

Le démarchage téléphonique, comment cela fonctionne ?

Courtiers d'assurances, voici ce que vous devez savoir !



1. Qui est concerné ?

- ▶▶ Tout distributeur d'assurance qui contacte un souscripteur ou un adhérent potentiel dans un autre cadre que celui de son activité commerciale ou professionnelle

2. Dans quelles situations ces obligations ne s'appliquent pas ?

- ▶▶ Lorsque la sollicitation intervient dans le cadre d'un contrat en cours
- ▶▶ Lorsque l'appel a été sollicité ou consenti par le prospect

3. Quelles sont mes obligations avant de procéder à du démarchage téléphonique ?

▶ Vérifier la liste d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique (BLOCTEL)

✗ Si la personne est inscrite sur cette liste, le démarchage est interdit

▶ Respecter les jours et horaires autorisés

(sauf consentement exprès et préalable du consommateur)

- ▶▶ Jours : du lundi au vendredi (hors jours fériés)
- ▶▶ Horaires : de 10h à 13h et de 14h à 20h



Fréquence de 4 appels maximum par consommateur sur une période de 30 jours

▶ Mettre en place un dispositif d'enregistrement des appels

▶ Vous devez :

- ▶▶ Enregistrer les appels et les conserver de façon sécurisée pendant deux ans si le contrat est conclu
- ▶▶ Informer le souscripteur ou l'adhérent éventuel de cet enregistrement et de son droit à en obtenir copie
- ▶▶ Mettre fin à l'appel si le souscripteur ou l'adhérent éventuel s'oppose à l'enregistrement (et détruire l'enregistrement)
- ▶▶ Détruire l'enregistrement dans un délai d'un mois en l'absence de réponse favorable à la proposition commerciale

4. Quelles sont mes obligations pendant l'appel ?

▶ Recueillir le consentement au démarchage au début de l'appel

- ▶▶ Si la personne manifeste son désintérêt ou qu'elle ne souhaite pas donner suite : vous devez mettre fin à l'appel

▶ Rappeler à la personne les dispositifs en vigueur

- ▶▶ Possibilité de s'inscrire sur la liste BLOCTEL
- ▶▶ L'enregistrement de l'appel et son droit à en obtenir copie



- ▶▶ Si la personne s'oppose à l'enregistrement : vous devez mettre fin à l'appel

▶ Indiquer les informations suivantes :

- ▶▶ Votre identité (et votre lien avec l'assureur s'il y a lieu)
- ▶▶ Le caractère commercial de l'appel

▶ Recueillir les exigences et les besoins du prospect

▶ Exposer les éléments relatifs à la proposition commerciale :

- ▶▶ Les principales caractéristiques du service conseillé dont les garanties
- ▶▶ Le montant total de la prime
- ▶▶ La durée minimale du contrat
- ▶▶ L'existence ou l'absence d'un droit à renonciation
- ▶▶ Les modalités de conclusion du contrat et notamment d'expression du consentement
- ▶▶ Si l'offre proposée concerne un risque déjà couvert, vous devez vérifier que le premier contrat peut être résilié

5. Quelles pratiques sont interdites ?

- ▶▶ Créer une adresse électronique en lieu et place du prospect
- ▶▶ Présenter le droit de renonciation comme une absence d'engagement
- ▶▶ Appeler ou rappeler les prospects qui ont indiqué leur souhait de ne pas recevoir des appels de nature commerciale
- ▶▶ Recueillir un engagement contractuel par téléphone (accord oral) : le contrat ne peut être signé que par voie manuscrite ou électronique et au moins 24 heures après l'envoi de l'offre de contrat et des documents d'informations précontractuels



6. Quelles sont les sanctions encourues ?

- ▶ En cas de non-respect du dispositif BLOCTEL, de démarchage abusif et d'utilisation d'un numéro masqué :

Amende de 75 000 € pour les personnes physiques et 375 000 € pour les personnes morales

Nullité du contrat conclu en violation de ces règles

- ▶ En cas de non-respect des obligations liées à l'enregistrement et l'archivage des appels :

1 500 € d'amende

Date du document : **janvier 2023**

Pour plus de renseignements, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante :

juridiquemetier@planetecsca.fr

Une infographie réalisée par :



LE SYNDICAT DES COURTIERS D'ASSURANCES