



AQUILANA
VERSICHERUNGEN

Prospettiva

Evoluzione dei costi nell'assicurazione di base

Nel suo rapporto pubblicato in giugno 2020, l'associazione di settore degli assicuratori malattia svizzeri santésuisse stima per l'anno in corso una crescita dei costi dell'1,3%, tenuto conto dei costi supplementari dei trattamenti dovuti alla prima ondata della malattia virale COVID-19 e agli effetti del lockdown. Per l'anno prossimo ci si aspetta un effetto ripresa dovuto al lockdown. Per il 2021 santésuisse stima una crescita dei costi del 4% senza tener conto di possibili costi supplementari sempre derivanti da COVID-19, quali p. es. vaccinazioni, test degli anticorpi (test sierologici) e trattamenti stazionari.

Al momento attuale non possono essere date indicazioni esatte sugli effetti della crisi della pandemia del coronavirus sui costi della salute in Svizzera, poiché le prestazioni degli ospedali relative ai trattamenti per COVID-19 non sono ancora state, in gran parte, fatturate. Dovrebbero invece essere addebitati in agosto 2020 almeno quelli della prima ondata. Ciò che deve essere considerato per la stima dell'evoluzione dei costi nell'assicurazione di base per il 2020 e il 2021 sono certamente i costi supplementari che dovranno sostenere gli assicuratori malattia ancora quest'anno e quelli del prossimo anno, probabilmente ancora più pesanti, a seconda dell'ulteriore evoluzione della pandemia. Se sul mercato faranno la

loro comparsa un vaccino contro la malattia virale o farmaci per un efficace trattamento dei pazienti con COVID-19, gli assicuratori malattia dovranno finanziare una rilevante parte di questi maggiori costi.

Nei mesi di marzo e aprile 2020, il lockdown ha certamente determinato un forte calo dei trattamenti medici non dipendenti dal coronavirus: già a partire da maggio, però, sono ripresi i cosiddetti interventi elettivi in tutta la Svizzera. Un'ulteriore incertezza è dovuta alla possibilità che postulati politici causino ulteriori costi. Così, p. es., i Cantoni chiedono che le entrate perse dagli ospedali vengano parzialmente compensate dagli assicuratori malattia. Aspettative simili sono state formulate anche dalle associazioni dei fornitori di prestazioni, che si esprimono a

favore di una partecipazione più incisiva ai costi dei trattamenti per COVID-19, motivando la loro richiesta con il fatto che le tariffe concordate non coprono i costi. A causa delle tante incertezze, non è possibile formulare alcuna previsione affidabile sull'evoluzione dei costi e dei premi. Come si ripercuoteranno i trattamenti per COVID-19 e gli effetti dei costi del lockdown lo si potrà giudicare al più presto in autunno.

Vi sono tuttavia buone notizie per i nostri assicurati: i costi supplementari 2020 dovuti al coronavirus sono coperti dalle riserve, grazie alla solida situazione finanziaria di Aquilana. Per il round dei premi 2021 abbiamo già inoltrato, entro i termini previsti del 31 luglio 2020, la nostra proposta per il budget e i premi all'autorità di vigilanza.



CONSIGLIO PER RISPARMIARE!

Fino al

11%

dei premi con il modello medico di famiglia CASAMED



CONSIGLIO PER RISPARMIARE!

Sconto dell'

1%

per il pagamento del premio annuale in un'unica soluzione

I nuovi premi AOMS verranno pubblicati a fine settembre, dopo l'approvazione da parte dell'autorità di vigilanza. E come ogni anno riceverete nella seconda metà di ottobre la vostra nuova polizza d'assicurazione con i premi validi dal 1° gennaio 2021. Ulteriori informazioni sugli aspetti rilevanti per la tariffa dell'assicurazione di base verranno date nella prossima edizione di «info» in ottobre 2020.

Premi delle assicurazioni complementari 2021

Insieme ai nuovi premi AOMS, nella prossima edizione di «info» comunicheremo anche gli adeguamenti tariffari per le assicurazioni complementari dopo l'approvazione da parte della FINMA nella seconda metà di ottobre.

