

Quel degré de réglementation pour une bonne protection des consommateurs ?

Information sur le discours de Lucius Dürri, Directeur de l'ASA, lors de la conférence de presse annuelle du 3 février 2016

Protection des consommateurs par la loi sur le contrat d'assurance LCA, la loi sur la surveillance des assurances LSA et l'ordonnance sur la surveillance OS :

- **Informations sur les produits** : Les clients reçoivent un grand nombre d'informations sur les produits d'assurance, et les risques des différents produits leur sont correctement expliqués. En cas d'infraction au devoir d'information, le client est en droit de résilier le contrat (art. 3 et art. 3a LCA).
- **Devoir d'information** : Les intermédiaires d'assurances sont tenus d'indiquer au client les compagnies d'assurances pour lesquelles ils travaillent ainsi que la façon dont les données personnelles du client sont traitées (art. 45 LSA).
- **Registre sectoriel** : Sur le registre sectoriel public de la Finma, les clients peuvent consulter un grand nombre d'informations concernant les intermédiaires d'assurances enregistrés (art. 42 ss. LSA, art. 182 ss. OS).
- **Protection contre les abus** : Les clients sont protégés contre tout comportement abusif des compagnies et des intermédiaires d'assurances. La Finma est chargée de cette surveillance (art. 1 et 46 LSA, art. 117 OS).
- **Prescriptions en matière de tarification** : Les principes applicables en matière de tarification des produits d'assurance-vie protègent les clients de toute détermination arbitraire des primes (art. 120 ss. OS).
- **Protection contre l'insolvabilité des assureurs** : Les clients sont à tout moment protégés contre les pertes découlant d'une insolvabilité de l'assureur. Pour garantir cette protection, les assureurs doivent remplir les exigences du Test suisse de solvabilité SST (art. 17 ss. LSA).

Initiatives du secteur de l'assurance en faveur de la protection des consommateurs :

- **Organe de médiation** : En cas de litiges avec sa compagnie d'assurances, le client peut s'adresser à l'*ombudsman*. Financé par les assureurs, cet organe de médiation intervient alors gratuitement et en toute neutralité et répond aux questions d'ordre juridique. L'organe de médiation relève de la surveillance du Département fédéral de l'intérieur.
- **Label de qualité Cicero (Certified Insurance Competence)** : En s'adressant à des intermédiaires d'assurances inscrits sur le registre Cicero, les clients bénéficient d'un conseil de grande qualité. En effet, afin de pouvoir rester inscrits sur ce registre sectoriel, les intermédiaires d'assurances doivent suivre régulièrement des formations pour disposer en permanence de connaissances actualisées. La liste des intermédiaires enregistrés est consultable sous www.cicero.ch.

Le message relatif à la loi sur les services financiers (LSFin) comprend des mesures complémentaires qui peuvent être reprises dans les lois déjà existantes spécifiques à l'assurance :

- **Feuille d'information de base :** Afin de rendre plus compréhensibles les produits d'assurance-vie complexes, les assureurs travaillent déjà à l'élaboration d'une feuille d'information simplifiée sur les produits. Ce point peut être intégré dans le droit des assurances existant.
- **Vérification de l'adéquation :** L'ASA estime justifié que l'intermédiaire d'assurances doive examiner si un certain produit d'assurance-vie est effectivement approprié pour le client. Cette requête peut être intégrée dans le droit des assurances existant.
- **Transparence sur le point de vente :** Cette requête vise l'extension des devoirs d'information de l'intermédiaire d'assurances. L'art. 45 LSA peut tout à fait être complété en ce sens.
- **Formation initiale et continue de l'intermédiaire :** En mettant en place Cicero, l'ASA a déjà rempli une condition comprise dans le message relatif à la LSFin. Cicero peut être inscrit dans les lois sur l'assurance.
- **Documentation :** Si l'intermédiaire est tenu de rédiger un compte-rendu de l'entretien-conseil dans le cas de produits d'assurance-vie complexes, le client bénéficie alors d'une plus grande protection. Cette disposition peut être prise en compte dans les lois sectorielles existantes.