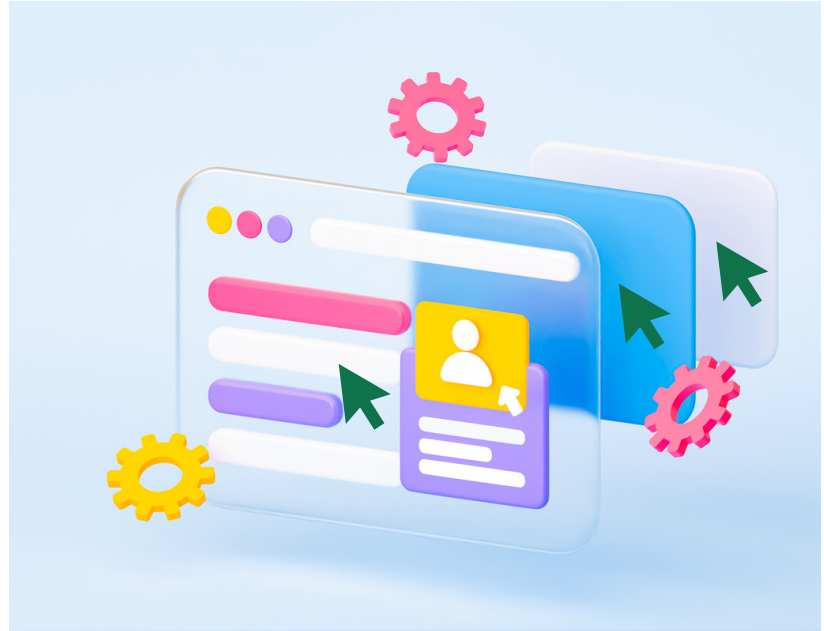


La résiliation en trois clics

ECL #130

La résiliation en 3 clics a pour but de simplifier la résiliation des contrats d'assurance qui couvrent les personnes physiques, en dehors de leurs activités professionnelles, à compter du 1er juin 2023.

Elle s'inscrit dans le cadre de la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022¹ portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, et devra être mise en application les modalités définies dans le Décret n° 2023-182 du 16 mars 2023² relatif aux modalités techniques de résiliation et de dénonciation des contrats et règlements par voie électronique.



1. Les entreprises et les contrats concernés

La mesure s'applique aux mutuelles, sociétés d'assurance et instituts de prévoyance dès lors qu'ils proposent la souscription en ligne au moment où un assuré manifeste sa volonté de résilier son contrat souscrit en ligne ou pas (agence, téléphone...). Peu importe donc le mode de souscription.

Tous les contrats en cours au 1er juin 2023 sont concernés quel que soit le risque (frais de santé, prévoyance, auto, habitation...) à l'exception de ceux couvrant les personnes physiques dans le cadre de leurs activités professionnelles (responsabilité civile et professionnelle par exemple).

2. Mais alors, qui peut résilier quoi ?

Il convient de rappeler que la mesure s'applique aux personnes physiques.

Ainsi, un travailleur non salarié peut bénéficier de la mesure au titre de sa complémentaire santé ou sa prévoyance individuelle mais en aucun cas pour son assurance responsabilité civile professionnelle.

Un salarié ne peut résilier un contrat collectif souscrit par son employeur à l'exception des contrats auxquels il a adhéré à titre individuel (prévoyance décès, surcomplémentaire, GAV...)

