

4 avril 2023

intermieux

**Commission de surveillance de l'accord de branche
concernant les «intermédiaires»**

2^e rapport annuel
2022

Table des matières

I.	Objet et contenu de l'accord de branche	2
II.	Organisation	2
1.	Mission de la commission de surveillance	2
2.	Membres de la commission de surveillance	2
3.	Joignabilité du secrétariat	3
III.	Relations publiques	3
1.	Conférence de presse du 8 novembre 2022	3
2.	Demandes des médias	4
3.	Publications sur le site Internet.....	4
IV.	État de la législation	4
V.	Activités concrètes de la commission de surveillance	5
1.	Les signalements d'infraction en chiffres	5
2.	Récapitulatif des sanctions précédentes	7
3.	En détail.....	8
VI.	Contact	11

I. Objet et contenu de l'accord de branche

Les associations curafutura et santésuisse ont conclu un accord de branche auquel 90 % des assureurs-maladie ont adhéré.

L'accord de branche concernant les «intermédiaires» repose sur la volonté de soumettre l'intermédiation des affaires pratiquées par les assureurs-maladie à des principes qui soient déterminants pour un bon exercice de leur activité (préambule).

L'accord de branche et le règlement des sanctions et de la procédure de sanction sont entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2021. La liste actuelle des assureurs-maladie ayant adhéré à l'accord de branche est disponible sur le site Internet de la commission de surveillance.

Le contenu de l'accord de branche porte essentiellement sur l'amélioration de la qualité des souscriptions, la limitation des indemnités versées aux intermédiaires et la renonciation à la prospection téléphonique à froid, en particulier l'amélioration de la qualité du conseil téléphonique et la lutte contre les abus.

II. Organisation

1. Mission de la commission de surveillance

La commission de surveillance s'assure de la bonne application de l'accord. Les assurés, les assureurs, les organisations de consommateurs, les intermédiaires et les organisations faïtières peuvent déposer une plainte en cas de soupçon d'infraction à l'accord de branche.

La commission de surveillance mène une enquête et si l'infraction est avérée, elle peut prononcer des amendes conventionnelles pouvant aller jusqu'à 100 000 CHF dans l'assurance de base et jusqu'à 500 000 CHF dans l'assurance complémentaire.

2. Membres de la commission de surveillance

Les membres de la commission de surveillance sont élus conjointement par les associations. La commission de surveillance est composée de neuf membres, président inclus; ces membres doivent avoir des connaissances juridiques et/ou de la branche et/ou de la protection des consommateurs. Tous les membres

4 avril 2023

sont indépendants dans leur fonction et libres vis-à-vis de toute instruction. Ils ne doivent être employés ni par les associations ni par les assureurs-maladie.

La commission est active depuis mars 2021 et se compose actuellement de quatre membres de Suisse romande, quatre membres de Suisse alémanique et un membre du Tessin.

(Informations complémentaires: <https://inter-mieux.ch/commission-de-surveillance>).



Composition
<ul style="list-style-type: none">• Lucius Dürr, président• Patrizia Pesenti, vice-présidente• Babette Sigg, membre• Stephan Fuhrer, membre• Roland Chlapowski, membre• Jérôme Cosandey, membre• Ueli Kieser, membre• Daniel Loup, membre• Charly Haenni, membre

3. Joignabilité du secrétariat

Le secrétariat est joignable par téléphone au 0800 00 02 82 du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h30.

Le secrétariat est également joignable par e-mail (info@fair-mittler.ch).

Les infractions à l'accord de branche peuvent être signalées facilement à l'aide du formulaire de contact du site Internet (<https://inter-mieux.ch/signaler-une-infraction>).

III. Relations publiques

1. Conférence de presse du 8 novembre 2022

La commission de surveillance a présenté le 8 novembre 2022, lors d'une conférence de presse, les activités menées jusqu'à présent, ses décisions et ses sanctions. Dans l'ensemble, la couverture médiatique dans la presse écrite, en ligne, à la radio et à la télévision a été très bonne, tant sur le plan quantitatif que qualitatif. D'une manière générale, les médias de Suisse romande manifestent un intérêt plus prononcé pour le sujet que le reste de la Suisse. Les documents

4 avril 2023

relatifs à la conférence de presse sont disponibles sur le site Internet de la commission de surveillance (<https://inter-mieux.ch/publikationen>).

2. Demandes des médias

En 2022, le président de la commission de surveillance a également répondu à diverses demandes générales des médias sur les activités de la commission de surveillance.

