



**curafutura**

Die innovativen Krankenversicherer  
Les assureurs-maladie innovants  
Gli assicuratori-malattia innovativi



**santésuisse**

## Communiqué de presse

Berne/Soleure, le 22 mars 2021

Engagement contre les appels indésirables des intermédiaires

### **La Commission de surveillance contrôle le respect du nouvel accord de branche des assureurs-maladies concernant les intermédiaires**

*L'accord de branche concernant les intermédiaires doit permettre d'endiguer les appels téléphoniques non-souhaités et d'accroître la qualité du conseil. La Commission de surveillance en charge de veiller au respect de l'accord est désormais constituée. Elle est composée de personnalités reconnues disposant d'une expertise avérée et sera ainsi en mesure de contrôler l'application correcte de l'accord. La Commission de surveillance peut prononcer des sanctions allant jusqu'à 100'000 francs dans l'assurance de base et jusqu'à 500'000 francs dans les assurances complémentaires.*

Le conseil pratiqué de manière compétente par les intermédiaires est une prestation utile et souhaitée par les assurés. L'accord de branche permet de faire le tri entre les intermédiaires qui travaillent de manière consciencieuse et ceux qui ne se tiennent pas aux standards de qualité. La Commission de surveillance veille au respect des règles dans les différents domaines couverts par l'accord de branche : interdiction du démarchage téléphonique à froid, standards de qualité pour les courtiers et les assureurs et limitation des commissions. En cas de soupçon concret de violation de l'accord, une plainte peut être déposée autant par les assurés que les assureurs, les associations de consommateurs ou les faitières des assureurs.

#### **Possibilités de sanctions strictes envers les assureurs**

Les sanctions maximales pouvant être prononcées par la Commission de surveillance sont de 100'000 francs dans l'assurance de base et de 500'000 francs dans l'assurance complémentaire. Si la sanction est contestée par l'assureur, un tribunal arbitral peut être appelé à trancher en deuxième instance.

La Commission de surveillance est composée de huit membres dont deux représentants des associations de consommateurs. La composition de la Commission de surveillance permet une bonne représentativité des différentes parties du pays et réunit des profils variés, tout en garantissant une expertise dans le domaine de l'assurance-maladie :

- Lucius Dürr, Président
- Patrizia Pesenti, vice-présidente
- Christophe Barman, représentant association de consommateurs
- Roland Chlapowski
- Jérôme Cosandey
- Ueli Kieser
- Daniel Loup<sup>1</sup>
- Babette Sigg, représentante association de consommateurs

---

<sup>1</sup> À partir du 1.6.2021



**curafutura**

Die innovativen Krankenversicherer  
Les assureurs-maladie innovants  
Gli assicuratori-malattia innovativi



**santésuisse**

L'accord de branche a été signé par 48 assureurs représentant plus de 90% des assurés. Il est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

#### **Liens vers l'accord de branche**

<https://curafutura.ch/fr/themes/qualite-prestations-et-intermediaires/>

[Informations concernant le démarchage téléphonique - santésuisse - Die Schweizer Krankenversicherer \(santesuisse.ch\)](https://www.santesuisse.ch/fr/informations-concernant-le-demarchage-telephonique-santesuisse-die-schweizer-krankenversicherer)

#### **Lien vers le site internet de la Commission de surveillance**

[www.fair-mittler.ch](http://www.fair-mittler.ch)

#### **Contact pour les médias:**

Lucius Dürr, président Commission de surveillance accord de branche intermédiaires, 079 377 56 76, [duerr@mhsmail.ch](mailto:duerr@mhsmail.ch)

Pius Zängerle, directeur curafutura, 079 653 12 60, [pius.zaengerle@curafutura.ch](mailto:pius.zaengerle@curafutura.ch)

Verena Nold, directrice santésuisse, 079 291 06 04, [verena.nold@santesuisse.ch](mailto:verena.nold@santesuisse.ch)