

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, indéliçables, 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 ?

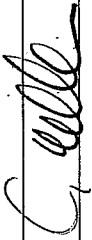
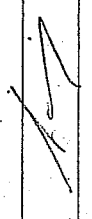



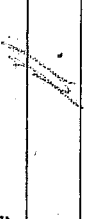


Je remercie d'avance le Conseil d'Etat pour ses réponses.

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		Debluè 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	Venzelos 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