

# LISTA DI CONTROLLO PER I BANDI DI GARA

Indipendentemente dal fatto che voi siate un broker o una grande azienda, di seguito viene riportato un esempio dei tipi di domande che potreste chiedere ad una compagnia di assicurazione sanitaria, vita e invalidità internazionale per garantire che vi sia possibile selezionare la soluzione assicurativa più idonea. A scanso di equivoci, vi preghiamo di notare che il documento fornito non rappresenta una consulenza e deve essere inteso semplicemente come una guida.

## PROFILO DELLA SOCIETÀ

### Panoramica generale

1. Vi preghiamo di fornirci una breve storia della vostra azienda.
2. Descrivete i dati demografici della vostra azienda, ad esempio le sedi degli uffici operativi, l'ambito geografico della vostra attività, ecc.
3. Fornite dettagli sulle soluzioni assicurative che siete in grado di fornire.
4. Fornite dettagli sulle vostre partnership strategiche, tra cui il nome della o delle aziende partner, l'ambito di servizio che vi viene fornito e dove tale o tali aziende hanno sede.

### Informazioni finanziarie

1. Indicate le entrate della vostra azienda negli ultimi tre anni.
2. Vi preghiamo di fornire dettagli sulla stabilità finanziaria della vostra azienda e qualsiasi rating finanziario o di credito in vostro possesso.

### Cultura aziendale e responsabilità aziendale

1. Quali sono i valori dell'azienda?
2. La vostra organizzazione ha ricevuto premi o accreditamenti in riconoscimento di pratiche esemplari?
3. Qual è il vostro approccio alla responsabilità aziendale?

## OFFERTA DI PRODOTTO

### Idoneità della copertura

1. Potete fornire copertura ai cittadini di Paesi terzi, ai dipendenti locali ed agli espatriati?
2. Esistono limitazioni sulla durata della copertura, se la durata del soggiorno di un dipendente è sconosciuta?

### Prodotti

1. Quanti dei seguenti prodotti assicurativi siete in grado di offrire?
  - Copertura sanitaria internazionale
  - Copertura sanitaria a breve termine per i viaggi d'affari
  - Copertura della vita (incluse la copertura delle malattie terminali e/o della morte e della mutilazione accidentale)
  - Copertura dell'invalidità
  - Servizi globali per la salute e la protezioneVi preghiamo di fornire una breve descrizione di ciascuno dei prodotti offerti dalla vostra azienda.
2. I prodotti descritti nella domanda precedente vengono venduti separatamente o in complemento l'uno con l'altro?
3. Quali aree geografiche di copertura offre l'azienda?
4. Siete in grado di offrire una copertura a più livelli all'interno di un unico schema di gruppo, ad esempio diversi prodotti, aree di copertura e requisiti di servizio?
5. Potete fornire una copertura per lo schema di NOME DELL'AZIENDA senza anamnesi medica?
6. Siete in grado di offrire una continuazione di copertura per chi lascia una copertura di gruppo? Se sì, fornite tutti i dettagli.
7. Offrite anche solo servizi di amministrazione?
8. Esistono requisiti per l'implementazione del programma proposto che non vi è possibile soddisfare?

### Portafoglio clienti

1. Quanti clienti aziendali e quanti assicurati avete per ogni prodotto che offrite?
2. Fornite le seguenti informazioni riguardanti tre clienti esistenti di tipologia simile a NOME DELL'AZIENDA:
  - Copertura fornita
  - Popolazione assicurata
  - Paese(i) in cui si trovano i membri assicurati
  - Numero di anni in cui sono stati clienti della vostra azienda
3. Fornite i recapiti di tre clienti a cui possiamo rivolgerci nel caso in cui desiderassimo chiedere referenze riguardanti il servizio della vostra azienda. Ci impegniamo a non contattarli senza il vostro previo consenso.

## SERVIZI PER GLI ASSICURATI

### Helpline

1. Quanti giorni a settimana e in quali orari opera la vostra Helpline?
2. Quante lingue vengono supportate dalla vostra Helpline?
3. La vostra Helpline può essere contattata tramite un numero verde?
4. Quale livello di servizio offrite per quanto riguarda il servizio dell'Helpline?

### Documentazione degli assicurati

1. Quale documentazione fornite agli assicurati? In quante lingue siete in grado di offrire questa documentazione?
2. In quali formati sono disponibili i documenti di adesione e quali opzioni di consegna offrite?
3. Qual è il tempo necessario per rilasciare tale documentazione agli assicurati?

### Processo di richiesta di rimborso per il prodotto assicurativo sanitario internazionale

1. Come possono essere inoltrate le richieste di rimborso? Qual è il processo di richiesta di rimborso e la tempistica di evasione?
2. Vi preghiamo di fornire un esempio del modulo di richiesta di rimborso.
3. Come vengono gestite le richieste di rimborso quando sono necessarie informazioni aggiuntive da parte dell'assicurato?
4. Come vengono pagate le richieste di rimborso? Siete in grado di offrire il pagamento multi valuta?
5. Chi si prende carico delle eventuali commissioni bancarie associate ai pagamenti delle richieste di rimborso?

