

## DISCOURS

de Michael Müller, vice-président de l'ASA, Bâloise, CEO Suisse  
Evénement **Conférence de presse annuelle de l'ASA 2019**  
Date 31 janvier 2019  
Lieu Zurich

### **Une protection maximale des consommateurs n'est pas toujours une protection optimale pour les clients**

*Seul le texte prononcé fait foi.*

Mesdames, Messieurs,

Ce sont deux lois sur les assurances à la fois qui font actuellement l'objet d'une révision : la loi fédérale sur le contrat d'assurance LCA et la loi sur la surveillance des assurances LSA. Oui, l'assurance privée relève de deux lois en propre. Cela fait d'elle l'une des branches soumises à une réglementation des plus strictes. A ces deux lois viennent s'ajouter d'autres règles de protection de l'état. Je vous les récapitule ici :

- La **loi sur le contrat d'assurance** régit les relations contractuelles entre l'assureur et ses clients. Elle s'applique à tous les clients, c'est-à-dire aux particuliers comme aux entreprises.
- La **loi sur la surveillance des assurances** régit la surveillance dans le but de protéger les clients de pratiques abusives ou de l'insolvabilité d'un assureur.
- L'**ordonnance sur la surveillance** régit les questions de détail de la surveillance.
- La **Finma** assume la surveillance des assureurs et édicte également des dispositions réglementaires sous la forme d'**ordonnances** et de **circulaires**.

Les lois et les règles de protection constituent un corpus réglementaire dense en faveur de la protection des clients. Ces derniers bénéficient d'une protection particulière, car les assurances sont des produits de nature juridique complexe.

Pour nous, assureurs, la relation de confiance avec nos clients est absolument primordiale. C'est également la raison pour laquelle nous avons pris l'initiative de notre propre chef de compléter les règles de protection de l'état par des mesures spontanées :

- L'**Ombudsman de l'assurance privée et de la Suva** répond gratuitement et en toute neutralité aux questions relevant du droit des assurances et agit comme médiateur entre les clients et les assureurs en cas de litiges.
- Avec le **label de qualité « Cicero »**, le secteur de l'assurance a créé un label attestant d'un conseil de qualité élevée. Les conseillers en assurance certifiés Cicero sont tenus de suivre régulièrement des formations afin d'être toujours en mesure d'offrir un conseil répondant aux besoins de leurs clients.

Mesdames et messieurs, nous prenons très au sérieux les besoins de nos clients, car ils constituent notre cœur de métier. En cas de vides juridiques, la branche apporte son aide. Et elle soutient les requêtes pertinentes des consommateurs. Last but not least, des clients satisfaits sont également un avantage concurrentiel de taille. Quiconque entend réussir sur le marché ne peut se permettre de négliger la protection des consommateurs.

Toutefois, nous nous élevons aussi contre les dispositions réglementaires qui induisent des coûts élevés sans réel avantage pour le client. En effet, la meilleure protection des consommateurs qui soit n'apporte rien de plus, si elle se traduit par un renchérissement disproportionné des produits.

Laissez-moi vous montrer à l'aide d'exemples concrets que nous soutenons des requêtes des consommateurs et vous expliquer quand cela n'est pas le cas.

### **Renforcement des droits des consommateurs dans la LSA et la LCA**

La révision de la loi sur la surveillance des assurances LSA est en cours de consultation, et nous travaillons actuellement à l'élaboration de notre prise de position. Voilà ce que je peux déjà vous dire : le projet reprend certaines demandes des consommateurs, qui sont soutenues par les assureurs. Par exemple :

- Un **document d'information clé** est sensé améliorer l'intelligibilité des produits d'assurance-vie complexes.
- Avec la **vérification du caractère approprié**, le conseiller en assurance est tenu de vérifier si un produit complexe d'assurance-vie est approprié et adéquat pour le client.

- En outre, les **obligations d'information** des intermédiaires d'assurance à l'encontre des clients sont élargies. Ils doivent par exemple préciser s'ils sont liés, c'est-à-dire s'ils travaillent pour le compte d'une assurance en particulier, ou s'ils ne sont pas liés, donc indépendants. Ils doivent également rendre compte de leurs compétences professionnelles, puisqu'ils sont obligés de préciser leur niveau de formation initiale et continue.

La loi sur le contrat d'assurance LCA est actuellement débattue au Parlement. Là encore, les assureurs soutiennent certains points qui contribuent à l'élargissement des droits des consommateurs. En voici trois exemples :

- Avec le **droit de révocation**, nos clients peuvent dénoncer chaque contrat d'assurance dans les 14 jours suivant sa souscription.
- Grâce à la prolongation du **délai de prescription**, les assurés peuvent désormais élever des prétentions jusqu'à cinq ans après un sinistre, contre deux ans auparavant.
- Et le **droit de résiliation** ordinaire permet aux clients de dénoncer également les contrats longue durée.

#### **Dispositions réglementaires coûteuses sans valeur ajoutée pour les clients**

A vrai dire, les mesures de protection des consommateurs ne sont pas gratuites. C'est la raison pour laquelle, nous les analysons et les soupesons soigneusement :

- Apportent-elles une valeur ajoutée au client ?
- Les coûts entraînés sont-ils proportionnels à l'intérêt pour le client ?
- Sont-elles en adéquation avec les principes juridiques, économiques et actuariels. En d'autres termes, sont-elles praticables ?

