

Renforcement des lois sur le démarchage téléphonique en assurance

La nouvelle loi entrera en vigueur le

1^{er} avril 2022

Elle concerne l'ensemble des distributeurs :



■ Contexte et objectifs globaux des lois :

Les abus de certains courtiers en assurance ont conduit à la mise en place d'un meilleur encadrement de ces pratiques. Ainsi, la loi Naegelen est parue au Journal officiel le 9 avril 2021, elle établit de nouvelles règles en termes de démarchage téléphonique. Elle s'accompagne de la loi relative à la réforme du courtage de l'assurance du 8 avril 2021.

■ Adhésion obligatoire à une association professionnelle :

La loi prévoit la mise en place d'un système d'adhésion obligatoire à des associations professionnelles agréées par l'ACPR. Leur rôle est d'accompagner les professionnels dans le respect de la loi et de réaliser des audits et des contrôles.

Les nouvelles mesures mises en place par ces lois pour les courtiers en assurance :

■ Obligation pour les distributeurs **d'enregistrer les conversations téléphoniques** et, en cas de signature de contrat **de conserver** et garantir la traçabilité de l'intégralité des communications téléphoniques intervenues avant la conclusion du contrat d'assurance durant 2 ans.

■ Le client a le droit d'obtenir une copie de l'enregistrement de la conversation à tout moment.

■ Obligation de recueillir l'accord du prospect à poursuivre la communication. En cas de refus d'enregistrement, la communication téléphonique doit s'interrompre et le distributeur doit s'abstenir de rappeler le prospect.

■ Obligation de respecter un délai minimal de 24h suivant la réception des documents pour tout nouveau contact par téléphone fixé après accord du prospect. Désormais, seule la signature manuscrite ou électronique fera foi.

Êtes-vous équipé d'une solution conforme d'enregistrement et de conservation des communications ?

15 rue Tronchet
75008 Paris
France

Téléphone +33 1 75 43 65 30
| asctechnologies.com
| fr@asctechnologies.com

Please follow us on



asctechnologies.com

We record & analyze communications

