

Interpellation Jessica Jaccoud :

Scanné le

Renforcer la prévention à l'attention des assurés face aux courtiers peu scrupuleux

Avec l'annonce des augmentations des primes maladie débute la valse des courtiers en assurance dont certains, indéliçats, profitent de la situation pour gruger des assurés. Ces pratiques sont régulièrement dénoncées par les organismes de défense des consommateurs.

Les problèmes récurrents qui s'observent dans la pratique concernent une partie des courtiers en assurance, essentiellement ceux qualifiés d'intermédiaires non liés. En effet, de nombreux courtiers non liés exercent sans être inscrits au registre de la FINMA, nonobstant l'obligation légale, et ne respectent pas les conditions de formation et de sécurité (assurance RC) nécessaires pour l'exercice de cette profession. Dans les faits, ces courtiers envisagent leur activité sur une très courte période, attirés par les importantes commissions, puis disparaissent sans laisser d'adresse.

Les informations qu'ils transmettent aux assurés, notamment dans le domaine de l'assurance maladie complémentaire, sont souvent erronées et leur attitude parfois agressive ou oppressante. Certains courtiers mentent sur leurs prétendus liens avec de grands groupes d'assurance ou promettent aux assurés de mirobolantes économies. D'autres utilisent des cartes de légitimation falsifiées, vendent des produits d'assurance qu'ils ne connaissent pas ou mal, particulièrement en ce qui concerne les assurances maladie complémentaires. Pour ces dernières, ils proposent au client de remplir le formulaire santé à leur place et ainsi négligent d'informer l'assureur sur les problèmes de santé préexistants.

Les conséquences de ces pratiques sont parfois catastrophiques pour les assurés qui, mal informés ou trompés, signent une proposition d'assurance qui les met par la suite en difficulté. Les cas de réticence, d'instauration d'importantes réserves, de double assurance ou de suppression de toute couverture d'assurance sont fréquents.

Force est de constater que ce domaine relève pour l'essentiel du droit fédéral, les dispositions légales relatives à l'exercice du métier d'intermédiaire en assurance étant principalement incluses dans la Loi sur la surveillance des marchés financiers (LFINMA) et dans la Loi sur la surveillance des assurances (LSA).

La seule marge de manœuvre du canton de Vaud réside donc dans des mesures de prévention.

Sur son site internet, l'Etat de Vaud, dans les informations relatives aux primes d'assurance maladie, procède déjà à quelques mises en garde. Il est notamment précisé que, à partir d'un certain âge, une assurance complémentaire ne peut plus être conclue et que, dans des cas de mauvaise santé, d'importantes réserves pourraient être imposées par le nouvel assureur. Il est en outre mentionné qu'une assurance de base et une assurance complémentaire peuvent être contractées chez des assureurs différents.

Interpellation Jessica Jaccoud :

Renforcer la prévention à l'attention des assurés face aux courtiers peu scrupuleux

Néanmoins, au vu du nombre important de contentieux existants en lien avec des propositions d'assurance conclues par l'intermédiaire d'un courtier, il semblerait que ces informations ne sont pas suffisantes.

Dans le but de mieux protéger les assurés contre ces pratiques indélicates, je me permets de poser les questions suivantes au Conseil d'Etat :

- 1) Le Conseil d'Etat est-il au courant des pratiques indélicates de certains courtiers, notamment dans le domaine de l'assurance maladie complémentaire ?
- 2) Si oui, a-t-il connaissance de cas individuels ayant mis des assurés dans une situation dommageable, notamment en raison de l'activité d'un courtier d'assurance ?
- 3) Au vu des éléments ci-dessus exposés, ne serait-il pas pertinent d'étoffer les éléments de préventions, dans plusieurs langues, contenus sur le site internet de l'Etat de Vaud, notamment sur les risques de réticence, d'insertion de réserves, de double assurance en cas de résiliation hors délai ou de suppression d'assurance si la police actuelle est résiliée avant la confirmation de prise en charge par le nouvel assureur ?
- 4) Enfin, le Conseil d'Etat envisage-t-il, de manière plus générale, d'étoffer ses campagnes de préventions, notamment dans les langues étrangères, à l'attention des assurés sur les pratiques fallacieuses de certains courtiers d'assurance ?

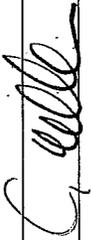
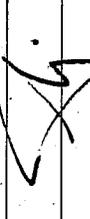
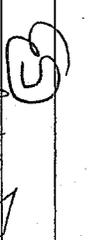
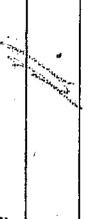
Je remercie d'avance le Conseil d'Etat pour ses réponses.

