



Étude de cas DCO-A

Changement d'assureur avec forme particulière d'assurance et assurance complémentaire

Examen professionnel pour spécialiste en assurance-maladie – Étude de cas

Épreuve 2, étude de cas / domaines de compétences opérationnelles A à D

Durée: 180 minutes (y c. sélection de la tâche)

Durée de traitement du cas: 165 minutes

Moyens auxiliaires: Annuaire de l'assurance-maladie et accidents suisse 2025, calculatrice de poche simple

Domaines de compétences opérationnelles dont relève l'étude de cas:

☒ A Conseil des clients d'assurances-maladie

☐ B Traitement du droit aux prestations des clients d'assurances-maladie

☐ C Coordination avec des parties prenantes des assurances-maladie

☐ D Traitement de litiges juridiques de droit privé et public dans le domaine de l'assurance-maladie

Description du cas:

- Changement d'assureur AOS
- Passage à une forme particulière d'assurance
- Résiliation de l'assurance complémentaire selon la LCA
- Comparaison des assurances
- Compte-rendu de conseil avec lettre d'accompagnement

Introduction / contexte

Thème directeur: Changement d'assureur avec forme particulière d'assurance et assurance complémentaire

Vous êtes spécialiste en assurance-maladie chez **AlpinaCare Assurance-maladie** chargé(e) du conseil à la clientèle.

Monsieur Daniel Keller (34 ans) et Madame Laura Keller (34 ans également) habitent à **5400 Baden (AG)**. Ils sont mariés et attendent leur premier enfant (naissance prévue pour juillet 2026).

Monsieur Keller travaille à 100% en tant que chef de projet dans une entreprise d'informatique à Zurich.

Madame Keller travaille à 60% en tant que spécialiste en marketing à Brugg (AG).

Ils sont tous deux assurés depuis 2022 dans le cadre de l'assurance de base ordinaire auprès d'AlpinaCare. Ils ont également souscrit chacun une assurance-maladie complémentaire selon la LCA.

En octobre 2025, le couple a été informé du montant des primes pour 2026. La prime de l'AOS pour 2026 a changé, mais pas celle des assurances complémentaires.

Après avoir comparé les primes sur Internet, Monsieur et Madame Keller décident de contracter une assurance moins chère chez SanaCare Assurance-maladie SA.

Ils résilient leurs assurances comme suit:

- Résiliation de l'AOS ordinaire d'AlpinaCare avec effet au 31 décembre 2025
 - Résiliation de toutes les assurances complémentaires au 31 décembre 2025 également
- Parallèlement, ils envoient une proposition d'assurance à SanaCare pour les produits suivants:

- Modèle du médecin de famille avec franchise de 2500 CHF
- Une assurance complémentaire d'hospitalisation et une assurance complémentaire ambulatoire (Confort Plus)

Le couple est convaincu de ce qui suit:

- Un changement d'assurance de base et d'assurance complémentaire pour fin 2025 est possible sans problème.
- L'assurance de base et l'assurance complémentaire peuvent être résiliées en même temps.
- Les assurances complémentaires de SanaCare garantissent la même protection que celles d'AlpinaCare.
- En cas de changement d'assurance, la couverture pour les prestations en cas de maternité est forcément équivalente.

Ils souhaitent avoir un avis juridique fondé sur la question et une recommandation claire concernant la marche à suivre. Vous conseillez Monsieur et Madame Keller le 14 décembre 2025 conformément à la définition des tâches de cette étude de cas.

Annexes

01 Certificats d'assurance AlpinaCare

02 Lettre de résiliation de M. et Mme Keller

03 Aperçu des primes 2026

04 Extrait des CGA de l'assurance complémentaire SanaCare

05 Confirmation d'acceptation de SanaCare Assurance-maladie SA (avec certificats d'assurance)

06 Extrait des CGA de l'assurance complémentaire AlpinaCare

07 Compte-rendu de conseil AlpinaCare (pour établir la recommandation de produit)

Définition des tâches

Analyse de la situation

Analysez la situation d'ensemble sous l'angle du conseil en tenant compte des différents intérêts des clients et du cadre légal.

- Indiquez quels sont les aspects majeurs à considérer sur le plan juridique et contractuel en relation avec le changement d'assurance, la forme particulière d'assurance et l'assurance complémentaire.
- Tirez les principales conclusions de la situation d'ensemble en vue du conseil.

Traitement du cas

Changement d'assurance AOS et forme particulière d'assurance

Veillez préciser les bases légales dans vos réponses.

- Expliquez les conditions et les délais prévus par la loi pour changer d'AOS.
- Déterminez si la résiliation de l'AOS au 31 décembre 2025 est juridiquement valable.
- Expliquez pour quand peut se faire un passage de l'assurance ordinaire à la forme particulière d'assurance consistant en une assurance avec franchise à option et choix limité du fournisseur de prestations.
- Évaluez le choix du modèle du médecin de famille avec une franchise de 2500 CHF en tenant compte de la situation actuelle du couple et indiquez pour chaque modèle un avantage et un inconvénient.
- Montrez les différences de primes à l'aide de l'annexe 03 (Aperçu des primes).
- Existe-t-il d'autres possibilités d'économie dont M. et Mme Keller pourraient profiter?

Assurance-maladie complémentaire (LCA) – Résiliation et nouvelle conclusion

Veillez préciser les bases légales dans vos réponses.

