

**Ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance
Procédure de consultation**

Prise de position de

Nom / entreprise / organisation : Fédération romande des consommateurs

Abréviation de l'entreprise / organisation : FRC

Adresse : Route de Genève 17, 1002 Lausanne

Personne de référence : Yannis Papadaniel

Téléphone : 021 331 01 94

Courriel : y.papadaniel@frc.ch

Date : le 14 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 ; gever@bag.admin.ch

Nous vous remercions de votre participation.

**Ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance
Procédure de consultation**

Sommaire

Remarques générales	3
Remarques concernant le projet de modification de l'ordonnance sur la surveillance de l'assurance-maladie (OSAMal)	5
Remarques concernant le projet de modification de l'ordonnance sur la surveillance (OS)	7
Autres propositions	9

**Ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance
Procédure de consultation**

Remarques générales	
Nom/entreprise	Commentaires/remarques
FRC	<p>La FRC salue la mise en place de l'Ordonnance sur le règlement de l'activité des intermédiaires d'assurance. Elle a pu constater d'elle-même que la promulgation du nouvel accord de branche en janvier 2021 par les deux associations faitières des caisses maladie a participé à faire baisser les appels non-désirés et le démarchage abusif.</p> <p>Il faut noter pourtant que de nombreux problèmes subsistent. Différents organismes continuent à déranger les citoyens en se faisant passer pour des organismes officiels (santésuisse, OFSP, et même FRC). Des courtiers achètent ainsi toujours des rendez-vous à des call centers dont il est impossible de déterminer le lieu depuis lequel ils opèrent. Par ailleurs, des assurés continuent à être mal conseillés : ils se retrouvent avec des contrats à double (couvrant les mêmes prestations) ou des produits d'assurance inadaptés à leur profil et leurs besoins. L'accord de branche et, subséquemment, la 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.</p> <p>La FRC a déjà eu l'occasion de souligner les lacunes de ce nouveau dispositif:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Commission de surveillance est peu connue du grand public et peine à se faire connaître. Aucun assureur n'a fait état, dans le cadre de campagnes publicitaires par exemple, de son existence et de ses possibilités. En dehors de sa conférence de presse annuelle, la Commission de surveillance est elle aussi très peu disert sur son existence - Un.e assuré.e abusé.e peut certes saisir la Commission de surveillance pour que celle-ci ouvre une enquête à l'encontre d'une entreprise de courtage indécate et/ou de l'assureur concerné, mais aucune clause de l'accord de branche ne stipule qu'un contrat obtenu de manière frauduleuse peut être cassé. Ceci limite considérablement les motivations des assurés lésés. - La FRC a constaté que la Commission de surveillance ne mettait pas à disposition de la partie plaignante ses motivations lorsqu'au terme d'une enquête elle établit une violation des clauses de l'accord de branche. Pour y accéder, les plaignants sont invités à s'adresser directement à... l'assureur condamné. - Les décisions de la Commission de surveillance peuvent être contestées devant le tribunal arbitral (Accord de branche concernant les intermédiaires, art. 10) . A ce titre, on constate certaines limites quant à l'accès à cette instance. 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 faitière, cela suppose d'agir devant un tribunal contre un de ses membres, chose qui ne va pas de soi. Au demeurant, cette procédure n'est pas évidente pour une démarche – le paiement d'une amende – qui devrait pourtant rester le plus simple possible. Pour l'association requérante, agir devant le Tribunal arbitral suppose notamment la formulation de propositions et la nomination d'un arbitre suivie d'un échange d'écriture et le recours à la Cour des assurances sociales du canton de Berne, si les parties ne parviennent pas à se mettre d'accord sur la nomination d'un président de l'instance arbitrale (Règlement des sanctions et de procédure des

Ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance Procédure de consultation

sanctions, art. 6.1 à 6.7). Ajoutons qu'une voie de droit reste possible pour attaquer une sentence arbitrale auprès du Tribunal fédéral (Règlement des sanctions et de procédure des sanctions, art. 6.14) pour des motifs somme toute limités (art. 393 CPC) et réservée, semble-t-il, au seul tribunal cantonal compétent (la Cour des assurances sociales du canton de Berne?; Accord de branche art. 10 et art. 356 al. 1 CPC) sans que l'on sache si et de quelles manières ce tribunal est informé des dites sentences arbitrales. En définitive, il s'agit d'une procédure complète qui ne donne pas qualité de partie à l'assuré justiciable. Cette procédure ne présente que des garanties insuffisantes et fragiles quant à la mise en œuvre des décisions de la Commission de surveillance.