Nyon, le 26 septembre 2015

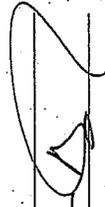
Jessica Jaccoud

Souhaite développer

# Liste des députés signataires – état au 8 septembre 2015

|                         |   |                         |  |                           |
|-------------------------|---|-------------------------|--|---------------------------|
| Aellen Catherine        |    | Cherbuin Amélie         |    | Ehrwein Nihan Céline      |
| Ansermet Jacques        |   | Chevalley Christine     |  | Epars Olivier             |
| Attinger Doepper Claire |   | Chollet Jean-Luc        |  | Favrod Pierre-Alain       |
| Aubert Mireille         |   | Christen Jérôme         |  | Ferrari Yves              |
| Baehler Bech Anne       |   | Christin Dominique-Ella |  | Freymond Cantone Fabienne |
| Baillif Laurent         |    | Cilvaz Philippe         |    | Gander Hugues             |
| Bendahan Samuel         |    | Collet Michel           |  | Genton Jean-Marc          |
| Berthoud Alexandre      |   | Cornamusaz Philippe     |  | Germain Philippe          |
| Bezençon Jean-Luc       |   | Courdesse Régis         |  | Glauser Alice             |
| Blanc Mathieu           |   | Creteigny Gérald        |  | Glauser Nicolas           |
| Bolay Guy-Philippe      |   | Creteigny Laurence      |  | Golaz Olivier             |
| Bonny Dominique-Richard |   | Crottaz Brigitte        |    | Grandjean Pierre          |
| Borloz Frédéric         |   | De Montmollin Martial   |  | Grobéty Philippe          |
| Bory Marc-André         |   | Debluë François         |  | Guignard Pierre           |
| Bovay Alain             |   | Démétriadès Alexandre   |  | Haldy Jacques             |
| Brélaz Daniel           |   | Desmeules Michel        |  | Hurni Véronique           |
| Buffat Marc-Olivier     |   | Despot Fabienne         |  | Induni Valérie            |
| Buffat Michaël          |   | Devaud Grégory          |  | Jaccoud Jessica           |
| Butera Sonya            |   | Dolivo Jean-Michel      |  | Jaquet-Berger Christiane  |
| Cachin Jean-François    |   | Donzé Manuel            |  | Jaquier Rémy              |
| Calpini Christa         |   | Ducommun Philippe       |  | Jobin Philippe            |
| Capt Gloria             |   | Dupontet Aline          |  | Jungclaus Delarze Suzanne |
| Chapalay Albert         |   | Durussel José           |  | Kappeler Hans Rudolf      |
| Chappuis Laurent        |   | Duvoisin Ginette        |  | Keller Vincent            |
| Cherubini Alberto       |  | Eggenberger Julien      |  | Kernen Olivier            |

# Liste des députés signataires – état au 8 septembre 2015

|   |  |  |
|---|--|--|
| Krieg Philippe  | Nicolet Jean-Marc  | Schelker Carole  |
| Kunze Christian   | Oran Marc  | Schobinger Bastien   |
| Labouchère Catherine  | Papilloud Anne   | Schwaar Valérie  |
| Lio Lena  | Pernoud Pierre-André   | Schwab Claude         |
| Luisier Christelle  | Perrin Jacques   | Sonnay Eric  |
| Mahaim Raphaël  | Pidoux Jean-Yves   | Sordet Jean-Marc   |
| Maillefer Denis-Olivier  | Pillonel Cédric  | Stürner Felix  |
| Manzini Pascale   | Podio Sylvie   | Surer Jean-Marie   |
| Marion Axel   | Probst Delphine  | Thalmann Muriel  |
| Martin Josée  | Randin Philippe  | Thuillard Jean-François  |
| Mattenberger Nicolas  | Rapaz Pierre-Yves  | Tosato Oscar   |
| Matter Claude   | Ravenel Yves   | Treboux Maurice  |
| Mayor Olivier   | Renaud Michel  | Trolliet Daniel  |
| Meienberger Daniel  | Rey-Marion Ailette   | Tschopp Jean          |
| Meldem Martine  | Rezo Stéphane  | Uffer Filip           |
| Melly Serge   | Richard Claire   | Venizelos Vassilis   |
| Meyer Roxanne   | Riesen Werner  | Voiblet Claude-Alain   |
| Miéville Laurent  | Rochat Nicolas   | Volet Pierre   |
| Miéville Michel   | Romano Myriam  | Vuarnoz Annick      |
| Modoux Philippe   | Roulet Catherine   | Vuillemin Philippe   |
| Mojon Gérard  | Roulet-Grin Pierrette  | Wehrli Laurent   |
| Montangero Stéphane   | Rubattel Denis   | Wüthrich Andreas   |
| Mossi Michele   | Ruch Daniel  | Wyssa Claudine   |
| Neyroud Maurice   | Rydo Alexandre  | Yersin Jean-Robert  |
| Nicolet Jacques   | Schaller Graziella   | Züger Eric   |