

## Démarchage téléphonique en assurance : le Groupement des Comparateurs en Assurance et Banque propose de sécuriser le consentement du client par écrit

Les pratiques frauduleuses de certains acteurs en matière de démarchage téléphonique en assurance, dont la presse s'est fait récemment l'écho, sont une plaie pour les consommateurs. Elles rejaillissent aussi sur les professionnels qui pratiquent la vente à distance respectueuse des clients. Dans le cadre des travaux du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) qui réunit les professionnels et les associations de consommateurs, le Groupement des Comparateurs en Assurance et Banque (GCAB) a fait des propositions pour garantir un consentement libre et éclairé du consommateur.

Les pratiques frauduleuses relevées par les autorités (ACPR, DGCCRF, CNIL) sont souvent le fait de plateformes téléphoniques qui réalisent des **ventes forcées d'assurance santé et/ou prévoyance sur des personnes qui n'ont fait aucune démarche en ce sens** et sont simplement identifiées sur des listings « affinitaires » (par exemple, en s'étant inscrites à une newsletter en ligne sur la retraite).

Ces dérives engendrent des préjudices importants à un double titre :

- **elles nuisent aux consommateurs**, notamment les plus âgés et les plus vulnérables ;
- **elles desservent aussi les professionnels**, qui en majorité pratiquent la vente à distance bien ordonnée et respectent les lois en vigueur.

Dans le cadre des travaux du CCSF, le GCAB s'est associé aux propositions des professionnels du secteur pour **garantir un consentement libre et éclairé du consommateur dans le cadre des appels « à froid »**.

En outre, le GCAB a proposé que **dans le cadre du démarchage, la vente soit concrétisée par un écrit au sens large (y compris signature électronique ou connexion à un espace client sécurisé, etc.) après le premier appel. Cette nécessité d'un consentement écrit donne au prospect le temps de réflexion dont il juge avoir besoin avant d'accepter ou non une offre.** Ce consentement écrit est nécessairement distinct de toute conversation téléphonique préalable.

*« Il ne faut pas confondre les pratiques frauduleuses de certains acteurs démarcheurs sauvages et la vente à distance respectueuse de l'intérêt du client. Il y a un problème ciblé d'appels passés « à froid » sur des populations à risque, qui sont appelées en l'absence de toute demande expresse. A ce titre, nous pensons que l'obligation de donner son consentement par écrit à la suite de tout appel « à froid » va dans la bonne direction. »* a déclaré Hervé Hatt, président du GCAB.

**Le Groupement des Comparateurs en Assurance et Banque (GCAB)** est une association professionnelle créée en 2015 afin de fédérer les acteurs digitaux de la comparaison de produits financiers, assurance, crédit, placements, comptes et services bancaires. Il est l'interlocuteur représentatif de la profession, tant vis-à-vis des autres acteurs de la banque et de l'assurance que des pouvoirs publics. Le groupement promeut également les métiers de la comparaison financière en faisant davantage connaître leur fonctionnement, leur niveau de réglementation et leurs engagements déontologiques. Le GCAB rassemble désormais les leaders du secteur, [Banquissima.com](http://Banquissima.com), [Choisir.com](http://Choisir.com), [Comparadise.com](http://Comparadise.com), [Devismutuelle.com](http://Devismutuelle.com), [Hyperassur.com](http://Hyperassur.com), [Kelassur.com](http://Kelassur.com), [Kredity.com](http://Kredity.com), [LesFurets.com](http://LesFurets.com), [LeLynx.fr](http://LeLynx.fr), [MeilleureAssurance.com](http://MeilleureAssurance.com), [Meilleurebanque.com](http://Meilleurebanque.com), [Meilleurtaux.com](http://Meilleurtaux.com), [Mutuelle.fr](http://Mutuelle.fr), [Panorabanques.com](http://Panorabanques.com), [Smartoctave.fr](http://Smartoctave.fr), [Mutuelle-Conseil.com](http://Mutuelle-Conseil.com).

Site Internet: <http://www.gcab-groupe.fr/>

---

Contact GCAB : [imercier@gcab-groupe.fr](mailto:imercier@gcab-groupe.fr) / 01 84 17 66 28