22.07.2015 – 14:55 Uhr

Kundenwerbung: Selbstregulierung und Schwerpunkt auf Qualität durch die Groupe Mutuel

Martigny (ots) -

Die Groupe Mutuel begrüsst den erfolgreichen Abschluss der neuen Branchenvereinbarung santésuisse zur Kundenwerbung. Die neue Vereinbarung der Krankenversicherer, die zum 01.01.2016 in Kraft treten wird, schützt die Konsumenten besser und gewährleistet höhere Qualität in diesem Bereich. Die Groupe Mutuel wird die Vereinbarung so rasch wie möglich unterzeichnen, aber setzt autonom ihrerseits bereits die neuen Qualitätsregeln zur Telefonwerbung um.

Seit 2011 hat die Groupe Mutuel sämtliche Massnahmen zur Qualität und Selbstregulierung der alten Branchenvereinbarung angewandt. Nach Aufkündigung der Vereinbarung durch santésuisse, hat sich die Groupe Mutuel, Unterzeichnerin des Ehrenkodex von CallNet.ch, weiter an den Geist der Vereinbarung gehalten, in dem sie Vermittlern und Callcentern das Telefonmarketing bei Kunden auf einer Sperrliste verboten hat. Parallel dazu hat die Groupe Mutuel die Qualitätsmassnahmen im Bereich der Vermittlerausbildung intensiviert und sich als einziger Krankenversicherer am Projekt Cicero beteiligt.

Sichtbarer Beweis für die Wirksamkeit der ergriffenen Massnahmen: Die Groupe Mutuel betreffende Reklamationen bei der Ombudsstelle Krankenversicherung belaufen sich 2014 auf weniger als 6% der insgesamt 5'004 Fälle, wohingegen rund 15% der Bevölkerung bei einem Mitgliedskrankenversicherer der Groupe Mutuel versichert sind.

Die Groupe Mutuel begrüsst den erfolgreichen Abschluss der neuen Branchenvereinbarung von santésuisse zur Kundenwerbung für die Krankenversicherer. Sie wird die Konsumenten besser schützen und eine höhere Qualität der Telefonwerbung dank präziser Qualitätsanforderungen und der möglichen Sanktionen gewährleisten. Die Groupe Mutuel hat aktiv zur Ausarbeitung der Vereinbarung beigetragen und ihren erfolgreichen Abschluss gefördert. Die Groupe Mutuel wird die Vereinbarung so rasch wie möglich unterzeichnen. Autonom setzt sie ihrerseits die neuen Qualitätsregeln zur Telefonwerbung bereits vor Inkrafttreten der Vereinbarung am 01.01.2016 um. Diese Regeln gelten somit für alle Vermittler, Broker und Callcenter, die mit der Groupe Mutuel zusammenarbeiten.

Selbstregulierung seitens der Groupe Mutuel seit 2011

Seit 2011, als die Groupe Mutuel der vorherigen Branchenvereinbarung beigetreten ist, hat die Groupe Mutuel sämtliche Massnahmen zur Qualität und Selbstregulierung der alten Branchenvereinbarung bei der Werbung ihrer Kunden angewandt. Nachdem santésuisse im Jahre 2014 nach Intervention der WEKO auf die Vereinbarung verzichtet hat, hat die Groupe Mutuel als Unterzeichnerin des Ehrenkodex des Branchenverbandes CallNet.ch autonom weiter ihren Geist respektiert, in dem sie auf die Einhaltung der Qualitätsmassnahmen geachtet und Vermittlern und Callcentern das Telefonmarketing bei Kunden auf einer Sperrliste verboten hat.

Beratungsqualität für die Kunden durch obligatorische Weiterbildungen gesichert

Da die Qualität der Kundenberatung ein wichtiger Schwerpunkt für die Groupe Mutuel ist, werden das Verkaufsnetz und die Vermittler laufend weitergebildet, um so eine hohe Beratungsqualität zu gewährleisten. Das Bestehen der Abschlussprüfungen ist unabdingbar für den Erhalt der Akkreditierungskarte, mit der sie als Vermittler für die Groupe Mutuel tätig werden können. Im Jahr 2014 wurden Ausbildungen mit 436 Vermittlern durchgeführt.

Branchenleader dank Beratung mit Fokus auf die Qualität

Die Groupe Mutuel hat sich aktiv an der Umsetzung eines Zertifizierungs- und Weiterbildungskonzepts im Rahmen des Projekts Cicero (Certified Insurance Competence) des Schweizerischen Versicherungs¬verbands (SVV) beteiligt. Damit soll das bestmögliche Beratungsniveau erreicht werden. Die Groupe Mutuel ist der erste und einzige Krankenversicherer, der an dieser Massnahme mitwirkt, und wird am neuen Zertifizierungssystem teilnehmen. Dieses Engagement zeigt, dass der Groupe Mutuel ein guter Service schon beim ersten Kundenkontakt wichtig ist.

Qualitätsanstrengungen, die ihre Früchte tragen

Die Groupe Mutuel führt auf allen Ebenen kontinuierliche Qualitätsverbesserungen durch. Reklamationen werden sorgfältig bearbeitet und führen zur Einleitung konkreter Verbesserungsmassnahmen. Die Zahlen 2014 der Ombudsstelle Krankenversicherung bestätigen die Wirkung dieser Qualitätsbemühungen. Von insgesamt 5'004 bei der Ombudsstelle der Krankenversicherung eingegangen Fällen betreffen weniger als 6% die Groupe Mutuel, während ungefähr 15% der Bevölkerung eine der Mitgliedsgesellschaften der Groupe Mutuel als Versicherer gewählt hat. Diese Qualitätsanstrengungen sind heute ein wesentliches Element zur weiteren Entwicklung des Unternehmens.

Kontakt:

Christian Feldhausen, Pressechef Groupe Mutuel, Tel. 058 758 48 72,
Mobile 079 505 90 73, cfeldhausen@groupemutuel.ch

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/de/pm/100000969/100775782 abgerufen werden.