Contrariamente a molti concorrenti, Aquilana offre, all'interno del gruppo d'età dell'assicurazione complementare in questione, gli stessi premi per uomo e donna e questo indipendentemente dal luogo di domicilio. L'unica eccezione è costituita dall'assicurazione malattia, decesso e invalidità KTI (si assume i rischi la Generali Assicurazioni per persone SA di Adliswil). Il nuovo foglio delle tariffe LCA, edizione 2021, può essere scaricato su www.aquilana.ch ► SERVICE ► Bestimmungen & Formulare. Non avete ancora alcuna assicurazione complementare con Aquilana o desiderereste completare la vostra protezione assicurativa con un'aggiunta supplementare di sicurezza e comfort? Una sintesi delle nostre assicurazioni complementari è reperibile su www.aquilana.ch ► PRODUKTE.

Voi domandate – Aquilana risponde Polizze di versamento per ordini permanenti

Io pago la mia fattura dei premi con un ordine permanente e ciononostante ricevo mensilmente delle polizze di versamento. Non è possibile effettuare l'invio della fattura una volta all'inizio dell'anno, risparmiando così carta e costi?

Da metà giugno 2020 abbiamo la possibilità di registrare nella nostra banca dati l'ordine permanente quale mezzo di pagamento. Questo vi permetterà in futuro di ricevere, in caso di una periodicità di pagamento mensile, anziché dodici polizze di versamento una sola polizza sempre all'inizio dell'anno e di utilizzarla per i vostri pagamenti mensili. La nostra finalità è di poter disciplinare questo flusso di fatture, ma per questo dipendiamo dai feedback dei nostri clienti. Invitiamo perciò i nostri assicurati che pagano i loro premi con un ordine permanente di annunciarsi ades-

so sul sito www.aquilana.ch/kontakt mediante il formulario di contatto con la voce di riferimento «pagatore con ordine permanente» oppure di inviarci un breve messaggio a info@aquilana.ch. Grazie! Sosterrete così attivamente la protezione dell'ambiente.

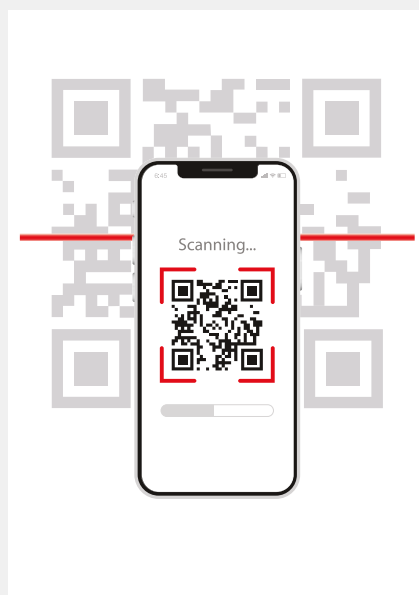
Mezzi di pagamento alternativi

Anche se pagate regolarmente le fatture periodiche con un ordine permanente, in caso di modifiche dell'importo dovrete adeguare presso la banca o la posta il contratto permanente in corso. Ancora più semplice e comodo è effettuare i pagamenti con eBill, con il sistema di addebitamento diretto LSV+ della banca o mediante Swiss Direct Debit di PostFinance. Maggiori informazioni sui mezzi di pagamento le trovate su www.aquilana.ch ► SERVICE.

La nuova QR-fattura

Le odierne polizze di versamento svizzere verranno progressivamente sostituite nei prossimi due anni dalla QR-fattura radicalmente rielaborata. Le polizze di versamento avranno una configurazione uniforme e conterranno un codice QR con tutte le informazioni riportate nella sezione pagamento. Questa può essere scannerizzata con un'app bancaria, senza dover inserire manualmente i dati. La QR-fattura può essere pagata anche tramite eBill. Come finora, è possibile immettere manualmente tutti i dati nell'e-banking oppure pagare presso lo sportello postale la QR-fattura. Anche Aquilana si sta già preparando a questo cambiamento in collaborazione con il suo partner informatico Centris AG di Soletta. A tempo debito informeremo detta-

giatamente i nostri assicurati sulle novità e sui vantaggi della QR-fattura.



