Lors d'un contact téléphonique, ne donnez jamais d'informations personnelles par téléphone à un call center (par exemple : nom actuel de votre assurance, questionnaire médical / état de santé, montant de vos franchises annuelles, nombre de personnes dans la famille, etc…)

Souvent, ces contacts sont orchestrés en vous faisant croire que vous répondez à un sondage effectué pour des enquêtes de satisfaction. Ces enquêtes s'effectuent principalement par téléphone, mais aussi de plus en plus par des concours sur les réseaux sociaux qui vous font miroiter de beaux voyages suite à un tirage au sort. Au final, l'ensemble de vos informations, ainsi récoltées, sont vendues pour être utilisées lors d'un prochain contact par des courtiers qui auront acheté, à grand frais, vos informations ou adresses de contact. Le but essentiel du rendez-vous est de vous faire changer d'assurance, quelle que soit l'actuelle.

Il n'y a aucun moyen de savoir qui est au téléphone à l'autre bout de la ligne, seul votre bon sens peut vous permettre d'identifier votre interlocuteur

Dans le doute : toujours appeler son assurance ou éventuellement l'assurance qui tente de vous démarcher. Au mieux, demandez un numéro de téléphone afin de rappeler votre interlocuteur, proposez de prendre contact avec votre caisse-maladie afin de confirmer la véracité de l'appel reçu. Si vous avez déjà un conseiller en assurances, demandez-lui éventuellement son avis, comment agir.

Le démarchage « à froid » (appeler un assuré, sans que ce dernier n'ait sollicité de contact) est interdit par la plupart des grandes assurances maladie. Certaines caisses l'indiquent même dans les conventions qu'elles signent avec leurs « intermédiaires ». En cas de faute, de plainte, la convention avec la société de courtage, voire le conseiller est tout bonnement résiliée !

Lorsque l'on décide de changer d'assurance maladie, on est souvent dans une démarche « émotionnelle » liée par exemple à la réception d'une augmentation ou d'un remboursement qui s'est mal effectué.

Il vaut mieux éviter de changer sur un coup de tête, ne pas être dans l'urgence.
Dans le cadre des assurances complémentaires, si vous recevez un courtier qui vous semble crédible, et qu'il vous a convaincu de changer d'assurance complémentaire, confirmez par écrit ce qu'il vous a dit, et soyez certain que le nouvel assureur vous accepte, avant de changer d'assurance.
Le mieux est de rencontrer des agents d'assurances de votre région, de votre ville… au besoin, passez auprès d'une agence reconnue de la caisse maladie qui vous intéresse, demandez des conseils à vos amis, à vos proches. Il vaut mieux prendre 2 ou 3 rdv avec un conseiller de chaque assurance maladie à laquelle vous montrez un intérêt, de passer un peu de temps à comparer.

Glossaire :

Courtier : société ou conseiller représentant plusieurs compagnies, sans obligations contractuelles envers une assurance précise.
En général, le mode de rétribution est 100 % lié à la commission, aucun salaire fixe.

Franchisé / Lié : conseiller défendant les intérêts d'une seule compagnie d'assurances, sous la forme d'un contrat d'indépendant exclusif qui généralement comprend tout un cahier des charges, des avantages liés au portefeuille d'assurés existant, ainsi que des objectifs.

Salarié : conseiller ou chef des ventes engagé avec un salaire fixe mensuel, voire un salaire mixte « fixe + commissions ».