



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Paris, le 18/01/2022

N°1906

COMMUNIQUE DE PRESSE

Démarchage téléphonique en assurance : un nouveau cadre pour protéger les consommateurs

Le décret relatif au démarchage téléphonique en assurance a été publié au Journal officiel. Ce texte d'application de la loi n° 2021-402 du 8 avril 2021 met en place un nouveau cadre réglementaire destiné à protéger les consommateurs des abus dont sont victimes certains d'entre eux, notamment les plus fragiles.

En effet, eu égard au nombre important de plaintes de particuliers, les pouvoirs publics ont souhaité imposer des pratiques de démarchage téléphonique respectueuses des droits des consommateurs, à plus forte raison dans le secteur de l'assurance où les produits sont souvent complexes. L'objectif est également de responsabiliser l'ensemble des acteurs impliqués dans la chaîne de distribution (assureur, distributeur direct ou grossiste) et de conférer aux autorités de contrôle la capacité de sanctionner les contrevenants.

Ce nouveau cadre, inspiré des travaux du comité consultatif du secteur financier (CCSF), renforce l'information des assurés, encadre les « appels à froids », c'est-à-dire les appels non sollicités à visée commerciale, interdit explicitement les « ventes en un temps », c'est-à-dire les ventes réalisées lors d'un premier appel téléphonique, et précise les modalités de recueil du consentement des consommateurs. Il prévoit également une obligation de conservation des enregistrements des appels de vente durant une période de deux années afin de permettre à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et à la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) de détecter efficacement les contrevenants.

Bruno Le Maire ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance a déclaré : « *Le démarchage téléphonique sous la forme d'appels récurrents non sollicités, les appels « à froid », et de techniques agressives de vente constitue un fléau qui touche particulièrement les personnes en situation de fragilité, notamment nos aînés. Entre les pures escroqueries et le démarchage abusif, il existe un ensemble de pratiques problématiques auxquelles il est nécessaire de mettre fin. Je me félicite de la mise en œuvre de cette réforme qui donne à la DGCCRF et à l'ACPR les outils nécessaires pour réguler efficacement le marché et assurer la protection des consommateurs.* »

Contacts Presse

Cabinet de Bruno Le Maire 01 53 18 41 13 - presse.mineco@cabinets.finances.gouv.fr