Prise de position de

Nom / entreprise / organisation : Commission fédérale de la Consommation -

|  |  |
| --- | --- |
| Abréviation de l’entreprise / organisation | : CFC / EKK |
| Adresse | : c/o Bureau fédéral de la Consommation |
| Personne de référence | : Jean-Marc Vögele |
| Téléphone | : +41 58 46 22046 |
| Courriel | : jean-marc.voegele@bfk.admin.ch |
| Date | : 25 juillet 2023 |

**Remarques importantes :**

1. Veuillez n’effectuer aucun changement dans le format du formulaire et ne remplir que les champs gris.
2. Utilisez une ligne par article, alinéa et lettre ou par chapitre du rapport explicatif.
3. Veuillez envoyer votre prise de position au **format Word** avant le **9 août 2023** aux adresses suivantes : [aufsicht-krankenversicherung@bag.admin.ch](mailto:aufsicht-krankenversicherung@bag.admin.ch) ; [gever@bag.admin.ch](mailto:gever@bag.admin.ch)

**Nous vous remercions de votre participation.**

**Sommaire**

[**Remarques générales**](#_bookmark0)[**3**](#_bookmark0)

[**Remarques concernant le projet de modification de l’ordonnance sur la surveillance de l’assurance-maladie (OSAMal)**](#_bookmark1)[**5**](#_bookmark1)

[**Remarques concernant le projet de modification de l’ordonnance sur la surveillance (OS)**](#_bookmark2)[**8**](#_bookmark2)

[**Autres propositions**](#_bookmark3)[**10**](#_bookmark3)

