

Communiqué de presse

Label Comparis « Approche client sérieuse »

Harcèlement téléphonique, courtiers douteux : 16 caisses maladie irréprochables en la matière

Sur les 43 caisses maladie, 16 se sont vues décerner le label Comparis « Approche client sérieuse », gage de leur absence de tout lien avec le harcèlement téléphonique comme avec des intermédiaires douteux pour la prochaine saison des primes. 15 caisses renoncent totalement au démarchage téléphonique et reçoivent ainsi le label « Aucune prospection téléphonique ». « Les labels Comparis créent de la transparence et sont plus utiles aux consommatrices et aux consommateurs que l'accord sectoriel, en cours de révision deux ans après son entrée en vigueur », déclare Felix Schneuwly, expert Assurance maladie chez Comparis.

Zurich, le 7 septembre 2023 – Les associations d'assureurs maladie essayent de mettre un terme au harcèlement téléphonique et de faire cesser les agissements des intermédiaires douteux depuis des années. Le Parlement fédéral a créé les bases juridiques de nature à permettre au Conseil fédéral de rendre juridiquement contraignant l'accord sectoriel des caisses maladie, qui est entré en vigueur en janvier 2021 et se trouve en cours de révision.

Felix Schneuwly, expert Assurance maladie chez Comparis, doute que les caisses maladie parviennent à adapter leur accord sectoriel de manière à ce qu'il réponde aux exigences légales et puisse être déclaré juridiquement contraignant par le Conseil fédéral. C'est surprenant, car il ne règle que ce que le droit en vigueur exige déjà au travers de la loi sur les télécommunications et de la loi contre la concurrence déloyale. En outre, l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers Finma a déjà pour mandat de retirer leur accréditation aux intermédiaires d'assurance douteux, selon l'expert, mais elle ne l'a encore jamais fait.

« Cependant, la pêche aux clientes et aux clients au moyen de centres d'appels et d'intermédiaires douteux semble si tentante pour certaines caisses qu'elles ne cessent d'exploiter les failles des accords de branche. Cette situation, d'une part, provoque l'intervention de la commission de surveillance financée par les primes et, d'autre part, conduit à ce que les caisses dépensent plus d'argent sur les canaux de prospection commerciale qui, comme Google, ne sont pas concernés par les plafonds applicables à l'indemnisation des intermédiaires », explique F. Schneuwly.

Les labels Comparis créent de la transparence

Compte tenu du flou de cette situation, les labels Comparis « Approche client sérieuse » et « Aucune prospection téléphonique » assurent déjà aux personnes assurées un certain niveau de transparence et de clarté sans frais supplémentaires ; ils sont plus utiles aux consommatrices et aux consommateurs que les accords sectoriels cartellistes lacunaires.

Pour la huitième fois déjà, le comparateur sur Internet Comparis décerne le label « Approche client sérieuse ». Seules les caisses maladie qui font preuve d'un comportement exemplaire en matière de prospection téléphonique sont autorisées à utiliser ce label.

Le contrat de Comparis exige explicitement le respect de la loi sur la concurrence déloyale (LCD) en matière de prospection par téléphone et e-mail. Les personnes appelées ont ainsi le droit d'être informées en toute transparence sur la manière dont leur interlocutrice ou interlocuteur a obtenu leurs coordonnées.

Par ailleurs, les caisses maladie sont tenues d'exécuter les demandes de suppression ou de blocage émises par les personnes qu'elles appellent. Le label « Approche client sérieuse » a été décerné à 16 caisses maladie. Parmi celles-ci, 15 (suivies d'un astérisque) ont également reçu le label « Aucune prospection téléphonique » pour avoir cessé toute activité en la matière.

- Agrisano*
- Aquilana*
- EGK*
- Einsiedler Krankenkasse*
- Glarner Krankenversicherung*
- KPT
- Krankenkasse Birchmeier*
- Krankenkasse Luzerner Hinterland*
- Krankenkasse Steffisburg*
- SLKK*
- Sodalis*
- Sumiswalder*
- Rhenusana*
- Caisse maladie Vallée d'Entremont*
- Krankenkasse Visperterminen*
- Krankenkasse Wädenswil*

Des appels camouflés en sondages

Souvent, les centres d'appels contactent les personnes assurées en Suisse en prétextant mener une enquête. En acceptant d'y participer, les répondant-e-s s'engagent également à convenir d'un rendez-vous avec un intermédiaire en assurances, au cours du même appel téléphonique ou d'un appel ultérieur. Ces rendez-vous sont vendus par les centres d'appels aux intermédiaires. Dans de telles situations, F. Schneuwly recommande d'agir ainsi : « Quiconque reçoit des appels publicitaires indésirables camouflés en sondages devrait toujours vérifier où l'appelant a obtenu le numéro de téléphone et pour quel mandataire il appelle. S'il n'est pas en mesure de répondre immédiatement, il convient de mettre fin à l'entretien, rapidement et fermement. » La plupart du temps, les ordinateurs des centres d'appels effectuent toutes sortes de combinaisons de chiffres jusqu'à ce que quelqu'un décroche le téléphone et s'étonne, son numéro ne figurant pas dans l'annuaire.

Label « Approche client sérieuse » et label « Aucune prospection téléphonique »

Les caisses maladie citées s'engagent à former en ce sens leurs collaboratrices et collaborateurs, personnel de courtage et prestataires mandatés et à s'assurer que personne ne soit contacté de manière frauduleuse.

Pour plus d'informations :

Felix Schneuwly

Expert Assurance maladie

Téléphone : +41 79 600 19 12

Courriel : media@comparis.ch
www.comparis.ch

À propos de comparis.ch

Avec plus de 80 millions de visites par an, comparis.ch compte parmi les sites Internet les plus consultés de Suisse. L'entreprise compare les tarifs et les prestations des caisses maladie, des assurances, des banques et des opérateurs télécom. Elle présente aussi la plus grande offre en ligne de Suisse pour l'automobile et l'immobilier. Avec ses comparatifs détaillés et ses analyses approfondies, elle contribue à plus de transparence sur le marché. comparis.ch renforce ainsi l'expertise des consommatrices et des consommateurs à la prise de décision. Fondée en 1996 par l'économiste Richard Eisler, l'entreprise compte aujourd'hui quelque 175 collaboratrices et collaborateurs à Zurich.