

Communiqué de presse

Label Comparis « Approche client sérieuse »

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

Sur les 39 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 ». Depuis 2015, les labels Comparis créent de la transparence, indiquant aux consommatrices et aux consommateurs quelles caisses maladie renoncent au harcèlement téléphonique et à la collaboration avec des courtiers en assurance douteux.

Zurich, le 5 septembre 2024 – 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 14 août 2024, le Conseil fédéral a adopté l'ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance, qui interdit à tous les assureurs le démarchage téléphonique à froid à partir du 1er septembre 2024.

Pour Felix Schneuwly, expert Assurance maladie Comparis, les assureurs maladie sans label Comparis doivent maintenant prouver qu'ils respectent l'accord sectoriel devenu obligatoire depuis la décision du Conseil fédéral du 1^{er} septembre 2024 et qu'ils ne trouveront pas de nouvelles échappatoires. Par ailleurs, les labels de qualité Comparis « Approche client sérieuse » et « Aucune prospection téléphonique » mettent les choses au clair : les caisses maladie qui, en cas de plaintes de personnes assurées, ne peuvent pas montrer patte blanche, perdent immédiatement leur label.

« Malgré l'accord sectoriel, la tentation de recourir à des centres d'appels et à des courtiers douteux pour aller à la pêche aux clientes et aux clients était trop grande pour certaines caisses maladie, qui ne cessaient d'en exploiter les lacunes. Reste à voir si les autorités de surveillance (l'Office fédéral de la santé publique [OFSP] pour l'assurance de base et l'Autorité de surveillance des marchés financiers [Finma] pour les assurances complémentaires) sanctionneront systématiquement les infractions. En outre, ce sont les personnes assurées qui, indirectement, paient les amendes que les autorités de surveillance fichent aux caisses qui ne respectent pas l'accord sectoriel », explique F. Schneuwly.

Les labels Comparis créent de la transparence

Pour la dixième 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.

En effet, 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, dont 15 (suivies d'un astérisque) ont également reçu le label « Aucune prospection téléphonique » pour avoir renoncé à toute activité en la matière.

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| • Agrisano* | • Krankenkasse Steffisburg* |
| • Aquilana* | • SLKK* |
| • EGK* | • Sodalys* |
| • Einsiedler Krankenkasse* | • Sumiswalder* |
| • Glarner Krankenversicherung* | • Rhenusana* |
| • KPT | • Caisse maladie Vallée d'Entremont* |
| • Krankenkasse Birchmeier* | • Krankenkasse Visperterminen* |
| • Krankenkasse Luzerner Hinterland* | • 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 ce cas, F. Schneuwly recommande de réagir avec méthode : « Toute personne qui reçoit des appels publicitaires indésirables camouflés en sondages devrait systématiquement demander à son interlocuteur par quel biais celui-ci a obtenu son numéro et quel est son mandataire. 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 la cible d'un appel frauduleux.

Pour en savoir plus :

Felix Schneuwly
Expert Assurance maladie
Téléphone : +41 79 600 19 12
Courriel : media@comparis.ch
fr.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 de télécommunications. 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. L'entreprise a été fondée en 1996 par l'économiste Richard Eisler. Il s'agit d'une société privée. Aujourd'hui encore, Comparis appartient majoritairement à son fondateur. Aucune autre entreprise ni l'État ne détient de participation dans Comparis.