

# Démarchage téléphonique en assurance.

Application : 1<sup>er</sup> avril 2022.

## Situations, Clients et Contrats.

Démarchage : tout contact non sollicité par la personne contactée (ou « appel à froid. »)

Contrats : les contrats d'assurance qui « *n'entre[nt] pas dans le cadre de l'activité commerciale ou professionnelle du souscripteur ou de l'adhérent éventuel.* ».

Clients : tous, la Loi ayant principalement pour objectif d'accroître la protection des Consommateurs.

Un Client inscrit dans le dispositif de blocage des appels téléphoniques en démarchage (« Bloctel ») ne peut être démarché par téléphone dans aucun cas.

## Schéma juridique des appels téléphoniques de distribution d'assurance.

Appel à l'initiative du Distributeur d'assurance : sollicitation par le Distributeur et recueil du consentement du Client au démarchage téléphonique.

Si le Client refuse d'être enregistré, la conversation téléphonique ne peut se poursuivre ; le distributeur est tenu d'y mettre fin immédiatement.

Conservation de la preuve du consentement du Client.

Remise par le Distributeur des informations et des documents exigés en cas de vente à distance de contrats d'assurance (article L. 112-2, L. 112-2-1, L. 521-2 à L. 521-4 et L. 522-1 à L. 522-6 du Codes des assurances, article L. 222-6 du Code de la consommation).

Arrêt immédiat de l'appel si le Client « *manifeste une absence d'intérêt ou son souhait de ne pas donner suite à la proposition commerciale* ». Dans un tel cas, le Distributeur s'abstient de le contacter à nouveau.

Si le risque concerné est déjà couvert par un contrat d'assurance, le Distributeur s'assure que le Client peut valablement résilier son contrat en cours concomitamment à la prise d'effet du contrat proposé.

Pas de conclusion de contrat d'assurance lors du premier appel téléphonique.  
Envoi des documents précontractuels et contractuels par le distributeur d'assurance.

Délai de réflexion de vingt-quatre heures après la réception des documents précontractuels et contractuels.

Le Client « *ne peut consentir au contrat qu'en le signant* » (signature manuscrite ou électronique).  
La signature ne peut se faire durant l'appel téléphonique.

En cas de signature du contrat, le Distributeur informe « *sans délai* » le Client par support durable, en récapitulant son engagement, les dates de conclusion et de prise d'effet du contrat, l'éventuel droit de renonciation et les modalités d'exercice de ce droit, notamment l'adresse à laquelle la notification de la renonciation doit être envoyée ainsi que les modalités de réclamations.

Appel à l'initiative du Client : pas d'obligation spécifique si le Consommateur a l'initiative ou à l'origine de l'appel « *en engageant de manière claire, libre et sans équivoque une démarche expresse en ce sens.* »

Appel dans le cadre d'un contrat en cours : les dispositions du démarchage téléphonique ne sont pas applicables « *lorsque le distributeur est lié au [Client] par un contrat en cours* » (art. L. 112-2-2, V) (Note : par « contrat en cours », il faut entendre : « contrat d'assurance en cours. »).

Exemples de situations matérialisant un appel téléphonique non consenti :

- \* le Client n'a pas été informé avant l'appel sollicité de l'identité du Distributeur qui va l'appeler ni de son numéro d'immatriculation au Registre national uniques des Intermédiaires,
- \* l'appel intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la date à laquelle le Client a soit sollicité l'appel, soit consenti à être appelé,
- \* le consentement clair du Client à l'appel téléphonique n'est pas intervenu avant l'appel téléphonique,
- \* le consentement du Client à l'appel téléphonique résulte « *uniquement d'une mention pré-rédigée sur un document par laquelle le [Client] reconnaît, sans qu'aucun consentement exprès de sa part ne soit nécessaire, avoir sollicité un appel ou consenti à être appelé.* »

## **Dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques.**

Le dispositif retenu par le Distributeur d'assurance garantit l'intégrité des enregistrements : ceux-ci ne peuvent être ni modifiés, ni effacés, tout en étant exploités.