3. Modalités de mise en oeuvre

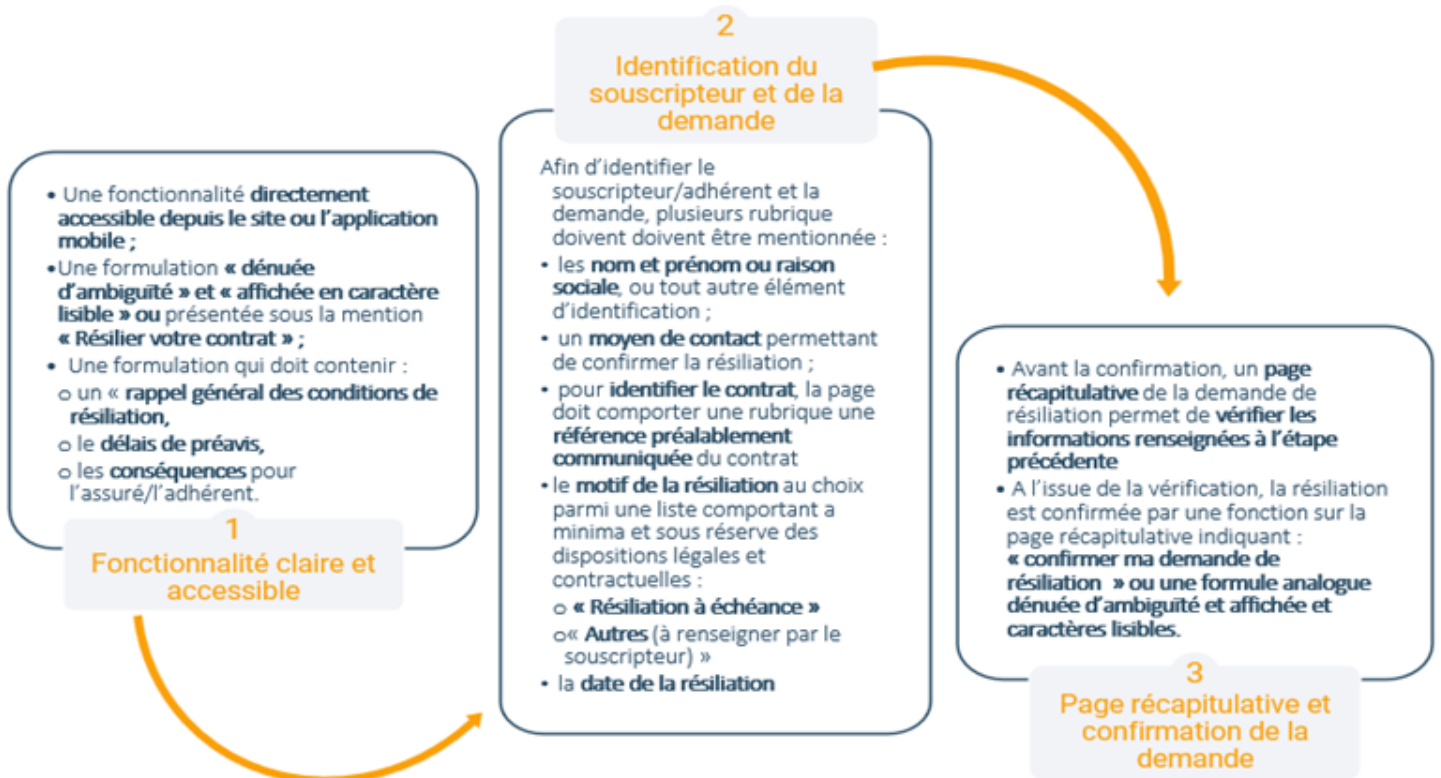
Les organismes d'assurance ont obligation de mettre en place un bouton « résilier votre contrat » ou une formule analogue non ambiguë, en caractères lisibles, facilement accessible, de façon permanente et directe depuis leurs sites Internet ou leurs applications mobiles afin de permettre à l'assuré :

1. De renseigner les informations permettant de l'identifier et de formuler sa demande de résiliation ;
2. De prendre connaissance des conditions et conséquences de sa résiliation ;
3. D'accéder à une page récapitulatif des informations fournies avant de notifier sa résiliation via un bouton « confirmer ma demande de résiliation » ou une formule analogue non ambiguë en caractères lisibles.

(1) <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046186723>

(2) <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047314374>.

L'organisme d'assurance, quant à lui, est tenu de confirmer à l'assuré la bonne réception de sa demande, la date d'effet de la résiliation et de ses conséquences au moyen d'un support durable et dans des délais raisonnables.



4. Quels impacts opérationnels ?

D'abord, tout organisme d'assurance proposant la souscription en ligne au moment où l'assuré souhaite résilier son contrat souscrit en ligne ou pas, devra lui permettre de le faire en ligne et en 3 clics au risque de s'exposer à une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.

Ensuite, pour certains organismes d'assurance, il sera nécessaire de développer des espaces personnels avec un accès facile, permanent et direct au bouton de résiliation ; tandis que d'autres devront « simplement » ajouter ce bouton au sein des espaces déjà existants.

Les uns comme les autres devront veiller à ce que les informations soient collectées dans le respect de la finalité de traitement afin de se conformer à la réglementation RGPD.

Un travail devra être mené au sein des services de gestion pour définir des procédures allant de la réception de la notification de résiliation jusqu'à son intégration à temps dans les outils de gestion en passant par l'envoi d'une réponse à l'assuré.

L'intégration des résiliations à temps a un double avantage : permet d'éviter les appels de cotisations à tort et des paiements de prestations survenant au-delà de la résiliation.