CONSIGLIO PER RISPARIARE!

Fino al

50%

dei premi con la scelta di una quota parte nell'assicurazione ospedaliera (SV/HP o SV/P)

Buono a sapersi

Attenzione ai termini di disdetta delle assicurazioni complementari!

Contrariamente all'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS/CASAMED), i termini di disdetta delle assicurazioni complementari variano a seconda dell'assicuratore. La maggior parte degli assicuratori, come anche Aquilana, prevedono nelle loro Condizioni generali d'assicurazione (CGA) un termine di tre mesi, sempre per fine anno. Per alcuni concorrenti la disdetta deve essere data perfino con sei mesi d'anticipo oppure il contratto può essere disdetto solo dopo la conclusione del periodo di validità minimo concordato (p.es. tre o cinque anni). In linea di massima vi raccomandiamo perciò di riflettere molto attentamente sulla revoca delle assicurazioni complementari. Una verifica approfondita dei vantaggi e degli svantaggi

è certamente sempre opportuna nel caso in cui s'intenda cambiare l'assicuratore, e questo soprattutto nel settore delle assicurazioni complementari. Non vi è infatti alcuna garanzia di essere più tardi riammessi (nuovo esame dello stato di salute/limite massimo d'età/riserva/rifiuto). In ogni caso, il nostro servizio di consulenza alla clientela vi offre sempre un parere attentamente ponderato, anche quando si tratta di questioni relative all'ottimizzazione personale dei premi. Perché anche con Aquilana potete concretizzare occasioni di risparmio. Contattateci: saremo lieti di darvi ulteriori informazioni.

Attenzione perciò a quanto segue: in caso di un adeguamento dei premi dovuto al rincaro è previsto, per il relativo ramo assicurativo, un termine di disdetta più breve, sempre per il 31 dicembre. In questo caso la vostra lettera di disdetta deve pervenire ad Aquilana al più tardi entro il 30 novembre.



Per contro, nel caso di un adeguamento dei premi dovuto al passaggio nel gruppo d'età immediatamente superiore, in base all'effettiva età compiuta, non sussiste alcun diritto di disdetta straordinario. In questo caso è determinante il termine di disdetta ordinario. Se avete intenzione di cambiare la vostra assicurazione complementare gestita da un altro assicuratore malattia per stipularne una con Aquilana, vi raccomandiamo di informarvi per tempo sul vostro diritto di disdetta. Non revocate tuttavia in alcun caso le vostre attuali assicurazioni complementari prima di aver ricevuto da noi una **conferma scritta di accettazione senza riserve**.

Aquilana ricompensa la raccomandazione andata a buon fine



Il nostri regolari sondaggi tra i clienti e gli studi di benchmark condotti da istituti di ricerche di mercato indipendenti lo confermano: con Aquilana i clienti si sentono sicuri e ben assistiti. Occupiamo i vertici delle classifiche sia per l'immagine sia per il grado di soddisfazione dei nostri assicurati.

Quali clienti di Aquilana conoscete molto bene i motivi della vostra fiducia in noi. E noi saremmo lieti se condivideste le vostre esperienze positive con i vostri amici, parenti e conoscenti. Sosterreste così i nostri sforzi per una crescita sana.

La vostra disponibilità a raccomandarci ad altre persone viene ricompensata: conclusasi con successo l'adesione all'assicurazione di base (AOMS o CASAMED) e ad almeno un'assicurazione complementare, vi bonifichiamo CHF 100.– (persona singola), risp. CHF 200.– (famiglia di due o più persone). Contatteremo gli interessati all'adesione da voi segnalati prontamente e gli invieremo un'offerta non vincolante e gratuita. Trovate informazioni dettagliate e un formulario di raccomandazione online su www.aquilana.ch ► SERVICE ► Kunden werben Kunden.