- Expliquez quelles sont les possibilités de résiliation de l'assurance complémentaire selon la LCA.
- Évaluez la validité de la résiliation effectuée pour le 31 décembre 2025.
- Expliquez pourquoi l'assurance complémentaire est soumise à d'autres critères que l'AOS en matière de conclusion du contrat et de changement d'assurance.
- Indiquez quelles sont les informations légales obligatoires avant la conclusion du contrat d'une assurance complémentaire.
- La résiliation des assurances complémentaires a-t-elle des conséquences? Si oui, lesquelles?

Produits

Vous avez procédé aux clarifications nécessaires concernant le changement d'assurance, la forme particulière d'assurance et l'assurance complémentaire.

- Complétez le compte-rendu de conseil (annexe 07).
- Rédigez ensuite une lettre d'accompagnement adaptée aux destinataires contenant une recommandation d'action claire (proposition de solution) et exposant les prochaines étapes.

Instructions

Notez le fruit de vos réflexions par écrit (écrire au recto des pages uniquement).

Veillez à ce que vos explications soient compréhensibles par des tiers et suffisamment argumentées.

Le volume de travail attendu est de quatre à dix pages A4. La notation ne porte toutefois pas sur le volume.

Inscrivez votre numéro de candidat en haut à droite de chaque page.

Remarques

N'utilisez pas vos données personnelles dans les documents papier (produits), mais uniquement les indications générales d'AlpinaCare (par ex. info@alpinacare.ch).

Vous pouvez utiliser l'Annuaire de l'assurance-maladie et accidents suisse pour effectuer vos recherches pendant l'examen.

L'analyse de la situation représente environ 1/6^e du temps, le traitement du cas 3/6^e et la présentation de la solution 2/6^e.

Annexe 01a – Certificat d'assurance 2026



Votre équipe de conseillers personnelle

Service clientèle Martin Modèle

Kundencenter@alpinacare.ch

Tél. +41 (0) 58 000 00 00

Monsieur
Daniel Keller
Rue Modèle 10
5400 Baden

Berne, le 10 octobre 2025

Certificat d'assurance 2026

Valable à partir du 1^{er} janvier 2026

Personne assurée	Daniel Keller
Police n°	AC 7562345.91
Date de naissance	14.03.1991
Contrat n°	543210

Assurance de base selon la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal)

	Prime mensuelle en CHF
Assurance obligatoire des soins	514,80 CHF
• Standard – libre choix du médecin	
• Classe d'âge: adultes	
• Franchise annuelle 300 CHF	
Inclusion couverture accidents	35,70 CHF
Redistribution du produit des taxes environnemen- tales	5,15 CHF
Prime mensuelle totale LAMal en CHF	545,35 CHF

Les éventuels subsides cantonaux accordés au titre de la réduction de la prime ne sont pas pris en compte. S'il y a lieu, ils apparaîtront sur le décompte de primes et seront portés en déduction de la prime.

Prime de l'AOS y c. la contribution de 0,40 CHF pour la prévention générale des maladies conformément à l'art. 20 al. 1 LAMal.

Assurances complémentaires selon la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA)

Assureur: AlpinaCare

	Prime mensuelle en CHF
Assurance complémentaire ambulatoire	38,00 CHF
«Confort Plus»	
Médecine alternative pratiquée par des thérapeutes reconnus	
Médicaments non remboursés	
Aides visuelles	
Abonnement de fitness	
• Édition des CGA 01.01.2019 • Édition des CPA 01.01.2019 • Classe d'âge: de 31 à 35 ans • Couverture accidents incluse	
Échéance du contrat 31.12.2026	
En l'absence de résiliation annuelle, prolongation tacite d'année en année	
Rabais de fidélité de 6% pour une durée contractuelle de 3 ans	2,90 CHF

	Prime mensuelle en CHF
Assurance d'hospitalisation en division semi-privée	58,00 CHF
Libre choix du médecin dans le cadre de l'organisation hospitalière / Choix de l'hôpital dans toute la Suisse	
Frais médicaux, de traitement et d'hôtellerie en division semi-privée	
• Édition des CGA 01.01.2019 • Couverture accidents exclue	
Échéance du contrat 31.12.2026	
En l'absence de résiliation annuelle, prolongation tacite d'année en année	
Prime mensuelle totale LCA en CHF	93,10 CHF

Prime mensuelle totale LAMal et LCA en CHF	638,45 CHF
---	-------------------

AlpinaCare Assurance-maladie SA

Légende

CGA: Conditions générales d'assurance
CPA: Conditions particulières d'assurance



Votre équipe de conseillers personnelle

Service clientèle Martin Modèle

Kundencenter@alpinacare.ch

Tél. +41 (0) 58 000 00 00

Madame
Laura Keller
Rue Modèle 10
5400 Baden

Berne, le 10 octobre 2025

Certificat d'assurance 2026

Valable à partir du 1^{er} janvier 2026

Personne assurée	Laura Keller
Police n°	AC 756.9876.54
Date de naissance	22.08.1991
Contrat n°	654321

Assurance de base selon la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal)

	Prime mensuelle en CHF
Assurance obligatoire des soins	514,80 CHF
• Standard – libre choix du médecin • Classe d'âge: adultes • Franchise annuelle 300 CHF	
Couverture accidents incluse	35,70 CHF
Redistribution du produit des taxes environnemen- tales	5,15 CHF
Prime mensuelle totale LAMal en CHF	545,35 CHF

Les éventuels subsides cantonaux accordés au titre de la réduction de la prime ne sont pas pris en compte. S'il y a lieu, ils apparaîtront sur le décompte de primes et seront portés en déduction de la prime.

