

« ENGAGEMENT » RELATIF A LA RESILIATION INFRA-ANNUELLE

L'article 61 de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a introduit dans le code des assurances un nouvel article L.113-15-2 permettant à l'assuré de résilier à tout moment certains contrats d'assurance à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription.

Il prévoit également une procédure particulière pour les assurances de responsabilité civile obligatoire automobile et du locataire, pour lesquelles il appartient au nouvel assureur d'effectuer pour le compte de l'assuré souhaitant le rejoindre les formalités nécessaires à l'exercice de ce nouveau droit de résiliation et, s'assurer en particulier de la permanence de la couverture de l'assuré durant la procédure.

Ainsi, si la loi rend possible la résiliation infra-annuelle des contrats multirisque habitation et automobile dès le terme de la première année d'engagement; elle prévoit, avec son décret d'application, une procédure particulière pour assurer la continuité de l'assurance obligatoire en imposant que le nouvel assureur effectue pour le compte de l'assuré auprès du précédent assureur les formalités nécessaires à l'exercice du droit de résiliation.

Les sociétés de la FFSA et du GEMA s'engagent à respecter les modalités ci-après décrites qui ont pour objet d'organiser les relations des assureurs (responsabilité civile automobile et risques locatifs) - nouvel assureur et précédent assureur - entre eux pour faciliter la mise en œuvre de la loi et de son décret d'application.

Les sociétés d'assurances sont garantes de l'application de cet engagement par les intermédiaires en délégation de gestion.

Les sociétés d'assurances s'engagent, avant d'entamer la procédure de résiliation pour le compte du candidat à l'assurance, à vérifier par tous moyens, par exemple à l'aide de l'avis d'échéance, que le contrat à résilier répond aux conditions d'application des textes (loi et décret); notamment que le contrat a une ancienneté d'au moins un an à compter de la première souscription.

L'ancienneté d'un contrat couvrant plusieurs risques est appréciée à la date de la première souscription du contrat et non au regard du dernier bien assuré.

La faculté de résiliation annuelle s'applique aux contrats conclus ou tacitement reconduits le lendemain de la publication du décret le 31 décembre 2014 soit le 1^{er} janvier 2015. Dans tous les cas, le contrat doit avoir une ancienneté d'au moins un an à compter de la première souscription.

Dans un souci de simplification, à compter du 1er janvier 2016, tout contrat de plus d'un an est éligible à la résiliation infra-annuelle.

1 La lettre recommandée entre assureurs

1.1 Les mentions obligatoires et utiles de la lettre recommandée de résiliation entre assureurs

Le III alinéa 2 de l'article R. 113-12 du code des assurances prévoit que « *le nouvel assureur notifie alors au précédent assureur la résiliation du contrat de l'assuré par lettre recommandée, y compris électronique* ». « *La notification mentionne le numéro du contrat, le nom du souscripteur, le nom du nouvel assureur choisi par l'assuré. Elle rappelle que le nouvel assureur s'assure de la continuité de la couverture de l'assuré durant l'opération de résiliation* ».

- Les sociétés s'engagent, en plus de ces mentions obligatoires, à faire figurer les mentions qui sécurisent l'identification du risque : numéro d'immatriculation du véhicule en automobile, adresse du risque en multirisque habitation des locataires et identité exacte du souscripteur (nom, prénom, adresse).
- Les sociétés s'engagent également à faire figurer la mention du type de résiliation dans la notification (en objet ou dans le texte) - « *Demande de résiliation article L. 113-15-2 du code des assurances* » - pour en faciliter le traitement.
- Les sociétés s'engagent à ne pas s'opposer le manque d'une mention (y compris obligatoire de par le décret tel que le numéro de contrat) si l'identification du risque est possible au regard des autres mentions.
- En revanche, en l'absence d'identification du risque et dans ce cas seulement, le manque d'un élément est bloquant; le précédent assureur devant alors se rapprocher du nouvel assureur pour demander les éléments nécessaires à l'identification. Le nouvel assureur devra alors recommencer la procédure de résiliation.
- Le courrier de résiliation des sociétés d'assurance peut viser plusieurs contrats dès lors que toutes les résiliations sont fondées sur l'article L. 113-15-2 du code des assurances.

