

Argumentaire Cas spécial Médiation d'assurances maladie (AOS et complémentaire)

Situation initiale

Le groupe d'experts Assurance maladie dédié aux normes minimales LSA s'est réuni à trois reprises depuis l'automne 2022. Lors de ces réunions, il s'est penché sur la question des exigences découlant des nouvelles LSA en matière de qualification (compétences et connaissances) des collaboratrices et collaborateurs ne disposant pas du mandat «toutes branches» à part entière pour exercer leur activité, et qui passent donc de toute manière l'examen d'admission pour devenir intermédiaires d'assurance, mais qui disposent d'un *mandat spécifique de produits* étant donné que leur activité consiste exclusivement à proposer ou conclure des polices d'assurance maladie.

Cet échange aboutit au présent consensus (état au 13 juin 2023):

- Toutes les grandes assurances maladie ou toutes les grandes compagnies proposant des offres en matière d'assurance maladie et d'assurance privée ont recours aux services d'intermédiaires au profil d'activités très vaste.
- Pour la formation de ce groupe de collaborateurs, elles optent donc tout naturellement pour l'examen d'admission «toutes branches» pour les intermédiaires d'assurance, car ceux-ci sont alors habilités à conseiller la clientèle pour l'ensemble de la gamme de produits que comprend le profil de qualification Intermédiaire d'assurance.
- La LSA ne fait aucune distinction entre les canaux de distribution. Par conséquent, les normes minimales de la LSA en matière de formation initiale et continue s'appliquent indépendamment des canaux de distribution par lesquels les intermédiaires d'assurance exercent leur activité.

En parallèle, les entreprises du groupe d'experts Assurance maladie soulignent l'importance de la structure des quantités pour les situations de conseil et de vente portant exclusivement sur des polices d'assurance maladie (AOS et assurances complémentaires). Cela concerne en particulier les groupes cibles suivants:

- assureurs-maladie de petite taille, opérant uniquement au niveau régional
- collaboratrices et collaborateurs dont l'activité se limite exclusivement aux produits d'assurance maladie
- collaboratrices et collaborateurs affectés au conseil à la clientèle en fin d'année en raison du délai légal de résiliation et de changement d'assurance maladie. En raison de la charge de travail saisonnière, il s'agit souvent de personnes en contrat à durée déterminée.

Tentatives de clarification entreprises jusqu'à présent avec la FINMA

Pour résoudre ce genre de cas spéciaux, l'équipe de projet de la FINMA a proposé que les entreprises d'assurance-maladie vérifient elles-mêmes en interne les capacités et les connaissances de leurs intermédiaires après leur formation initiale. Dans ce cas, l'AFA aurait certifié de telles vérifications en interne.

La FINMA a toutefois refusé d'adopter cette manière de procéder. Elle estime trop grand le risque de voir opérer sur le marché des intermédiaires n'ayant pas les aptitudes professionnelles requises, en raison du non-respect de l'obligation de formation par certains acteurs.

La FINMA exige d'une part que l'examen d'admission (selon la LSA) ait lieu avant tout contact avec la clientèle. D'autre part, elle souhaite que dans le cas des assurances maladie, les normes minimales prévoient que l'examen d'admission soit réalisé par une instance neutre. Selon la FINMA, un contrôle interne par les sociétés d'assurance-maladie elles-mêmes ne peut pas être approuvé.

Propositions de solutions et étapes suivantes:

- Le groupe d'experts Assurance maladie élabore avec l'AFA les *exigences relatives au contenu* d'un examen d'admission pour les groupes cibles des cas spéciaux mentionnés. Ceux-ci sont mentionnés en tant que critères de performance dans une section spécifique du profil de qualification Intermédiaire d'assurance.
- Après l'entrée en vigueur de la LSA, tous les nouveaux collaborateurs travaillant dans la médiation doivent passer l'examen d'admission pour les intermédiaires d'assurance-maladie avec un mandat spécifique de produit (avec un délai de carence approprié pendant la période de transition).
- Les personnes travaillant déjà en tant qu'intermédiaires d'assurance-maladie doivent également passer cet examen d'admission, pendant la période transitoire prescrite par la loi ou l'OS, pour autant qu'elles ne soient pas membres de CICERO (jusqu'au 31.12.2025 à l'heure actuelle).
- Les examens eux-mêmes sont organisés par l'AFA sur la plateforme myAFA sous forme d'examens en ligne.
- Sur le plan technique, l'AFA s'assure qu'une fois l'examen réussi, les intermédiaires en assurance maladie liés soient automatiquement inscrits en tant qu'«intermédiaires avec mandat spécifique de produit Assurance-maladie» au sein du registre sectoriel. Selon le droit de la surveillance, la saisie en bonne et due forme relève de la responsabilité de l'employeur.
- Il n'a pas encore été décidé si les intermédiaires avec mandat spécifique de produit doivent être en mesure de présenter, une première fois, un certificat de compétences écrit deux ans après leur examen d'admission (et ensuite régulièrement). Pour ce groupe cible, l'AFA proposera à la FINMA de demander aux sociétés ou aux intermédiaires d'assurance surveillés de lui montrer, si nécessaire, comment ils organisent dans les meilleurs délais la **formation continue** pour un mandat spécifique de produit en cas de modifications pertinentes en matière de réglementation.

(adopté par le comité de pilotage le 05.07.2023)