



Appels publicitaires indésirables

Les appels publicitaires indésirables sont une source de mécontentement pour les destinataires et pour les assureurs-maladie. Il s'agit la plupart du temps d'intermédiaires douteux, au comportement agressif, qui appellent de l'étranger et qui travaillent avec de fausses indications et affirment qu'ils collaborent avec un assureur donné. Au nom de celui-ci, ils font ensuite des promesses relatives à des primes de l'assurance de base obligatoire qui sont impossibles à tenir.

Bases légales

En Suisse, l'acquisition de contrats a vécu un changement radical en avril 2012. La révision de la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD) vise à mieux protéger la vie privée. Ceux et celles dont le nom est suivi d'un astérisque dans le bottin téléphonique ne peuvent pas être contactés par téléphone sans autorisation. Malheureusement, les acteurs du marché ne respectent pas tous cette loi. En particulier, les centres d'appel qui sont à l'étranger mais appellent avec un numéro suisse et qui cherchent à obtenir des rendez-vous pour un conseil, de manière parfois agressive ou en donnant de fausses informations, sont une source de mécontentement, pour vous, assuré/e, comme pour nous, assureur. Les personnes qui appellent souhaitent, prétendument au nom de Visana ou d'autres assureurs-maladie, attirer l'attention sur des offres avantageuses ou des modifications de prime à venir. Il s'agit alors de faire preuve de prudence.

Visana respecte scrupuleusement toutes les dispositions légales et éthiques. Le service et la qualité occupent la première place parmi nos priorités.

Nouvel accord de branche complet

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.

L'élément 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.

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.

Une coopération strictement réglementée

Un seul centre d'appel est mandaté par Visana. Cette entreprise suisse est certifiée et se tient rigoureusement à la totalité des dispositions légales, notamment le respect de l'astérisque dans le bottin téléphonique. De plus, elle est membre de CallNet, l'association de la branche des centres

d'appel. Par cette appartenance, l'entreprise accepte librement des conditions supplémentaires. Les collaborateurs et collaboratrices de ce centre s'annoncent auprès de vous au nom de Visana. Ils ne fixent pas de rendez-vous, mais vous proposent une offre. Si vous acceptez, cette dernière vous parviendra directement de l'agence Visana.

De plus, Visana travaille avec des intermédiaires indépendants, dans le cadre d'une collaboration qui est régie par un contrat. En cas d'infraction, des sanctions sont prononcées. La plupart des intermédiaires travaillent avec le plus grand sérieux. Malheureusement, il existe des exceptions qui mandatent des centres d'appel à l'étranger et contournent ainsi volontairement la loi suisse.

Il n'existe actuellement pratiquement aucun moyen d'agir sur le plan juridique contre les centres d'appel douteux dont le siège est à l'étranger. Visana s'active donc au niveau politique afin que cette situation puisse être modifiée rapidement.

Visana prend résolument ses distances quant aux pratiques frauduleuses et malhonnêtes

- ne travaille pas avec des centres d'appel, des courtiers ou des intermédiaires qui appellent de l'étranger, promettant des réductions de primes;
- ne transmet pas les données de sa clientèle à des tiers. La protection des données est placée en tête de nos priorités. Les personnes appelant depuis de tels centres d'appel douteux semblent souvent être bien informées sur des détails relatifs aux assurances conclues ou au statut familial. La source de leurs données n'est pas connue, mais il est certain que ce n'est pas Visana.
- mise sur un conseil d'assurance sérieux, dans le cadre d'entretiens en face à face;
- détermine la couverture d'assurance en fonction des besoins de chaque personne assurée.

Si vous recevez un tel appel, Visana recommande

- Ne livrez aucune indication concernant votre personne ou vos couvertures d'assurance. Ne corrigez pas les indications erronées que l'on vous donnerait.
- Attention aux sondages téléphoniques. Il s'agit souvent de prétextes afin de se procurer des informations.
- Demandez à la personne qui appelle de vous donner son numéro de registre. Vous pouvez ensuite le contrôler sous www.vermittleraufsicht.ch.
- **Notez la date, le nom de l'entreprise et le nom de la personne qui appelle, ainsi que son numéro de téléphone.**
- Signalez-nous les appels téléphoniques douteux par courriel: qualitaetsmanagement@visana.ch
- Vous avez également la possibilité de déclarer les cas d'intermédiaires douteux à l'association de la branche, santésuisse: tél. +41 32 625 41 41, par courriel à mail@santesuisse.ch ou via le [formulaire de déclaration en ligne](#).
- Toute personne assurée peut indiquer qu'elle souhaite ne pas recevoir d'appels publicitaires sur son numéro de téléphone. A cette fin, il s'agit de demander au fournisseur téléphonique de faire suivre votre nom d'un astérisque, dans l'annuaire téléphonique.
- Depuis quelques années, il est possible de faire bloquer les appels publicitaires désagréables, par le fournisseur de téléphonie. Ces filtres d'appel bloquent automatiquement les appels publicitaires indésirables et les appels avec numéro masqué (anonymes). Selon l'appareil ou le fournisseur, il est possible de saisir les numéros à partir desquels vous ne voulez pas recevoir d'appels, dans une liste de blocage individuelle. Chez la plupart des fournisseurs, cela fonctionne pour les raccordements fixes et mobiles. Veuillez vous renseigner auprès de votre fournisseur.

Visana continue à envoyer les modifications de la police ou les adaptations de primes uniquement par la Poste ou par le biais du portail électronique destiné à la clientèle MyVisana. Si quelqu'un vous communique de telles informations par téléphone ou par courriel (la méthode de fraude la plus récente), soyez sur vos gardes et procédez comme décrit dans les conseils ci-dessus.

Visana exige et offre une qualité de service excellente, aussi dans le cadre de la collaboration avec ses partenaires. Cette base pour un partenariat durable et solide est renforcée continuellement. En collaboration avec les organisations de protection des consommateurs/trices, Visana et santésuisse continueront à s'engager pour la protection des assurés/es contre les appels publicitaires indésirables.

Etat: 11.09.2020