1.2 Adresse d'envoi de la lettre recommandée

Le III de l'article R. 113-12 du code des assurances prévoit que « *le nouvel assureur notifie au précédent assureur la résiliation du contrat* ».

- Cette notification peut avoir lieu indifféremment aux adresses suivantes :
 - Intermédiaire (agents, courtiers, courtiers grossistes) d'assurance en charge de la gestion du risque
 - Caisse régionale

- Centres ou délégations régionales
 - Points d'accueil
 - Siège social de l'entreprise d'assurance
 - Boite mail dédiée pour la lettre recommandée électronique dès lors que cette boite peut être identifiée et centralisée pour la connaissance du nouvel assureur.
- L'avis d'échéance du précédent assureur peut constituer pour cela un indicateur de l'adresse utile d'envoi de la lettre recommandée.

2 Transmission du « mandat »

Le III de l'article R. 113-12 prévoit que *« l'assuré qui souhaite procéder à la résiliation de contrats visés au quatrième alinéa de l'article L. 113-15-2, en vue de contracter avec un nouvel assureur, en transmet la demande à ce dernier par lettre ou tout support durable. Dans sa demande, l'assuré manifeste expressément sa volonté de résilier son contrat en cours et de souscrire un nouveau contrat auprès du nouvel assureur. Ce dernier doit être en mesure de justifier de la demande qui lui est adressée par l'assuré, avant de procéder aux formalités prévues à ce quatrième alinéa. »*

Les sociétés s'engagent à ne pas réclamer la transmission systématique du « mandat » ou de la « manifestation expresse de volonté de l'assuré ». Ceux-ci ne seront demandés que de manière exceptionnelle en cas de situation potentiellement anormale constatée.

3 Date de résiliation et calcul des délais

L'article L. 113-15-2 du code des assurances dispose que *« la résiliation prend effet un mois après que l'assureur en a reçu notification par l'assuré »*.

Le III de l'article R. 113-12 du code des assurances prévoit que *« le nouvel assureur notifie alors au précédent assureur la résiliation du contrat de l'assuré par lettre recommandée, y compris électronique »*...et que *« la date de réception de la notification de résiliation est présumée être le premier jour qui suit la date d'envoi de cette notification telle qu'elle figure sur le cachet de la poste de la lettre recommandée ou, s'il s'agit d'une lettre recommandée électronique, sur la preuve de son dépôt selon les modalités prévues à l'article 2 du décret n° 2011-144 du 2 février 2011 relatif à l'envoi d'une lettre recommandée par courrier électronique pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat. »*

Les sociétés s'engagent à mettre en œuvre les modalités suivantes :

- La lettre recommandée du nouvel assureur comporte :
 - La date de résiliation de l'ancien contrat

- La mention suivante « *la date de prise d'effet du nouveau contrat est le lendemain à 00 h 00* » ou indique expressément la date de prise d'effet du nouveau contrat.
- La date de résiliation mentionnée dans le courrier doit être, conformément aux termes du décret, d'un mois plus un jour à compter de l'envoi¹ du courrier.
- Les assureurs s'engagent à ne pas contester un écart de **3 jours** entre la date de résiliation mentionnée dans le courrier et la date de prise d'effet de la résiliation d'un mois plus un jour à compter de l'envoi de la notification telle que prévue par les articles L. 113-15-2 et R. 113-12-III du code des assurances :

Complément :

- ✓ Cet écart de 3 jours s'applique aussi bien si la date mentionnée par le courrier est antérieure ou postérieure à celle qui résulte de l'application de la réglementation.
- ✓ C'est donc la date de prise d'effet de la résiliation qui figure sur le courrier du nouvel assureur qui est prise en compte dès lors que cette date se situe dans la marge de plus ou moins 3 jours par rapport à la date qui résulte de l'application de la réglementation.

L'erreur sur le délai dans le courrier du nouvel assureur entraîne l'application de la date de résiliation qui résulte de la réglementation.

