



Communiqué de presse
19 novembre 2019

Démarchage téléphonique en assurance La CLCV reste vigilante

Après plusieurs mois de négociations, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a adopté un avis destiné à mettre fin aux pratiques abusives lors du démarchage téléphonique en assurance.

Les dérives dans le domaine de l'assurance sont régulièrement constatées aussi bien par les associations de consommateurs que par le régulateur. Le consommateur n'a aucun moyen d'échapper à un démarchage téléphonique toujours plus agressif, la liste anti-prospection Bloctel étant inefficace. Les souscriptions non sollicitées sont régulières puisqu'un « oui » par téléphone suffit à conclure le contrat alors que les consommateurs sont persuadés que tant qu'ils n'ont rien signé, ils ne sont pas engagés.

Face à cette situation, la CLCV a exprimé à plusieurs reprises le souhait d'interdire purement et simplement le démarchage téléphonique en assurance qui, en plus de ces dérives, est un mode de commercialisation particulièrement inadapté à la vente de ces produits complexes.

Dans cette attente, nous avons choisi de participer à une concertation au sein du Comité consultatif du secteur financier afin d'obtenir rapidement une réforme de la méthode de commercialisation des produits d'assurance. L'avis adopté ce jour comporte des points positifs :

- Le contenu de l'appel de démarchage devra être revu avec une information précontractuelle complète et l'engagement du professionnel de respecter la décision du consommateur qui indique ne pas être intéressé en ne le rappelant pas.
- Le consentement éventuel du consommateur à souscrire un contrat ne doit plus être recueilli par oral. Seule une acceptation écrite et non ambiguë du contrat pourra être prise en compte après communication de l'ensemble de la documentation précontractuelle.

Même si ces dispositions vont dans le bon sens, nous déplorons le vote négatif de l'Association française des sociétés financières. Cette position attentiste, voire réfractaire, laisse craindre que le résultat de cette concertation ne permette pas d'assainir durablement l'ensemble du marché à brève échéance.

Pour plus de sécurité, la CLCV demande que l'ensemble des engagements pris et apparaissant dans l'avis du CCSF se traduisent le plus rapidement possible par un texte de loi.