

« Les assureurs répondent de la protection de leurs clients »

Interview | 10 octobre 2018

La loi sur le contrat d'assurance LCA doit être révisée. Il s'agit de moderniser cette loi et de l'adapter aux exigences actuelles en matière de protection des clients. Franziska Streich, avocate et responsable juridique de l'Association Suisse d'Assurances explique le mode de protection dont bénéficient actuellement les assurés en Suisse et le rôle de la révision de la LCA en la matière.

Madame Streich, les assurés sont-ils bien protégés en Suisse ?

Les clients des compagnies d'assurances font l'objet d'une protection particulière, car les assurances sont des produits juridiques de nature complexe. Cette protection efficace repose d'une part sur les lois et les instruments publics de surveillance et, d'autre part, sur des mesures prises spontanément par la branche.

La loi sur le contrat d'assurance qui régit les relations entre l'assureur et ses clients, la loi sur la surveillance des assurances ainsi que la surveillance exercée par la Finma relèvent de ces normes de protection fixées par l'Etat. De leur côté, l'organe de médiation des assurances privées et de la Suva ainsi que le label de qualité « Cicero » découlent de mesures sectorielles spontanées. En cas de litige avec l'assureur, l'organe de médiation offre une aide neutre et gratuite. Il est soumis à la surveillance du Département fédéral de l'intérieur DFI. Avec « Cicero », le secteur de l'assurance a créé un label de qualité pour les conseillers en assurances. Cela contribue à renforcer la qualité du conseil dans ce secteur. Ce corpus de règles garantit une protection importante des clients et a également fait ses preuves lors de la crise financière de 2008.



Franziska Streich, avocate et responsable juridique de l'Association Suisse d'Assurances ASA

Qu'est-ce que la révision de la LCA va changer pour les assurés ?

Cette révision tient compte de plusieurs requêtes justifiées des consommateurs, car elle introduit de nouvelles dispositions venant compléter le corpus actuel et étendre ainsi les droits des consommateurs.

Pour ne citer que les principales nouveautés :

- Le droit de révocation permet aux clients de dénoncer un contrat après un certain délai de réflexion.
- Avec la prolongation du délai de prescription, les assurés peuvent élever des prétentions jusqu'à cinq ans après la survenance du dommage, contre deux ans jusqu'à présent.
- Le droit de résiliation ordinaire donne également aux clients la possibilité de mettre un terme aux contrats longue durée.
- L'approbation tacite de la police est supprimée, car elle s'inscrivait au désavantage du client. En vertu du droit actuel, un client dispose de quatre semaines pour se rendre compte qu'une police ne concorde pas avec ce qui a été convenu, faute de quoi la teneur en est considérée comme acceptée.

Contre quelles nouveautés les assureurs se défendent-ils et pourquoi ?

Nous rejetons toute proposition qui générerait des coûts inutiles sans avantage aucun pour le client. Voici deux exemples concrets pour bien comprendre de quoi il retourne:

- Avec ladite prolongation de couverture, les assurés pourraient désormais élever des prétentions auprès d'un ancien assureur même lorsque le dommage ne survient qu'après la dissolution du contrat d'assurance. Ceci contrevient au principe contractuel : les obligations contractuelles expirent à l'échéance du contrat. A l'expiration d'un contrat d'assurance, l'assuré n'est plus assujéti au paiement d'une prime et l'assureur ne devrait plus avoir à assumer le risque. Par ailleurs, une prolongation de couverture ne saurait être possible sans augmentation des primes. Pour des raisons de maintien de la solvabilité, les assureurs ne peuvent pas offrir gratuitement un tel service.
- Des devoirs d'information excessifs à la charge de l'assureur se traduisent par une augmentation des frais administratifs et des coûts sans être d'aucune utilité pour les clients. Les assureurs doivent déjà assumer des devoirs d'information très étendus à l'égard de leurs clients.

Les assureurs privés s'engagent en faveur de la protection de leurs clients, car ce sont eux qui sont au cœur des affaires d'assurance. C'est la raison pour laquelle, les assureurs apportent leur contribution lorsqu'il est question de combler d'éventuelles lacunes juridiques. Parallèlement, il faut aussi que les nouvelles règles soient sensées et qu'elles soient applicables dans la pratique par les assureurs.

Loi sur le contrat d'assurance (LCA)

Protection des consommateurs

Vous pourriez être intéressé par ce qui suit

Add to PDF generator

Ombudsman de l'assurance privée et de la Suva

L'organe de médiation seconde les assurés en cas de questions relevant du droit des assurances et de conflits avec leur assureur; ses services sont gratuits et dispensés en toute neutralité.

Portrait 02.05.2025

[Plus](#)

Add to PDF generator

Quelle couverture est nécessaire? - La protection des consommateurs vue par les consommateurs

Que pensent les consommateurs de la protection des consommateurs? Combien sont prêts à accepter de payer plus pour être mieux protégés? L'étude de l'I.VW se concentre sur leur point de vue.

Études 06.11.2017

[Plus](#)

Add to PDF generator

Legge sul contratto d'assicurazione: l'ASA sostiene la revisione parziale

[Pour](#)

La legge sul contratto d'assicurazione deve essere snellita. Il messaggio sulla revisione parziale segue la decisione di rinvio del Parlamento.

Posizioni 28.02.2020

[Plus](#)
