

Paris, le 19 novembre 2019

Communiqué de presse

Avis du CCSF relatif au Démarchage téléphonique en assurance

À l'issue d'une procédure écrite convenue lors de la réunion plénière du 12 novembre 2019, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a adopté un Avis relatif au démarchage téléphonique en assurance.

Ce texte, qui a fait l'objet d'un très large consensus au sein du Comité, a été notamment approuvé à l'unanimité par les représentants des entreprises et courtiers d'assurance, ainsi que par les représentants des clientèles de particuliers et les représentants des organisations syndicales, représentatives des personnels des établissements financiers.

En effet, considérant que les mauvaises pratiques et abus de certains acteurs nuisaient à la profession dans son ensemble, les distributeurs ont souhaité mettre en place de bonnes pratiques qui conduisent à mettre fin « à la vente en un temps » et à généraliser un consentement écrit.

De leur côté les représentants des associations de consommateurs qui ont exprimé le souhait d'une interdiction du démarchage téléphonique arguant du nombre de plaintes de particuliers, ont souhaité agir, dans le cadre du CCSF, avec les mêmes objectifs : la fin de la « vente en un temps » et un consentement écrit. Ils souhaitaient également qu'il y ait un délai entre « l'appel à froid » et le rendez-vous téléphonique.

En revanche, l'ASF s'est opposée à cet Avis, estimant qu'il « va au-delà des pratiques abusives d'une minorité d'acteurs ». Si elle reste favorable à l'interdiction de la vente en un temps par démarchage téléphonique « à froid », à des prospects inconnus dont le numéro de téléphone a été acheté sur une liste, elle estime que « le périmètre de l'Avis est trop large ».

En application de cet Avis, qui vise les « appels à froid » de distributeurs vers des prospects, les distributeurs se sont engagés à respecter de bonnes pratiques et notamment les points suivants :

- si le prospect indique son absence d'intérêt pour l'offre qui lui est présentée, le distributeur n'insiste pas et ne le rappelle pas ;
- le recueil de son consentement ne peut se faire en aucun cas lors de l'appel à froid ;
- le recueil de son consentement doit être formulé par écrit ;
- la communication orale, par le prospect, d'un code qui lui aura été transmis par SMS ne vaut ni consentement ni signature ;
- si le prospect décide de convenir d'un rendez-vous téléphonique. Celui-ci ne peut avoir lieu qu'après lui avoir laissé un délai de 24 h pour prendre connaissance des documents précontractuels.

Les professionnels se sont engagés à mettre en œuvre ces bonnes pratiques au plus tard à la fin du 1^{er} semestre 2020.

Le CCSF assurera le suivi et fera un bilan de ces nouvelles pratiques au plus tard un an après leur mise en œuvre.

Pour consulter l'Avis, rendez-vous sur le site internet du CCSF <https://www.ccsfin.fr>

Le CCSF est une instance de concertation, créée par la loi, et chargée de proposer des mesures destinées à améliorer les relations entre les établissements financiers et leurs clients. Les représentants des entreprises du secteur financier (banques, assurances, sociétés financières) et de leurs clientèles y siègent à parité. Des personnalités qualifiées, des parlementaires et des représentants des organisations syndicales complètent sa composition.

Contact presse : Anne Carrère, responsable de la Communication et des Affaires publiques.

Tél : 01.42.92.25.09