

Discours

De Lucius Dürr, Directeur de l'ASA
Événement Conférence de presse annuelle de l'ASA
Date 3 février 2016
Lieu Zurich, Hôtel Marriott

Quel degré de réglementation pour une bonne protection des consommateurs ?

Seul le texte prononcé fait foi.

Madame, Monsieur,

Les consommateurs sont au cœur de l'activité économique. C'est la raison pour laquelle leur protection et les dispositions réglementaires correspondantes sont partout : dans le secteur de l'assurance, non seulement lorsqu'il est question d'harmoniser les exigences imposées au volant de sécurité suisse pour qu'il soit ramené au niveau européen – pour offrir des prix justes aux consommateurs et un grand choix de services. Non seulement en prévoyance professionnelle, qui doit rester abordable pour les PME et juste pour leurs collaborateurs. Mais aussi concernant la numérisation croissante, lorsqu'efficacité et problèmes éthiques s'opposent – mots-clés : clients totalement transparents et droit à l'oubli. Les questions relatives à la protection des données et aux cyber-risques doivent être clarifiées avec précision.

La situation sur les marchés, en particulier l'environnement de taux bas et la numérisation croissante, oblige les prestataires à développer de nouveaux modèles économiques. Dans un tel contexte, des intermédiaires étrangers à l'assurance et donc assujettis à une réglementation moins forte arrivent à créer des accès virtuels que les compagnies classiques ne peuvent pas mettre en place à la même vitesse. Les clients sont donc démarchés par de nouveaux prestataires et se voient proposer de nouvelles offres. Cela complique encore la donne, car ils ont encore plus de mal à trouver les bons produits. Ils sont d'autant plus dépendants d'informations simples et transparentes, mais aussi d'un conseil sérieux.

En Suisse, les clients des compagnies d'assurances sont déjà bien protégés – y compris comparés aux consommateurs d'autres branches. Pas uniquement par les lois sectorielles

spéciales contre les risques d'insolvabilité et d'abus, mais aussi grâce à des initiatives de la branche. Vous trouverez dans la documentation qui vous a été remise une liste des mesures légales et des mesures sectorielles.

Continuer de protéger les clients en appliquant la réglementation éprouvée

L'Institut d'économie en assurance de l'université de St-Gall a interrogé les consommateurs sur leurs besoins en matière de protection. Leur analyse confirme le bien-fondé du niveau de protection actuel. Néanmoins, les consommateurs souhaiteraient bénéficier d'une meilleure information. Ils se sentent souvent dépassés et ne connaissent pas leurs droits. En conséquence, les personnes interrogées souhaitent, dans leur grande majorité, que leur soient fournies des informations précontractuelles formulées dans un langage clair et présentées sous une forme standardisée, permettant ainsi les comparaisons. Une autre majorité demande à pouvoir choisir librement la durée du contrat. Les lois spéciales peuvent tout à fait répondre à ces besoins. Aucune nouvelle loi n'est nécessaire ; la nouvelle loi sur les services financiers (LSFin) est superflue en la matière. A cela s'ajoute le fait, comme l'attestent les résultats de l'étude, que les consommateurs ne sont pas vraiment enclins à payer plus pour davantage de protection. Les projets de réglementation doivent donc être bien réfléchis ; leurs effets ainsi que leur impact financier correctement soupesés, et ce dans l'intérêt de toutes les parties prenantes.

En d'autres termes, si les assureurs privés soutiennent l'idée d'une réforme de la protection des consommateurs dans le secteur de l'assurance, ils entendent que cette protection soit inscrite dans les réglementations éprouvées spécifiques à l'assurance. En effet, une nouvelle loi signifierait un renforcement de la réglementation et une multiplication des coûts pour les assureurs et, par voie de conséquence, pour les assurés.

Le besoin de protection supplémentaire peut être résolu dans le droit des assurances ou par le biais de normes d'autorégulation. Cela s'applique à la transparence sur le point de vente, au document d'information clé (fiche d'information de base) ainsi qu'à la formation initiale et continue des intermédiaires. L'UE aussi réglemente l'assurance au moyen de la législation spéciale dédiée à ce secteur.

Par ailleurs, l'ASA aspire à renforcer sa collaboration avec les organisations de protection des consommateurs. Surtout dans le domaine de l'information à la clientèle. Nos clients entendent être mieux informés et mieux éclairés sur les questions d'assurance. A nous de communiquer de manière plus claire et compréhensible. C'est la raison pour laquelle nous réfléchissons déjà au format que devrait avoir une fiche d'information intelligible, compréhensible et comparable, en particulier pour les produits complexes d'assurance-vie. A cette fin, nous aimerions nous reposer sur le savoir-faire des associations de protection des consommateurs.

Nous estimons qu'il est de notre devoir, non seulement, d'offrir à nos clients une communication claire et transparente, mais aussi de leur garantir un niveau de qualité élevé du conseil dispensé par nos spécialistes. C'est la raison pour laquelle nous avons introduit l'année dernière le label de qualité « Cicero ». Nous affirmons ainsi l'importance d'une qualité élevée du conseil garantie par un suivi régulier de formations continues. Toute inscription du conseiller sur le registre sectoriel atteste donc de la qualité de cet intermédiaire, ce qui est rassurant pour le client.