|  |  |
| --- | --- |
| **Remarques générales** | |
| **Nom/entreprise** | **Commentaires/remarques** |
|  | La CFC salue l’adoption de l’Ordonnance sur le règlement de l’activité des intermédiaires d’assurance, qui entraîne en particulier la force obligatoire générale pour toutes les entreprises d’assurance actives dans l’assurance complémentaire à l’assurance-maladie sociale.  Cette manière de faire permet notamment d’inciter à une auto-réglementation de qualité, mais qui s’applique ensuite à toutes les entités du secteur, pour assurer une égalité des armes entre les divers acteurs du secteur de l’assurance. |
| **CFC/EKK** | L’expérience montre qu’actuellement diverses entités continuent d’appeler à froid les consommateurs, se faisant parfois passer pour des organismes officiels (SantéSuisse, OFSP ou entité de statistique bfs). Des courtiers sont actifs aussi de l’étranger ou se cachent derrière des numéros étrangers.  L’accord de branche et, subséquemment, l’établissement d’une Commission de surveillance offrent la possibilité aux personnes lésées de signaler les abus et de faire condamner les assureurs qui auraient collaboré avec des courtiers en violation des principes en vigueur depuis 2021. La Commission fédérale de la consommation voit dès lors d’un très bon œil l’Ordonnance envisagée.  Il faut toutefois relever quelques points mis en évidence par des membres de la CFC : |
| **CFC/EKK** | * *La Commission de surveillance* est peu connue du grand public. On peut dès lors légitimement se demander s’il ne serait pas judicieux d’imposer aux assureurs d’en faire mention au moins une fois dans le processus précontractuel, au même titre que ce qui vaut en matière de droit des passagers de vols. * Un·e assuré·e abusé·e peut certes saisir la Commission de surveillance pour faire ouvrir une enquête à l’encontre d’une entreprise de courtage indélicate, mais aucune clause de l’accord de branche n’impose à l’assureur qui a conclu un contrat grâce à un courtage effectué en violation de l’accord puisse être révoqué sans frais. Comme en matière de devoir d’information en matière de crédit à la consommation, une protection efficace devrait passer par un droit de révocation sans frais en cas de conclusion d’un contrat d’assurance en violation de l’accord. Ce n’est qu’ainsi que les droits des assurés pourront être défendus efficacement. |
| **CFC/EKK** | - Il paraît essentiel que toute décision de la Commission de surveillance respecte le droit d’être entendu au sens de l’art. 8 Cst. féd, en remettant une décision motivée à l’assuré·e lésé·e, sans que celui-ci/celle-ci doive le requérir directement de l’assureur. |
|  | - Les décisions de la Commission de surveillance peuvent être contestées devant le tribunal arbitral (Accord de branche concernant les intermédiaires, art. 10). Le Règlement des sanctions et de procédure des sanctions (adopté en application de l’Accord de branche) limite l’accès au tribunal arbitral aux associations CuraFutura et SantéSuisse en cas de requête dirigée contre l’assureur visé par la plainte qui ne se serait pas acquitté de l’amende de la Commission de surveillance. Toutefois cette procédure ne comporte aucun automatisme. Pour une faîtière, cela suppose d’agir devant un tribunal contre un de ses membres, chose qui ne va pas de soi. Pour l’association requérante, agir devant le Tribunal arbitral est en outre assez lourd. L’accord de branche contraint les assureurs au respect d’un certain nombre de principes, mais il n’offre pas les même garanties procédurales qu’un cadre légal ordinaire. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Remarques concernant le projet de modification de l’ordonnance sur la surveillance de l’assurance-maladie (OSAMal)** | | | | | |
| **Nom/entreprise** | **Art.** | **Al.** | **Let.** | **Commentaires/remarques** | **Modification proposée (texte proposé)** |
| **CFC/EKK** | 35 | 1 et 3 |  | L’accord de branche devrait reprendre la définition de l’activité d’intermédiaire de l’article *19a* LSAMal (NB : en réalité l’art. 19 al. 3 LSAMal), pour éviter une incohérence dans l’application, même si l’art. 19*a* LSAMal s’applique au titre de règle impérative | Pas de modification mais l’accord de branche devrait reprendre la définition de l’activité d’intermédiaire de l’article *19a* LSAMal (NB : en réalité l’art. 19 al. 3 LSAMal), pour éviter une incohérence dans l’application, même si l’art. 19*a* LSAMal s’applique au titre de règle impérative. |
| **CFC/EKK** | 35a | 2 |  | Selon la CFC, le délai de douze mois est approprié. | Pas de modification |
| **CFC/EKK** | 35b |  |  | La CFC considère que la formulation convient. | Pas de modification |
