



santésuisse

Communiqué

Soleure, le 6 octobre 2016

Accord de branche de santésuisse sur la prospection des clients

Des courtiers indéclicats sont toujours à l'œuvre

La lutte contre le démarchage téléphonique indéclicat ne peut être remportée qu'au moyen d'une modification de la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD). Le démarchage direct ou « à froid » doit faire l'objet d'une interdiction générale pour contrer efficacement les appels téléphoniques abusifs.

L'accord de branche de santésuisse est un instrument efficace, mais uniquement pour les sociétés de télémarketing œuvrant en Suisse. Les assureurs-maladie signataires de l'accord s'engagent à ce que les courtiers, intermédiaires et centres d'appels sous contrat respectent les standards de qualité. L'accord interdit notamment les appels sans l'accord préalable de l'appelé. L'appelant doit décliner son identité et ne pas fournir d'informations trompeuses. santésuisse met un formulaire de signalement des abus à disposition du public sur son site www.santesuisse.ch. Les réclamations sont contrôlées par santésuisse. En cas de violation de l'accord et si la société de télémarketing peut être identifiée, l'assureur-maladie au nom duquel cette société a agi reçoit un avertissement écrit. Ce dernier est alors tenu de prendre des mesures qui peuvent aller jusqu'à la dissolution du contrat avec la société de télémarketing incriminée.

Le démarchage direct doit être interdit dans la LCD

Il n'est pas rare que des particuliers soient victimes de courtiers indéclicats opérant depuis l'étranger et tenant des propos erronés ou trompeurs. Ces courtiers qui agissent à la limite de la légalité sont quasiment impossibles à identifier. Les dispositions légales actuelles ne permettent pas d'empêcher efficacement les activités de ces courtiers indéclicats. santésuisse demande par conséquent une interdiction générale du démarchage direct ou « à froid » dans la LCD.

Association faîtière des assureurs-maladie suisses, 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:

Kaempf Christophe, porte-parole, téléphone 032 625 41 56 / 079 874 85 47

christophe.kaempf@santesuisse.ch

Vous pouvez consulter ce communiqué de presse sur Internet sous: www.santesuisse.ch