



**FMA**  
assurances

Dès le 1<sup>er</sup> Avril 2022, les règles du démarchage téléphonique évoluent !

**FMA Assurances vous accompagne**

*Mars 2022*

**EN SYNTHÈSE**

Pour tout démarchage téléphonique « à froid », c'est-à-dire **tout démarchage à destination d'un prospect n'ayant pas de contrat en cours ou n'ayant pas sollicité ou consenti à l'appel** :

- Les conversations téléphoniques intervenues avant la conclusion du contrat doivent toutes être enregistrées et conservées pendant 2 ans ;
- Il n'est plus possible de faire signer le contrat lors d'un entretien téléphonique et moins de 24 heures après l'envoi de la documentation précontractuelle et contractuelle ;
- Tout nouveau contact ne peut intervenir qu'après un délai minimum de 24 heures et avec l'accord exprès du prospect ;
- Une lettre de bienvenue doit être adressée à la suite de la souscription.

*Ceci est un document de présentation non exhaustif de la réforme du démarchage téléphonique. FMA Assurances ne pourra en aucun cas être tenue responsable du non-respect de ces règles par ses courtiers partenaires. L'ensemble des règles applicables est accessible sur le site Légifrance aux articles L.112-2-2 et R. 112-7 du Code des assurances.*

## En début de conversation

### 1. Communiquer

**de manière claire, précise et compréhensible**, les informations concernant votre identité et le caractère commercial de l'appel à votre prospect.

### 2. Informer

votre prospect du fait que :

- Les conversations téléphoniques font l'objet d'un enregistrement et que si un contrat d'assurance est conclu il sera conservé 2 ans à compter de la signature de ce contrat ;
- Il est en droit d'obtenir une copie de l'enregistrement ;
- S'il ne souhaite pas être enregistré, la conversation téléphonique ne peut se poursuivre.

### 3. Recueillir

au début de la conversation, **l'accord préalable et explicite** du prospect pour poursuivre la communication. Dans cas contraire il est nécessaire de mettre fin à l'appel.

### 4. Vérifier

la possibilité de résilier le contrat en cours du prospect, concomitamment à la prise d'effet du contrat proposé, si l'offre porte sur un risque déjà couvert.

#### FMA Assurances vous accompagne

La réforme s'applique au démarchage téléphonique « à froid ». Le parcours de souscription vous permet donc désormais de sélectionner le mode de distribution utilisé.

 **Modalité de distribution**

☑ Votre modalité de distribution :

Démarchage téléphonique à froid ⓘ	Démarchage téléphonique à chaud ⓘ
Vente en face à face ⓘ	Démarchage à domicile ⓘ

## En fin de conversation

### 1. Réception des documents

Vous devez vous assurer que le prospect a bien réceptionné la **documentation précontractuelle** et **contractuelle**.

#### FMA Assurances vous accompagne

En renseignant l'adresse mail de votre client, l'ensemble de la documentation précontractuelle et contractuelle (Demande d'assurance, FIC, IPID, mandat SEPA et Notice d'information) lui est adressé sur support durable en pièce jointe d'un email.

▶ Adresse Email du client :	<input type="text" value="monclient@fma.fr"/>
-----------------------------	---

L'envoi de cette documentation se fait une fois la collecte de données du prospect réalisée et après avoir cliqué sur le bouton :

JE CERTIFIE L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS RENSEIGNÉES ET J'ENVOIE L'ENSEMBLE DES DOCUMENTS AU CLIENT >

### 2. Recueillir un accord

Il est nécessaire de recueillir **l'accord de votre prospect pour être recontacté**.

#### FMA Assurances vous accompagne

À la fin du recueil des informations de votre prospect, l'outil de souscription de FMA Assurances vous demandera si votre prospect **a donné son accord pour être recontacté**.

Votre client(e) a-t-il donné son accord exprès pour être recontacté(e), après le délai de 24h imposé, afin de finaliser la vente de son contrat ?

✗ NON

✗ OUI



L'ensemble des conversations téléphoniques précédant la conclusion du contrat doit être **enregistré** et **conservé** sur un support garantissant leur traçabilité et leur intégrité **pendant 2 ans**.

## Suivi des affaires en cours

### Respecter les délais

Vous pouvez **recontacter votre prospect après un délai minimum de 24 heures**, s'il y a consenti.

#### FMA Assurances vous accompagne

Vous pouvez piloter vos affaires en cours issues d'un démarchage « à froid » sur votre page d'accueil FMA Assurances. À la fin de votre premier appel, vous retrouverez le contrat concerné avec un compte à rebours de 24 heures qui aura été déclenché, visible dans la colonne « Décompte temps utile ».

Pilotage des signatures

Consultation: le 01/04/2022 à 14:38 | [rafraichir](#)

Statut	Client	Num. DA	Produit	Date envoi de la documentation	Date d'effet	Accord client	Décompte temps utile	Actions
Rechercher	Rechercher	Rechercher						
●	MON CLIENT	C89011745	Apesia Famille MGD	01/04/2022 à 14:34	01/05/2022	Accord reçu	23:58	<a href="#">Renvoyer SMS/Email</a> <a href="#">Finaliser la vente</a> <a href="#">Modifier infos client</a> <a href="#">Refaire un devis</a>

1

● DA non signable  
 ● DA signable  
 ● DA signée  
 ● DA périmée

Une fois le délai de 24 heures écoulé et l'accord du prospect recueilli, le bouton « Finaliser la vente » est activé automatiquement.



## Signature du client

**Le prospect démarché ne peut consentir au contrat qu'en le signant, de façon manuscrite ou électronique. Vous ne pouvez pas signer de contrat pour son compte.**

### FMA Assurances vous accompagne

FMA Assurances met à votre disposition un outil de signature électronique conforme aux exigences légales et réglementaires.

Votre prospect peut signer par lui-même de deux façons :

1. En suivant le lien du mail, contenant la documentation précontractuelle et contractuelle, adressé à votre prospect à la fin du premier appel, qui renvoie vers une page sécurisée, accessible au moyen d'un code adressé par SMS. Le client se voit alors proposé la possibilité de réaliser deux actions :
  - « Je souhaite signer moi-même mon contrat »
  - « Je souhaite être rappelé(e) »
2. En cliquant sur le bouton « Finaliser la vente » lorsqu'il est disponible dans votre nouvel outil de pilotage des signatures. Vous arriverez sur une page web qui vous permettra d'adresser un SMS et un email à votre client, contenant un lien vers l'outil de signature électronique.

## Après la signature

Le client doit recevoir sur support durable les informations concernant :

- Son engagement ;
- La date de conclusion du contrat ;
- La date de prise d'effet du contrat ;
- Les modalités de renonciation ;
- Les modalités d'examen de ses éventuelles réclamations.

### FMA Assurances vous accompagne

Après avoir signé son contrat, votre client recevra par e-mail l'ensemble de la documentation contractuelle signée ainsi qu'une lettre de bienvenue par courrier postal qui reprend l'ensemble des informations listés ci-dessus.

## Nous contacter

---

Notre service commercial est à votre disposition pour répondre à vos différentes questions :

### **SERVICE PARTENAIRE**

---

Mail : [partenaire@fma.fr](mailto:partenaire@fma.fr)  
Téléphone : 01 39 10 52 05