



santésuisse

Communiqué

Soleure, le 21 décembre 2015

Des mesures pour garantir la qualité du démarchage des clients

Trente-six assureurs-maladie appliqueront dès 2016 l'accord de branche de santésuisse

A partir du 1^{er} janvier prochain, trente-six assureurs-maladie représentant plus de quatre millions d'assurés appliqueront le nouvel accord de branche réglementant la prospection des clients. Celui-ci vise à mieux protéger les assurés des appels publicitaires indésirables et à améliorer la qualité du démarchage.

En signant cet accord, les assureurs-maladie s'engagent à ne coopérer qu'avec des courtiers, intermédiaires et opérateurs de télémarketing qui ont signé des contrats de collaboration définissant des exigences de qualité minimales. Indiquer le nom de l'appelant, la raison sociale du donneur d'ordres et le but de l'appel font, entre autres, partie de ces exigences. Aucun autre motif d'appel ne doit être prétexté, comme par exemple la réalisation d'une enquête. Par ailleurs, le numéro de téléphone de doit être ni masqué ni dissimulé.

Pas d'appel sans accord préalable

L'accord interdit tout appel sans accord préalable de l'appelé, c'est-à-dire le démarchage direct ou « à froid ». Les courtiers, intermédiaires et opérateurs de télémarketing sont tenus de respecter les dispositions de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD), et notamment de respecter l'astérisque.

Formulaire d'annonce des infractions

Sur son site www.santesuisse.ch, santésuisse propose un formulaire pour signaler les éventuelles infractions. Si des courtiers, intermédiaires et opérateurs de télémarketing enfreignent leurs obligations, l'assureur-maladie concerné doit prendre des mesures appropriées qui peuvent aller jusqu'à la rupture du contrat.

Le démarchage direct doit être interdit dans la LCD

Il n'est pas rare que des particuliers soient induits en erreur par des courtiers indécents, qui agissent souvent depuis l'étranger au domicile. L'arsenal législatif actuel ne permet pas de lutter efficacement contre ces activités fâcheuses. santésuisse demande par conséquent l'inscription d'une interdiction générale du démarchage direct dans la Loi contre la concurrence déloyale (LCD).

Association faîtière des assureurs-maladie suisses, santésuisse défend un système de santé libéral, social, financièrement supportable, une gestion efficace des moyens et des prestations de santé de bonne qualité au juste prix.

Renseignements:

Kaempf Christophe, porte-parole, téléphone 032 625 41 56,

christophe.kaempf@santesuisse.ch

Ce communiqué peut être téléchargé sous : www.santesuisse.ch