



SOMMAIRE

DOSSIER

Réforme du courtage : ce qui nous attend à l'horizon du printemps 2022

L'obligation d'adhérer à une association professionnelle _____ page 3

L'encadrement de la vente par téléphone de contrats d'assurance _____ page 4

CAS PRATIQUE

Exit l'exclusion de garantie _____ page 6

VOTRE QUESTION

LCB-FT : les courtiers d'assurance sont-ils concernés ? _____ page 7

QUIZ

Démarchage téléphonique : êtes-vous au clair avec Bloctel ? _____ page 7



Réforme du courtage : ce qui nous attend à l'horizon du printemps 2022

La [loi n° 2021-402 du 8 avril 2021](#) sur la réforme du courtage de l'assurance dite également d'autorégulation du courtage a été publiée le 9 avril 2021. Elle entrera en vigueur à compter du 1^{er} avril 2022. Ses décrets et arrêtés d'application devraient paraître prochainement.



Initialement la réforme du courtage avait pour seul objectif de mieux encadrer la pratique du courtage en créant des associations professionnelles agréées. Elle visait le courtage en assurance et le courtage en banque.

L'objectif des pouvoirs publics était d'accélérer la prise en compte par les courtiers de proximité des nouvelles réglementations en matière d'obligations [DDA](#), [RGPD](#), Médiation.

Les difficultés et abus relevés par les associations de défense des consommateurs dans les opérations de démarchage téléphonique de vente de contrats d'assurance ont également amené les pouvoirs publics à compléter cette loi avec un volet visant à protéger les consommateurs contre les accords obtenus parfois de manière fallacieuse lors d'appels téléphoniques plus ou moins imposés et pas toujours identifiés. Ces difficultés avaient déjà donné l'occasion au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) de publier un avis sur le sujet.

Cette nouvelle loi du 8 avril 2021 comporte donc deux volets :

- Un volet sur l'autorégulation du courtage en assurance et en banque, par l'adhésion obligatoire des courtiers à des associations professionnelles agréées.
- Un volet sur l'encadrement de la vente par téléphone de contrats d'assurance, qui reprend l'essentiel des dispositions contenues dans l'[avis du CCSF](#).

L'obligation d'adhérer à une association professionnelle

Les nouvelles mesures législatives sur l'autorégulation du courtage concernent à la fois les courtiers en assurances (articles L513-3 à L 513-9 du code des assurances), mais également les intermédiaires en opération de banque et services de paiement (articles L 519-11 à L 519-17 du code monétaire et financier).

Ces dispositions imposent aux courtiers d'adhérer à une association professionnelle agréée par l'[ACPR](#).

Ainsi, ces associations auront pour objectifs et missions d'accompagner les courtiers dans le respect de la réglementation :

- De suivre l'activité des courtiers et les pratiques ou tendances du marché de courtage, avec la collecte de données statistiques et la publication de rapports annuels.
- De les accompagner dans le respect des exigences professionnelles et organisationnelles, notamment en formulant des recommandations ou des préconisations.
- De vérifier les conditions d'accès et d'exercice à leur activité et le cas échéant, de décider du retrait si certaines conditions ne sont plus réunies.
- De les sensibiliser et de les former, par rapport notamment aux bonnes pratiques professionnelles et commerciales : devoir d'information et de conseil, les pratiques de démarchage, la prévention des conflits d'intérêts...
- De leur offrir des services comme l'accès à un service de médiation.

Ces associations n'ont pas vocation à se substituer à l'ACPR et ne pourront donc pas prononcer des sanctions en cas de manquements constatés.

Sur un plan pratique, et sous réserve de sortie des décrets d'application, à compter du 1^{er} avril 2022, les courtiers et mandataires en assurances seront tenus d'adhérer à une association professionnelle avant de pouvoir s'inscrire à l'Orias et d'exercer leur activité professionnelle.

Les demandes d'adhésion à une association professionnelle seront à examiner dans les deux mois de la réception du dossier d'adhésion complet, et tout refus d'adhésion devra être motivé. Le montant d'adhésion pourrait être estimé entre 100€ et 500€.