Les enregistrements téléphoniques de distribution d'assurance reçoivent donc une valeur probatoire forte.

Seuls les agents de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution et ceux de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes peuvent accéder à l'écoute des enregistrements.

Les salariés sont (évidemment) informés de la mise en place du dispositif d'enregistrement. Leurs appels personnels sont exclus de ce dispositif.

La formation des salariés et des Mandataires d'assurance, aux dispositions et aux scripts de démarchage téléphonique découle des mesures de mise en œuvre.

Les enregistrements téléphoniques sont détruits :

- \* sans délai, si le Client s'oppose à l'enregistrement téléphonique,
- \* au terme d'un (1) mois à compter de la proposition commerciale, en l'absence de réponse favorable à une proposition commerciale,
- \* au terme de deux (2) années à compter de la date de souscription du contrat d'assurance, si un contrat est conclu à la suite du démarchage téléphonique.

## **Conservation des documents remis au Client.**

Le Distributeur conserve la preuve de la bonne délivrance des informations et des documents exigés en matière de vente à distance.

Les obligations en matière de collecte, de traitement et de conservation des données personnelles sont appliquées par le Distributeur d'assurance.

Les obligations en matière de vérification préalable aux appels non sollicités, des dispositions d'opposition au démarchage téléphonique (« Bloctel ») sont appliquées par le Distributeur d'assurance.

Les obligations précontractuelles du Distributeur d'assurance, notamment son obligation de conseil, sont applicables. Le Distributeur doit conserver la preuve de leur délivrance effective et conforme.

## Sanctions spécifiques au démarchage téléphonique de distribution d'assurance.

Enfreinte à l'une des obligations décrites : amende prévue pour les contraventions de 5<sup>e</sup> classe, soit 1.500 euros au maximum.

Cette sanction pécuniaire s'applique par enfreinte ; elle est donc à multiplier par le nombre d'enfreintes et par le nombre de Clients concernés.

Les sanctions disciplinaires dont dispose l'ACPR ou la DG CCRF s'appliquent.

Un Tribunal pourrait sanctionner des fautes engageant la responsabilité du Distributeur d'assurance.

## Sources et fondements juridiques

[Art. L. 112-2-2 du Code des assurances](#)

Art. R. 112-7 et suivants du Code des assurances

[Loi 2021-402 du 8 avril 2021](#)

[Décret 2022-34 du 17 janvier 2022](#)

Voir : décisions de la Commission des sanctions de l'ACPR :

[Décision 2019-05 du 28 février 2020](#)

[Décision 2017-09 du 26 février 2018](#)

[Décision 2015-09 du 22 décembre 2016](#)

Voir : sanction pour non respect de l'opposition au démarchage téléphonique :

**ALPHA BONE :**



Accueil du portail > DGCCRF > Amende administrative d'un montant de 86 000 € à l'encontre de la société ALBA PHONE

### Amende administrative d'un montant de 86 000 € à l'encontre de la société ALBA PHONE

Le Directeur Départemental de la Protection des Populations de la Gironde a prononcé une amende administrative d'un montant de 86 000 € à l'encontre de la société ALBA PHONE sise 3 rue Cantelaudette 33310 LORMONT (Siret 532 925 757 00025) pour :

- ▶ n'avoir pas fait expurger ses listes de prospects dans le cadre du dispositif BLOCTEL ;
- ▶ avoir appelé des personnes inscrites sur la liste d'opposition au démarchage dénommée BLOCTEL dans le cadre de démarchages téléphoniques ;
- ▶ n'avoir pas informé les consommateurs, de manière claire et compréhensible, de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Voir : Comité Consultatif du Secteur Financier (CCSF) :  
[Bilan du démarchage téléphonique en assurance, 11 janvier 2022](#)

Voir : dispositif d'opposition au démarchage téléphonique « BLOCTEL » :  
[Site public : https://www.bloctel.gouv.fr/](https://www.bloctel.gouv.fr/)  
[Espace entreprise, création de compte : https://pro.bloctel.gouv.fr/](https://pro.bloctel.gouv.fr/)