Prime de l'AOS y c. la contribution de 0,40 CHF pour la prévention générale des maladies conformément à l'art. 20 al. 1 LAMal.

Assurances complémentaires selon la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA)

Assureur: AlpinaCare

	Prime mensuelle en CHF
Assurance complémentaire ambulatoire	38,00 CHF
«Confort Plus»	
Médecine alternative pratiquée par des thérapeutes reconnus	
Médicaments non remboursés	
Aides visuelles	
Abonnement de fitness	
Assurance complémentaire pour les soins dentaires	
• Édition des CGA 01.01.2019	
• Édition des CPA 01.01.2019	
• Couverture accidents incluse	
Échéance du contrat 31.12.2026	
En l'absence de résiliation annuelle, prolongation tacite d'année en année	
Rabais de fidélité de 6% pour une durée contractuelle de 3 ans	2,90 CHF

	Prime mensuelle en CHF
Assurance d'hospitalisation en division semi-privée (chambre à deux lits)	65,00 CHF
Libre choix du médecin dans le cadre de l'organisation hospitalière / Choix de l'hôpital dans toute la Suisse	
Frais médicaux, de traitement et d'hôtellerie en division semi-privée	
• Édition des CGA 01.01.2019	
• Couverture accidents exclue	
• Grossesse et naissance (délai de carence 9 mois)	
Échéance du contrat 31.12.2026	
En l'absence de résiliation annuelle, prolongation tacite d'année en année	
Prime mensuelle totale LCA en CHF	100,10 CHF
Prime mensuelle totale LAMal et LCA en CHF	645,45 CHF

AlpinaCare Assurance-maladie SA

Légende

CGA: Conditions générales d'assurance
CPA: Conditions particulières d'assurance

Annexe 02 – Lettre de résiliation

Daniel Keller
Laura Keller
Rue Modèle 10
5400 Baden

**Réception le
26 novembre 2025**

AlpinaCare Assurance-maladie SA
Case postale 1234
5001 Aarau

Baden, le 24 novembre 2025

Résiliation des assurances-maladie de base et des assurances complémentaires au 31 décembre 2025

Madame, Monsieur,

Par la présente, nous résilions les contrats d'assurance conclus avec votre société avec effet au 31 décembre 2025, dans le respect du délai de résiliation.

Assurance obligatoire des soins (AOS)

Daniel Keller, n° d'assuré AC 756.2345.91

Laura Keller, n° d'assuré AC 756.9876.54

Nous faisons usage de notre droit de résiliation fondé sur l'augmentation des primes pour l'année 2026.

Assurances complémentaires (LCA)

Nous résilions également les assurances complémentaires suivantes pour les deux personnes assurées mentionnées ci-dessus, avec effet au 31 décembre 2025:

- Assurance complémentaire d'hospitalisation en division semi-privée
- Assurance ambulatoire «confort plus»

Nous vous prions de nous envoyer une confirmation écrite de la cessation des contrats avec mention de la date de fin des contrats.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.

Daniel Keller

Laura Keller

Daniel Keller

Laura Keller

Annexe 03 – Aperçu des primes 2026

Canton d'Argovie (région de Baden) – Adultes

Comparaison entre l'AOS ordinaire et le modèle du médecin de famille

Avec couverture accidents / Sans couverture accidents

Remarque:

Les primes ci-dessous ne sont indiquées qu'à des fins de comparaison. Les primes qui font foi sont celles approuvées par l'OFSP pour 2026 conformément à l'aperçu des primes du canton d'Argovie, sous réserve de modifications. Il est conseillé de demander une offre individuelle auprès des assureurs sélectionnés.

1. Assurance de base 2026 – Adultes – Canton d'Argovie

(AOS ordinaire)

Avec couverture accidents

Assureurs	300	500	1000	1500	2000	2500
SanaCare	527,7	516,0	486,9	457,7	428,5	399,4
Aquilana	555,3	543,7	514,5	485,4	456,2	427,0
Assura	573,5	561,9	532,7	503,5	474,4	445,2
Atupri	547,8	536,2	507,0	477,8	448,7	419,5
Avenir	579,5	568,0	539,0	509,5	480,5	451,5
Birchmeier	566,8	555,4	526,4	497,7	468,6	439,5
Concordia	562,2	550,6	521,4	492,2	463,1	433,9
CSS	563,0	551,4	522,2	493,0	463,9	434,7
AlpinaCare	550,5	538,9	509,7	480,5	451,4	422,2
Galenos	587,6	575,9	546,8	517,6	488,4	459,3

Sans couverture accidents

Assureurs	300	500	1000	1500	2000	2500
SanaCare	501,3	490,2	462,6	434,8	407,1	379,4
Aquilana	516,5	505,7	478,5	451,5	424,3	397,2
Assura	533,4	522,6	495,5	468,3	441,2	414,1
Atupri	520,4	509,4	481,7	453,9	426,3	398,5
Avenir	539,0	528,3	501,3	473,9	446,9	419,9
Birchmeier	532,8	522,1	494,8	467,9	440,5	413,2
Concordia	531,3	520,4	492,8	465,2	437,7	410,1
CSS	523,6	512,8	485,6	458,5	431,4	404,3
AlpinaCare	514,8	503,9	476,6	449,3	422,1	394,8
Galenos	549,2	538,3	511,0	483,8	456,5	429,2

