legge.

Attualmente non ci sono disposizioni giuridiche con cui si possa procedere penalmente contro i callcenter con sede all'estero. Per tale motivo, Visana si impegna intensamente a livello politico, affinché la situazione possa cambiare velocemente.

### **Visana prende assolutamente le distanze da pratiche commerciali poco serie e professionali e**

- non collabora con intermediari, mediatori e callcenter abusivi che chiamano dall'estero promettendo una riduzione dei premi;
- non trasmette a terzi i dati dei suoi clienti. La protezione dei dati riveste la massima priorità presso Visana. Spesso chi telefona per conto di questi callcenter sembra conoscere bene la situazione assicurativa degli interessati ed essere in possesso di dettagli sulle assicurazioni stipulate o sullo stato di famiglia. Non è chiaro dove si procurino queste informazioni. In nessun caso esse sono state rilasciate da Visana;
- offre una consulenza assicurativa seria, basata su colloqui individuali;
- determina la copertura assicurativa in base alle necessità individuali degli assicurati.

### **Raccomandazioni di Visana in caso telefonate indesiderate**

- Non rilasciate alcuna informazione sulla vostra persona o sulle vostre coperture assicurative. Non cercate di correggere le indicazioni false che vi vengono fornite.
- Attenzione ai sondaggi telefonici. Spesso questi vengono simulati per raccogliere informazioni.
- Richiedete il numero di registro di chi vi chiama. Sul sito [www.vermittleraufsicht.ch](http://www.vermittleraufsicht.ch) potete effettuare un controllo di tali numeri.
- **Annotatevi la data, il numero di telefono, il nome della ditta e della persona che chiama.**
- In caso di telefonate sospette informateci per e-mail al seguente indirizzo [gestionedellaqualita@visana.ch](mailto:gestionedellaqualita@visana.ch).
- Inoltre, è possibile segnalare gli intermediari sospetti a santésuisse al numero di telefono +41 32 625 41 41, all'indirizzo e-mail [mail@santesuisse.ch](mailto:mail@santesuisse.ch) oppure compilando l'apposito [formulario online](#).
- Ogni assicurato può indicare che non desidera essere contattato telefonicamente a scopi pubblicitari, richiedendo al proprio operatore telefonico di anteporre un asterisco (\*) al proprio numero nell'elenco telefonico.
- Da alcuni anni gli operatori telefonici offrono la possibilità di bloccare le fastidiose telefonate. I cosiddetti «call filter», ovvero i filtri delle chiamate, bloccano automaticamente le telefonate pubblicitarie indesiderate e quelle con numeri nascosti, cioè non identificate. A seconda del dispositivo o dell'operatore è possibile creare una propria lista di blocco dei numeri di cui non si desiderano più le chiamate. La maggior parte degli operatori offre questo servizio per la linea fissa e mobile. Vi consigliamo di informarvi presso il vostro operatore telefonico.

Visana continua a inviare solo per posta o tramite il portale clienti MyVisana le informazioni relative alle polizze o agli adeguamenti dei premi. Se doveste ricevere una telefonata simile o e-mail, l'ultima trovata fraudolenta, siate diffidenti e agite secondo i consigli che trovate nel riquadro sopra citato.

Visana esige e offre un servizio di ottima qualità anche nella collaborazione con i suoi partner. Infatti, le fondamenta per una partnership duratura e solida vengono continuamente rafforzate. Visana e santésuisse continueranno a impegnarsi, al fianco delle organizzazioni di tutela dei consumatori, a favore della protezione degli assicurati dalle telefonate pubblicitarie indesiderate.

Stato: 11.09.2020