



## Communiqué de presse

---

Paris, le 26/11/2019

### **Démarchage téléphonique en assurance : L'ACPR appelle à la mise en œuvre rapide des bonnes pratiques préconisées par le CCSF**

Dans la continuité de ses actions de contrôle et de sa [communication du 9 octobre dernier](#) appelant à une correction des pratiques de certains acteurs du marché en matière de vente de contrats d'assurance par voie de démarchage téléphonique, l'ACPR se félicite du très large consensus obtenu au sein du Comité consultatif du secteur financier (CFSF) ayant abouti à l'adoption, le 19 novembre 2019, d'un Avis relatif au démarchage téléphonique en assurance.

L'ACPR appelle l'ensemble des professionnels à mettre en œuvre dans les meilleurs délais et au plus tard à la fin du premier semestre 2020 les bonnes pratiques préconisées par le CCSF, en particulier celles relatives à la vente en « deux temps » et aux modalités de recueil du consentement, qui sont de nature à protéger les personnes démarchées.

L'Autorité engage tous les acteurs de la chaîne de distribution (assureurs, courtiers grossistes, distributeurs de proximité) à mettre en place des mécanismes de contrôle de la qualité des ventes reposant notamment sur une conservation des enregistrements téléphoniques.

L'ACPR poursuivra ses contrôles visant à s'assurer que les processus de commercialisation sont conformes à la réglementation et permettent de préserver les intérêts de la clientèle.

L'ACPR invite tous les consommateurs à consulter la [rubrique](#) et la [vidéo](#) « [Démarchage téléphonique en assurance : Quels sont les points d'attention et les bons réflexes ?](#) » du site internet Assurance-Banque-Épargne Info Service : <https://www.abe-infoservice.fr/>

#### **À propos de l'ACPR**

Adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est l'autorité qui contrôle les secteurs de la banque et de l'assurance et veille à la stabilité financière. L'ACPR est également chargée de la protection de la clientèle des établissements contrôlés et assure la mission de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Elle est aussi dotée de pouvoirs de résolution. Les services opérationnels de l'ACPR sont regroupés au sein de son Secrétariat général. Visitez notre site <https://acpr.banque-france.fr/>

#### **Contact de Presse :**

Service Communication de l'ACPR – Email : [presse@acpr.banque-france.fr](mailto:presse@acpr.banque-france.fr)