### Tecnologia

1. Fornite i dettagli dei servizi online per gli assicurati in relazione all'accesso ai documenti di polizza personali, alla visualizzazione delle informazioni relative alle richieste di rimborso, alla ricerca di consigli quando si ha bisogno di un trattamento, alla ricerca di reti di fornitori di servizi sanitari, ecc.
2. Fornite i dettagli dei servizi online offerti agli amministratori di polizza aziendali.
3. Quali lingue supportate per quanto riguarda i servizi disponibili tramite Internet?
4. Offrite agli assicurati dei servizi tramite applicazione per dispositivi mobili? Se sì, descrivete le caratteristiche della vostra applicazione.
5. Fornite dettagli sulla vostra strategia futura per il miglioramento della vostra offerta digitale.

### Supporto aggiuntivo agli assicurati

1. Offrite servizi o strumenti per la salute ed il benessere per aiutare gli assicurati a gestire la propria salute?
2. Offrite accesso a servizi di consulenza medica?
3. Offrite ai dipendenti dell'azienda cliente un qualsiasi programma di assistenza per i dipendenti? Se sì, cosa include e come è possibile avvalersene?
4. Offrite servizi per la sicurezza durante i viaggi? Se sì, cosa includono e come si può avvalersene?

## AMMINISTRAZIONE E SUPPORTO PER IL GRUPPO

### Implementazione e supporto

1. Illustrate il processo della vostra azienda per l'implementazione di nuovi schemi di gruppo. Vi preghiamo inoltre di indicare le normali tempistiche del processo ed il modo in cui garantireste una transizione senza interruzioni della copertura dalla nostra attuale compagnia assicurativa. Vi preghiamo di fornire un esempio di un piano di implementazione.
2. Quali ritenete siano i fattori critici di successo nel porre in essere un processo di implementazione senza discontinuità?
3. Per favore, fornite un esempio di caso di implementazione di successo relativo ad un cliente che avete acquisito negli ultimi due anni.
4. Fornirete un team dedicato per supportare NOME DELL'AZIENDA durante il periodo di transizione? In tal caso, vi preghiamo di fornire dettagli sul team di supporto all'implementazione.
5. Come organizzereste il team di supporto all'implementazione per gestire l'account di NOME DELL'AZIENDA?

### Contenimento dei costi e gestione dei casi medici

1. Descrivete le vostre capacità di gestione dei casi medici.
2. In che modo la vostra azienda controlla i costi delle richieste di rimborso? Vi preghiamo di fornire esempi che dimostrino i risparmi che il vostro approccio ha consentito.
3. In che modo la vostra azienda mette in evidenza e previene le richieste di rimborso potenzialmente fraudolente? Vi preghiamo di fornire esempi.
4. Avete una rete di fornitori di servizi sanitari con accordi di pagamento diretto nella zona in cui risiede la nostra popolazione? Vi preghiamo di descrivere la scala della rete disponibile.
5. Sei in grado di offrire servizi di evacuazione medica e rimpatrio sanitario? Vengono controllati internamente o eseguito da un appaltatore esterno?

## **MISURE DI SICUREZZA INTERNA E AUDITING**

### **Sicurezza e sicurezza**

1. Quali misure di disaster recovery avete predisposto?
2. Quali risorse e misure di sicurezza impiegate per proteggere i dati dei clienti?
3. In che modo la vostra azienda rispetta le normative sulla protezione dei dati?

### **Qualità**

1. Siete soggetti a regolari controlli interni ed esterni? Vi preghiamo di fornire dettagli.
2. Quali sono stati i risultati del vostro ultimo audit?
3. Come monitorate la qualità dei fornitori di servizi medici nella vostra rete?
4. Qual è il vostro punteggio NPS?

## **RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE**

### **Rendicontazione**

1. Fornite i dettagli dei servizi online offerti in relazione all'amministrazione dell'account di gruppo, gli strumenti di reportistica, le informazioni di pagamento, ecc.
2. Quali informazioni/report sulla gestione e sulle richieste di rimborso siete in grado di fornire:
  - Alla società
  - Al richiedente rimborso
3. Siete in grado di fornire report su misura? Se sì, vi preghiamo di fornire dettagli.

### **Fatturazione**

1. Descrivete quali frequenze di pagamento del premio offrite e quali costi aggiuntivi si applicano.
2. In quali valute è possibile effettuare il pagamento del premio?
3. Quali sono i vostri termini di credito standard?

## VALORE AGGIUNTO

1. Potete offrire un accordo sul livello di servizio? In caso affermativo, vi preghiamo di allegare i livelli di servizio proposti.
2. Quali ritenete siano i tre punti di forza della vostra attività nel fornire un'offerta globale completa per un cliente come NOME dell'AZIENDA?
3. Vi preghiamo di inviare alcuni esempi, utilizzando testimonianze laddove disponibili, del superamento delle aspettative dei clienti.
4. Quali servizi a valore aggiunto ed argomenti di vendita unici potete offrire? Come potrebbero essere di vantaggio per NOME dell'AZIENDA?

## Contatti chiave

1. Chi sarebbe il nostro contatto principale nella vostra azienda con cui comunicare durante questo processo di gara?

### NOTA

Riconoscete ed accettate che Allianz Care non è responsabile per eventuali reclami, perdite o danni derivanti direttamente oppure indirettamente dall'utilizzo da parte vostra (o dei vostri clienti) di questo elenco di controllo o delle risposte ottenute tramite questa lista di controllo per i bandi di gara. Comprendete anche che dovrete sempre cercare una consulenza indipendente per ottenere le informazioni che voi oppure i vostri clienti richiedete per identificare il tipo più adatto di soluzione assicurativa.