Globalement, donc, l'accord de branche contraint les assureurs davantage que par le passé au respect d'un certain nombre de principes, mais il n'offre pas les mêmes garanties qu'un cadre légal ordinaire. A ce titre, la FRC s'inquiète que sa pérennité même ne soit garantie. Outre les éléments déjà évoqués, le caractère potestatif de la mise en place d'un accord est un problème majeur : en ne s'en remettant qu'à la volonté des assureurs et à la nécessité que ceux qui s'entendent représentent 66 % des assurés (LAMAL) ou de volume des primes (LCA), la présente modification laisse à tout moment la possibilité aux acteurs d'abandonner toute régulation. Il aurait fallu compléter le dispositif d'un principe de subsidiarité : si les assureurs n'arrivent pas à s'entendre, le Conseil Fédéral devrait intervenir et définir de lui-même la réglementation des intermédiaires d'assurance. Ce blanc-seing laissé aux assureurs est totalement incompréhensible au regard de la protection des assurés.

Enfin, à la lecture du rapport explicatif, la FRC s'étonne qu'aucune disposition particulière n'ait été prise pour s'assurer au moins que les faitières des assureurs déposeraient leur requête pour que l'accord de branche ait valeur d'obligation. Il est inadmissible de placer dans un tel rapport de dépendance le processus démocratique et la mise en pratique de ses décisions.

Si vous souhaitez supprimer certains tableaux du formulaire ou y ajouter de nouvelles lignes, cliquez, dans l'onglet « Révision », sur « Restreindre la modification », puis « Désactiver la protection » pour pouvoir modifier le document.

**Ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance
Procédure de consultation**

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)
FRC	35	1 et 3		La FRC salue et soutient le fait que la définition de l'activité d'intermédiaire se fasse sur la base de l'article 19a LSAMal (NB : en réalité l'art. 19 al. 3 LSAMal) plus que sur la définition restreinte de l'accord de branche	Pas de modification mais l'accord de branche doit être adapté
FRC	35a	2		Selon la FRC, le délai de douze mois est approprié. Elle insiste cependant sur le fait que le Conseil fédéral devrait pouvoir agir sur l'accord de branche et son contenu dans le cas où les assureurs ne sont plus en mesure de s'entendre à son sujet	Pas de modification mais des prérogatives plus équilibrées devraient être confiées au Conseil fédéral, définies dans la LSAMAL (voir « autres propositions »)
FRC	35b			La FRC soutient la formulation de l'article en l'état	Pas de modification
FRC	35c			La FRC soutient la formulation de cet article, elle signale toutefois que le règlement des amendes, en particulier dans le cadre de l'assurance obligatoire de soins, est financé directement par les payeurs de primes...	Pas de modification
FRC	Annexe 35b			<p>La FRC ne comprend pas pourquoi la formation n'est pas mentionnée comme critère de qualité. L'article 7 de l'accord de branche stipule que <i>«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»</i>.</p> <p>La plateforme CICERO se présente, quant à elle, de la manière</p>	<p><u>4. Normes de qualité, de formation et d'exactitude</u></p> <p><u>Les assureurs s'engagent à ne recourir qu'aux services d'intermédiaires formés selon les critères qui en cours dans la profession. Il en va de même pour les collaborateurs ou de personnes qui leur sont affiliées. 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</u></p>

**Ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance
Procédure de consultation**

				<p>suivante : «<i>En tant que registre public, Cicero promeut des conseils d'experts à un niveau professionnel élevé pour les preneurs d'assurance et les personnes intéressées : 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</i>».</p> <p>La FRC ne préjuge pas de la qualité des services CICERO. Cependant, il lui apparaît que la question de la formation est couverte par l'accord de branche. Elle conteste dès lors vigoureusement l'argument inverse défendu de manière totalement erronée dans le rapport explicatif (1^{er} paragraphe la page 4 : «<i>La déclaration de force obligatoire ne couvre pas la formation des intermédiaires car l'accord de branche des assureurs ne contient aucune obligation pour les assureurs sur ce point</i>»).</p> <p>En conclusion elle demande le rajout d'un point 4 relatif à la formation</p>	<p><u>exécutées par des personnes formées et dont la formation est régulièrement mise à jour.</u></p>
FRC	Annexe 35b	1	2	<p>Le délai de 36 mois prévu à l'art 1 de l'annexe 35 b à l'alinéa 2 est trop long. Celui-ci doit être ramené à 6 mois</p>	<p>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 36 mois <u>depuis 6 mois...</u></p>
FRC	Annexe 35b	3		<p>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.</p>	<p>L'accord du ou des client(s) et du ou des conseiller(s) <u>validé par une signature ou une procédure jugée équivalente.</u></p>

Si vous souhaitez supprimer certains tableaux du formulaire ou y ajouter de nouvelles lignes, cliquez, dans l'onglet « Révision », sur « Restreindre la modification », puis « Désactiver la protection » pour pouvoir modifier le document.

**Ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance
Procédure de consultation**

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)
FRC	1h	2		La FRC soutient le nouvel alinéa 2 tel que formulé. Il est conforme à la pratique, aux décisions du Parlement et à l'accord de branche	Pas de modification
FRC	190d	2		Selon la FRC, le délai de douze mois est approprié. Elle insiste cependant sur le fait que le Conseil fédéral devrait pouvoir agir sur l'accord de branche et son contenu dans le cas où les assureurs ne sont plus en mesure de s'entendre à son sujet (voir « autres propositions »)	Pas de modification mais des prérogatives plus équilibrées devraient être confiées au Conseil fédéral, définies dans la LSA (voir « autres propositions »)
FRC	190e			La FRC soutient la formulation de l'article en l'état. Elle salue le fait que l'art.40 LSA soit applicable à la notion d'intermédiaire d'assurance.	Pas de modification, mais l'accord de branche doit être adapté.
FRC	190 f			La FRC soutient la formulation de cet article. Le règlement des amendes ne doit se faire que sur la part des bénéfices dégagés par l'entreprise d'assurance et ne doit pas être répercuté sur les primes.	Voir « autres propositions »
FRC	Annexe 7 (art. 190 e)			<p>La FRC ne comprend pas pourquoi la formation n'est pas mentionnée comme critère de qualité. L'article 7 de l'accord de branche stipule que <i>«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»</i>.</p> <p>La plateforme CICERO se présente, quant à elle, de la manière suivante : <i>«En tant que registre public, Cicero promeut des</i></p>	<p><u>4. Normes de qualité, de formation et d'exactitude</u></p> <p><u>Les assureurs s'engagent à ne recourir qu'aux services d'intermédiaires formés selon les critères qui en cours dans la profession. Il en va de même pour les collaborateurs ou de personnes qui leur sont affiliées. 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</u></p>

**Ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance
Procédure de consultation**

				<p><i>conseils d'experts à un niveau professionnel élevé pour les preneurs d'assurance et les personnes intéressées : 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».</i></p> <p>La FRC ne préjuge pas de la qualité des services CICERO. Cependant, il lui apparaît que la question de la formation est couverte par l'accord de branche. Elle conteste dès lors vigoureusement l'argument inverse défendu de manière totalement erronée dans le rapport explicatif (1^{er} paragraphe de la page 4 : «<i>La déclaration de force obligatoire ne couvre pas la formation des intermédiaires car l'accord de branche des assureurs ne contient aucune obligation pour les assureurs sur ce point</i>»).</p> <p>En conclusion elle demande le rajout d'un point 4 relatif à la formation</p>	<p><u>exécutées par des personnes formées et dont la formation est régulièrement mise à jour.</u></p>
FRC	Annexe 7 (art. 190e)	1	2	<p>Le délai de 36 mois prévu à l'art. 1 de l'annexe 7 (art.190e) à l'alinéa 2 est trop long. Celui-ci doit être raccourci à 6 mois</p>	<p>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 36 mois depuis 6 mois...</p>
FRC	Annexe 7 (art 190e)	3		<p>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 amender le dernier critère du point 3 de l'annexe.</p>	<p>L'accord du ou des client(s) et du ou des conseiller(s) <u>validé par une signature ou une procédure jugée équivalente.</u></p>

**Ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance
Procédure de consultation**

Autres propositions			
Nom/entreprise	Art.	Commentaires/remarques	Modification proposée (texte proposé)
FRC		<p>Les efforts déployés ici pour encadrer les activités des intermédiaires souffrent d'une lacune susceptible d'en remettre en cause les fondements. Sans attribution de droit de substitution au Conseil fédéral, les révisions de la LAMAL, LCA, LSAMAL, LSA et de leurs ordonnances respectives laissent aux assureurs la possibilité d'abandonner toute forme de régulation de l'activité des intermédiaires. En l'état, les acteurs de la branche ne sont soumis à aucune contrainte analogue à celles auxquelles sont tenus, par exemple, les partenaires tarifaires. Lorsque ces derniers ne parviennent pas à s'entendre, le CF est autorisé à intervenir. Cette lacune trahit un manque de volonté de la part du législateur et de l'exécutif (qui, à aucun moment lors des débats, n'a plaidé pour l'introduction d'un tel droit de substitution).</p> <p>A ce titre, l'article 19b en son alinéa 1 ou 2 de la LSAMAL devrait à terme être révisé et complété. Il en va de même pour l'article 31b en son alinéa 1 ou 2 de la LSA.</p>	
FRC	Annexe 7 (art 190e)	Il est nécessaire de rajouter que le règlement des amendes éventuelles prononcées après sanction soient réglées – cas échéant – sur le bénéfice qu'un assureur est en droit de faire dans le cadre de l'assurance complémentaire santé privée (LCA) et ne soit pas répercuté sur les primes des assurés.	<p><u>Le règlement des amendes ne peut être mis à la charge supplémentaire des assurés et répercuté sur les primes d'assurance des exercices en cours ou ultérieurs à la condamnation.</u></p> <p>(A rajouter en conclusion de l'annexe 7)</p>