
Communiqué de presse

19 août 2015

EGK-Caisse de Santé et le label de qualité contre le harcèlement téléphonique

EGK obtient le label de comparis.ch «Approche client sérieuse»

EGK-Caisse de Santé s'oppose depuis des années au démarchage intempestif par téléphone et à la collaboration avec des courtiers sans cadre contractuel. Désormais, EGK s'est aussi engagée contractuellement à respecter un code de conduite et à ne pas acheter de données auprès de tiers douteux. Pour cet engagement, le comparateur sur Internet comparis.ch a décerné à EGK-Caisse de Santé le label «Approche client sérieuse».

C'est un scénario bien connu des Suissesses et des Suisses: dès l'arrivée de l'automne, le téléphone sonne régulièrement au pire moment avec, au bout du fil, un courtier qui vous appelle soi-disant à la demande d'une caisse-maladie et veut vous convaincre d'accepter un entretien conseil. Après ce téléphone, votre souper est forcément froid, ce qui ne manque pas de vous irriter.

Même après l'annulation en février 2014 de l'accord de branche sur la prospection de clients par la Commission de la concurrence COMCO, EGK-Caisse de Santé a continué à renoncer volontairement à la publicité par téléphone – et elle ne travaille toujours pas avec des courtiers. C'est pourquoi EGK-Caisse de Santé salue la création du label «Approche client sérieuse» par le comparateur sur Internet comparis.ch et s'est engagée, en ce qui concerne l'acquisition de clients par téléphone ou par courriel, à respecter un code de conduite officiel, tout en continuant à ne pas faire de démarchage téléphonique intempestif.

«Le respect de la vie privée de nos assurés joue un rôle important dans notre philosophie d'entreprise», explique Reto Flury, directeur d'EGK-Caisse de Santé. «Nous nous réjouissons que grâce au label "Approche client sérieuse" de comparis.ch, le public puisse désormais voir plus clairement qu'EGK ainsi que, nous l'espérons, de nombreux autres assureurs-maladie, renoncent à cette forme de prospection, qui exaspère toutes les personnes concernées et ne rime à rien d'un point de vue économique.»

Informations aux acteurs des médias:

EGK-Caisse de Santé, Ursula Vogt, responsable de la communication, Brislachstrasse 2, 4242 Laufon, téléphone 061 765 51 14, portable 079 734 96 19, ursula.vogt@egk.ch, www.egk.ch

Quelque 100 000 assurés ont souscrit leur protection d'assurance-maladie obligatoire auprès d'EGK-Assurances de Base; quatre cinquièmes environ de ces assurés ont également une assurance complémentaire EGK. EGK-Caisse de Santé se distingue par son engagement explicite en faveur de l'égalité des chances de la médecine conventionnelle et de la médecine complémentaire.