

# Information à la clientèle selon la LCA

Edition 01.2023

**L'information à la clientèle ci-dessous donne, sous une forme claire et brève, un aperçu de l'identité de l'entreprise d'assurance et de l'essentiel du contenu du contrat d'assurance (art. 3 de la loi sur le contrat d'assurance, LCA).**

Les droits et devoirs des parties au contrat ressortent de la proposition/de l'offre ou de la police, des conditions d'assurance ainsi que des lois applicables, notamment de la LCA.

Après acceptation de la proposition/de l'offre, une police correspondant à la teneur de la proposition/l'offre est envoyée au preneur d'assurance.

Lorsque la forme écrite n'est pas explicitement mentionnée dans la présente information à la clientèle, une autre forme, qui permet d'en établir la preuve par un texte, suffit aussi. Il est recommandé au preneur d'assurance, d'effectuer les déclarations quant au contrat (comme par exemple la conclusion ou la résiliation d'un contrat d'assurance) soit par écrit, par e-mail ou par le portail clientèle myCSS.

## Qui est l'entreprise d'assurance?

L'entreprise d'assurance est la CSS Assurance SA, ci-après appelée entreprise d'assurance, ayant son siège statutaire à la Tribtschenstrasse 21, 6005 Luzern.

L'entreprise d'assurance est une société anonyme selon le droit suisse. La CSS sert en outre d'intermédiaire pour les assurances suivantes d'autres entreprises d'assurance:

- Assurances de protection juridique: Couverture d'assurance par Orion Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA.
- Assurance-hôte: Couverture d'assurance par, Européenne Assurances Voyages, succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA.
- Assurance pour décès ou invalidité à la suite d'une maladie: Couverture d'assurance par Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances sur la Vie SA.

Si la couverture d'assurance émane d'autres entreprises d'assurance, ce sont leurs conditions d'assurance et informations à la clientèle qui sont valables.

## Quels risques sont assurés et quelle est l'étendue de la protection d'assurance?

Les risques assurés ainsi que l'étendue de la protection d'assurance ressortent de la proposition/de l'offre ou de la police ainsi que des conditions d'assurance.

## Existe-t-il une assurance de dommage ou de sommes?

L'entreprise d'assurance exploite son assurance en principe comme assurance de dommage. Seules les assurances ci-dessous sont considérées comme des assurances de sommes:

- Assurance complémentaire individuelle pour une indemnité journalière en cas d'incapacité de travail
- Assurance d'indemnités journalières en cas d'hospitalisation

- Assurance pour décès ou invalidité par accident
- Assurance en cas de décès ou d'invalidité à la suite d'une maladie
- Assurance Invalidité enfant PRIMO
- Assurance complémentaire «Décès»
- Assurance complémentaire «Invalidité»

## Quel est le montant de la prime?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée. Selon le mode de paiement, des frais pour un paiement par acomptes peuvent venir s'ajouter ou un escompte peut être déduit. Toutes les données concernant la prime et d'éventuels frais figurent dans la proposition/l'offre ou la police. L'entreprise d'assurance peut octroyer des rabais. Les rabais octroyés figurent sur la proposition/l'offre ou la police. Il n'y a aucun droit à l'octroi du rabais. La perte des rabais résultant du non-respect des conditions d'octroi ne représente pas un motif de résiliation. La réduction des rabais ou des bonus par la CSS et/ou la modification des conditions d'octroi pour un rabais ou un bonus par la CSS déclenchent un droit de résiliation.

## Quand y a-t-il un droit au remboursement des primes?

Si la prime a été payée à l'avance pour une certaine durée d'assurance et si le contrat est annulé avant la fin de cette période, l'entreprise d'assurance rembourse la prime correspondant à la période de prime non écoulée.

La prime reste intégralement due à l'entreprise d'assurance lorsque:

- la prestation d'assurance a été allouée sur la base de la suppression du risque;
- la prestation d'assurance a été allouée pour un dommage partiel et le preneur d'assurance résilie le contrat pendant l'année suivant la conclusion du contrat.