En fin d'activité, un courtier pourra également demander le retrait de son adhésion à l'association professionnelle, et ce retrait déclenchera également la radiation à l'Orias.

Attention, si le courtier ou le [MIA](#) n'a pas démarré son activité professionnelle dans les douze mois de son adhésion à l'association professionnelle, ou s'il l'interrompt pendant plus de six mois, l'association professionnelle pourra le radier d'office.



Ces associations professionnelles devront au préalable être agréées par l'ACPR (article L 513-5 du code des assurances), si les conditions d'agrément sont réunies : représentativité, honorabilité, impartialité, compétence, aptitude. Planète CSCA s'est déclarée candidate.

Certains points seront précisés par de futurs décrets d'application, et il restera également à clarifier la complémentarité de l'association par rapport à l'Orias.

En janvier 2023, lors du renouvellement des inscriptions à l'Orias des courtiers et MIA, l'organisme chargé du registre Orias devrait vérifier l'existence de l'adhésion à une association professionnelle avant de valider le renouvellement.

L'encadrement de la vente par téléphone de contrats d'assurance

Un nouvel article est intégré dans le code des assurances : l'article L 112-2-2, qui expose les modalités à respecter dans le cadre de la vente d'un contrat d'assurance par téléphone à un prospect. Ces nouvelles dispositions reprennent et complètent (parfois durcissent) les recommandations formulées par le CCSF dans son avis publié le 19 novembre 2019.

Ces obligations ne sont pas applicables si le client contacté par téléphone bénéficie d'un contrat d'assurance en cours auprès du courtier ou s'il s'agit d'un prospect qui a sollicité un appel.

1. Interdiction de vendre par téléphone en un seul appel téléphonique « à froid »

Définition de l'appel « à froid » :

Est considéré comme appel à froid l'appel téléphonique à visée commerciale d'un distributeur d'assurance vers un prospect qui n'est pas déjà client au travers d'un contrat d'assurance en cours, et qui n'a pas sollicité l'appel.

En revanche, les nouvelles dispositions ne s'appliquent pas si l'appel téléphonique concerne :

- Une personne déjà cliente du distributeur (avec un contrat d'assurance en cours)
- Un prospect qui a accepté l'appel, par exemple : le prospect a rempli et validé un formulaire de demande de tarif ou de devis, et a demandé à être rappelé en laissant ses coordonnées téléphoniques.

L'acceptation d'être rappelé doit être clairement signalée.

Les conditions de poursuite de l'appel « à froid »

Le distributeur doit tout d'abord se présenter et informer le prospect de l'objet de l'appel.

Il doit ensuite recueillir dès le début de la conversation, l'accord de son prospect de poursuivre l'échange téléphonique, et à défaut, mettre fin sans délai à l'appel et s'abstenir de recontacter le prospect ultérieurement.

La conversation devra être enregistrée et en l'absence d'intérêt ou de souhait explicite du prospect de poursuivre la conversation, le courtier démarcheur devra y mettre fin.

Dans le cadre de ses obligations habituelles d'information, de recueil des besoins et de conseil, le courtier devra s'assurer que le prospect peut résilier son contrat en cours concomitamment à la prise d'effet d'un contrat proposé si son offre concerne un risque déjà couvert.

Le courtier transmettra tous les documents et informations précontractuels au client et devra vérifier leur bonne réception.

La nouvelle loi ajoute qu'à tout moment, lors de la conversation, le prospect peut exprimer son souhait de ne pas donner suite et demander à mettre un terme à l'entretien téléphonique. Le courtier démarcheur devra s'abstenir de recontacter le client.

Enfin, la nouvelle réglementation reprend l'avis du CCSF interdisant de conclure la vente lors du premier entretien téléphonique.

Le premier appel « à froid » ne peut correspondre qu'à l'étape d'information précontractuelle.

A l'issue de l'entretien téléphonique, le démarcheur doit demander au prospect s'il souhaite poursuivre les pourparlers ou s'il souhaite mettre fin à l'échange.