2. Modèle du médecin de famille 2026 – Adultes – Canton d'Argovie

Avec couverture accidents

Assureurs	300	500	1000	1500	2000	2500
Aquilana CASAMED	488,7	477,1	447,9	418,8	389,6	360,4
AlpinaCare Médecin de famille	544,9	533,3	504,1	474,9	445,8	416,6
Atupri CareMed	478,8	467,2	438,0	408,8	379,7	350,5
Avenir Prima	518,7	507,2	478,2	448,7	419,7	390,7
CSS Médecin de famille	487,0	475,4	446,2	417,0	387,9	358,7
Galenos Med Direct	537,7	526,0	496,9	467,7	438,5	409,4
SanaCare Médecin de famille	489,6	478,0	448,8	419,6	390,5	361,3

Sans couverture accidents

Assureurs	300	500	1000	1500	2000	2500
Atupri CareMed	454,5	443,8	416,6	389,5	362,4	335,2
Aquilana SMART	506,8	496,0	468,9	441,7	414,6	387,5
AlpinaCare Médecin de famille	454,9	443,8	416,1	388,4	360,7	333,0
Avenir Prima	482,4	471,7	444,7	417,3	390,3	363,4
CSS Médecin de famille	452,9	442,1	415,0	387,8	360,7	333,6
Galenos Care	502,5	491,6	464,4	437,1	409,9	382,6
SanaCare Médecin de famille	455,4	444,6	417,4	390,3	363,2	336,1

Source: Aperçu des primes 2026 de l'OFSP, canton d'Argovie (adultes).



Conditions générales d'assurance (CGA) pour les assurances complémentaires selon la LCA (édition 01.2018)

1. Contrat

But et prestations (art. 1 CGA)

- Partie intégrante de toutes les assurances complémentaires selon la LCA
- Prestations spécifiques en complément de l'assurance-maladie sociale en cas de maladie, d'accident et de maternité pendant la durée du contrat

Notions générales (art. 2 CGA)

- Définitions selon la LPGA et l'OLAA
- Maternité assimilée à la maladie, délai de carence de 270 jours

Fournisseurs de prestations (art. 3 CGA)

- Institutions et personnes reconnues selon la LAMal sauf indication contraire dans les CPA

Événements et frais non assurés (art. 4 CGA)

- Exclusions comme les dangers extraordinaires, les crimes et les entreprises téméraires
- Autres exclusions comme les maladies préexistantes, les traitements cosmétiques et les thérapies expérimentales

Subsidiarité et recours (art. 5 CGA)

- Prestations versées après les autres tiers tenus à prestations
- Droit à la restitution en cas d'avance des prestations
- Cession de droits envers des tiers

Durée et validité territoriale (art. 6 CGA)

- Au moins un an, prolongation d'année en année
- Assurance valable en cas de domicile en Suisse

Résiliation et renonciation au droit de résiliation (art. 7 CGA)

- Résiliation pour la fin de l'année moyennant un préavis de trois mois
- Renonciation à la résiliation par l'assureur

Extinction du droit (art. 8 CGA)

- A la fin du contrat

2. Primes

Modalités et délais de paiement (art. 9 CGA)

- Paiement mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel

Modification (art. 10 CGA)

- Modification annuelle possible
- Droit de résiliation en cas d'augmentation des primes

Compensation (art. 11 CGA)

- Pas de compensation avec les primes

3. Obligations

Obligation de collaborer et d'informer (art. 12 CGA)

- Obligation de renseigner et de fournir des documents
- Autorisation de fournir des renseignements
- Déclaration de l'accident dans un délai de 5 jours

Violation des règles (art. 13 CGA)

- Réduction des prestations possible en cas de violation fautive des règles

Convention d'honoraires (art. 14 CGA)

- Non contraignante pour l'assureur

4. Administration

Lieu d'exécution (art. 15 CGA)

- Domicile suisse ou adresse désignée en Suisse

Versement (art. 16 CGA)

- Paiement direct au fournisseur de prestations possible

Taux de change (art. 17 CGA)

- Factures étrangères décomptées selon le cours officiel en CHF

Le 1^{er} juillet 2018

SanaCare Assurances SA

Assurance complémentaire ambulatoire

Conditions particulières d'assurance (édition 01.2020)

Contrat

- **But et conditions (art. 1):** Prise en charge des prestations ambulatoires qui ne sont pas couvertes par l'AOS ou par d'autres assurances sociales
- **Durée (art. 2):** L'assurance ne dure que tant qu'elle est soumise à l'AOS en Suisse.

Prestations

- **Vaccins (art. 3):** 100% des frais jusqu'à 400 CHF par année civile au maximum
- **Lunettes et verres de contact (art. 4):** Jusqu'à 250 CHF toutes les 3 années civiles, délai de carence de 365 jours
- **Moyens auxiliaires (art. 5):**
 - Jusqu'à 300 CHF par année civile pour les moyens auxiliaires prescrits par un médecin
 - Jusqu'à 20 CHF par année civile pour les surcoûts résultant de limitations de l'AOS
- **Grossesse et maternité (art. 6):**
 - Pour chaque grossesse, prise en charge de 75% des frais jusqu'à concurrence de 300 CHF au maximum pour les cours de préparation à l'accouchement, les conseils en allaitement et les contrôles supplémentaires (contrôles de grossesse avant l'accouchement et visites post-natales). Les prestations doivent être fournies par des sages-femmes ou des responsables de cours.
 - Des contributions aux cours de yoga prénatal et de rééducation postnatale sont accordées dans le cadre de la promotion de la santé (art. 11).
- **Examens gynécologiques (art. 7):** 100% des frais si aucun droit selon l'AOS
- **Dépistage précoce / Diagnostic / Examen de contrôle (art. 8):**
 - 75% des frais jusqu'à 2'000 CHF par année civile au maximum
 - Liste détaillée des prestations reconnues disponible sur SanaCare.ch
- **Médicaments (art. 9):**
 - 90% des frais jusqu'à 50 000 CHF par année civile au maximum
 - Exclusions selon la liste négative d'SanaCare
- **Sauvetages et transports d'urgence / frais de déplacement (art. 10):**
 - Prise en charge des frais de sauvetage et de transport d'urgence en Suisse
 - Jusqu'à 250 CHF par an pour les frais de déplacement dans le cadre de traitements périodiques
- **Promotion de la santé (art. 11):** 200 CHF par année civile au maximum pour les mesures reconnues
- **Médecine complémentaire (art. 12):** 75% des frais jusqu'à 2000 CHF par année civile au maximum, après déduction de la participation aux coûts de 100 CHF

