

15.11.2021 - 11:15 Uhr

Accord de branche concernant les intermédiaires dans l'assurance-maladie : la Commission de surveillance dresse un premier bilan

Berne (ots) -

La Commission de surveillance responsable du respect de l'accord de branche relatif aux intermédiaires dans l'assurance-maladie a présenté lundi lors d'une conférence de presse les activités effectuées, ainsi que les décisions et sanctions prises à ce jour. L'accord de branche, en vigueur depuis le 1er janvier 2021, interdit le démarchage téléphonique à froid, fixe des normes de qualité pour le conseil et limite le montant des commissions versées aux intermédiaires. Jusqu'à présent, la Commission de surveillance a reçu 80 avis d'infraction. Elle a notamment infligé des amendes pour démarchage à froid et précisé l'interprétation de l'accord de branche, par exemple en ce qui concerne le plafonnement des rémunérations.

Les appels téléphoniques indésirables d'intermédiaires parfois peu sérieux sont une source d'agacement pour la population. C'est pourquoi la branche a réagi et s'est imposé des règles plus strictes en interne. L'accord de branche permet de faire le tri entre les intermédiaires qui travaillent de manière consciencieuse et ceux qui ne se tiennent pas aux standards de qualité. Il revient à la Commission de surveillance de juger si ces règles sont respectées. Celle-ci se compose actuellement de huit membres, dont une représentante des organisations de consommateurs.

Depuis sa création, la Commission de surveillance a reçu 80 déclarations d'infraction à l'accord de branche concernant les intermédiaires. Les plaintes concernaient par exemple des démarchages à froid - c'est-à-dire lorsque des clients potentiels sont contactés par des intermédiaires sans accord préalable - ou le non-respect de l'astérisque dans l'annuaire téléphonique. Deux recours ont débouché sur des sanctions avec des amendes à hauteur de 15 000 francs et des frais de procédure de 10 000 francs, qui ne sont toutefois pas encore exécutoires. Les sanctions sont déterminées en fonction de la gravité de l'infraction. Les amendes maximales fixées dans l'accord de branche s'élèvent à 100 000 CHF pour l'assurance de base et à 500 000 CHF pour l'assurance complémentaire.

Le nombre de 80 déclarations d'infraction est inférieur au nombre de signalements déposés auprès des associations faitières au cours des années précédentes. Ce recul semble indiquer que l'accord de branche commence à porter ses fruits et que l'autorégulation fonctionne.

Limitation des rémunérations versées aux intermédiaires

La Commission de surveillance a également précisé l'interprétation de l'accord de branche concernant le plafonnement des rémunérations versées aux intermédiaires. Selon l'accord de branche, celles-ci ne peuvent pas dépasser 70 francs pour la conclusion d'un contrat dans l'assurance de base et l'équivalent de 12 mois de prime dans l'assurance complémentaire.

Ces plafonds ne peuvent pas être dépassés au motif de prestations de conseil supplémentaires. Ainsi, la Commission de surveillance a décidé qu'un intermédiaire ne pouvait pas être rémunéré séparément pour le conseil sur des applications de santé des assureurs. De même, un intermédiaire ne peut pas bénéficier d'une rémunération plus élevée dans le cas de clients étrangers qui ont un besoin d'informations plus important concernant le système suisse d'assurance-maladie.

Les assurés doivent signaler les infractions

Tous les assurés peuvent s'adresser à la Commission de surveillance afin de signaler une violation présumée de l'accord de branche. Les organisations de consommateurs, les assureurs et leurs associations faitières peuvent également le faire. En cas de signalement d'une infraction, il est important de fournir suffisamment d'informations pour permettre à la Commission de surveillance d'enquêter, p. ex. le nom de l'entreprise d'intermédiation et celui de l'assureur avec lequel elle est en contact.

Déclaration de force obligatoire générale

L'accord de branche a été signé par une large majorité d'assureurs représentant plus de 90 % des assurés en Suisse. Parallèlement à l'entrée en vigueur de l'accord de branche le 1er janvier 2021, le Conseil fédéral a élaboré un projet de loi sur la réglementation des intermédiaires qui prévoit la possibilité de déclarer l'accord de branche de force obligatoire. La commission de surveillance soutient cette disposition qui garantit que l'accord de branche s'applique sans exception à tous les assureurs.

Composition de la commission de surveillance

La composition de la commission de surveillance garantit une bonne représentativité à l'échelle nationale et réunit différents profils. Dans le même temps, la commission dispose de l'expertise technique nécessaire dans le domaine de l'assurance-maladie :

- Lucius Dürri, président
- Patrizia Pesenti, vice-présidente
- Babette Sigg, membre et représentante des organisations de consommateurs

- Roland Chlapowski, membre
- Jérôme Cosandey, membre
- Charly Haenni, membre
- Ueli Kieser, membre
- Daniel Loup, membre

Informations supplémentaires: <https://inter-mieux.ch/commission-de-surveillance>

Contact pour les médias :

Lucius Dürri, président de la commission de surveillance de l'accord de branche concernant les intermédiaires, 079 377 56 76, duerr@fair-mittler.ch (allemand)

Patrizia Pesenti, vice-présidente de la commission de surveillance de l'accord de branche concernant les intermédiaires, 0800 00 02 82, pesenti@fair-mittler.ch (italien)

Roland Chlapowski, membre de la commission de surveillance de l'accord de branche concernant les intermédiaires, 0800 00 02 82, chlapowski@fair-mittler.ch (français)

Contact:

Lucius Dürri, président de la commission de surveillance de l'accord de branche concernant les intermédiaires, 079 377 56 76, duerr@fair-mittler.ch (allemand)

Patrizia Pesenti, vice-présidente de la commission de surveillance de l'accord de branche concernant les intermédiaires, 0800 00 02 82, pesenti@fair-mittler.ch (italien)

Roland Chlapowski, membre de la commission de surveillance de l'accord de branche concernant les intermédiaires, 0800 00 02 82, chlapowski@fair-mittler.ch (français)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100088063/100881102> abgerufen werden.