

Presa di posizione di Helsana

In relazione alla vicenda di Aaliyah Addonizio e in particolare ai sei mesi intercorsi tra la lettera di fine agosto in cui la compagnia indicava di non poter annullare il contratto alla soluzione del caso, Helsana così ci risponde:

In seguito al nostro scritto datato 21 agosto 2017 non abbiamo più ricevuto comunicazioni scritte da parte della cliente, fino alla comunicazione (attestazione di copertura Assura) datata 22 novembre 2017 che è stata trasmessa alla sede Helsana a Zurigo. Dal momento in cui siamo venuti a conoscenza dell'attestazione Assura abbiamo intrapreso, come consuetudine, le verifiche del caso.

Nel caso specifico trattandosi di una proposta assicurativa mediata da un intermediario assicurativo abbiamo incaricato il nostro partner di verificare nuovamente il dossier della cliente per chiarire la faccenda.

La pratica è stata regolata internamente a SKKO nel mese di dicembre, ma in seguito a un disguido amministrativo c/o SKKO non siamo venuti a conoscenza del relativo feedback che ci avrebbe permesso di evadere tempestivamente il dossier.

Helsana come pure SKKO si impegnano costantemente per soddisfare le esigenze qualitative dei propri clienti, sarà nostra premura analizzare quanto accaduto per evitare che ciò si ripeta in futuro.

Helsana ci prega inoltre di precisare che *“non siamo stati autorizzati dalla cliente a rilasciare dettagli privati in merito a questo caso. Di conseguenza, la nostra presa di posizione non rappresenta un quadro completo della situazione”*.