



# L'ECLAIRAGE DU MARDI

par

COMETH  CONSULTING

---

## Démarchage téléphonique

Mardi 13 octobre 2020

---

La pratique du démarchage téléphonique pour commercialiser des contrats d'assurance a connu certaines dérives entraînant de plus en plus de rejets de la part des prospects et des sanctions de la part des autorités (DGCCRF, ACPR). Ainsi de récents dispositifs sont venus renforcer le cadre à respecter. Dans le cas contraire, le risque est d'aller vers une interdiction complète du démarchage téléphonique dans le secteur de l'assurance.

### **Vente à distance et démarchage téléphonique : de quoi parle-t-on ?**

La vente à distance (VAD) consiste à commercialiser un produit ou un service par téléphone, par courrier, par mail et/ou sur Internet. Le **démarchage téléphonique** est une forme de vente à distance qui, comme son nom l'indique, passe par le téléphone, dans le cadre **d'appel sortant non sollicité** par le prospect (dit appel à froid).

### **Contrôles des démarchages téléphoniques dans l'assurance et sanctions**

Les mauvaises pratiques de certains ont été mises en avant par de nombreuses sanctions de la part de l'ACPR ces dernières années, dont :

- Décembre 2016 pour non-respect d'obligations pré-contractuelles (100 000 euros) ;
- Février 2018 pour mauvaises pratiques en matière de démarchage téléphonique (150 000 euros et un blâme) ;
- Mai 2019 pour des souscriptions par téléphone sans communication d'informations précontractuelles dans un délai suffisant (20 000 euros et un blâme) ;
- Février 2020 pour des griefs sur le démarchage téléphonique (blâme et une interdiction de commercialiser pendant deux mois des contrats d'assurance).

De plus, la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) a aussi prononcé dernièrement des sanctions à l'égard de courtiers :

- Juin 2019 pour délit de « pratiques commerciales trompeuses » (10 millions d'euros) ;
- Septembre 2019, février 2020, août 2020 pour manquement au dispositif Bloctel (respectivement : 12 000 euros, 33 000 euros et 16 500 euros).

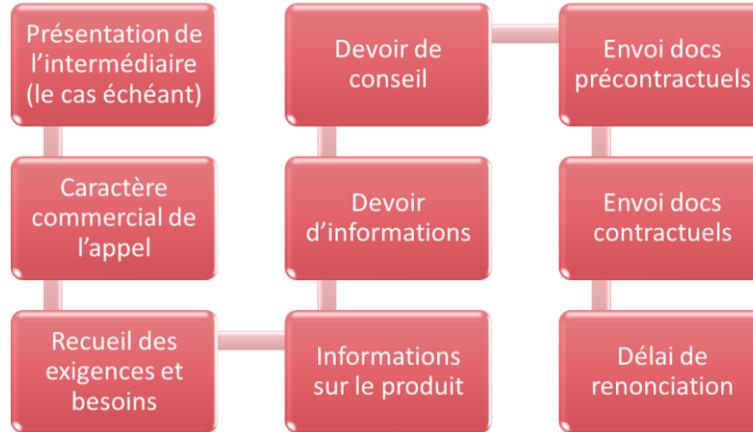
### **Cadre légal et bonnes pratiques à respecter**

La commercialisation d'un contrat d'assurance par démarchage téléphonique doit respecter les règles concernant tout type de distribution d'assurance, celles relatives à la vente à distance, et celles spécifiques au canal téléphonique :



## Eclairage du mardi # 80

- Code des Assurances (notamment l'article L.112-2-1) et le Code de la Mutualité (notamment l'article L221-18), intégrant les nouvelles exigences de la DDA
  - Les principales exigences à respecter quel que soit le type de distribution d'assurance sont résumées dans le schéma ci-dessous ;
  - De plus, la vente à distance à une personne physique lui donne un droit de renonciation de 14 jours (étendu à 30 jours en assurance vie), sauf pour certaines assurances court terme comme l'assurance de bagages.



- Dispositif Bloctel  [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr)
  - Il correspond à la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur laquelle tout consommateur peut s'inscrire gratuitement. Ce service est issu des dispositions de la loi « Hamon » entrée en vigueur le 1er juin 2016.
- Avis du Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) sur le démarchage téléphonique en assurance, émis le 19 novembre 2019, pour une entrée en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2020, portant essentiellement sur :
  - Ne pas rappeler un prospect ne manifestant pas d'intérêt ;
  - Vente en 2 temps : Le recueil du consentement ne doit intervenir que lors d'un second appel avec l'accord préalable du client sur le principe d'être rappelé ;
  - Délai de 24 heures minimum entre la réception des documents précontractuels par le prospect et la prise du second rendez-vous téléphonique ;
  - Communication orale au distributeur d'un code reçu par SMS ne valant ni consentement ni signature ;
  - Envoi à l'issue de la souscription du contrat d'une lettre de bienvenue précisant certains droits.
- Loi Naegelen visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux (Loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020) entrée en vigueur le 26 juillet 2020. Cette loi concerne tous les secteurs. Par rapport à l'assurance, nous pouvons en particulier noter :
  - Renforcement des sanctions en cas de non-respect du dispositif Bloctel (75 000 euros pour une personne physique et 375 000 euros pour une personne morale) ;
  - Limitation de la possibilité de proposer d'autres produits à son client inscrit sur Bloctel, à des produits ou services complémentaires ou afférents à l'objet du contrat en cours, ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

***Rendez-vous prochainement pour un nouvel éclairage...  
et n'hésitez pas à nous contacter pour vos besoins d'accompagnement.***

