

Presenza di posizione di Sanitas

Siamo spiacenti che la signora Beretta abbia avuto l'impressione che Sanitas non abbia preso dovutamente sul serio la sua situazione e che le abbia semplicemente comunicato che, vista la reticenza, per Sanitas la questione era conclusa e senza appello. Teniamo invece molto in considerazione i nostri clienti e siamo consci del fatto che per la signora Beretta lo scioglimento del contratto a causa di una reticenza non sia stata un'esperienza positiva. Per una questione di protezione dei dati non possiamo esprimerci più in dettaglio su questo caso specifico.

Fondamentalmente dichiarare il falso è una grave mancanza, indipendentemente che lo si sia fatto apposta o accidentalmente. Per proteggere gli interessi di tutte le persone coinvolte, Sanitas verifica ogni caso molto attentamente prima di comunicare lo scioglimento del contratto per reticenza.

E per evitare le false dichiarazioni involontarie, nel processo di proposta sono state introdotte delle misure di garanzia della qualità:

1. nella proposta d'assicurazione vengono poste domande sullo stato di salute attuale e degli ultimi cinque anni. Con la firma, la persona proponente conferma che tutte le affermazioni corrispondono a verità e che il formulario è stato compilato per intero;
2. inoltre, una volta concluso il colloquio di consulenza viene compilato un verbale di consulenza nel quale il proponente, firmando, conferma la completezza delle informazioni;
3. una volta pervenuta la proposta, un collaboratore non coinvolto nel processo di consulenza chiama il cliente e gli chiede se è soddisfatto della consulenza, richiama la sua attenzione sull'importanza che la dichiarazione sullo stato di salute sia stata compilata per intero e gli fa presente che se vuole può aggiungere dei dati omessi durante la consulenza.