Classes d'âge (art. 18)

- Montant des primes fixé en fonction de l'âge
- Le passage à une classe d'âge supérieure entraîne généralement une augmentation de la prime
- Les classes d'âge sont les suivantes: 00–05, 06–10, 11–15, 16–20, 21–25, 26–30, 31–35, 36–40, 41–45, 46–52, 53–55, 56–60, 61–65, 66–70, 71–75, 76–80, 81–85, 86–90, 91+

Annexe 05a – Confirmation d'acceptation



Service Prestations et contrats
Case postale 455
8001 Zurich
Tél. 044 555 20 20
www.SanaCare.ch

Baden, le 10 décembre 2025

Daniel et Laura Keller
Mellingerstrasse 18
5400 Baden

Confirmation d'acceptation de vos propositions d'assurance

Monsieur,
Madame,

Nous vous remercions pour la confiance que vous témoignez à notre entreprise et vous confirmons que nous acceptons votre proposition d'assurance du 24 novembre 2025.
La couverture d'assurance pour l'assurance obligatoire des soins débute le 1^{er} janvier 2026 sous réserve de l'existence d'éventuels arriérés de primes ou de la non-validité de la résiliation de votre assurance-maladie actuelle.
La couverture d'assurance pour les assurances complémentaires débute le 1^{er} janvier 2026.

1. Assurance obligatoire des soins (AOS)

Daniel Keller

Modèle du médecin de famille
Franchise: 2500 CHF
Couverture accidents: incluse
Prime mensuelle pour 2026: 356,15 CHF

Laura Keller

Modèle du médecin de famille
Franchise: 2500 CHF
Couverture accidents: incluse
Prime mensuelle pour 2026: 356,15 CHF

2. Assurances complémentaires (LCA)

Daniel Keller

Assurance complémentaire d'hospitalisation – toute la Suisse

Assurance complémentaire ambulatoire étendue

Début du contrat: 01.01.2026

Prime mensuelle totale: 50,50 CHF

Laura Keller

Assurance complémentaire d'hospitalisation – toute la Suisse

Assurance complémentaire ambulatoire étendue

Début du contrat: 01.01.2026

Prime mensuelle totale: 108,50 CHF

Déclaration de santé

L'admission dans les assurances complémentaires s'effectue sur la base des indications relatives à votre santé que vous avez fournies dans la proposition.

Si votre état de santé devait changer avant le début de l'assurance, vous devez en informer immédiatement SanaCare Assurance-maladie SA.

Bases contractuelles

Les documents déterminants sont les suivants:

- La police
- Les Conditions générales d'assurance (CGA)
- Les Conditions particulières d'assurance (CPA)
- La loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA)

Nous nous réjouissons de vous compter au nombre de nos personnes assurées à partir du 1^{er} janvier 2026.

Veillez recevoir, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.

SanaCare Assurance-maladie SA
sur mandat du service Contrats

Annexe 05b – Police d'assurance 2026

SanaCare Assurance-maladie SA

Votre équipe de conseillers personnelle

Service clientèle Martin Modèle

kundencenter@SanaCare.ch

Tél. +41 (0) 58 000 00 01

Monsieur
Daniel Keller
Rue Modèle 10
5400 Baden

Berne, le 10 décembre 2025

Certificat d'assurance 2026

Valable à partir du 1^{er} janvier 2026

Personne assurée	Daniel Keller
Police n°	HM 7562345.91
Date de naissance	14.03.1991
Contrat n°	123456

Assurance de base selon la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal)

	Prime mensuelle en CHF
Assurance obligatoire des soins	336,10 CHF
• Modèle du médecin de famille	
• Classe d'âge: adultes	
• Franchise annuelle 2500 CHF	
Couverture accidents incluse	25,20 CHF
Redistribution du produit des taxes environnemen- tales	-5,15 CHF
Prime mensuelle totale LAMal en CHF	356,15 CHF

Les éventuels subsides cantonaux accordés au titre de la réduction de la prime ne sont pas pris en compte. S'il y a lieu, ils apparaîtront sur le décompte de primes et seront portés en déduction de la prime.

Prime de l'AOS y c. la contribution de 0,40 CHF pour la prévention générale des maladies conformément à l'art. 20 al. 1 LAMal.

