

22.07.2015 – 15:30 Uhr

Exigences de qualité accrues pour le démarchage téléphonique

Solothurn (ots) -

Le nouvel accord de branche des assureurs-maladie doit permettre d'augmenter la qualité du démarchage téléphonique. Les consommateurs seront ainsi mieux protégés contre les appels indésirables et l'indemnisation des intermédiaires sera limitée dans le domaine de l'assurance obligatoire des soins. Un formulaire en ligne sur le site de santésuisse donne la possibilité aux consommateurs de signaler les éventuels manquements des assureurs-maladie, courtiers, intermédiaires et opérateurs de télémarketing. L'accord de branche entre en vigueur le 1er janvier 2016.

La nouvelle Loi sur la surveillance de l'assurance-maladie sociale (LSAMal) offre une base légale pour un accord de branche judicieux, aux effets durables, pour réglementer la prospection des clients par les assureurs-maladie. L'accord qui entrera en vigueur le 1er janvier 2016 remplace l'accord de branche annulé en 2014 à la suite d'une intervention du Secrétariat de la Commission de la concurrence.

Des exigences de qualité impératives pour la prospection des clients

Les assureurs-maladie s'engagent à ne collaborer avec des courtiers et intermédiaires que si ceux-ci ont signé un contrat de collaboration dans lequel des exigences de qualité minimales sont définies. Le nom de l'appelant, l'entreprise du mandant et le but de l'appel doivent notamment être indiqués. Il est également interdit de prétexter d'autres motifs pour justifier l'appel, par exemple la réalisation d'une enquête. Par ailleurs, le numéro de téléphone utilisé ne doit pas être masqué.

Pas de démarchage téléphonique direct et limitation à 50 francs des commissions

L'accord interdit les appels sans accord préalable de la personne appelée, autrement dit le démarchage téléphonique direct. Les courtiers, intermédiaires et opérateurs de télémarketing sont tenus de respecter les dispositions de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD), notamment l'astérisque dans l'annuaire. De plus, les assureurs-maladie s'engagent à ne pas dépasser, en guise d'indemnisation des courtiers et intermédiaires, la somme maximale de CHF 50.- par conclusion d'une assurance obligatoire des soins.

Formulaire de signalement des infractions

Sur son site Internet www.santesuisse.ch, santésuisse met à disposition du public un formulaire pour signaler les infractions commises. Si après examen des faits par santésuisse, une infraction à l'accord est constatée, un avertissement écrit est adressé à l'assureur-maladie. Si les courtiers, intermédiaires et opérateurs de télémarketing enfreignent leurs obligations, l'assureur-maladie doit prendre des mesures appropriées, qui peuvent aller jusqu'à la dissolution du contrat.

Interdiction du démarchage téléphonique direct dans la LCD

Afin de trouver une solution pérenne favorable aux consommateurs, santésuisse s'engage pour une interdiction légale généralisée du démarchage direct dans la Loi contre la concurrence déloyale (LCD).

Association faîtière des assureurs-maladie suisses, santésuisse défend un système de santé libéral, social, financièrement supportable, une gestion efficiente des moyens et des prestations de santé de bonne qualité au juste prix.

Ce communiqué de presse peut être téléchargé sous: www.santesuisse.ch

Contact:

Christophe Kaempf, porte-parole, tél. 032 625 41 56 / 079 874 85 47
christophe.kaempf@santesuisse.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003323/100775789> abgerufen werden.