3. Publications sur le site Internet

Outre les rapports annuels, certaines des décisions les plus récentes sont également disponibles sur le site Internet pour l'information du public (<https://inter-mieux.ch/publikationen>).

IV. État de la législation

La loi fédérale sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance habilite le Conseil fédéral à déclarer de force obligatoire générale les points définis par loi de l'accord des assureurs pour l'assurance-maladie sociale et l'assurance-maladie complémentaire.

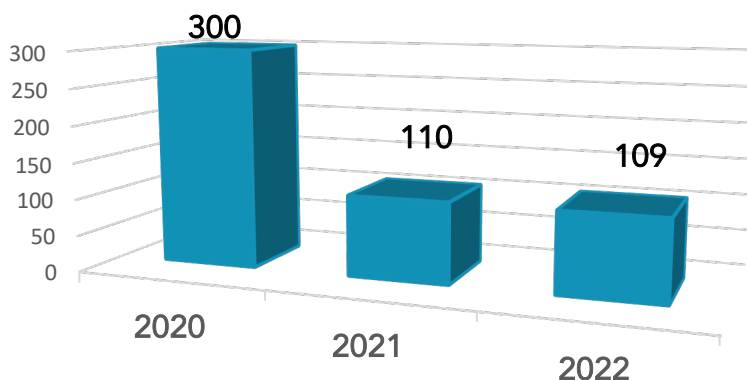
La loi a été adoptée lors du vote final du 16 décembre 2022. Malgré les différends initiaux, il a été décidé que les règles s'appliqueraient aux intermédiaires internes comme externes. Reste à définir quand les amendements entreront en vigueur. Les ordonnances restent à établir.

V. Activités concrètes de la commission de surveillance

1. Les signalements d'infraction en chiffres

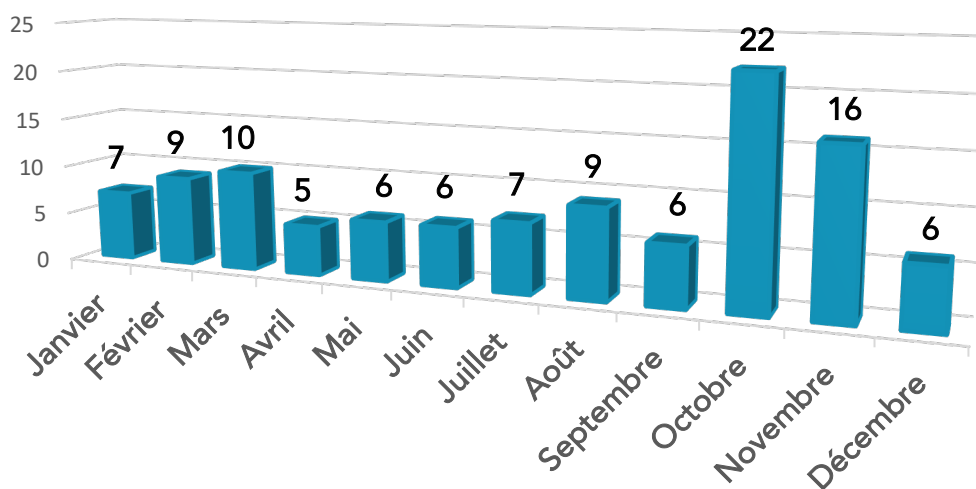
a) Signalements reçus par année

Au cours de l'année de référence 2022, le secrétariat de la commission de surveillance a reçu 109 signalements d'infraction écrits. L'année précédente, il y avait eu 110 signalements depuis la création de la commission de surveillance en mars 2021. En 2020, soit avant le début de l'activité de la commission de surveillance, les associations avaient reçu environ 300 signalements. Cela correspond à une diminution d'environ 60 %.



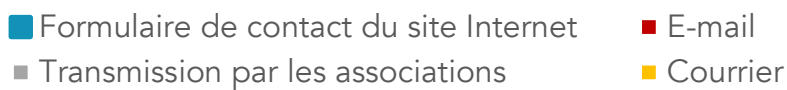
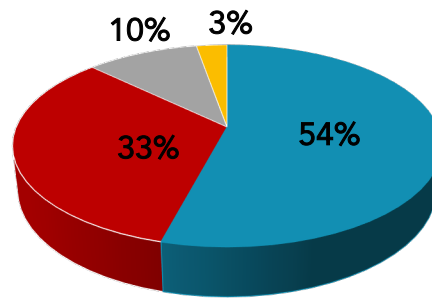
b) Signalements reçus en 2022 par mois

Comme l'année précédente, la période du renouvellement des assurances à l'automne 2022 a vu une augmentation du nombre de signalements d'infraction.



