



Communiqué de Presse

Paris le 22 décembre 2022

Démarchage téléphonique : l'ACPR met en demeure l'intermédiaire d'assurance SAMASSUR de cesser immédiatement la commercialisation du produit « PROTECTION COUPS DURS » et de se conformer aux exigences du code des assurances en matière d'information précontractuelle et de devoir de conseil.

Le 12 décembre 2022, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a mis en demeure SAMASSUR (numéro ORIAS 08042739) de cesser certaines de ses pratiques susceptibles de mettre en danger les intérêts des assurés et de se conformer plus largement aux exigences du code des assurances en matière d'information précontractuelle et de devoir de conseil dans le cadre de la commercialisation à distance de contrats d'assurance santé.

L'ACPR a en effet constaté que l'intermédiaire a poursuivi la commercialisation d'un produit d'assurance, sous une nouvelle appellation « PROTECTION COUPS DURS », sans le concours d'un assureur dûment agréé. L'ACPR a également relevé de nombreux manquements dans le dispositif de commercialisation par voie de démarchage téléphonique de SAMASSUR en matière d'information précontractuelle (contenu des informations communiquées au client lors de l'appel de vente, modalités de remise des documents et délais laissés pour en prendre connaissance avant la souscription), ainsi qu'au titre du devoir de conseil (recueil des exigences et des besoins du client et adéquation du conseil délivré).

SAMASSUR a reconnu les irrégularités relevées par l'ACPR et s'est engagé à mettre en place un plan d'action visant une mise en conformité rapide avec la réglementation applicable en matière de distribution de contrats d'assurance.

L'ACPR est particulièrement attentive à la protection des clientèles fragiles, notamment en matière de démarchage téléphonique et rappelle le renforcement intervenu, depuis le 1^{er} avril 2022, dans l'encadrement du démarchage téléphonique s'imposant à tous les distributeurs et imposant notamment la généralisation du consentement écrit, un délai de réflexion minimum de 24 heures avant de signer un contrat d'assurance et l'enregistrement par les professionnels des appels téléphoniques relatifs aux souscriptions. Ces dispositions constituent, pour l'ensemble des professionnels, le socle adéquat de la surveillance des produits, notamment en terme de mise en place de dispositifs de contrôle de la qualité des ventes.

À propos de l'ACPR

Adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est l'autorité administrative 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/> et <https://www.abe-infoservice.fr/>

Contact Presse :

Unité Communication de l'ACPR - Email : presse@acpr.banque-france.fr - 01 42 44 72 76