En l'absence de réponse claire du prospect ou en cas de réponse négative par rapport à la proposition de poursuivre les pourparlers, l'entretien téléphonique s'arrête et le distributeur renonce à rappeler le client.

En cas d'accord du prospect, un 2^e rendez-vous pourra être programmé en respectant un délai minimal de 24 heures entre la réception par le prospect des documents et informations précontractuels, pour finaliser la vente.

2. Nécessité d'un second appel téléphonique pour conclure la vente

Dans le respect des obligations légales et réglementaires, ce n'est qu'à partir du 2^e contact téléphonique accepté par le client, que le démarcheur pourra poursuivre la vente et solliciter le consentement du client sur l'offre d'assurance proposée. Ce 2^e entretien téléphonique ne peut intervenir qu'après un délai de 24h à compter de la réception par le prospect des documents et informations précontractuels.

Auparavant, le démarcheur aura vérifié que le client a bien réceptionné la documentation précontractuelle.

3. Obligation de recueillir un consentement écrit du client

Le consentement du prospect au contrat d'assurance proposé devra être formalisé obligatoirement par écrit au travers d'une signature. Il pourra s'agir :

- D'une signature manuscrite par le client sur le contrat « papier ».
- D'une signature électronique du contrat par le client, par un procédé valable de signature électronique.

Clairement, dans l'enregistrement d'un contrat, certaines pratiques devront être bannies comme :

- Le recueil uniquement oral du consentement exprimé par le client lors de l'entretien téléphonique.
- La signature électronique du contrat effectué par le courtier en lieu et place du client.
- La communication orale par le prospect au courtier d'un code reçu par SMS.
- Toute signature de contrat par le courtier en lieu et place du client.

4. Obligation d'information après signature du contrat

Le nouveau texte reprend les obligations d'information du courtier vis-à-vis du client, « sans délai », une fois le contrat signé. Doivent notamment être confirmés au client :

- Les engagements du contrat (ses dates de conclusion et de prise d'effet, garanties souscrites, cotisation...).
- Les modalités d'exercice du droit de rétractation-renonciation.
- Les modalités de présentation et d'examen de réclamations, etc.

5. La conservation des enregistrements téléphoniques

La nouvelle loi impose que les communications téléphoniques intervenues avant la conclusion d'un contrat d'assurance doivent être enregistrées et conservées pendant deux ans. Leur traçabilité et leur intégralité doivent être préservées.

Attention aux risques de sanction

La [DGCCRF](#) et l'ACPR procéderont à des contrôles pour vérifier le respect des règles.

N'oubliez pas de conserver les pièces justificatives de vos opérations de démarchage téléphonique, pour pouvoir les communiquer en cas de contrôle.

Rappel : attention à respecter les dispositions de la loi Bloctel, qui interdit de démarcher des prospects par téléphone lorsque le numéro de téléphone a été inscrit sur Bloctel. La DGCCRF est vigilante sur ce point.



Exit l'exclusion de garantie



Devinette. Monsieur et madame Dubois ont décidé de prendre quelques jours de vacances. Nous sommes au mois de juin et les mesures sanitaires liées à la pandémie de Covid-19 s'allègent graduellement. Il est temps de profiter des beaux jours. Mais pas de chance, à leur retour monsieur et madame Dubois découvrent qu'ils se sont fait cambrioler. L'assureur refuse de les indemniser. Le motif : les époux Dubois ont oublié de fermer les volets de leur maison avant de partir. À votre avis qui obtiendra gain de cause si le couple conteste le refus de l'assureur ?

La réponse : monsieur et madame Dubois, pour plusieurs raisons. En matière de contrat d'assurance, les clauses d'exclusion de garanties ne sont valables que si elles sont

limitées, formelles et mentionnées de façon claire et lisible. Dans le contrat d'assurance, aucune clause n'excluait le vol s'il avait eu lieu à cause de volets non fermés. Il ne prévoyait que l'obligation de fermer les portes à clé et les fenêtres. Autre raison valable : monsieur Dubois a souscrit le contrat par téléphone et n'a jamais reçu les conditions générales qui prévoyaient l'exclusion.

