



L'activité et la rémunération des intermédiaires d'assurance seront mieux encadrées et le démarchage téléphonique à froid sera punissable

Berne, 14.08.2024 - Tous les assureurs sont tenus de respecter les mêmes règles dans le domaine de l'activité des intermédiaires d'assurance. Lors de sa séance du 14 août 2024, le Conseil fédéral a adopté l'ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance. Celle-ci rend obligatoires les points de l'accord de branche qui s'appliquaient jusqu'ici de manière volontaire et qui concernent l'interdiction du démarchage téléphonique à froid, la limitation de la rémunération de l'activité des intermédiaires et l'établissement et la signature des procès-verbaux des entretiens de conseil.

Jusqu'à présent, l'accord de branche qui règle les pratiques d'assurance n'était contraignant que pour les assureurs y ayant adhéré. Les autorités de surveillance n'avaient pas la compétence d'intervenir si l'accord n'était pas respecté.

Avec l'adoption de l'ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance, elles peuvent désormais intervenir auprès des assureurs en cas de non-respect de l'accord de branche.

Des interdictions et des obligations

Les appels non souhaités sont une source importante d'agacement pour les assurés. Désormais, le démarchage téléphonique froid, c'est-à-dire la prise de contact avec une personne qui n'a jamais été assurée auprès de l'assureur ou qui ne l'est plus depuis 36 mois, est interdite. De plus, lors d'un entretien-conseil avec un client, l'intermédiaire a l'obligation d'établir un procès-verbal et de le faire signer par le client. Grâce à ces mesures, l'activité des intermédiaires d'assurance sera mieux encadrée.

Rémunération limitée des intermédiaires et sanctions

La rémunération des intermédiaires est dorénavant limitée à 70 francs par personne assurée dans l'assurance-maladie sociale et à 16 primes mensuelles par produit souscrit dans l'assurance complémentaire. La rémunération maximale dans l'assurance complémentaire est nettement plus élevée que dans l'assurance-maladie sociale. Cela s'explique par le fait que l'activité des intermédiaires dans l'assurance complémentaire est en principe beaucoup plus complexe et donc plus coûteuse en raison notamment de la grande diversité des produits.

Les assureurs qui contreviennent aux règles déclarées obligatoires encourent une amende pouvant aller jusqu'à 100 000 francs.

Mise en œuvre dès le 1er septembre 2024

La loi fédérale sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance et l'ordonnance d'exécution entreront en vigueur le 1er septembre 2024. Elles s'appliqueront pour les primes 2025 et, par conséquent, pour la prochaine période de changement de caisse-maladie.

Adresse pour l'envoi de questions

Office fédéral de la santé publique, Médias et communication, +41 58 462 95 05,
media@bag.admin.ch

Documents

 [Ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance](#) (PDF, 319 kB)

Auteur

Conseil fédéral

<https://www.admin.ch/gov/fr/accueil.html>

Office fédéral de la santé publique

<http://www.bag.admin.ch>

Secrétariat général DFI

<http://www.edi.admin.ch>

<https://www.admin.ch/content/gov/fr/accueil/documentation/communiques.msg-id-102058.html>