Assurances complémentaires selon la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA)

Assureur: SanaCare

	Prime mensuelle en CHF
Assurance complémentaire ambulatoire	42,00 CHF
Vaccinations	
Lunettes et verres de contact	
Moyens auxiliaires	
Dépistage précoce / Diagnostic / Examen de contrôle	
Médicaments non remboursés	
Sauvetage et transport d'urgence / Frais de déplacement	
Promotion de la santé	
Médecine complémentaire	
• Édition des CGA 01.01.2018	
• Édition des CPA 01.01.2020	
• Classe d'âge: de 31 à 35 ans	
• Couverture accidents incluse	
Échéance du contrat 31.12.2026	
En l'absence de résiliation annuelle, prolongation tacite pour une année	
Rabais de fidélité de 6% pour une durée contractuelle de 3 ans	-1,50 CHF

	Prime mensuelle en CHF
Assurance d'hospitalisation	5,00 CHF
Libre choix de l'hôpital dans toute la Suisse	
Frais médicaux, de traitement et d'hôtellerie en division commune	
• Édition des CGA 01.01.2018	
• Couverture accidents exclue	
Échéance du contrat 31.12.2026	
En l'absence de résiliation annuelle, prolongation tacite pour une année	
Prime mensuelle totale LCA en CHF	45,50 CHF

Prime mensuelle totale LAMal et LCA en CHF	401,65 CHF
---	-------------------

SanaCare Assurance-maladie SA

Légende

CGA: Conditions générales d'assurance
CPA: Conditions particulières d'assurance

Annexe 05c – Police d'assurance 2026

SanaCare Assurance-maladie SA

Votre équipe de conseillers personnelle

Service clientèle Martin Modèle

Kundencenter@SanaCare.ch

Tél. +41 (0) 58 000 00 01

Madame
Laura Keller
Rue Modèle 10
5400 Baden

Berne, le 10 décembre 2025

Certificat d'assurance 2026

Valable à partir du 1^{er} janvier 2026

Personne assurée	Laura Keller
Police n°	HM 756.9876.54
Date de naissance	22.08.1991
Contrat n°	012345

Assurance de base selon la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal)

	Prime mensuelle en CHF
Assurance obligatoire des soins	336,10 CHF
• Modèle du médecin de famille	
• Classe d'âge: adultes	
• Franchise annuelle 2500 CHF	
Couverture accidents incluse	25,20 CHF
Redistribution du produit des taxes environnemen- tales	-5,15 CHF
Prime mensuelle totale LAMal en CHF	356,15 CHF

Les éventuels subsides cantonaux accordés au titre de la réduction de la prime ne sont pas pris en compte. S'il y a lieu, ils apparaîtront sur le décompte de primes et seront portés en déduction de la prime.

Prime de l'AOS y c. la contribution de 0,40 CHF pour la prévention générale des maladies conformément à l'art. 20 al. 1 LAMal.

Assurances complémentaires selon la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA)

Assureur: SanaCare

	Prime mensuelle en CHF
Assurance complémentaire ambulatoire	45,00 CHF
Vaccinations	
Lunettes et verres de contact	
Moyens auxiliaires	
Grossesse et maternité	
Examens gynécologiques	
Dépistage précoce / Diagnostic / Examen de contrôle	
Médicaments non remboursés	
Sauvetage et transport d'urgence / Frais de déplacement	
Promotion de la santé	
Médecine complémentaire	
• Édition des CGA 01.01.2018	
• Édition des CPA 01.01.2020	
• Classe d'âge: de 31 à 35 ans	
• Couverture accidents incluse	
Échéance du contrat 31.12.2028	
En l'absence de résiliation annuelle, prolongation tacite pour une année	
Rabais de fidélité de 6% pour une durée contractuelle de 3 ans	-1,50 CHF
	Prime mensuelle en CHF
Assurance d'hospitalisation	5,00 CHF
Libre choix de l'hôpital dans toute la Suisse	
Frais médicaux, de traitement et d'hôtellerie en division commune	
• Édition des CGA 01.01.2018	
• Couverture accidents exclue	
Échéance du contrat 31.12.2026	
En l'absence de résiliation annuelle, prolongation tacite d'année en année	
Prime mensuelle totale LCA en CHF	48,50 CHF
Prime mensuelle totale LAMal et LCA en CHF	404,65 CHF

SanaCare Assurance-maladie SA

Légende

CGA: Conditions générales d'assurance
CPA: Conditions particulières d'assurance

Annexe 06 – Extrait des Conditions générales d'assurance (CGA/CPA)

AlpinaCare Assurance-maladie SA

Assurances complémentaires selon la LCA

Édition 01/2019

1. Conditions générales d'assurance (CGA) pour les assurances complémentaires selon la LCA

Art. 1 Bases contractuelles

Les assurances complémentaires sont soumises à la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).

Les éléments contractuels sont les suivants:

- La proposition
- La police d'assurance
- Les Conditions générales d'assurance (CGA)
- Les Conditions particulières d'assurance (CPA)
- Les éventuels avenants

Art. 2 Début et durée du contrat

Le contrat commence à la date indiquée dans la police.

La durée minimale du contrat est de trois ans sauf indication contraire dans la police.

A l'échéance de la durée contractuelle minimale, le contrat est prolongé tacitement d'une année civile sauf résiliation dans les délais impartis.

Art. 3 Résiliation par le preneur d'assurance

A l'échéance de la durée contractuelle minimale, le contrat peut être résilié pour la fin d'une année civile moyennant un préavis de trois mois.

La résiliation doit être effectuée par écrit et doit parvenir à AlpinaCare le 30 septembre au plus tard. La date de réception de la résiliation par l'assureur fait foi.

Art. 4 Résiliation en cas de sinistre

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat après la survenance d'un événement assuré.

La résiliation doit être effectuée au plus tard 14 jours après avoir eu connaissance du versement des prestations.

Le contrat prend fin 14 jours après réception de la résiliation par AlpinaCare.