## Quelles autres obligations a le preneur d'assurance?

### Augmentation du risque

Si, au cours de la durée d'assurance, il y a un changement important qui engendre une augmentation essentielle du risque, il convient de le signaler immédiatement à l'entreprise d'assurance.

### Etablissement des faits

Le preneur d'assurance doit collaborer aux investigations au sujet du contrat d'assurance – par exemple en ce qui concerne des violations de l'obligation de déclarer, des augmentations du risque, des examens de prestations,; il doit fournir à l'entreprise d'assurance tous renseignements et dossiers utiles ou bien se les procurer

auprès de tiers pour l'entreprise d'assurance ou encore autoriser par écrit des tiers à fournir à l'entreprise d'assurance les informations, documents, etc. correspondants. L'entreprise d'assurance a en outre le droit de procéder à ses propres investigations.

### Cas d'assurance

L'événement assuré doit immédiatement être signalé à l'entreprise d'assurance.

Cette énumération ne contient que les obligations les plus courantes. D'autres obligations découlent des conditions d'assurance ainsi que de la LCA.

## Quand l'assurance débute-t-elle?

L'assurance débute le jour indiqué sur la proposition/l'offre ou la police. Si une acceptation provisoire de la couverture d'assurance a été donnée, l'entreprise d'assurance garantit la couverture d'assurance, jusqu'à l'envoi de la police, dans les limites fixées par l'acceptation provisoire écrite de la couverture d'assurance.

## Droit de révocation

Le preneur d'assurance peut révoquer sa proposition de la conclusion d'un contrat ou sa déclaration de cette acceptation par écrit ou par tout autre moyen, qui permet d'en établir la preuve par un texte. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir, dès que le preneur d'assurance a proposé ou accepté le contrat.

Le délai est respecté, lorsque le preneur d'assurance a communiqué sa révocation à l'entreprise d'assurance ou a remis son avis de révocation à la Poste, le dernier jour du délai de révocation.

Le droit de révocation est exclu pour les assurances collectives de personnes, les couvertures provisoires et les conventions d'une durée inférieure à un mois. Aussi longtemps que des tiers lésés peuvent faire valoir de bonne foi des prétentions à l'encontre de l'entreprise d'assurance malgré une révocation, le preneur d'assurance demeure débiteur de la prime et l'entreprise d'assurance ne peut pas opposer aux tiers lésés la caducité du contrat.

La révocation a pour conséquence que la proposition de contrat d'assurance ou l'acceptation par le preneur d'assurance sont considérées comme non avenues.

Le preneur d'assurance et l'entreprise d'assurance doivent rembourser les prestations reçues.

## Quand le contrat se termine-t-il?

Le preneur d'assurance peut mettre fin au contrat par une résiliation:

- au plus tard 3 mois avant l'expiration ou, si cela est convenu, 3 mois avant la fin de l'année d'assurance. La résiliation est présentée dans les temps si l'entreprise d'assurance la reçoit au plus tard le dernier jour précédant le début du délai de trois mois. Si le contrat n'est pas résilié, il se prolonge tacitement d'année en année. Les contrats limités dans le temps sans clause de prolongation se terminent dans tous les cas au jour fixé dans la proposition/l'offre ou la police. Il peut résilier l'assurance, même si celle-ci a été conclue pour une durée plus longue, pour la fin de la troisième année ou de chacune des années suivantes, moyennant un délai de préavis de trois mois
- après chaque cas d'assurance pour lequel une prestation doit être allouée, et au plus tard 14 jours après qu'il a eu connaissance du règlement du sinistres ou du paiement par l'entreprise d'assurance. La couverture d'assurance s'éteint 14 jours après la réception de la résiliation;

- lorsque l'entreprise d'assurance modifie les primes. Dans ce cas, la CSS doit recevoir la résiliation le dernier jour de l'année d'assurance;
- au cas où l'entreprise d'assurance aurait enfreint l'obligation d'information au sens de l'art. 3 LCA. Le droit de résiliation s'éteint 4 semaines après que le preneur d'assurance a eu connaissance de cette infraction et, dans tous les cas, après écoulement de deux ans à partir d'une telle violation d'obligation;
- à tout moment en cas de juste motif. Il faut notamment entendre par juste motif, une modification imprévisible des prescriptions légales, qui empêche l'exécution du contrat, ainsi que toute circonstance dans laquelle les règles de la bonne foi ne permettent plus d'exiger la continuation du contrat de la part de la personne qui résilie.