Hotel Collinetta, Ascona Saluti dalla Sonnenstube

Quale cliente di Aquilana potete usufruire delle seguenti agevolazioni speciali:

15 % sul prezzo della camera / prima colazione

5 % sui prezzi delle settimane a forfait

Altre informazioni sono reperibili su www.aquilana.ch ► Aquilana ► Porträt ► Hotel Collinetta***Superior

Notizie interne

Sondaggio 2020 tra i clienti di Aquilana: grande partecipazione e risultati molto soddisfacenti

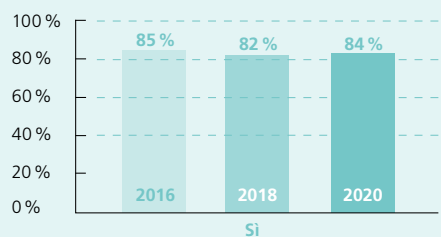
I risultati del nostro 12° sondaggio tra i clienti sono molto soddisfacenti. La scorsa primavera sono stati invitati, previo invio di una comunicazione scritta, a partecipare al sondaggio online circa 2'000 clienti di Aquilana. 448 assicurati, pari a un ragguardevole tasso di risposta di circa il 23 %, ci hanno fatto pervenire la loro valutazione e le loro proposte di miglioramento ma anche le loro critiche. Ringraziamo sentitamente tutti i partecipanti per la loro collaborazione.

I risultati più significativi del sondaggio tra i clienti 2020

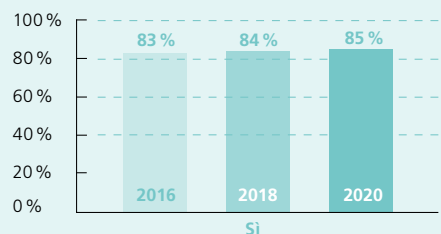
Nota del grado di soddisfazione complessiva



Aquilana, un partner sicuro per tutto ciò che riguarda l'assicurazione malattia



Disponibilità a raccomandare ad altri



Valutazione delle prestazioni di servizio

Il grado di soddisfazione dei clienti con una valutazione da «estremamente soddisfatto» a «soddisfatto» si rispecchia nei seguenti risultati:

- 92 % in quanto all'evasione delle fatture presentate
- 87 % in quanto al tempo di evasione dei rimborsi delle prestazioni
- 75 % in quanto alle conoscenze specifiche dei collaboratori
- 78 % in quanto alla cortesia dei collaboratori
- 82 % in quanto all'evasione delle richieste

Particolarmente gratificante è il grado di soddisfazione complessiva del contatto con i clienti con l'87 % dei consensi, un'attestazione dell'elevato livello qualitativo dei nostri collaboratori. I nostri assicurati apprezzano soprattutto l'accesso personale e diretto ai nostri specialisti nel campo della consulenza alla clientela, delle prestazioni e dell'amministrazione. Abbiamo, però, anche un potenziale di accrescimento in singoli ambiti, che affronteremo con coerenza e rapidità (o che abbiamo già attuato) per la soddisfazione dei nostri clienti. Aquilana continua a essere classificata in larga misura come sicura, solida e degna di fiducia. Que-

sti eccellenti risultati ci spronano a offrire anche in futuro ai nostri clienti un servizio di elevata competenza e qualità, perché la soddisfazione dei clienti ha per noi una notevolissima importanza.

Gestione della qualità e protezione dei dati – audit di mantenimento 2020 positivo

Nel giugno 2020 Aquilana è stata di nuovo sottoposta, da parte dell'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (ente indipendente SQS), ai controlli previsti per l'intera impresa dall'audit di mantenimento dei requisiti di conformità richiesti dalla norma. Ancora una volta, l'audit si è concluso positivamente, senza discrepanze. Grazie a una costante verifica dei processi in corso e degli adeguamenti ai nuovi parametri, Aquilana intende offrire anche in futuro ai suoi clienti un'elevata qualità delle prestazioni di servizio. Ringraziamo i nostri 40'400 assicurati per la loro fiducia e ci impegniamo a continuare a dare grande importanza alla qualità e alla protezione dei dati.



Sicherheit mit Zukunft.



AQUILANA
VERSICHERUNGEN

Impressum

Info – informazioni per i membri di Aquilana Assicurazioni
Pubblicazione 4 volte all'anno in 4 lingue, tiratura totale 29'100

Bruggerstrasse 46, CH-5401 Baden
Tel. +41 56 203 44 44, fax +41 56 203 44 99
www.aquilana.ch