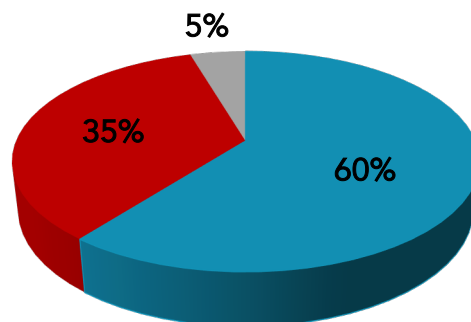
c) Signalements reçus en 2022 par outil

59 signalements d'infraction ont été reçus via le formulaire de contact du site Internet et 36 par e-mail. 11 signalements ont été transmis à la commission par les associations et 3 ont été envoyés par courrier.



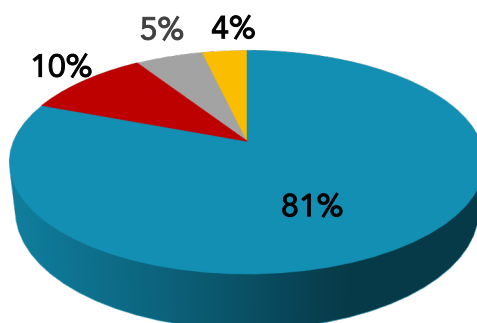
d) Signalements reçus en 2022 par langue

66 signalements ont été effectués en allemand, 38 en français et 5 en italien.



e) Signalements reçus en 2022 par statut de la procédure

17 nouveaux cas ont été ouverts en 2022 (numéros de dossier AKBV2022 1-17).



■ 88 signalements sans ouverture d'enquête

■ 11 signalements d'infraction en cours (dont 7 procédures d'enquête déjà ouvertes)

■ 6 enquêtes classées

■ 4 décisions de sanctions

2. Récapitulatif des sanctions précédentes

Numéro de dossier	Date de la décision	Sanction	Frais de procédure
2021-7	2.06.2021	Avertissement	Pas à la charge de l'assureur
2021-8/9	5.10.2021	15 000 CHF d'amende conventionnelle	10 000 CHF à la charge de l'assureur
2021-28	16.12.2021	Avertissement	6 000 CHF, dont 1 500 CHF à la charge de l'assureur
2021-33	13.04.2022	7 500 CHF d'amende conventionnelle	6 000 CHF à la charge de l'assureur
2022-7	31.08.2022	20 000 CHF d'amende conventionnelle	11 000 CHF à la charge de l'assureur
2022-8	27.09.2022	2 000 CHF d'amende conventionnelle	5 000 CHF à la charge de l'assureur
2022-3	13.10.2022	10 000 CHF d'amende conventionnelle	33 000 CHF à la charge de l'assureur
2022-9	6.12.2022	Avertissement	Pas à la charge de l'assureur

3. En détail

En 2022, la commission de surveillance a ouvert 17 enquêtes sur des assureurs. Dans 6 cas, l'enquête a été classée. En 2022, la commission de surveillance a pris les décisions avec sanctions suivantes :

a) Décision du 13 avril 2022 dans le dossier AKBVV2021-33

Un intermédiaire a rendu visite à l'assurée à son domicile pour la conseiller. Le compte-rendu de l'entretien-conseil n'a pas été rempli le jour de l'entretien ni discuté avec la cliente.

La commission de surveillance a sanctionné l'assureur avec une amende conventionnelle de 7 500 CHF pour non-respect des normes minimales relatives au compte-rendu de l'entretien-conseil (chiffre 8 de l'accord de branche). En outre, elle a mis les frais de procédure de 6 000 CHF à la charge de l'assureur.

b) Décision du 31 août 2022 dans le dossier AKBVV2022-7

L'assuré a été contacté par téléphone par un employé non identifié d'un organisme d'intermédiation. Par la suite, l'intermédiaire et l'assuré se sont rencontrés. L'assuré a signé divers documents et a ensuite reçu un compte-rendu de l'entretien-conseil rédigé par un employé de l'organisme d'intermédiation qui n'était pas présent lors de l'entretien et portant une date ultérieure à l'entretien.

