



curafutura

Die innovativen Krankenversicherer
Les assureurs-maladie innovants
Gli assicuratori-malattia innovativi



Focus 22.08.2016

Prochain round dans la lutte contre le démarchage téléphonique importun

Les standards de qualité contraignants définis en 2015 par les membres de curafutura expriment la volonté des assureurs-maladie d'assumer leurs responsabilités et de ne pas tolérer le comportement de certains intermédiaires. Après une année de mise en œuvre, il s'avère que les assureurs ont largement appliqué les prescriptions; les contrats avec les intermédiaires ont été révisés, voire résiliés. La baisse du nombre d'appels téléphoniques importuns tarde encore, en partie en raison de la structure opaque du marché des intermédiaires.

Les primes d'assurance-maladie, qui reflètent les coûts de la santé, devraient à nouveau augmenter en 2017. Cette hausse varie selon l'assureur et la région. Les primes effectives pour 2017 seront publiées fin septembre 2016, après leur approbation par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

Toutefois, les assurés sont d'ores et déjà harcelés par des téléphones importuns réalisés par des centres d'appel et autres intermédiaires indépendants, soit bien avant que les primes définitives soient divulguées. Les clients sont incités à changer d'assureur sur la base d'estimations fantaisistes sur les hausses de primes à venir. Les organisations de défense des consommateurs, à l'instar de l'Office de médiation de l'assurance-maladie, font état d'intermédiaires de plus en plus agressifs. Un constat étonnant si l'on considère les efforts déployés l'automne dernier par les acteurs de l'assurance-maladie pour contrer cette évolution négative et nuisible en termes d'image. Le comparateur en ligne comparis a lancé un label de qualité pour les assureurs adoptant une «approche client sérieuse» et ne procédant à «aucune prospection téléphonique», santésuisse faisant de même par le biais d'un «accord de branche concernant la prospection de clients» en matière d'assurance-maladie obligatoire (AOS).

Application d'une grande partie des standards de qualité de curafutura

Les membres de curafutura ont quant à eux validé, de leur propre chef, des «standards de qualité pour la collaboration avec des intermédiaires et le télémarketing», qui vont nettement plus loin que ces accords. Ces standards ont pour objectif de définir un cadre pour la collaboration entre assureurs-maladie et intermédiaires, et ce, tant pour l'AOS que pour les assurances complémentaires. Concrètement, il s'agit d'améliorer la qualité du conseil et des contrats conclus, d'empêcher le démarchage téléphonique à froid durant le processus d'acquisition et de mieux protéger la réputation des assureurs. Un groupe de travail, au sein duquel les organisations de défense des consommateurs sont représentées, est chargé de surveiller la mise en œuvre et l'impact de ces standards et de formuler des propositions de développement. Un premier bilan intermédiaire a révélé que ces prescriptions ont en large partie été appliquées. Les assureurs-maladie de curafutura ont répercuté les standards qualitatifs dans leurs contrats avec les intermédiaires, voire résiliés certains contrats, et modifié leurs processus et procédures de contrôle internes de manière à pouvoir appliquer ces standards aux intermédiaires indépendants également. Les services de contrôle respectifs ont pour mandat de vérifier la mise en œuvre des contrats ainsi que l'exhaustivité des propositions d'assurance en conformité avec les standards de qualité.

La partie devient serrée pour les intermédiaires peu sérieux

Malgré ces efforts, le nombre d'appels téléphoniques importuns ne recule pas, ce qui est dû en partie aux



curafutura

Die innovativen Krankenversicherer
Les assureurs-maladie innovants
Gli assicuratori-malattia innovativi

mesures elles-mêmes ainsi qu'à la structure du marché des intermédiaires. La mise en œuvre de ces standards est relativement aisée et peut être assez facilement vérifiée auprès des intermédiaires liés par un contrat. Le problème est autre avec les intermédiaires indépendants ou les centres d'appel, le plus souvent basés à l'étranger, dont le modèle commercial consiste à passer des appels téléphoniques pour trouver des clients disposés à changer d'assureur avant de fixer un rendez-vous pour un entretien-conseil et de «vendre» ces rendez-vous à des intermédiaires. Cette pratique est de facto interdite par les standards de qualité de curafutura. En d'autres termes, nos standards mettent en péril ces modèles commerciaux, et le marché se contracte en conséquence. Les parts restantes sont donc d'autant plus âprement disputées. La situation ne se détendra que lorsque la majorité des assureurs-maladie mettra systématiquement sur des standards de qualité en matière de démarchage téléphonique et de qualité du conseil et veillera à leur strict respect; ces pratiques douteuses seront alors dénuées de toute substance, et ce, pour l'assurance de base comme pour les assurances complémentaires. La qualité des affaires conclues par des intermédiaires ne peut progresser qu'à cette condition.

Berne, août 2016