A ce sujet, je souhaite vous présenter trois exemples qui, de notre point de vue, ne remplissent pas suffisamment ces critères :

1. Mon premier exemple : La protection des consommateurs signifie aussi que les assureurs-vie doivent à tout moment et en toutes circonstances être prêts à verser les prestations d'assurance sous forme de capital et de rentes. Pour ce faire, ils ont besoin de fonds propres. La surveillance définit le volume de fonds propres qu'ils sont tenus de détenir pour honorer leurs engagements. Nous estimons que ces exigences en fonds propres sont trop élevées. Les assureurs-vie en Suisse doivent détenir 1,5 fois plus de fonds propres que leurs homologues de l'UE. Les fonds propres ont un coût. Au regard de l'environnement de taux bas, les assureurs-vie ne sont plus en

mesure de proposer un certain nombre de produits à des tarifs abordables et assortis de taux garantis attractifs. Dans le cadre de la révision de la loi sur la surveillance des assurances et de l'ordonnance sur la surveillance correspondante, nous nous engageons donc pour une réduction des exigences en capital.

2. Mon deuxième exemple porte sur la divisibilité de la prime, qui est régie dans la LCA. Il est ici question du remboursement des primes déjà versées, lorsque le contrat d'assurance est résilié avant son échéance. Il y a deux exceptions où l'assureur a le droit de conserver la prime résiduelle, et qui font actuellement l'objet de discussions :

Première exception : En cas de dommage total suivi d'une résiliation du contrat, le client perçoit la contre-valeur de l'intégralité de sa prime. A la suite d'un vol de voiture, par exemple, un assuré reçoit de quoi racheter un nouveau véhicule. Si les assureurs devaient alors de surcroît rembourser la prime non écoulée, il faudrait alors qu'ils en tiennent compte dans leur calcul de prime.

Seconde exception : Si un dommage partiel survient au cours de la première année contractuelle et que le client résilie alors le contrat, l'assureur a également le droit de conserver l'intégralité de la prime. Cela lui permet de couvrir, du moins partiellement, les frais entraînés par la conclusion du contrat, comme les coûts de l'examen du risque ou encore les frais administratifs liés à l'établissement de la police. Si cela n'était plus possible, les assureurs devraient alors relever les primes afin que, dans de tels cas, leurs coûts soient aussi amortis à l'avenir.

3. Pour finir, je souhaite revenir sur la nouvelle disposition de la LCA qui a fait pas mal de vagues ces derniers mois : il s'agit de la disposition en vertu de laquelle le client a le droit de résilier le contrat lorsque son assureur modifie les conditions d'assurance. A ce sujet, je tiens pour commencer à rappeler que les adaptations des conditions contractuelles sont déjà possibles aujourd'hui et largement répandues dans d'autres branches également.

Il faut que les conditions d'assurance puissent être adaptées puisque les contrats longue durée en particulier, légions dans la branche de l'assurance, peuvent se retrouver dépassés par les développements juridiques ou par tout autres développements, comme les nouveaux risques liés aux voitures autonomes et les cyberrisques. Si une adaptation des conditions d'assurance s'impose et que les assureurs n'ont pas le droit de procéder à une telle adaptation, ils seraient alors obligés de résilier l'ensemble des contrats concernés et de proposer de nouveaux contrats. Ou alors les assureurs devraient intégrer dès le départ dans leurs calculs de primes des suppléments pour risques supérieurs. Dans les deux cas, les primes s'inscriraient à la hausse.

Le projet de LCA mis en consultation prévoyait toutefois l'interdiction de toute adaptation des conditions contractuelles. Dans notre prise de position, nous nous sommes prononcés contre cette interdiction. Aucune autre branche ne connaît une telle prohibition. Dans son message, le Conseil fédéral a supprimé l'interdiction, mais a maintenu le droit de résiliation pour les clients. L'important pour nous, c'est qu'aucune interdiction ne soit inscrite dans la loi. Ceci compliquerait l'assurabilité de certains risques et rendrait la couverture encore plus chère.

Mesdames et messieurs, parmi les nombreuses mesures de protection des consommateurs sujettes à discussion, j'ai sélectionné quelques exemples pour vous expliquer notre position : puisque les mesures de protection des consommateurs ne sont pas gratuites, nous en soupesons les avantages et les inconvénients. En effet, les clients n'ont aucun intérêt à ce que les produits atteignent des prix exorbitants. C'est ce que confirme également une enquête de l'Institut d'économie de l'assurance de l'université de St-Gall<sup>1</sup> : les consommateurs ne sont pas vraiment enclins à payer plus pour davantage de protection.

Je vous remercie de votre attention sur la thématique de la réglementation, la protection des consommateurs et la pratique de l'assurance du point de vue des assureurs, et laisse maintenant la parole à Patrick Raaflaub.

---

<sup>1</sup> Pascal Bühler, Martin Eling, Peter Maas, Veselina Milanova : La protection des consommateurs vue par les consommateurs : une étude empirique du marché suisse de l'assurance ; Institut d'économie de l'assurance de l'université de St-Gall ; St-Gall 2016.