



## Communiqué de presse

Paris, le 9/10/2019

### **Vente de contrats d'assurance par voie de démarchage téléphonique L'ACPR appelle à une correction des pratiques de certains acteurs du marché**

**L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) appelle certains acteurs du marché à corriger leurs pratiques en matière de vente de contrats d'assurance par voie de démarchage téléphonique, afin de préserver les intérêts des personnes sollicitées.**

Le démarchage téléphonique consiste à contacter par téléphone un consommateur afin de lui proposer un produit ou un service, sans que l'intéressé ait effectué de demande explicite en ce sens auprès du professionnel.

Malgré sa précédente communication sur le sujet<sup>1</sup>, l'ACPR constate encore que les pratiques de certains acteurs du marché ne sont pas conformes aux règles de protection des clients (cf. fiche en annexe). Enfin, l'ACPR observe que les personnes âgées, voire très âgées, constituent une part significative des prospects contactés, sans qu'aucune précaution particulière soit prise vis-à-vis de cette clientèle potentiellement vulnérable.

L'ACPR poursuit ses contrôles dont certains ont déjà donné lieu à des sanctions. L'ACPR rappelle que tous les acteurs concernés des chaînes de distribution (assureurs, courtiers-grossistes, distributeurs de proximité) doivent adopter des processus de commercialisation conformes à la réglementation et aux intérêts des clients. Elle les engage en outre à mettre en place des mécanismes de contrôle de la qualité des ventes reposant notamment sur une conservation des enregistrements téléphoniques.

L'ACPR invite tous les consommateurs à consulter la [rubrique](#) et la [vidéo](#) « [Démarchage téléphonique en assurance : Quels sont les points d'attention et les bons réflexes ?](#) » du site internet Assurance-Banque-Épargne Info Service : <https://www.abe-infoservice.fr/>

#### **À propos de l'ACPR**

Adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est l'autorité qui contrôle les secteurs de la banque et de l'assurance et veille à la stabilité financière. L'ACPR est également chargée de la protection de la clientèle des établissements contrôlés et assure la mission de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Elle est aussi dotée de pouvoirs de résolution. Les services opérationnels de l'ACPR sont regroupés au sein de son Secrétariat général.

Visitez notre site <https://acpr.banque-france.fr/>

#### **Contact de Presse :**

Service Communication de l'ACPR – Email : [presse@acpr.banque-france.fr](mailto:presse@acpr.banque-france.fr)

<sup>1</sup> Cf. communication de l'ACPR de juin 2018 « [vente de contrats santé à distance : des pratiques à revoir](#) ».

## Fiche sur le démarchage téléphonique

Les contrats d'assurance présentent un degré de complexité qui explique que leur commercialisation soit encadrée par des règles précises, imposant notamment au professionnel **une obligation d'information et un devoir de conseil de qualité**. En cas de démarchage, des règles de précaution additionnelles s'appliquent puisque le consommateur n'est pas à l'origine de la demande de souscription. À cet effet, la réglementation prévoit notamment les informations à remettre, **préalablement** à la conclusion du contrat, afin que le consommateur dispose d'un **temps utile** à sa réflexion, et fixe les règles de renonciation. Les articles L. 112-2-1 du code des assurances et L. 221-18 du code de la mutualité, en particulier, précisent les informations à remettre préalablement à la souscription du contrat, fixent les délais de renonciation et prévoient la fourniture d'un modèle de lettre de renonciation.

Toutefois, les contrôles de l'Autorité ont fait ressortir que certains démarcheurs recourent à des allégations ou des informations fausses ou de nature à induire les consommateurs en erreur, tout particulièrement en ce qui concerne leur identité et le motif de l'appel.

Ils ont aussi montré que certains professionnels ne délivrent pas les informations et documents précontractuels en temps utile avant la conclusion du contrat. Les méthodes de vente hâtive ainsi mises en œuvre ne permettent pas aux personnes démarchées de disposer d'une période de réflexion, pourtant indispensable pour lire les documents avant de s'engager en toute connaissance de cause.

L'ACPR relève par ailleurs que des démarcheurs n'informent pas les consommateurs de façon fiable, complète et compréhensible sur la nature et l'étendue des garanties proposées, sur les modalités de conclusion du contrat ainsi que sur leur faculté de renonciation. En outre, les exigences et les besoins des personnes sollicitées ne sont pas nécessairement recueillis correctement. Dès lors, les contrats ou les changements de contrats proposés ne sont pas toujours adaptés à leur situation.

L'Autorité constate également que certains professionnels ne recueillent pas valablement le consentement des personnes démarchées. C'est notamment le cas lorsque le vendeur signe électroniquement le contrat en lieu et place du consommateur via, par exemple, la saisie par le téléopérateur d'un code SMS, préalablement adressé au client et que celui-ci répète au vendeur. De façon plus générale, il s'avère que beaucoup de clients ne sont pas en mesure de comprendre, du fait des modalités de la vente, qu'ils ont donné leur consentement à la conclusion d'un contrat d'assurance lors de l'entretien téléphonique.

Enfin, l'ACPR relève que certains professionnels ne traitent pas de façon satisfaisante les réclamations, notamment en opposant systématiquement un non-respect du délai légal de renonciation à des personnes contestant leur consentement au contrat.

**L'ACPR invite les particuliers à consulter sur le site ABEIS** la rubrique dédiée au [démarchage téléphonique en assurance](#) ainsi que la [vidéo explicative](#) sur ce thème.