

Communiqué de presse

Berne, le 6 octobre 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 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

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

Sympany

Stephanie Weiss, Responsable marketing et communication

Téléphone: 058 262 47 80; stephanie.weiss@sympany.ch

curafutura regroupe les assureurs-maladie CSS, Helsana, Sanitas et CPT.

«curafutura» s'engage pour un système de santé concurrentiel et solidaire.

Dans sa charte, curafutura se prononce en faveur de la concurrence dans le système de santé suisse en tant que base de la qualité et de l'innovation. L'association des assureurs-maladie innovants accorde aussi une grande importance à la régulation modérée du système, en harmonie avec une gouvernance efficace et un financement durable. Enfin, elle mise sur un partenariat tarifaire fort avec les fournisseurs de prestations, afin de garantir la qualité et l'efficacité des soins médicaux.

La charte complète des valeurs de curafutura peut être consultée sur

<http://www.curafutura.ch/fr/qui-sommes-nous/charte-des-valeurs/>

Sympany

Sympany propose des assurances maladie et accidents pour les particuliers et les entreprises ainsi que des assurances chose et responsabilité civile. Elle a son siège principal à Bâle. L'entreprise emploie actuellement environ 466 collaborateurs et conseille quelque 216 000 clients privés, dont 163 000 assurés de base. <https://www.sympany.ch>