

Conférence de presse

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

Exercice 2022

Commission de surveillance de l'accord de branche concernant les
«intermédiaires»
Berne, 8 novembre 2022

Contenu et intervenants

L'autorégulation comme solution au problème: faits et chiffres sur l'activité de la commission de surveillance

Lucius Dürr, président de la commission de surveillance

Sélection de décisions prises en 2022: 1^{re} partie

Roland Chlapowski, membre de la commission de surveillance

Sélection de décisions prises en 2022: 2^e partie

Patrizia Pesenti, vice-présidente de la commission de surveillance

Accord de branche concernant les «intermédiaires»

Contexte



Base légale:

- Art. 19, al. 3, de la loi sur la surveillance de l'assurance-maladie (LSAMal)
- Art. 31a de la loi sur la surveillance des assurances (LAMal)



Les associations curafutura et santésuisse ont conclu un accord de branche auquel une large majorité d'assureurs-maladie ont adhéré.

- En vigueur depuis le 1^{er} janvier 2021

Accord de branche concernant les «intermédiaires»

Loi fédérale sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance

- La loi fédérale prévoit notamment de définir le caractère obligatoire de l'accord de branche.
- Il est prévu que les dernières délibérations concernant l'acte modificateur unique aient lieu lors de la session d'hiver 2022.

Accord de branche concernant les «intermédiaires»

Objectifs



- Améliorer la qualité des conclusions



- Limiter les indemnités versées aux intermédiaires



- Renoncer à la prospection téléphonique à froid

Accord de branche concernant les «intermédiaires»

Mandat de la commission de surveillance



Règlement des sanctions et de la procédure de sanction depuis le 1^{er} janvier 2021

- Garantie d'une mise en œuvre correcte de l'accord de branche
- Plainte déposée par des assurés, des assureurs, des organisations de consommateurs, des intermédiaires et des associations faîtières en cas de soupçon
- Amendes:
 - jusqu'à 100 000 francs dans l'assurance de base
 - jusqu'à 500 000 francs dans les assurances complémentaires

Commission de surveillance

Election et composition

	Election des membres		Composition (9 personnes)
	<p>Election par les associations</p> <p>9 membres</p> <ul style="list-style-type: none">• Connaissances juridiques et/ou de la branche et/ou connaissances en matière de défense des consommateurs• Suisse alémanique/Suisse romande: 4 membres respectivement; Tessin: 1 membre• Membres indépendants, non liés par des instructions		<ul style="list-style-type: none">• Lucius Dürri, président• Patrizia Pesenti, vice-présidente• Roland Chlapowski, membre• Jérôme Cosandey, membre• Stephan Fuhrer, membre• Charly Haenni, membre• Ueli Kieser, membre• Daniel Loup, membre• Babette Sigg, membre

Commission de surveillance

Contact / signalement des infractions

	Adresse postale et accueil: Commission de surveillance ABI Kasinostrasse 2 8400 Winterthur		E-mail info@fair-mittler.ch
	Accueil du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h30		Téléphone 0800 00 02 82 Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 17h30
	Site Internet: www.fair-mittler.ch		

Accord de branche concernant les «intermédiaires»

Données issues de la pratique de la commission de surveillance

Les signalements d'infractions en chiffres



- En 2020 (soit une année avant l'entrée en service de la commission de surveillance), les associations ont enregistré quelque **300** signalements.
- En 2021, **110** infractions ont été signalées par écrit au secrétariat de la commission de surveillance.
- Pour l'année 2022, on compte à ce jour **87** signalements écrits, soit une baisse de plus de deux tiers par rapport à 2020.
- Il ressort des expériences de la commission de surveillance et des associations que les prospections à froid ont fortement diminué depuis la constitution de la commission.
- L'autorégulation a fait ses preuves!

Accord de branche concernant les «intermédiaires»

Données issues de la pratique de la commission de surveillance

Répartition des cas entre les régions linguistiques (2022)



- 50 signalements en Suisse alémanique
- 32 signalements en Suisse romande
- 5 signalements au Tessin

Accord de branche concernant les «intermédiaires» Données issues de la pratique de la commission de surveillance

Aperçu des cas (2022)



- Dans 4 cas, la commission de surveillance a constaté des violations de l'ABI et a sanctionné l'assureur incriminé.
- Dans 5 cas, l'enquête a été suspendue.
- 4 procédures d'enquête sont en cours.
- Dans 6 cas, les plaintes reçues étaient incomplètes, ce qui a amené le secrétariat à demander un complément d'information aux auteurs des plaintes.
- Dans 66 cas, aucune procédure n'a pu être ouverte faute d'informations suffisantes.
- Dans 2 cas, la commission de surveillance a répondu à des questions portant sur l'interprétation de l'ABI.