L'entreprise d'assurance peut mettre fin au contrat par une résiliation:

- au plus tard 3 mois après l'expiration du contrat ou, si cela est convenu, 3 mois avant l'expiration de l'année d'assurance, dans la mesure où l'entreprise d'assurance ne renonce pas à ce droit dans le produit concerné. La résiliation est présentée dans les temps lorsque le preneur d'assurance la reçoit au plus tard le dernier jour précédant le début du délai de trois mois. Si le contrat n'est pas résilié, il se prolonge tacitement d'année en année. Les contrats limités dans le temps sans clause de prolongation se terminent dans tous les cas au jour fixé dans la proposition/l'offre ou la police. Dans le domaine de l'assurance complémentaire à l'assurance-maladie sociale (art. 2 al. 2 de la loi sur la surveillance de l'assurance-maladie, LSAMal), ce droit n'appartient pas à l'entreprise d'assurance;
- après chaque cas d'assurance pour lequel une prestation doit être allouée dans la mesure où la résiliation est effectuée au plus tard au moment du règlement du cas litigieux ou du paiement, pour autant que l'entreprise d'assurance ne renonce pas à ce droit pour le produit concerné. Dans le domaine de l'assurance complémentaire à l'assurance-maladie sociale (art. 2 al. 2 LSAMal), ce droit n'appartient pas à l'entreprise d'assurance;
- lorsque des éléments de danger importants ont été tus ou communiqués de façon inexacte (violation de l'obligation de déclarer);
- lorsque le preneur d'assurance déplace son domicile légal ou professionnel à l'étranger ou fait un séjour temporaire à l'étranger de plus d'une année;
- à tout moment en cas de juste motif. Il faut notamment entendre par juste motif, une modification imprévisible des prescriptions légales, qui empêche l'exécution du contrat, ainsi que toute circonstance dans laquelle les règles de la bonne foi ne permettent plus d'exiger la continuation du contrat de la part de la personne qui résilie.

L'entreprise d'assurance peut se retirer du contrat:

- lorsque le preneur d'assurance est en retard dans le paiement de la prime, a reçu une sommation et que la CSS décide de renoncer à réclamer la prime;
- lorsque le preneur d'assurance ne respecte pas son devoir de collaboration pour l'établissement des faits. L'entreprise d'assurance a le droit, une fois écoulé un délai supplémentaire de 4 semaines, de se départir rétroactivement du contrat d'assurance dans les deux semaines;
- en cas d'escroquerie à l'assurance.

Cette énumération ne contient que les possibilités de cessation de l'assurance les plus courantes.

D'autres possibilités de cessation de l'assurance découlent des conditions d'assurance ainsi que de la LCA.

## Comment les données des clientes et clients sont-elles traitées?

La CSS Assurance SA traite les données fournies par les personnes assurées ou obtenues auprès de tiers avec leur accord dans la mesure où elles sont nécessaires au contrôle des propositions, à l'exécution du contrat, au Managed Care, au développement de produits et services ainsi qu'à des fins de marketing. A cet effet, la CSS Assurance SA peut effectuer un profilage. Ces données peuvent, dans la mesure nécessaire et autorisée, être transmises pour traitement aux sociétés de la CSS impliquées dans l'exécution du contrat, aux coassureurs et réassureurs ainsi qu'à d'autres tiers en Suisse et à l'étranger. Les données sont traitées au format électronique ou sur papier. Elles sont conservées aussi longtemps que nécessaire à la gestion des affaires ou pour la durée prescrite par la loi.

De plus amples explications concernant le traitement des données figurent dans la déclaration de protection des données de la CSS Assurance SA sur [css.ch/protection-donnees](https://css.ch/protection-donnees)

