



# curafutura

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



Communiqués 06.10.2016

## Sympany adopte les standards de qualité de curafutura

**Les assureurs-maladie s'engagent davantage pour la qualité du conseil. Les standards de qualité pour la collaboration entre les assureurs-maladie et les intermédiaires, qui ont été approuvés en 2015 par les membres de curafutura, ont pour objectif d'améliorer la qualité du conseil fourni et de lutter contre le démarchage téléphonique importun, et ce, pour l'assurance de base comme pour les assurances complémentaires. Ces mesures de qualité, qui vont plus loin que les autres conventions sectorielles sur des points importants, ont été reprises par Sympany par la conclusion d'un accord de participation avec curafutura en septembre 2016.**

Sympany, qui n'est pas membre de curafutura, s'engage à reprendre et à appliquer l'intégralité des standards de qualité de curafutura pour la collaboration avec les intermédiaires et le télémarketing. Sympany s'engage notamment à ne collaborer qu'avec des intermédiaires enregistrés auprès de l'autorité de surveillance et dont elle a personnellement vérifié les aptitudes, l'intégrité et le niveau de formation. En outre, elle veille à ce que tous les intermédiaires qui travaillent pour elle renoncent au démarchage téléphonique à froid durant le processus d'acquisition, en d'autres termes à téléphoner à des clients potentiels sans que ceux-ci aient préalablement donné leur accord. Les propositions d'assurance remises par des intermédiaires et des sous-intermédiaires ne seront en outre acceptées que si elles sont accompagnées par un procès-verbal de conseil complet.

### Transparence et qualité pour les assurés

«Les standards de qualité pour la collaboration avec les intermédiaires et le télémarketing permettent aux membres de curafutura de lutter plus efficacement contre les intermédiaires peu sérieux et le démarchage téléphonique importun. Nous saluons le fait que Sympany adopte ces standards et qu'un nombre d'assurés encore plus important puissent ainsi bénéficier d'une qualité et d'une transparence accrues en matière d'assurance-maladie», précise Pius Zängerle, directeur de curafutura.

Ruedi Baumann, CEO de Sympany, ajoute : «Nous sommes convaincus que la demande constante de standards d'aptitude et de formation pour les intermédiaires contribuent d'une façon importante à augmenter et sauvegarder la qualité du conseil.»

### Des standards de qualité largement appliqués

En 2015, les membres de curafutura ont décidé d'introduire des standards de qualité et de les appliquer dans une large mesure au cours de l'année 2016. Les assureurs-maladie ont alors intégré ces prescriptions dans les conventions passées avec les intermédiaires, voire résilié de telles conventions, et modifié leurs processus internes et leurs procédures de contrôle. Les services de contrôle respectifs vérifient la mise en œuvre des contrats ainsi que l'exhaustivité des propositions d'assurance en conformité avec les standards de qualité.

curafutura se réjouit de poursuivre, avec ses membres et Sympany, le développement de la qualité du conseil pour l'assurance de base et les assurances complémentaires. À cette fin, Sympany siègera également dans le groupe



# curafutura

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

de travail correspondant. Cette plateforme d'échange comprend des organisations de défense des consommateurs et les membres de curafutura, qui surveillent la mise en œuvre des mesures de qualité et affinent celles-ci en fonction des expériences réalisées.

Contact pour les médias :

Pius Zängerle, directeur curafutura

Téléphone : 031 310 01 84, portable : 079 653 12 60; [pius.zaengerle@curafutura.ch](mailto:pius.zaengerle@curafutura.ch)

Stephanie Weiss, Responsable marketing et communication Sympany

Téléphone: 058 262 47 80; [stephanie.weiss@sympany.ch](mailto:stephanie.weiss@sympany.ch)

Standards de qualité de curafutura pour la collaboration avec les intermédiaires et le télémarketing