



COMMUNIQUE DE PRESSE

19/11/2019

DEMARCHAGE TELEPHONIQUE EN ASSURANCE

Les associations de consommateurs ont été entendues

Après trois mois d'intenses négociations, le Comité consultatif du secteur financier a adopté aujourd'hui un avis pour que cessent les pratiques toxiques du démarchage téléphonique en assurance. A compter du 1^{er} juillet 2020 au plus tard, les professionnels s'engagent à mettre un terme au harcèlement téléphonique, à avancer vers un consentement moins équivoque des consommateurs sollicités et à faciliter la résiliation des contrats ainsi souscrits. Les associations AFOC, Familles Rurales, UFC-Que Choisir et Unaf se félicitent de ce premier pas en direction d'un arrêt rapide et pérenne des pratiques frauduleuses dont elles s'assureront de l'effectivité.

Harcèlement téléphonique : la ligne devra être coupée !

Le démarchage téléphonique est une technique de vente aussi exaspérante que dangereuse. Prenant au dépourvu les consommateurs, la relation commerciale qui en découle est irrémédiablement viciée. Au regard de la complexité des contrats d'assurance, cette pratique est à l'origine d'un nombre considérable de plaintes au sein de nos structures, provenant notamment des personnes âgées et/ou isolées.

Grâce à notre mobilisation, les assureurs et les courtiers se sont engagés à remettre à plat leur processus de vente. A l'issue de la présentation de l'information précontractuelle aux prospects (annonce du caractère commercial de l'appel, description du produit, etc.), les démarcheurs auront l'obligation de s'assurer que les consommateurs souhaitent bien poursuivre la conversation. En l'absence de réponse positive, ils ne pourront insister, auront l'obligation de mettre immédiatement fin à l'appel et surtout devront s'interdire de rappeler.

Un appel, un contrat : une pratique aux oubliettes

L'avis adopté ouvre également la voie vers un consentement moins équivoque des consommateurs qui souhaiteraient souscrire une assurance après un démarchage téléphonique. En effet, la pratique « un appel, un contrat » sera strictement interdite : aucun contrat ne pourra être conclu dès le premier appel. Afin de respecter le délai minimal indispensable pour prendre connaissance de la documentation contractuelle et ainsi réaliser un choix libre et éclairé, les démarcheurs ne pourront rappeler qu'à l'issue d'un temps de réflexion de 24 heures après sa réception.

Source de nombreux détournements, la souscription à l'oral d'un contrat (lecture d'un code SMS, répétition d'une phrase) est destinée à disparaître. De même, le seul paiement de la prime d'assurance ne pourra plus constituer une preuve de l'accord du consommateur. Ainsi, le consentement écrit, par nature plus sûr, s'affirmera comme l'unique standard. Enfin, les assureurs et les courtiers ne devront pas proposer un contrat pour un risque déjà couvert lorsque le consommateur ne peut résilier son précédent engagement. Si cette disposition est la stricte application de leur devoir de conseil, elle est indispensable compte tenu de la quantité des manquements rencontrés.

Résilier son contrat par courriel : simple, rapide et efficace

L'accord conclu permettra enfin aux consommateurs de résilier plus aisément les produits d'assurance souscrits après un démarchage téléphonique. Alors que les victimes de pratiques frauduleuses s'aperçoivent plusieurs semaines après l'appel qu'ils sont titulaires d'un contrat, les distributeurs devront leur adresser une « lettre de bienvenue ». Cette dernière alertera les clients de leur souscription, de l'existence du droit de rétractation et de ses modalités.

Alors que les professionnels imposent généralement l'envoi d'une lettre recommandée pour renoncer au contrat, les consommateurs pourront désormais se dédire par simple courrier électronique. Cette solution simple, rapide et efficace doit permettre d'assainir au plus vite le secteur.

Dans l'attente d'une interdiction du démarchage téléphonique et alors que les demandes des associations représentant les consommateurs et les familles ont été entendues dans l'avis du Comité consultatif du secteur financier, nous restons mobilisées et entendons veiller à l'effectivité des engagements des professionnels.