La commission de surveillance a constaté que l'intermédiaire n'avait pas respecté les différentes normes de l'accord de branche lors du démarchage et du conseil de l'assuré (à savoir chiffre 6 de l'accord de branche: renonciation à la prospection téléphonique à froid et respect des normes de qualité relatives au marketing téléphonique; chiffre 8 de l'accord de branche: respect des normes minimales relatives au compte-rendu de l'entretien-conseil et vérification de l'exhaustivité et de l'exactitude des données clients). La commission de surveillance a sanctionné l'assureur avec une amende conventionnelle de 20 000 CHF et a mis les frais de procédure de 11 000 CHF à sa charge.

c) [Décision du 27 septembre 2022 dans le dossier AKBVV2022-8](#)

Une assurée a rempli un formulaire de contact sur un réseau social pour participer à un concours, acceptant ainsi à son insu de recevoir un intermédiaire. L'intermédiaire lui a proposé pour elle et sa famille une assurance qui lui coûterait 100 CHF de plus, condition sine qua non pour participer au concours.

La commission de surveillance a considéré que l'on ne pouvait supposer un consentement à la prise de contact que si la personne concernée avait été informée de façon claire et univoque qu'elle devrait consentir à un entretien-conseil d'assurance et si elle avait en outre confirmé expressément consentir à cet entretien. La commission a également considéré que la promesse d'un tirage au sort était déloyale si elle ne pouvait être honorée qu'en échange d'une contrepartie.

La Commission a considéré le comportement susmentionné comme une infraction à plusieurs normes de qualité (à savoir chiffre 6 de l'accord de branche: renonciation à la prospection téléphonique à froid, respect des dispositions légales relatives à l'activité de prospection, conseil professionnel et compétent lors de la publicité et de la prospection). Le comité tripartite a sanctionné l'assureur avec une amende conventionnelle de 2 000 CHF et a mis les frais de procédure de 5 000 CHF à sa charge.

d) [Décision du 13 octobre 2022 dans le dossier AKBVV2022-3](#)

Un intermédiaire a contacté des clients potentiels sur les réseaux sociaux en leur faisant miroiter des entrées dans des parcs de loisirs. Mais pour bénéficier des billets, il fallait souvent conclure d'abord de nouveaux contrats d'assurance.

L'intermédiaire était la filiale d'un assureur, ce qui pose la question de son statut. La commission de surveillance a conclu que les salariés d'une filiale commerciale ne pouvaient être assimilés à des salariés de l'assureur que si les salariés de la filiale exercent exclusivement des intermédiations au sein de leur propre groupe. Les employés d'une société d'intermédiation qui distribue des produits de «son» assureur ainsi que ceux d'assureurs «tiers» (n'appartenant pas au même groupe) sont considérés comme des intermédiaires au sens de l'accord de branche. Les assureurs sont donc tenus de ne pas dépasser les montants maximaux prévus au chiffre 9 de l'accord de branche pour l'indemnisation de ces intermédiaires.

4 avril 2023

Indépendamment de la question du statut, les assureurs se sont engagés, conformément au chiffre 6 de l'accord de branche, à renoncer à la prospection téléphonique à froid, que ce soit par leurs propres employés ou par des partenaires externes, à observer strictement les dispositions légales en vigueur dans le cadre de leurs activités d'acquisition et à respecter les normes de qualité. La commission de surveillance a conclu que ces normes avaient été enfreintes, c'est pourquoi elle a sanctionné l'assureur avec une amende conventionnelle de 10 000 CHF et a mis les frais de procédure de 33 000 CHF à sa charge. L'assureur n'a pas payé l'amende conventionnelle dans le délai d'un mois imposé. Les organisations faîtières réfléchissent à la suite de la procédure.

e) [Décision du 6 décembre dans le dossier AKBVV2022-9](#)

Un assureur entretient un partenariat avec une entreprise qui propose des séjours sportifs. Cette dernière fournit les données des participants à l'assureur, ce qui est mentionné dans les conditions générales. La fille de la plaignante a participé à un tel séjour sportif et, par la suite, la plaignante a reçu un appel d'une conseillère de l'assureur.

Le comité tripartite a conclu que l'option de refus (opting-out) utilisée par l'assureur était confuse et peu claire et que l'assureur avait procédé à une prospection à froid illégale. Étant donné qu'il s'agissait d'une première infraction et que l'assureur a indiqué s'efforcer sérieusement de respecter les exigences de l'accord de branche, la commission de surveillance a simplement émis un avertissement et n'a pas mis les frais à la charge de l'assureur.

4 avril 2023

VI. Contact



Adresse postale et accueil:
Commission de surveillance ABI
Kasinostrasse 2
8400 Winterthur

Accueil
du lundi au vendredi
de 8h à 12h et
de 13h à 17h30

Site Internet:
www.inter-mieux.ch



E-mail
info@fair-mittler.ch



Téléphone
0800 00 02 82
Du lundi au vendredi
de 8h à 12h et
de 13h à 17h30