

LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE : LES BONS RÉFLEXES PAR LA CNCEF



FICHE DÉCRYPTAGE

LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE : LES BONS RÉFLEXES

« Allô? Bonjour Monsieur, je suis X de la société Y et je voudrais vous présenter notre offre d'assurance. Auriez-vous quelques minutes à m'accorder ? » . Vous avez compris tout de suite, vous venez d'être démarché. Le démarchage téléphonique est une pratique très répandue, en particulier sur le marché des assurances. En 2022, de nouvelles règles sont apparues pour encadrer cette pratique afin de concilier les intérêts des entreprises, qui doivent pouvoir développer leur activité et ceux des consommateurs qui ont droit à la tranquillité et doivent être protégés. A partir ces règles, quels sont les bons réflexes à adopter ? Découvrons-les ensemble à travers un décryptage.

- **Si vous ne souhaitez pas être contacté**

Vous avez le droit à tout moment d'inscrire votre numéro, celui de votre conjoint ou de vos enfants sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Ce service s'appelle Bloctel. Et il est gratuit pour toute personne habitant en France. Pour vous inscrire, il vous suffit de remplir un formulaire en direct en ligne sur le site bloctel.gouv.fr. Vous êtes allergique à Internet ? Vous pouvez aussi envoyer un courrier sur papier libre à Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 Blois Cedex. Dans les deux cas, attention : votre inscription ne sera pas effective immédiatement, mais après réception d'une confirmation, qui vous parviendra 30 jours au plus tard après votre demande. Ensuite, vous ne serez plus contacté par téléphone. Et la bonne nouvelle, c'est que votre inscription sera automatiquement renouvelée, sauf si vous changez d'avis.

Si vous faites l'objet d'un démarchage téléphonique alors même que vous vous êtes inscrit sur Bloctel, vous pourrez envoyer un signalement sur le site <https://signal.conso.gouv.fr/bloctel>. Des poursuites contre le professionnel pourront alors être engagées.

- **Reconnaître l'appel d'un professionnel**

Si vous n'êtes pas inscrit sur Bloctel, vous pouvez être démarché au téléphone par un professionnel. Un vrai professionnel de l'assurance, un courtier par exemple, abordera d'emblée plusieurs points avec vous. D'abord il vous donnera des informations précises : son identité et celle de la société qu'il représente, Un courtier vous communiquera son numéro ORIAS et vous pourrez vérifier son identité sur orias.fr. Il vous dira également que son appel a un caractère commercial.

Ensuite, il vous demandera si vous êtes d'accord pour poursuivre l'appel, et vous rappellera que vous pouvez vous inscrire sur Bloctel. Il vous indiquera aussi que la conversation sera enregistrée.

Si vous avez des doutes, ou si vous ne souhaitez pas poursuivre l'échange, n'hésitez pas à raccrocher.

- **Votre premier échange avec le professionnel**

Si vous êtes d'accord pour lui parler, le professionnel de l'assurance va vous poser des questions pour comprendre vos besoins. Il a en effet un devoir de conseil, et doit vous proposer des solutions adaptées à votre situation, vos exigences et vos attentes. Il vous présentera en détail le contrat d'assurance qu'il vous propose. N'hésitez pas à lui poser des questions car il est très important de bien comprendre tous les aspects de l'offre : les garanties offertes, les exclusions, le coût, la durée pendant laquelle vous vous engagez. Si vous ne saisissez pas un terme ou un chiffre, faites-vous le préciser ou demandez des exemples. Au terme de l'échange, votre interlocuteur va vous rappeler que vous avez un droit de renonciation, autrement dit que vous pouvez ne pas souscrire à l'offre.

- **Accord ou refus de poursuivre**

Pour conclure ce premier échange, le professionnel vous demandera clairement si vous êtes intéressé par l'offre. Si vous répondez non, l'échange prendra tout simplement fin et vous ne serez plus contacté par ce professionnel au sujet de cette offre. Si vous dites que vous êtes intéressé, le professionnel vous adressera les documents d'information sur le contrat et tous les compléments utiles. Il s'assurera ensuite que vous avez bien reçu ces documents.

- **Votre deuxième échange**

Une fois que vous aurez reçu les documents envoyés par votre interlocuteur, celui-ci pourra vous rappeler au plus tôt au bout de 24 heures, Ce délai est important, il est fait pour vous permettre de prendre connaissance des informations transmises et aussi pour vous permettre de réfléchir : voulez-vous bien souscrire à l'offre que vous avez sous les yeux ? Lorsque vous êtes rappelé, vous avez la possibilité de poser d'autres questions sur les documents, pour que l'offre soit parfaitement claire. Vous communiquerez aussi votre choix à votre interlocuteur: si vous avez décidé de ne pas souscrire, l'appel prendra fin. Si au contraire vous souhaitez souscrire au produit d'assurance qui vous est proposé, exprimez ce souhait. Le professionnel va alors recueillir votre accord via une signature.

- **Signer le contrat**

Suite à votre accord oral, le professionnel va vous adresser les documents pour signature. Il peut vous envoyer les originaux des documents au format papier. Vous les signerez alors et vous les lui retournerez. Si vous préférez le format dématérialisé, il vous enverra les documents par courrier électronique et vous les signerez en utilisant une signature électronique. En aucun cas un accord oral, même confirmé par SMS, ne peut être considéré comme suffisant. A la suite d'un démarchage, si vous avez accepté une offre, vous devez réellement signer le contrat correspondant.

- **Et ensuite ?**

En tant que nouveau client, votre courtier prendra contact avec vous, pour vous souhaiter la bienvenue. Quant à vous, vous pourrez commencer à profiter des garanties que vous avez souscrites.

- **Et si vous changez d'avis**

Il se peut que vous changiez d'avis après la signature du contrat, par exemple si vous réalisez que vous êtes déjà couvert pour les risques envisagés dans le contrat, ou pour toute autre raison. Votre contrat a été souscrit à distance, donc dans la très grande majorité des cas, vous pourrez le résilier. Reportez-vous au document que vous avez signé pour connaître les modalités précises suivant lesquelles vous pouvez renoncer au contrat - dans la plupart des cas, il s'agit d'une lettre recommandée. Et surtout, ne tardez pas. Si vous voulez résilier votre contrat, un délai court (deux semaines au maximum) est préférable. Gardez bien les justificatifs de votre envoi (accusé de réception, preuve d'envoi) en cas de contestation, ils vous seront utiles.

En vous adressant à un professionnel de la CNCEF, vous êtes sûr d'avoir à vos côtés un interlocuteur professionnel, qui sera capable de vous conseiller et de vous accompagner lors de la souscription de vos contrats. Pensez-y !

N'hésitez pas à consulter un conseiller financier adhérent de la Chambre Nationale des Conseils Experts Financiers sur l'annuaire : <https://www.cncef.org/annuaire/>

**Consultez toutes nos fiches "Décryptage" sur notre site internet :
www.cncef.org/decryptage/**