

24.01.2020 - 15:50 Uhr

Nouvel accord de branche complet

Berne (ots) -

Les assureurs-maladie ont trouvé un accord concernant le démarchage téléphonique à froid et les limites en matière de commissions. Cet accord concerne l'assurance de base et les assurances complémentaires. Grâce à des mesures contraignantes en matière de qualité et de transparence, la sécurité du droit en faveur des clientes et clients devrait se voir améliorée. Cet accord conclu sur une base volontaire entrera en vigueur le 1er janvier 2021.

Les associations faitières curafutura et santésuisse ont chacune signé le nouvel accord de branche concernant les intermédiaires qu'elles ont mis au point ensemble. Cet accord régleme de manière contraignante la qualité des conseils fournis et l'indemnisation des intermédiaires pour la prospection de clients. Il entrera en vigueur le 1er janvier 2021. Les contrats conclus avec les intermédiaires étant contraires à ce nouvel accord doivent être résiliés d'ici le 31 décembre 2020 au plus tard. 39 assureurs-maladie ont déjà adhéré à cet accord de branche.

Pas de démarchage téléphonique à froid

L'éléme central du nouvel accord de branche concerne la renonciation des assureurs-maladie de recourir au démarchage téléphonique à froid. Il s'agit d'éviter ainsi des appels non sollicités. En outre, les commissions sont limitées à CHF 70.- au plus dans l'assurance de base et à l'équivalent d'une prime annuelle dans les assurances-maladie complémentaires.

Un tribunal arbitral peut prononcer des amendes élevées

De graves sanctions sont prévues en cas de non-respect de l'accord : un tribunal arbitral, composé d'un représentant de chacune des deux associations faitières et d'un représentant de la protection des consommateurs, peut ainsi prononcer des amendes pouvant atteindre CHF 100 000.- dans l'assurance de base et CHF 500 000.- dans les assurances complémentaires.

Standards de qualité complets

L'accord de branche prévoit en outre de vastes mesures supplémentaires de garantie de la qualité : entre autres, les assureurs s'engagent ainsi à faire appel uniquement à des intermédiaires qui se plient à l'obligation de transparence totale envers la clientèle. Cette transparence comprend notamment une confirmation écrite des contrats conclus par téléphone en garantissant un droit de révocation dans un délai de 14 jours. La conclusion d'un contrat ne doit pas résulter d'un démarchage à froid. En outre, les propositions d'assurance remises ne sont indemnisées par les assureurs que si elles sont accompagnées de procès-verbaux de l'entretien satisfaisant aux standards de qualité. En cas de réclamation ou à l'occasion de contrôles par échantillonnage, les assureurs doivent présenter toute la documentation concernant les rendez-vous avec la clientèle.

Une déclaration de force obligatoire générale légale est espérée

L'adhésion au nouvel accord de branche s'effectue sur une base volontaire. Toutefois, les associations faitières curafutura et santésuisse souhaitent que cet accord revête un caractère obligatoire pour tous les acteurs du marché. En 2019, le Parlement a adressé des interventions parlementaires correspondantes au Conseil fédéral. Le Conseil fédéral a annoncé pour le printemps 2020 la consultation relative aux révisions légales nécessaires.

Contact:

Pius Zängerle, directeur de curafutura, 079 653 12 60,
pius.zaengerle@curafutura.ch

Verena Nold, directrice de santésuisse, 079 291 06 04,
verena.nold@santesuisse.ch