

# Crédit et assurance : de nouvelles garanties pour les particuliers

MONEYVOX • 13/04/2021 à 11:11



Du nouveau dans l'encadrement de l'activité de courtage ( Crédits photo : © chinnarach - stock.adobe.com)

**Pour payer moins cher, recourir à un courtier pour un crédit immobilier, un prêt à la consommation ou encore plus courant. Un engouement que le Parlement essaie de tempérer en apportant plus de sécurité aux particuliers**

Par MoneyVox,

Assurance, prêt immo, [crédit conso](#)... les domaines d'intervention des courtiers sont nombreux. Ces professionnels ont pour mission de faire passer leurs clients entre plusieurs banques ou compagnies d'assurance. Leur objectif final ? Obtenir les meilleurs contrats pour le compte de leurs clients. Pour tenter de protéger les particuliers de certaines dérives du secteur, le Parlement a récemment adopté une réforme

## Vers une surveillance et un encadrement accru des activités des courtiers

Pour le crédit ou l'assurance, en ligne ou dans des agences physiques, exerçant seuls ou en société... le métier de courtier regroupe des situations différentes. Une diversité qui a toujours rendu son encadrement difficile, comme l'indique la députée **Valéria Faure-Mur** décrit le secteur du courtage comme étant « historiquement pas aisé à contrôler ».

Jusqu'à présent, les courtiers étaient directement rattachés à l'ACPR, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution. Désormais, le modèle change : les courtiers devront impérativement adhérer à une association professionnelle. Agréées auprès de l'ACPR, elles auront le statut d'intermédiaire, et permettront une meilleure remontée d'information entre la réalité du terrain et l'organisme régulateur. Les courtiers auront l'obligation de disposer d'un numéro ORIAS, un agrément destiné à tous les intermédiaires du domaine de la banque, de la finance

L'arrivée d'associations professionnelles dans un monde aussi hétérogène que celui des courtiers est bienvenue pour tout le monde

que celui de la finance. Mise en œuvre de cette réforme ? Dès le 1er avril 2022.

## Démarchage téléphonique : stop au harcèlement

Vous n'en pouvez plus d'entendre votre téléphone sonner ? Très attendu par les associations de consommateurs et les particuliers, le démarchage téléphonique en assurance a bien été adopté par le Sénat. Il sera, lui aussi, mis en place à compter du 1<sup>er</sup> avril de l'année prochaine. Elle sera pas interdite, mais va néanmoins être fortement affaiblie. Deux exclusions vont cependant perdurer : si la personne contactée est un démarcheur, ou si elle a donné son consentement exprès pour être appelée.

Premier progrès, et non des moindres, aucun appel ne pourra déboucher sur une vente en une seule fois. Il faudra au minimum deux appels, un pour le vendeur et un pour la cible pour finaliser un achat. Mieux encore : cet accord devra être formalisé par écrit sous la forme d'une signature électronique. Un consentement donné par une simple réponse au téléphone ou par un code reçu par SMS ne fonctionnera plus.

Second point qui va bousculer le monde du démarchage téléphonique : en début d'appel, le vendeur devra demander l'autorisation de contacter la personne contactée. En cas de refus, l'appel doit immédiatement être écourté. Et même une fois ce consentement donné, le client a le droit à tout moment à cesser cette communication. Enfin, quel que soit le cas de figure, le vendeur ne devra plus jamais reprendre contact avec le client.

Bon à savoir : les conversations téléphoniques entre les vendeurs et les personnes démarchées devront faire l'objet d'un enregistrement au moins 2 ans afin de permettre à l'ACPR de pouvoir accéder à ces données en cas de nécessité, ou lors d'un litige entre le consommateur et le vendeur.

MoneyVox © Moneyvox

---

### 0 COMMENTAIRE

⚠ Vous devez être membre pour ajouter un commentaire.  
Vous êtes déjà membre ? [Connectez-vous](#)  
Pas encore membre ? [Devenez membre gratuitement](#)