| **CFC/EKK** | 35c |  |  | La CFC considère que la formulation convient. | Pas de modification |
| **CFC/EKK** | 35b |  |  | La CFC considère que la formulation convient. | Pas de modification |
| **CFC/EKK** | Annexe |  |  | La CFC souhaite faire quelques remarques sur le contenu de l’annexe, en espérant que l’accord dont il est prévu d’étendre l’effet obligatoire puisse être révisé en conséquence :  Ch. 6, 4e par., de l’accord : le démarchage à froid ne couvre pas les appels fondés sur une indication donnée par « un tiers connu par le client potentiel ».  Il faudrait considérer également qu’il y a démarchage à froid lorsque le contact est (prétendument) fondé sur « un tiers connu par le client potentiel », dès lors qu’il n’y a aucune indication sur **l’intensité de la « connaissance ».** P.ex., si un contact est fondé sur le fait que le client potentiel est un « ami Facebook » ou un « ami LinkedIn » d’un assuré, faut-il considérer que le client a été contacté en raison d’une « tiers connu par le client potentiel ». Il s’agit là d’une porte ouverte à tous les abus.  En outre, une période de 3 ans sans contact est vraiment très longue, la CFC propose de la ramener à **12 mois**, à savoir à la précédente période de changement d’assurance (1 an). On peut en effet considérer que les assureurs doivent pouvoir essayer de récupérer les assurés qui les ont quittés jusqu’à un an plus tôt, mais pas au-delà.  La CFC est dès lors d’avis que l’accord devrait être révisé en ce sens. | **Ch. 6, 4e par. al. 2**  «On entend par prospection à froid les premiers contacts établis avec des clients potentiels avec lesquels il n’existe aucune relation de clientèle ou qui ne sont plus clients depuis plus de **12 mois** ~~36 mois~~, qui ont choisi un opting-out, **même si** ~~ou pour lesquels~~ le contact ~~n~~’**est** ~~pas~~ **dû** à une recommandation d’un tiers connu du client potentiel. » |
| **CFC/EKK** | Annexe | 3 |  | Il est nécessaire de préciser que l’accord du ou des clients et du ou des conseillers doit être validé par une/des signature/s ou toute procédure (électronique) jugée équivalente. Il faut compléter le dernier critère du point 3 de l’annexe. | L’accord du ou des client(s) et du ou des conseiller(s) **validé par une signature ou un procédé électronique équivalent**. |
| **CFC/EKK** | Annexe | 4 |  | L’article 7 de l’accord de branche indique que « *les intermédiaires, leurs collaborateurs ou les personnes qui leur sont affiliées et qui exécutent des missions de conseil, de promotion publicitaire et de vente à l’encontre des clients finaux pour les produits et les prestations relevant des produits concernés doivent être membres de CICERO »*  Dans les conditions d’inscription à la plateforme CICERO, on peut lire : « […] *Seules les personnes qui remplissent les normes de formation et de formation continue nécessaires peuvent s’inscrire au registre en tant qu’intermédiaire d’assurance. Cicero vise à encourager l’apprentissage tout au long de la vie des intermédiaires d’assurance et à rendre leur formation continue visible au monde extérieur.* ».  Comme on le constate, la formation et formation continue est certes mentionnée comme critère d’appartenance à la plateforme, toutefois sans aucun critère de qualité ou de standard. Or, c’est bien la formation et la formation continue de qualité qui permettront d’assurer que les intermédiaires d’assurance se comporteront de manière à respecter les exigences légales et réglementaires, ainsi que le conseil approprié aux clientes et clients potentiels.  La CFC propose dès lors d’ajouter un critère qualitatif à l’accord-cadre pour s’assurer que le but visé par la réglementation puisse être rempli | Introduction d’un point 4 sur l’exigence de qualité de la formation :  « 4. Exigence de qualité de la formation  Les assureurs s’engagent à ne recourir qu’aux service d’intermédiaires dûment formés selon les standards de qualité qui s’appliquent à la profession. Toute mission de conseil, de promotion publicitaire ou de vente à l’adresse des clients finaux pour les produits et les prestations relevant des produits concernés doivent être assurés par des personnes dont la formation et la formation continue régulière répond aux standards de qualité de la branche. » |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Remarques concernant le projet de modification de l’ordonnance sur la surveillance des assurances (OS)** | | | | | | |
| **Nom/entreprise** | **Art.** | **Al.** | **Let.** | **Commentaires/remarques** | | **Modification proposée (texte proposé)** |
| **CFC/EKK** | 190d | 2 |  | Selon la CFC, le délai de douze mois est approprié. | Pas de modification | |