Exemples de calcul du délai après envoi de la lettre recommandée (sans prise en compte de l'écart de 3 jours)

- Lettre recommandée de résiliation envoyée le 15 janvier 2015 à l'ancien assureur
 - ▶ Date de réception présumée : le 16 janvier 2015
 - ▶ Prise d'effet de la résiliation : le 16 février 2015 (à 24 h)
 - ▶ Prise d'effet du nouveau contrat : le 17 février 2015 (à 00h00)
- Lettre recommandée de résiliation envoyée le 30 janvier 2015 à l'ancien assureur
 - ▶ Date de réception présumée : le 31 janvier 2015
 - ▶ Prise d'effet de la résiliation : le 28 février 2015 (à 24 h)
 - ▶ Prise d'effet du nouveau contrat : le 1^{er} mars 2015 (à 00h00)

¹ Au moment de la souscription, il appartient à chaque société d'évaluer la date d'envoi du courrier

Exemples supplémentaires de calcul du délai après envoi de la lettre recommandée (avec prise en compte de l'écart de 3 jours)

- Lettre recommandée de résiliation envoyée le 15 janvier 2015 à l'ancien assureur
 - ▶ Date de réception présumée : le 16 janvier 2015
 - ▶ Prise d'effet de la résiliation indiquée sur le courrier : le 19 février 2015 (à 24 h)
 - ▶ **Conforme à l'engagement**
 - ▶ Prise d'effet du nouveau contrat : le 20 février 2015 (à 00h00)

- Lettre recommandée de résiliation envoyée le 15 janvier 2015 à l'ancien assureur
 - ▶ Date de réception présumée : le 16 janvier 2015
 - ▶ Prise d'effet de la résiliation indiquée sur le courrier : le 20 février 2015 (à 24 h)
 - ▶ **Non conforme à l'engagement** car l'écart entre la date figurant sur le courrier et la date résultant de l'application de la législation est trop important (+ 3 jours)
 - ▶ Prise d'effet de la résiliation à appliquer par l'assureur tenant : 16 février 2015 (à 24 h) par application du décret
 - ▶ Prise d'effet du nouveau contrat : le 17 février 2015 (à 00h00) par application de l'obligation faite au nouvel assureur d'assurer la permanence de la couverture

- Lettre recommandée de résiliation envoyée le 15 janvier 2015 à l'ancien assureur
 - ▶ Date de réception présumée : le 16 janvier 2015
 - ▶ Prise d'effet de la résiliation indiquée sur le courrier : le 13 février 2015 (à 24 h)
 - ▶ **Conforme à l'engagement**
 - ▶ Prise d'effet du nouveau contrat : le 14 février 2015 (à 00h00)

- Lettre recommandée de résiliation envoyée le 15 janvier 2015 à l'ancien assureur
 - ▶ Date de réception présumée : le 16 janvier 2015
 - ▶ Prise d'effet de la résiliation indiquée sur le courrier : le 12 février 2015 (à 24 h)
 - ▶ **Non conforme à l'engagement**
 - ▶ Prise d'effet de la résiliation à appliquer par l'assureur tenant : 16 février 2015 (à 24 h) par application du décret
 - ▶ Prise d'effet du nouveau contrat : le 17 février 2015 (à 00h00) par application de l'interdiction de cumul d'assurance

- Lettre recommandée envoyée le 15 janvier 2015 à l'assureur tenant
 - ▶ Date de réception présumée : le 16 janvier 2015
 - ▶ Prise d'effet de la résiliation indiquée sur le courrier le 17 mars 2015 (à 00h00)
 - ▶ **Non conforme à l'engagement avec risque de découvert**
 - ▶ Prise d'effet de la résiliation à appliquer par l'assureur tenant : 16 février 2015 (à 24 h) par application du décret : **l'assureur tenant avise son assuré et peut en informer également le nouvel assureur**
 - ▶ Prise d'effet du nouveau contrat : le 17 février 2015 (à 00h00) par application du décret

4 Transmission du relevé d'informations

Le III alinéa 4 de l'article R. 113-12 du code des assurances prévoit que « pour les contrats d'assurance mentionnés au 1° de l'article R. 113-11, lorsque l'assuré le lui demande, l'ancien assureur transmet dans les meilleurs délais et au maximum dans un délai de quinze jours au nouvel assureur le relevé d'informations prévu à l'article 12 de l'annexe de l'article A. 121-1. »

- Les sociétés conviennent de faire figurer dans le « mandat » ou la « manifestation expresse de la volonté de l'assuré » (cf. titre 2 ci-dessus) la possibilité, pour le nouvel assureur chargé de la procédure de résiliation, de demander, notamment dans le courrier de résiliation, le relevé d'informations au précédent assureur.
- Les sociétés ne demanderont le justificatif de « la manifestation expresse de la volonté de l'assuré » ou « le mandat » que de manière exceptionnelle en cas de situation potentiellement anormale constatée (cf. titre 2 ci-dessus).