Art. 5 Modification des primes

En cas de modification des primes ou des conditions, AlpinaCare informe la personne assurée par écrit. Dans ce cas, la personne assurée a le droit de résilier le contrat pour la date d'entrée en vigueur de la modification.

La résiliation doit parvenir à AlpinaCare au plus tard 30 jours avant l'entrée en vigueur des nouvelles primes.

Art. 6 Réticence

La personne assurée doit répondre aux questions sur l'état de santé figurant dans la proposition de façon complète et conforme à la vérité. En cas de réticence, AlpinaCare peut:

- se départir du contrat
- émettre une réserve
- refuser de verser les prestations

2. Conditions particulières d'assurance (CPA)

A. Assurance complémentaire d'hospitalisation en division semi-privée (dans toute la Suisse)

Art. 1 Prestations assurées

Hébergement en division semi-privée (chambre à deux lits)

Libre choix du médecin dans le cadre de l'organisation hospitalière.

Prise en charge des frais des traitements stationnaires dans toute la Suisse.

Prise en charge des frais supplémentaires non couverts par l'assurance obligatoire des soins.

Art. 2 Maternité

Prestations en cas de grossesse et d'accouchement dans le cadre de la division semi-privée.

Un délai de carence de 9 mois à partir du début de l'assurance s'applique aux accouchements.

Art. 3 Limitation des prestations

Il n'existe aucun droit à des séjours qui ne sont pas médicalement indiqués.

Les prestations sont versées dans la limite des éventuelles réserves émises dans la police.

B. Assurance ambulatoire «confort plus»

Art. 1 Prestations assurées

Médecine alternative pratiquée par des thérapeutes reconnus

70% des frais, 1500 CHF au maximum par année civile

Médicaments non remboursés

80% des frais, 800 CHF au maximum par année civile

Aides visuelles

300 CHF par année civile

Abonnement de fitness

200 CHF par année civile

C. Assurance complémentaire pour les soins dentaires

Art. 1 Prestations assurées

Prise en charge de 50% des frais de traitements conservateurs

Hygiène dentaire jusqu'à 150 CHF par année civile

Orthopédie dento-faciale pour enfants/jeunes jusqu'à 3000 CHF par cas

Montant limité à 2000 CHF par année civile

Disposition finale

Ces conditions font partie intégrante de la police.

Le for compétent est au domicile suisse de la personne assurée ou au siège d'AlpinaCare Assurance-maladie SA.

Édition 01/2019

AlpinaCare Assurance-maladie SA

Annexe 07 – Modèle de compte-rendu d'entretien



Compte-rendu d'entretien (y compris l'obligation d'information) assurance-maladie (pour les intermédiaires d'assurance liés conformément à l'art. 45 LSA)

1. Indications concernant la clientèle

Personne 1

Nom / Prénom	
Date de naissance	
Adresse	
NPA / Localité	
État civil	
Activité professionnelle	
Assurance-maladie actuelle	
Modèle d'assurance	
Franchise (AOS)	CHF
Assurances complémentaires existantes (LCA)	

Personne 2

Nom / Prénom	
Date de naissance	
Adresse	
NPA / Localité	
État civil	
Activité professionnelle	
Assurance-maladie actuelle	
Modèle d'assurance	
Franchise (AOS)	CHF
Assurances complémentaires existantes (LCA)	

2. Indications concernant le conseiller/la conseillère (intermédiaire lié/e)

Nom / Prénom	Saisir un nom fictif
Fonction	
Entreprise d'assurance	
Adresse professionnelle	
Enregistrement auprès de la FINMA (le cas échéant)	
Date de l'entretien	

Type d'entretien

☐ personnel ☐ téléphonique ☐ en ligne

3. Informations obligatoires selon l'art. 45 LSA (communiquées avant le début de l'entretien)

La clientèle a été informée des points suivants de manière compréhensible avant le début de l'entretien:

- ☐ Identité et adresse de l'intermédiaire lié(e)
- ☐ Indication selon laquelle le conseiller/la conseillère est un(e) intermédiaire lié(e)
- ☐ Nom de l'assureur ou des assureurs dont les produits sont proposés
- ☐ Nature de la relation contractuelle entre l'intermédiaire et l'assureur (intermédiation liée)
- ☐ Nom de l'assureur ou des assureurs responsable(s) en cas d'informations erronées fournies dans le cadre du conseil
- ☐ Procédure applicable en cas de réclamation
- ☐ Traitement des données personnelles (but, étendue, destinataires, durée de conservation)
- ☐ Mention des droits applicables en matière de protection des données selon la LPD

Confirmation:

La clientèle confirme avoir obtenu et compris ces informations avant le début du conseil.

- ☐ Oui ☐ Non

4. Motif de l'entretien

- ☐ Souscription d'une nouvelle AOS
- ☐ Changement d'assurance de base
- ☐ Modification de la franchise
- ☐ Changement de modèle d'assurance
- ☐ Souscription d'une assurance complémentaire (LCA)
- ☐ Analyse des couvertures existantes
- ☐ Optimisation des primes
- ☐ Réalisation de l'événement assuré / Clarification d'une question
- ☐ Autre: _____

Brève description de l'objet du conseil:

5. Analyse de la situation actuelle

Personne 1

5.1 Assurance obligatoire des soins (AOS selon la LAMal)

Modèle actuel: _____

Franchise: _____ CHF

Quote-part: 10% jusqu'à concurrence de 700 CHF (adultes) ou de 350 CHF (enfants)

