

Communiqué de presse du 5 juin 2012

Démarchage téléphonique

Le Groupe Mutuel rejette les critiques des associations de consommateurs

Les associations de consommateurs ont lancé une opération de dénonciation à l'encontre des nuisances téléphoniques. Elles stigmatisent, dans leur rapport, certains assureurs dont le Groupe Mutuel, au motif du non respect des numéros de téléphone munis d'un astérisque et figurant sur la liste rouge. Le Groupe Mutuel, rejette ces accusations, car le numéro publié par les associations de consommateurs émane d'une centrale d'appel sauvage, sans doute située à l'étranger et qu'il n'est pas possible d'identifier, faute de noms et d'indications suffisantes.

Le Groupe Mutuel respecte pleinement les engagements pris avec les autres assureurs-maladie dans le cadre de la convention signée sous l'égide de santésuisse. Les chiffres le prouvent: durant les quatre premiers mois de l'année, sur 22 plaintes déposées, deux cas seulement concernent des assureurs directement.

Le Groupe Mutuel rejette donc les critiques des organisations de consommateurs. En effet, les appels mis en cause émanent tous d'une centrale d'appels sauvage située le plus souvent hors des frontières du pays et se font à l'insu du Groupe Mutuel qui n'entretient aucun lien contractuel avec ces organisations.

Jusqu'à ce jour, faute de nom et d'indications suffisantes concernant ces appels, aucune enquête n'a pu permettre une identification de ces centrales d'appel sauvages. En revanche, celles qui sont liées contractuellement au Groupe Mutuel sont identifiables et reconnues et font l'objet d'un suivi de qualité rigoureux et systématique.

Toutefois, le Groupe Mutuel a déposé, au mois d'avril dernier, une plainte pour concurrence déloyale auprès du Ministère public du Nord Vaudois, dans l'espoir d'identifier la provenance d'appels sauvages effectués faussement au nom du Groupe Mutuel. Une investigation policière est donc en cours.

Personne de contact pour les médias

Yves Seydoux
Groupe Mutuel
Responsable Communication
Tél. 058 758 39 15, Mobile 079 693 25 64,
yseydoux@groupemutuel.ch