22.07.2015 – 15:10 Uhr

Démarchage des clients: Autorégulation et fort accent sur la qualité par le Groupe Mutuel

Martigny (ots) -

Le Groupe Mutuel salue l'aboutissement de la nouvelle convention santésuisse sur le démarchage des clients. La nouvelle convention des assureurs-maladie qui entre en vigueur le 01.01.2016 protégera mieux les consommateurs et assurera une meilleure qualité dans ce domaine. Le Groupe Mutuel signera cette convention aussi tôt que possible, mais a d'ores et déjà mis en oeuvre les nouvelles règles de qualité du démarchage téléphonique de manière autonome. Depuis 2011, le Groupe Mutuel a appliqué l'ensemble des mesures de qualité et d'autorégulation de l'ancienne convention de la branche. Après la résiliation de la convention par santésuisse, le Groupe Mutuel, signataire du code moral de CallNet.ch, a continué à respecter son esprit en interdisant aux agents et call-centers le démarchage de clients inscrits sur une liste de blocage. En parallèle, le Groupe Mutuel avait intensifié les mesures de qualité au niveau de la formation des agents et a adhéré en tant que seul assureur-maladie à la démarche Cicero.

Preuve de l'efficacité des mesures mises en place: les réclamations auprès de l'Office de médiation de l'assurance-maladie concernant le Groupe Mutuel en 2014 s'élèvent à moins de 6% des 5'004 cas au total, tandis qu'environ 15% de la population sont assurés auprès d'un assureur-maladie membre du Groupe Mutuel.

Le Groupe Mutuel salue l'aboutissement de la nouvelle convention de santésuisse pour les assureurs-maladie dans le domaine du démarchage des clients. Elle protégera mieux les consommateurs et assurera une meilleure qualité du démarchage téléphonique grâce à des règles précises en matière de qualité et aux sanctions possibles. Le Groupe Mutuel a activement contribué à l'élaboration de la convention et soutenu son aboutissement. Le Groupe Mutuel signera cette convention aussi tôt que possible. De son côté et de manière autonome, il a mis en oeuvre les nouvelles règles du démarchage téléphonique, ceci avant même l'entrée en vigueur de la convention au 01.01.2016. Ces règles sont donc valables pour tous les agents, courtiers et call-centers en collaboration avec le Groupe Mutuel.

Autorégulation de la part du Groupe Mutuel depuis 2011

Depuis son adhésion à l'ancienne convention de la branche en 2011, le Groupe Mutuel a appliqué l'ensemble des mesures de qualité et d'autorégulation stipulées dans la convention lors du démarchage de ses clients. Lorsque santésuisse avait renoncé à la convention en 2014 après l'intervention de la Commission de la concurrence, le Groupe Mutuel, signataire du code moral de CallNet.ch, a continué à respecter l'esprit de la convention de manière autonome en veillant à la mise en oeuvre des mesures de qualité et en interdisant aux agents et call-centers le démarchage de clients inscrits sur une liste de blocage.

La qualité du conseil aux clients assurée par des formations obligatoires

La qualité du conseil aux clients étant une priorité du Groupe Mutuel, le réseau de vente et ses acteurs continuent à se former pour assurer des conseils de qualité. La réussite des examens finaux est indispensable pour obtenir la carte d'accréditation permettant d'agir en tant qu'intermédiaire pour le Groupe Mutuel. En 2014, des formations ont été dispensées à 436 intermédiaires.

Leader des assureurs-maladie par un concept basé sur la qualité du conseil

Dans le cadre du projet Cicero (Certified Insurance Competence) initié par l'Association Suisse des Assureurs (ASA), le Groupe Mutuel a activement collaboré à la mise en place d'un concept de certification et de formation continue visant un niveau de qualité de conseil exemplaire. Premier et seul assureur-maladie participant à cette démarche des assureurs, le Groupe Mutuel fera partie de ce nouveau système de certification. Cet engagement témoigne de la volonté de proposer un service de qualité dès les premiers contacts avec les clients.

Un suivi de la qualité qui porte ses fruits

Le Groupe Mutuel applique une démarche fondée sur l'amélioration continue de la qualité à travers toutes les strates de l'entreprise. Les réclamations font ainsi l'objet d'un suivi rigoureux entraînant des actions d'amélioration. Les chiffres 2014 de l'Office de médiation de l'assurance-maladie confirment les retombées concrètes de cet effort de qualité. En effet, sur l'ensemble des cas de la branche porté devant ses services, qui s'est élevé à 5'004 l'an dernier, moins de 6% concernent le Groupe Mutuel alors que 15% de la population environ a choisi une société du Groupe Mutuel comme partenaire. L'effort entrepris est, aujourd'hui, une composante significative du développement de l'entreprise.

Contact:

Christian Feldhausen, Chef de presse du Groupe Mutuel, tél. 058 758
48 72, mobile 079 505 90 73, cfeldhausen@groupemutuel.ch

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/fr/pm/100000969/100775785 abgerufen werden.