Accord de branche concernant les «intermédiaires» Aperçu des sanctions prononcées jusqu'à présent

Date de la décision	Sanction	Frais de procédure
02.06.2021	Avertissement	Non imputés à l'assureur
05.10.2021	Peine conventionnelle de CHF 15'000	CHF 10'000 imputés intégralement à l'assureur
16.12.2021	Avertissement	CHF 6'000, dont CHF 1'500 imputés à l'assureur
13.04.2022	Peine conventionnelle de CHF 7'500	CHF 6'000 imputés intégralement à l'assureur
31.08.2022	Peine conventionnelle de CHF 20'000	CHF 11'000 imputés intégralement à l'assureur
27.09.2022	Peine conventionnelle de CHF 2'000	CHF 5'000 imputés intégralement à l'assureur
13.10.2022	Peine conventionnelle de CHF 10'000	CHF 33'000 imputés intégralement à l'assureur

Sélection de décisions prises en 2022

Roland Chlapowski, membre de la commission de surveillance

Clarifications préalables



- Les comparateurs de primes sont également considérés comme des intermédiaires au sens de l'accord de branche.
- Il est interdit de convenir d'indemnités pour les leads (contacts clients) qui ne débouchent pas sur une conclusion.
- Dans sa décision, la commission de surveillance opère une distinction entre la génération d'un contact et la publicité en général:
 - Il y a publicité lorsque, d'une manière générale, on cherche à acquérir de nouveaux clients susceptibles de s'assurer (p. ex. à travers la publicité télévisée, des affiches ou des annonces).

Décisions assorties de sanctions

Décision concernant les exigences minimales – compte rendu de l'entretien-conseil

Décision du 13 avril 2022:



- Exposé des faits: un intermédiaire s'est rendu au domicile d'une assurée. Celle-ci, qui pensait n'avoir demandé qu'une offre, a été surprise de recevoir quelque temps plus tard la proposition d'assurance signée. Aucun compte rendu de l'entretien-conseil n'était joint.
- Normes: les assureurs s'engagent à n'indemniser les propositions d'assurance que si celles-ci sont accompagnées du compte rendu de l'entretien-conseil, lequel doit correspondre aux normes minimales prédéfinies.
- Violation: les normes minimales relatives au compte rendu de l'entretien-conseil n'ont pas été respectées.
- Sanction: peine conventionnelle de CHF 7'500; frais de procédure de CHF 6'000

Décisions assorties de sanctions

Décision concernant la prospection téléphonique à froid

Décision du 31 août 2022:



- Exposé des faits: l'assuré a reçu l'appel téléphonique d'un collaborateur non identifié d'une société de courtage.
- Normes: les assureurs s'engagent à renoncer à toute prospection téléphonique à froid, qu'elle soit réalisée par leurs propres collaborateurs ou par des partenaires externes, et à respecter des normes de qualité supplémentaires relatives au marketing téléphonique.
- Violation: l'assureur n'a pas respecté diverses normes.
- Sanction: peine conventionnelle de CHF 20'000; frais de procédure de CHF 11'000

Sélection de décisions prises en 2022

Patrizia Pesenti, vice-présidente de la commission de surveillance

Décisions assorties de sanctions

Décision du 13 octobre 2022: diverses violations de l'ABI



- Exposé des faits:

Une association de consommateurs a reproché à un assureur d'aborder des clients potentiels sur les réseaux sociaux en leur promettant des billets pour des manifestations de loisirs. Or, pour obtenir ces billets, il fallait d'abord conclure de nouveaux contrats pour toute la famille.

Décisions assorties de sanctions

Décision du 13 octobre 2022: diverses violations de l'ABI

Remarque générale:



La commission de surveillance a rendu une décision de principe selon laquelle les sociétés de courtage détenues par des assureurs sont considérées comme des intermédiaires externes. Par conséquent, elles sont soumises à des restrictions quantitatives en matière de commission lorsqu'elles vendent des produits, qu'il s'agisse de ceux de leur propre assureur ou de ceux d'assureurs tiers.

Décisions assorties de sanctions

Décision du 13 octobre 2022: diverses violations de l'ABI



- Normes:
Indépendamment de la question du statut, les assureurs s'engagent à renoncer à toute prospection téléphonique à froid, qu'elle soit réalisée par leurs propres collaborateurs ou par des partenaires externes.
- Violation:
Au vu du comportement du collaborateur et de l'assureur, les éléments constitutifs de la prospection à froid sont réunis. En outre, diverses autres normes de qualité n'ont pas été respectées.
- Sanction:
Peine conventionnelle de CHF 10'000; frais de procédure de CHF 33'000

Décisions assorties de sanctions

Décision du 27 septembre 2022: concurrence déloyale



- Exposé des faits:
Un sous-intermédiaire a eu recours à des concours en ligne afin d'acquérir des clients potentiels, à qui il promettait des billets d'entrée pour le Swiss Vapeur Parc. Une assurée a rempli le formulaire de contact pour la participation au concours. Elle a ce faisant consenti sans le savoir expressément et contre son gré à la visite d'un intermédiaire.

Décisions assorties de sanctions

Décision du 27 septembre 2022: concurrence déloyale



- Violation:
Diverses dispositions de l'ABI font l'objet d'une violation:
 - Violation de l'interdiction de prospection à froid
 - Violation des règles concurrentielles
 - Violation des normes de qualité en matière de conseil
 - Violation de la protection des données
- Sanction:
Peine conventionnelle de CHF 2'000; frais de procédure de CHF 5'000

Conclusion: la commission de surveillance fait son travail



- L'autorégulation du secteur de l'assurance fonctionne.
- Le nombre d'appels téléphoniques indésirables a fortement diminué.
- Des sanctions sont systématiquement prononcées en cas d'infraction.
- Les travaux de la commission de surveillance «Intermédiaires» ont des effets directs et positifs pour les assurés.

Merci de votre attention!

Questions / réponses