5 Informations entre assureurs

Dans le cadre de la procédure de résiliation, certaines situations particulières peuvent nécessiter des échanges entre assureurs.

Il s'agit par exemple des situations non exhaustives suivantes :

- Le nouvel assureur envoie l'avis de résiliation au précédent assureur dont le contrat est suspendu dans le cadre d'un contentieux pour non-paiement des primes.
- Le nouvel assureur envoie l'avis de résiliation au prétendu ancien assureur qui n'assure plus le risque car il a déjà résilié le risque à l'échéance.

D'une manière générale, dans toutes ces situations, il est recommandé que le précédent assureur informe le nouvel assureur de la situation afin que chacun puisse agir en connaissance de cause notamment en considération de son devoir de conseil à l'égard de l'assuré.

Une bonne pratique consiste pour l'ancien assureur à donner l'information sur la date effective de la résiliation acquise ou à venir sans indication du motif.

6 Informations de l'assuré

Dans le cadre de la procédure de résiliation, certaines situations particulières doivent être appréhendées avec une acuité particulière au regard du devoir de conseil notamment l'information sur la nécessaire justesse des éléments du relevé d'informations, les conséquences des fausses déclarations, le caractère obligatoire de l'assurance, incombant à l'assureur et du fait que le nouvel assureur s'assure de la permanence de la couverture pendant la procédure de résiliation.

6.1 Information de l'assuré dans les avis d'échéance :

A titre indicatif, est proposé un exemple de texte relatif au droit de résiliation pour les personnes physiques en dehors de leur activité professionnelle à inscrire dans les avis d'échéance.

- **Assurance MRH du (co)propriétaire, CNO/PNO, assurances affinitaires relevant des branches 9 (dommages aux biens), 13 (RC), 16c (pertes pécuniaires diverses - mauvais temps), 16j (pertes pécuniaires diverses - pertes pécuniaires non commerciales)**

« Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction. Si vous souhaitez ne pas le reconduire, vous disposez, quelles que soient les dispositions de votre contrat, d'un délai de vingt jours suivant l'envoi du présent avis d'échéance, le cachet de La Poste faisant foi. Votre demande doit nous être adressée par lettre recommandée.

Vous pouvez également, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, résilier votre contrat sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet un mois après que nous en aurons reçu notification par lettre ou tout autre support durable.

- **Assurance auto, MRH du locataire**

« Votre contrat est renouvelé chaque année automatiquement, par tacite reconduction. Si vous souhaitez ne pas le reconduire, vous disposez, quelles que soient les dispositions de votre contrat, d'un délai de vingt jours suivant l'envoi du présent avis d'échéance, le cachet de La Poste faisant foi. Votre demande doit nous être adressée par lettre recommandée.

Vous pouvez également, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, résilier votre contrat sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet un mois après que nous en aurons reçu notification par votre nouvel assureur.»

6.2 Information de l'assuré (responsabilité civile automobile et risques locatifs) en cas de non-respect de la procédure

L'article R. 113-12-IV prévoit que *« lorsque, pour les contrats visés au quatrième alinéa de l'article L. 113-15-2, la demande de résiliation est adressée directement par l'assuré à l'ancien assureur, ce dernier l'informe, par tout support durable, dès réception de cette demande, de son droit à résiliation dans les conditions prévues à ce même quatrième alinéa. »*

▪ Exemple de texte :

« Vous pouvez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, résilier votre contrat sans frais ni pénalités.

Nous attirons votre attention sur le fait que les formalités nécessaires à l'exercice de ce droit doivent être effectuées, pour votre compte, par votre nouvel assureur, lequel s'assurera ainsi de la permanence de votre couverture.

Cette résiliation prendrait effet un mois après que nous en aurons reçu notification par votre nouvel assureur.

Nous vous invitons donc à vous rapprocher de votre nouvel assureur lequel prendra directement contact avec nous. »

7 Comité de suivi

Les sociétés conviennent de la mise en place d'un comité de suivi composé de représentants de la FFSA et du GEMA pour examiner les difficultés d'application de la résiliation infra-annuelle.
