



santésuisse

Die Schweizer Krankenversicherer

Les assureurs-maladie suisses

Gli assicuratori malattia svizzeri

Communiqué

Soleure, le 31 juillet 2012

Moins de plaintes enregistrées concernant le démarchage téléphonique

L'Ombudsman de l'assurance-maladie confirme l'efficacité de la limitation du démarchage téléphonique décidée par la branche: les cas de harcèlement téléphonique signalés par les assurés ont nettement diminué. Au cours de l'année d'entrée en vigueur de la limitation du démarchage téléphonique décidée par la branche, santésuisse a reçu 356 plaintes. Une sur trois environ a été reconnue comme étant une infraction à l'accord. La plupart de ces violations sont l'œuvre de courtiers « sauvages » non mandatés par les assureurs-maladie.

Du 1^{er} juin 2011 au 31 mai 2012, année d'entrée en vigueur de l'accord de branche visant la limitation du démarchage téléphonique, santésuisse a enregistré 356 plaintes. 125 ont été reconnues comme étant des infractions à l'accord. Deux sur trois sont l'œuvre de courtiers « sauvages » qui contactent les assurés sans nommer l'assureur-maladie. Seules neuf ont pu être imputées à des assureurs-maladie. La nette diminution des plaintes déposées auprès de l'Ombudsman de l'assurance-maladie par des assurés importunés par les appels de courtiers corrobore l'efficacité de la limitation du démarchage téléphonique décidée par les assureurs-maladie.

Application stricte de la LCD

Tous les assureurs-maladie affiliés à santésuisse et exerçant une activité dans l'assurance obligatoire des soins ont décidé de lutter contre les courtiers agissant à leur insu. L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) a la possibilité, en tant qu'autorité de surveillance, de consulter à tout moment le monitoring effectué par santésuisse. Pour préserver les assurés et les consommateurs de toute forme agressive de démarchage téléphonique, santésuisse continuera de plaider pour une application stricte à toutes les branches de la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD).

Formulaire de déclaration en ligne sur la page d'accueil de santésuisse

Toute violation présumée du code de conduite de la branche dans l'assurance de base peut être signalée par les assurés par l'intermédiaire d'un formulaire publié sur le site de santésuisse: <http://www.santesuisse.ch/de/meldeformular.html>

santésuisse est l'association faîtière des assureurs-maladie suisses. Elle représente plus de 60 assureurs avec près de 6,5 millions d'assurés. santésuisse défend un système de santé libéral, social, financièrement supportable, une gestion efficiente des moyens et des prestations de santé de bonne qualité au juste prix.

Pour tout renseignement:

Silvia Schütz, porte-parole, tél. 032 625 41 53, 078 603 57 80,

silvia.schuetz@santesuisse.ch

Ce communiqué de presse peut être téléchargé sous: <http://www.santesuisse.ch>