| **CFC/EKK** | 190e |  |  | La CFC salue l’application de l’art. 40 LSA à l’intermédiaire d’assurance. | Pas de modification | |
| **CFC/EKK** | 190f |  |  | La CFC souhaite que l’accord ou l’ordonnance précise que « le règlement d’éventuelles amendes ne peut se faire que sur la part des bénéfices dégagés par l’entreprise d’assurance et ne doit pas être répercuté sur les primes. ». | Modification : adjonction d’une 2e phrase à l’art. 190f : « […]. Le règlement d’éventuelles amendes ne peut se faire que sur la part des bénéfices dégagés par l’entreprise d’assurance et ne doit pas être répercuté sur les primes ». | |
| **CFC/EKK** | Annexe |  |  | La CFC souhaite faire quelques remarques sur le contenu de **l’annexe**, en espérant que l’accord dont il est prévu d’étendre l’effet obligatoire puisse être révisé en conséquence :  **Ch. 6, 4e par., de l’accord** : le démarchage à froid ne couvre pas les appels fondés sur une indication donnée par « un tiers connu par le client potentiel ».  Il faudrait considérer également qu’il y a démarchage à froid lorsque le contact est (prétendument) fondé sur « un tiers connu par le client potentiel », dès lors qu’il n’y a aucune indication sur **l’intensité de la « connaissance ».** P.ex., si un contact est fondé sur le fait que le client potentiel est un « ami Facebook » ou un « ami LinkedIn » d’un assuré, faut-il considérer que le client a été contacté en raison d’une « tiers connu par le client potentiel ». Il s’agit là d’une porte ouverte à tous les abus.  En outre, une période de 3 ans sans contact est vraiment très longue, la CFC propose de la ramener à **12 mois**, à savoir à la précédente période de changement d’assurance (1 an). On peut en effet considérer que les assureurs doivent pouvoir essayer de récupérer les assurés qui les ont quittés jusqu’à un an plus tôt, mais pas au-delà.  La CFC est dès lors d’avis que l’accord doit être révisé en ce sens. | **Ch. 6, 4e par. al. 2**  «On entend par prospection à froid les premiers contacts établis avec des clients potentiels avec lesquels il n’existe aucune relation de clientèle ou qui ne sont plus clients depuis plus de **12 mois** ~~36 mois~~, qui ont choisi un opting-out, **même si** ~~ou pour lesquels~~ le contact ~~n~~’**est** ~~pas~~ **dû** à une recommandation d’un tiers connu du client potentiel. » | |
| **CFC/EKK** | Annexe | 3 |  | Il est nécessaire de préciser que l’accord du ou des clients et du ou des conseillers doit être validé par une/des signature/s ou toute procédure (électronique) jugée équivalente. Il faut compléter le dernier critère du point 3 de l’annexe. | L’accord du ou des client(s) et du ou des conseiller(s) **validé par une signature ou un procédé électronique équivalent**. | |
| **CFC/EKK** | Annexe | 4 |  | L’article 7 de l’accord de branche indique que « *les intermédiaires, leurs collaborateurs ou les personnes qui leur sont affiliées et qui exécutent des missions de conseil, de promotion publicitaire et de vente à l’encontre des clients finaux pour les produits et les prestations relevant des produits concernés doivent être membres de CICERO »*  Dans les conditions d’inscription à la plateforme CICERO, on peut lire : « […] *Seules les personnes qui remplissent les normes de formation et de formation continue nécessaires peuvent s’inscrire au registre en tant qu’intermédiaire d’assurance. Cicero vise à encourager l’apprentissage tout au long de la vie des intermédiaires d’assurance et à rendre leur formation continue visible au monde extérieur.* ».  Comme on le constate, la formation et formation continue est certes mentionnée comme critère d’appartenance à la plateforme, toutefois sans aucun critère de qualité ou de standard. Or, c’est bien la formation et la formation continue de qualité qui permettront d’assurer que les intermédiaires d’assurance se comporteront de manière à respecter les exigences légales et réglementaires, ainsi que le conseil approprié aux clientes et clients potentiels.  La CFC propose dès lors d’ajouter un critère qualitatif à l’accord-cadre pour s’assurer que le but visé par la réglementation puisse être rempli. | Introduction d’un point 4 sur l’exigence de qualité de la formation :  « 4. Exigence de qualité de la formation  Les assureurs s’engagent à ne recourir qu’aux service d’intermédiaires dûment formés selon les standards de qualité qui s’appliquent à la profession. Toute mission de conseil, de promotion publicitaire ou de vente à l’adresse des clients finaux pour les produits et les prestations relevant des produits concernés doivent être assurés par des personnes dont la formation et la formation continue régulière répond aux standards de qualité de la branche. » | |