

Plainte concernant le démarchage déloyal par un assureur maladie ou un tiers pour le compte d'un assureur maladie à l'attention de **comparis.ch SA**

Afin de lutter contre le démarchage non désiré, nous avons besoin d'informations aussi précises que possible.

Vous pouvez remplir le formulaire sur votre écran, puis l'enregistrer

La plainte est déposée par :

Nom / prénom		Év. société / organisation	
Rue	N°	Év. case postale	
NPA / lieu		Canton	Pays
Téléphone		Év. fax	
E-mail		Év. site Internet	

La plainte est dirigée contre :

Nom / prénom		Société	
Rue	n°	Év. case postale	
NPA / lieu		Canton	Pays
Téléphone		Év. fax	
E-mail		Év. site Internet	
Date		Heure de la prise de contact non désirée	

Il faut indiquer la caisse concernée, ainsi que, dans la mesure du possible, l'ensemble des données concernant l'incident concret. Si la caisse et la personne, ou la société, ayant pris contact sont toutes les deux connues, les deux doivent être mentionnées.

Pratique commerciale reprochée :

Avez-vous dans l'annuaire téléphonique un astérisque à côté du numéro qui a été appelé (protection contre les appels publicitaires non désirés) ?

Oui Non

Le numéro appelé ou l'adresse de contact utilisée figurent-ils sur une liste Robinson ou de blocage de la SDV ou de Callnet.ch les signalant comme étant « bloqués pour des fins publicitaires » ?

Oui Non

L'appel publicitaire / l'e-mail publicitaire était-il non sollicité, c.-à-d. que vous n'aviez pas demandé cet appel à une autre occasion ?

Oui Non

L'appel publicitaire / l'e-mail publicitaire était-il agressif ou menaçant ?

Oui Non

Si vous avez exprimé des souhaits concernant d'autres prises de contact, le retrait de la liste ou certaines informations concernant la prise de contact, avez-vous l'impression qu'ils ont été respectés ?

Oui Si oui, lesquels ?

Non

Vous a-t-on indiqué la provenance de vos coordonnées (adresse, numéro de téléphone, e-mail) ?

Oui Si oui, quelle était la provenance ?

Non

Vous a-t-on dit pourquoi on est en droit de vous contacter pour du démarchage ?

Oui Si oui, pourquoi ?

Non

Étiez-vous client jusqu'à il y a trois ans de la caisse maladie pour laquelle vous avez été contacté (à cocher uniquement si une caisse maladie a été citée) ?

Oui Non

Avez-vous participé à une activité (concours, événement sportif, événement culturel, etc.) au cours de laquelle l'assureur maladie a été impliqué en tant que sponsor et à l'occasion de laquelle vous lui auriez éventuellement octroyé le droit de vous contacter ?

Oui Non

Voyez-vous une autre raison pour laquelle on aurait pu vous contacter et disposer de vos coordonnées ?

Oui Si oui, laquelle ?

Non

Selon l'appelant, à qui pourriez-vous vous adresser pour des questions complémentaires ?
(Prénom, nom, société, téléphone, e-mail)

Avez-vous exigé de l'organisme qui vous a contacté que l'on vous supprime du fichier, vous bloque ou ne vous contacte plus ?

Oui Non

Si oui, avez-vous également exprimé ce souhait par écrit ou via Internet ?

Oui Non

Avez-vous des indices laissant supposer que votre souhait n'a pas été signalé à l'assureur maladie ou n'a pas été respecté d'une autre façon ?

Oui Non

Autres réclamations

Avez-vous accepté un entretien de vente ou de conseil ultérieur ou d'autres prises de contact ultérieures ?

Oui Non

Si oui, comment évaluez-vous globalement l'entretien de vente ou de conseil ?

très mauvais mauvais insuffisant suffisant bon très bon

L'entretien de vente ou de conseil a-t-il mené à la conclusion d'un contrat ?

Oui Non

Résumez en quelques mots ce qui s'est passé :

Avez-vous déposé à un autre endroit une plainte à l'encontre de cette pratique commerciale ?

Oui, auprès de

Non

Nous autorisez-vous à dévoiler votre identité à la caisse maladie concernée ?

Oui Non

Nous autorisez-vous à dévoiler votre identité au Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) et à d'autres autorités ?

Oui Non

Liste des pièces annexes (annonce, lettre publicitaire, publication, etc.)

Lieu

Date

Nom

Prénom

Qu'advient-il de vos informations ?

Chez comparis.ch, vos informations nous permettent, conjointement avec des instances que nous mandatons, de clarifier plus en détail l'incident, , et notamment de déterminer si la caisse maladie a violé les dispositions du label « Approche client sérieuse ». Nous ne divulguons votre identité ni à la caisse maladie ni à d'autres tiers, à moins que vous n'ayez consenti, ou que la divulgation nous semble indiquée dans le cadre d'un litige judiciaire, d'une enquête administrative, d'une poursuite pénale ou encore si nous disposons d'indices clairs permettant de conclure à une plainte abusive. Dans tous les cas, nous vous en aviserons (au moyen des coordonnées que vous nous avez indiquées). Si vous n'avez pas consenti à la divulgation de votre identité aux autorités, nous les informerons , dans les cas qui nous paraîtront utile, de votre plainte sous forme anonyme. Veuillez noter que pour des raisons de protection des données, il se peut que nous ne puissions pas vous informer du statut et des résultats de notre enquête, et que, dans tous les cas, une telle information sera fournie uniquement sur demande.

A envoyer à :

comparis.ch

Decisis Services SA

Stampfenbachstrasse 48

8006 Zurich

info@comparis.ch