

DEMANDE DE RÉSILIATION TOUS SUPPORTS



Depuis le 1er décembre 2020, l'assuré peut faire sa demande de résiliation en utilisant le support de son choix et non plus exclusivement par Lettre Recommandée. En conséquence, la mention relative à la notification de la résiliation évolue sur les éditions et imprimés.

Quels sont les produits concernés ?

→ Sont concernés :

Les produits souscrits par les particuliers, les professionnels ou les entreprises, par des personnes physiques et morales, dans les domaines d'assurance IARD, PJ, Santé ; Prévoyance IARD y compris les produits sur mesure des Professionnels et Entreprises.

→ Ne sont pas concernés :

Les produits Épargne, Décès et Prévoyance Vie non soumis à ces dispositions. L'assurance emprunteur (art. L113-12-2 inchangé).

Principes applicables à la demande de résiliation tous supports (à partir du 1er décembre 2020)

Le nouvel article L113-14 du Code des assurances présente ce qui suit :

« Lorsque l'assuré a le droit de résilier le contrat, la notification de la résiliation peut être effectuée, au choix de l'assuré :

- Soit par lettre ou tout autre support durable ;
- Soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- Soit par acte extrajudiciaire ;
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication ;
- Soit par tout autre moyen prévu par le contrat.

Le destinataire confirme par écrit la réception de la notification ».

Sont exclues les demandes par SMS et les demandes par le biais des réseaux sociaux.

→ Il est important de retenir de cette nouvelle disposition :

• Les conditions de recevabilité et de mises en œuvre de la résiliation (motif de résiliation, délai de préavis...) restent inchangées et applicables.

Ces nouveaux canaux de demande de résiliation sont ouverts uniquement aux clients.

• Si la demande de résiliation émane d'un courtier ou d'un assureur ; la Lettre Recommandée reste la seule modalité.



- Tous les courtiers et assureurs ont l'obligation réglementaire d'émettre un accusé de réception écrit au client, suite à la réception d'une demande de résiliation. Ils doivent également conserver la preuve de la demande du client.
- **Quels supports utiliser pour accuser réception des demandes des résiliations client ?** Le courtier ou l'assureur peut répondre au client par courrier ou par e-mail et ce, quel que soit le canal par lequel le client a formulé sa demande.
- **Sous quel délai faut-il accuser réception au client ?** À chaque demande de résiliation, même si elle est suivie d'un refus, se doit d'être traitée dans un délai de 24h à 72h.

➔ **Remarques et astuces :**

- Faire un Accusé de Réception, ne vaut pas acceptation de la résiliation, ni de la recevabilité de celle-ci. Un accusé de réception atteste simplement que la notification est bien parvenue à l'assureur ou au courtier.
- Rappel de la procédure de résiliation :
 - Le client fait sa demande de résiliation par le canal de son choix.
 - Vous dressez un accusé de réception de la demande de résiliation au client dans les 24h à 72h par courrier ou par e-mail, mentionnant les références du contrat concerné, ainsi que la date et le canal de la demande.
 - Vous vérifiez la validité de cette demande.
 - La suite de la procédure de la validation ou non de la demande de résiliation client reste inchangée.
- Privilégiez l'envoi par e-mail : Il s'agit d'un canal de communication rapide peu coûteux et disposant des options «Accusé de réception» et «Accusé de lecture».
- Il est important de conserver les accusés de réceptions que vous ferez parvenir à vos clients ces pièces feront parties du dossier de résiliation.

