



curafutura

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



Communiqués 12.11.2015

Garantie de qualité pour la collaboration avec les intermédiaires

A l'avenir, la collaboration entre les assureurs-maladie membres de curafutura et les intermédiaires sera réglée par des standards de qualité à respecter, pour l'assurance de base comme pour l'assurance complémentaire. Les assureurs-maladie CSS Assurance, Helsana, Sanitas et CPT s'engagent ainsi à ne collaborer qu'avec des intermédiaires enregistrés auprès de la FINMA, qui devront également prouver qu'ils disposent des aptitudes requises, sont intègres et garantissent un niveau élevé de qualité dans le conseil fourni. Les appels à des fins publicitaires, non sollicités et non professionnels, doivent cesser. Un groupe de suivi veillera au respect et au développement de ces standards de qualité.

curafutura s'engage pour un système de santé organisé de manière concurrentielle et pour une concurrence équitable entre les différents acteurs de la branche. L'association et ses membres ne tolèrent pas le démarchage illicite de nouveaux clients par des intermédiaires douteux et leurs appels publicitaires non sollicités. Des standards de qualité détaillés et contraignants pour les assureurs-maladie et les intermédiaires permettront de protéger les clients potentiels d'offres malhonnêtes et d'agissements contraires à la loi. Ces standards de qualité communs seront rapidement appliqués et feront sentir leurs premiers effets durant «l'automne des primes» 2016.

Standards de qualité détaillés pour les assureurs et les intermédiaires

En introduisant l'obligation de respecter des standards de qualité détaillés, les assureurs-maladie membres de curafutura ont la garantie que les intermédiaires qui travaillent pour eux renoncent à la méthode dite du «démarchage à froid», consistant à appeler une personne sans son accord préalable. Ils s'engagent également à ne collaborer qu'avec des intermédiaires enregistrés auprès de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) et dont ils ont personnellement vérifié les aptitudes, l'intégrité et le niveau de formation. Les propositions d'assurance remises par les intermédiaires, tant pour l'assurance obligatoire des soins (AOS) et que les assurances complémentaires (LCA), ne seront acceptées que si elles sont accompagnées d'un procès-verbal d'entretien complet. Enfin, les intermédiaires devront garantir que les rendez-vous ou contacts obtenus auprès de centres d'appels ne résultent pas d'un démarchage à froid.

Groupe de suivi pour dialogue ouvert

Etablis en étroite collaboration avec les membres, les standards de qualité de curafutura sont mis à la disposition du public. Un groupe de suivi veillera à leur respect. Sa tâche consistera également à vérifier régulièrement l'effet de ces standards, identifier d'autres mesures à prendre et émettre des recommandations sur leur développement. curafutura a invité toutes les organisations de défense des consommateurs à intégrer ce groupe de suivi.

Agir en assumant sa responsabilité individuelle

«La relation entre un assureur-maladie et ses clients est en premier lieu fondée sur la confiance et la



curafutura

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

transparence. Un manque de transparence dans les pratiques commerciales et des méthodes illicites pour acquérir des clients mettent à mal ce lien de confiance et constituent un obstacle à la transparence», affirme Pius Zängerle, directeur de curafutura. «Assumer la responsabilité du contrôle des activités des intermédiaires, définir des standards de qualité et veiller à ce qu'ils soient respectés sont autant d'aspects qui revêtent une importance capitale à nos yeux. Les standards de qualité définis par les membres de curafutura montrent la volonté des assureurs-maladie d'assumer leurs responsabilités et de ne pas tolérer le comportement de certains intermédiaires. Les standards permettront d'améliorer durablement une situation qui est pour l'heure insatisfaisante, et ce, au bénéfice des assurés.»

Contact pour les médias:

Pius Zängerle, directeur
Téléphone: 031 310 01 84, portable: 079 653 12 60;
pius.zaengerle@curafutura.ch