

Démarchage téléphonique en assurance : le Groupement des Comparateurs en Assurance et Banque réagit à l'avis du CCSF

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) qui réunit les professionnels et les associations de consommateurs, a publié ce jour un avis sur le démarchage téléphonique en assurance, afin de contribuer à l'élaboration de **bonnes pratiques** dans le cadre **des appels non sollicités auprès de prospects**.

Le GCAB s'est associé aux travaux du CCSF et considère que cet avis, qui vise à **garantir un consentement libre et éclairé du consommateur dans le cadre des appels « à froid »**, va dans le **bon sens, en insistant sur la nécessité d'un accord formel par écrit séparément de toute conversation téléphonique**.

Le GCAB avait de fait proposé de passer par **un consentement écrit** (y compris e-signature; signature dans un espace client, etc.) après le premier appel, le consentement écrit assurant ainsi le plein accord du client, et rendant alors optionnel un deuxième appel.

Le GCAB regrette en revanche que l'avis mentionne l'envoi systématique, postérieur au consentement, de documentation additionnelle, même si cette documentation a déjà été envoyée avant le recueil du consentement.

Par ailleurs, si les comparateurs d'assurance sont dans leur grande majorité hors du périmètre concerné, le GCAB a entendu les préoccupations du CCSF pour **clarifier l'expression du consentement d'un client qui effectue une démarche sur un site de comparaison**.

Les membres du GCAB se sont par conséquent engagés à remplir les conditions suivantes permettant de considérer que l'on sort de l'appel « à froid » :

- le prospect est **informé** dans le formulaire en ligne qu'il remplit qu'il **accepte d'être rappelé** s'il donne ses coordonnées téléphoniques ;
- cette information est **visible**, claire et **sans ambiguïté**
- le prospect a **entièrement** validé le formulaire

Le GCAB rappelle que les comparateurs sont **au service des consommateurs** : cet engagement dans le cadre du CCSF vise à les informer clairement qu'ils peuvent être rappelés à l'issue de leur parcours sur un comparateur en assurance.

Il tient à souligner l'importance de ce rappel téléphonique pour **la qualité du service rendu au consommateur (information et conseil sur le produit concerné, par exemple en assurance santé)**.

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, Choisir.com, Comparadise.com, Devismutuelle.com, Hyperassur.com, Kelassur.com, Kredity.com, LesFurets.com, LeLynx.fr, MeilleureAssurance.com, Meilleurebanque.com, Meilleurtaux.com, Mutuelle.fr, Panorabanques.com, Smartoctave.fr, Mutuelle-Conseil.com.

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

Contact GCAB : imercier@gcab-groupe.fr / 01 84 17 66 28