La jurisprudence rappelle que pour opposer les exclusions, l'assureur doit être en mesure de justifier que les documents contractuels les mentionnant ont bien été remis à l'assuré. La charge de la preuve lui incombe. Et ici, il n'a pas pu la fournir. Ni mail, ni courrier mentionnant que le client avait bien reçu les documents !



VOTRE QUESTION

LCB-FT : les courtiers d'assurance sont-ils concernés ?

Depuis le 1^{er} mars 2021, les courtiers d'assurance sont tenus de respecter de nouvelles obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). L'ACPR a précisé ces nouvelles règles dans une [note publiée au mois d'avril](#).

La menace est bien réelle. Le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont présents dans le secteur du courtage d'assurance, bien que celui-ci soit classé comme à risque faible ou modéré dans l'[analyse nationale des risques](#). Et les courtiers d'assurance doivent faire preuve de plus de vigilance, selon une [enquête menée par l'ACPR fin 2020](#). D'après l'organisme de contrôle, les courtiers ont un rôle important à jouer dans la prévention des risques. Ils ont le contact avec le client et sont parfois les seuls à avoir une vue d'ensemble sur les opérations financières.

Tous concernés ?


Les intermédiaires d'assurance sont directement concernés par les obligations de

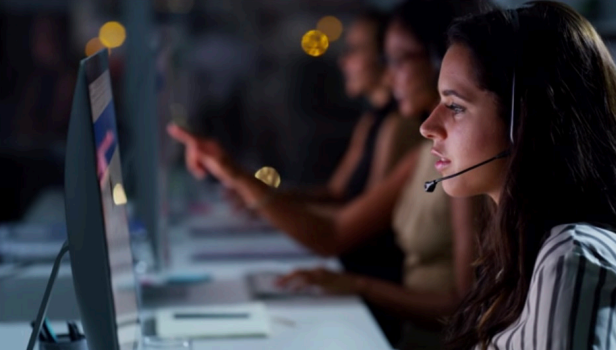
LCB-FT, sauf ceux qui agissent sous l'entière responsabilité de l'organisme ou du courtier : les agents généraux et les mandataires.

Les cabinets peuvent faire l'objet de contrôle quelle que soit leur taille. Seule l'activité accessoire n'est pas soumise, à condition de remplir les conditions cumulatives posées par l'article R. 561-4 du code monétaire et financier. Par exemple, représenter moins de 5% et moins de 50 000 euros du chiffre d'affaires.

Près de 13% des courtiers en exercice seraient dans ce cas, selon l'enquête de l'ACPR. Les 87 % restants sont priés de monter la garde.

QUIZ

 Apivia Courtage



Démarchage téléphonique : êtes-vous au clair avec Bloctel ?

[Testez-vous](#)

2 participations [Politique de confidentialité](#)

> [Cliquez-ici ou scannez le QR-code pour jouer en ligne](#)





À vos côtés pour relever les défis d'aujourd'hui



Apivia Courtage - 108 rue Ronsard - CS 87323 - 37073 TOURS Cedex 2 - Tél. 0800 876 934

Apivia Courtage est la marque des filiales courtage d'Apivia Macif Mutuelle, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française. SIREN 779 558 501. Siège social : 17-21 place Etienne Pernet - 75015 PARIS cedex 15. Apivia Courtage - SAS au capital de 20 000 000 € - RCS Tours 490 625 662 - Siège social : 108 rue Ronsard 37100 Tours - ORIAS n° 09 051 617 (www.orias.fr). Apivia IARD - SAS au capital de 1 100 000 € - RCS Tours 537 615 864 - Siège social : 108 rue Ronsard 37100 Tours -ORIAS n° 11 064 252 (www.orias.fr).

Exercent sous le contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) 4 place de Budapest - CS 92459 -75436 Paris cedex 09.