Couverture accidents: ☐ incluse ☐ exclue

Prime actuelle: _____ CHF/mois

Besoins particuliers / préférences:

Évaluation de la situation actuelle:

Personne 2

5.1 Assurance obligatoire des soins (AOS selon la LAMal)

Modèle actuel: _____

Franchise: _____ CHF

Quote-part: 10% jusqu'à concurrence de 700 CHF (adultes) ou de 350 CHF (enfants)

Couverture accidents: ☐ incluse ☐ exclue

Prime actuelle: _____ CHF/mois

Besoins particuliers / préférences:

Évaluation de la situation actuelle:

5.2 Assurances complémentaires (selon la LCA)

Personne 1

Couvertures complémentaires existantes:

Assurance complémentaire d'hospitalisation

☐ Hospitalisation en division commune dans toute la Suisse

☐ Division semi-privée

☐ Division privée

Assurance complémentaire ambulatoire

☐ Médecine alternative

☐ Prestations de prévention (abonnement de fitness, etc.)

☐ Assurance dentaire

☐ Autre: _____

Examen de santé nécessaire: ☐ Oui ☐ Non

Indications importantes concernant la santé (selon les déclarations du client):

Analyse des couvertures existantes:

Personne 2

Couvertures complémentaires existantes:

Assurance complémentaire d'hospitalisation

- ☐ Hospitalisation en division commune dans toute la Suisse
- ☐ Division semi-privée
- ☐ Division privée

Assurance complémentaire ambulatoire

- ☐ Médecine alternative
- ☐ Prestations de prévention (abonnement de fitness, etc.)
- ☐ Assurance dentaire
- ☐ Autre: _____

Examen de santé nécessaire: ☐ Oui ☐ Non

Indications importantes concernant la santé (selon les déclarations du client):

Analyse des couvertures existantes:

6. Évaluation juridique

6.1 Assurance de base (LAMal)

- ☐ Obligation de s'assurer selon l'art. 3 LAMal respectée
- ☐ Obligation d'admission selon la LAMal prise en compte
- ☐ Délais de résiliation selon l'art. 7 LAMal vérifiés
- ☐ Étendue des prestations selon les art. 25 ss LAMal expliquée
- ☐ Participation aux coûts (franchise, quote-part, contribution, aux frais de séjour hospitalier) expliquée
- ☐ Différences entre les modèles (médecin de famille, HMO, Telmed, etc.) expliquées

6.2 Assurance complémentaire (LCA)

Assurance facultative selon la LCA

- ☐ Déclaration de santé et réticence selon la LCA expliquées
- ☐ Possibilité de réserves ou de refus expliquée
- ☐ Liberté contractuelle de l'assureur expliquée
- ☐ Différence entre la LAMal et la LCA clairement délimitée

7. Information de la clientèle selon l'art. 3 LCA (communiquées avant l'établissement de la proposition)

La clientèle a été informée des points suivants avant l'établissement de la proposition ou la conclusion du contrat:

- ☐ Identité et adresse de l'assureur
- ☐ Risques assurés et étendue de la couverture d'assurance
- ☐ Exclusions significatives et limitation des prestations
- ☐ Montant des primes et éventuelles participations aux coûts
- ☐ Durée du contrat
- ☐ Modalités de résiliation
- ☐ Droit de révocation (délai et forme)
- ☐ Droits et obligations du preneur d'assurance
- ☐ Indications concernant le traitement des données

La clientèle confirme avoir obtenu les informations prescrites par la loi.

☐ Oui ☐ Non

8. Recommandation

8.1 Solution AOS recommandée

Personne 1

- ☐ Conservation du modèle actuel
- ☐ Changement de modèle pour: _____
- ☐ Modification de la franchise à _____ CHF
- ☐ Couverture accidents incluse/exclue

Motif / Remarque:

Nouvelle prime mensuelle: _____ CHF

Personne 2

- ☐ Conservation du modèle actuel
- ☐ Changement de modèle pour: _____
- ☐ Modification de la franchise à _____ CHF
- ☐ Couverture accidents incluse/exclue

Motif / Remarque:

Nouvelle prime mensuelle: _____ CHF

8.2 Assurances complémentaires recommandées (LCA)**Personne 1**

- ☐ Souscription des produits suivants: _____
- ☐ Adaptation des couvertures existantes
- ☐ Renonciation à l'assurance complémentaire

Motif / Remarque:

Prime mensuelle pour l'assurance complémentaire: _____ CHF

Personne 2

- ☐ Souscription des produits suivants: _____
- ☐ Adaptation des couvertures existantes
- ☐ Renonciation à l'assurance complémentaire

Motif / Remarque:

Prime mensuelle pour l'assurance complémentaire: _____ CHF

9. Prochaines étapes

- ☐ Offre établie
- ☐ Proposition acceptée
- ☐ Déclaration de santé envoyée
- ☐ Délai de réflexion convenu jusqu'au: _____
- ☐ Prochain rendez-vous le: _____
- ☐ Autre: _____

Remarques:

10. Confirmation globale de la clientèle

La clientèle confirme par sa signature:

avoir reçu l'information préalable à la conclusion du contrat conformément à l'art. 45 LSA.

avoir reçu l'information de la clientèle selon l'art. 3 LCA avant l'établissement de la proposition.

avoir été informée des différences existant entre la LAMal et la LCA.

avoir fourni des indications exhaustives et conformes à la réalité.

avoir eu la possibilité de poser des questions et d'obtenir des réponses.

Lieu, date: _____

Signature de la clientèle: _____

Signature de l'intermédiaire: Saisir un nom fictif _____