

Paris, le 18 JUIL. 2019

SECRETARIAT GENERAL

Direction du Contrôle des Pratiques Commerciales
Service Informations et Réclamations

Monsieur Robert SALVAT

Suivi par : Antoine

N° Réf. : SIRAS/AD/2019/1702

Monsieur,

Vous avez appelé notre attention sur les difficultés que vous rencontrez avec la société CARENE ASSURANCES concernant la résiliation de votre contrat d'assurance automobile.

Nous prenons note de ces éléments et vous remercions de les avoir portés à notre connaissance. Ces informations nous sont en effet utiles pour détecter d'éventuelles mauvaises pratiques commerciales et ainsi orienter nos actions de contrôle.

Nous devons toutefois vous préciser que l'ACPR n'est pas une instance de médiation, et n'a pas vocation à régler les litiges opposant un assuré à son assureur.

De manière générale, en cas de litige avec un organisme d'assurance, il convient, si ce n'est déjà fait, de s'adresser à son service Réclamation. S'agissant de la société CARENE ASSURANCES, ses coordonnées sont : Carene Assurances – Service Qualité – 92 rue de Richelieu – 75002 PARIS.

Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous donne pas satisfaction, vous avez la possibilité de saisir le service Réclamations de l'assureur dont les coordonnées doivent figurer au contrat.

La Recommandation de l'ACPR n°2016-R-02 du 14 novembre 2016, relative au traitement des réclamations, préconise au courtier comme à l'assureur de vous répondre dans un délai de deux mois à compter de la réception de votre réclamation.

Si la réponse apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas après l'épuisement des voies de recours interne, il est possible, dans un troisième temps, de recourir gratuitement au Médiateur en écrivant à La Médiation de l'Assurance – TSA 50 110 – 75441 PARIS CEDEX 09.

À toutes fins utiles, l'article L.113-15-2 du Code des assurances, introduit par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 dite loi Hamon, prévoit que « pour les contrats d'assurance couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles, l'assuré peut, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, résilier sans frais ni pénalités les contrats et adhésions tacitement reconductibles ».

Cependant, dans un souci de permanence de couverture de votre véhicule, les formalités de résiliation de votre contrat d'assurance de responsabilité automobile doivent être effectuées par l'assureur que vous souhaitez rejoindre.

De plus, vous avez la possibilité de résilier votre contrat d'assurance par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de deux mois avant la date d'échéance ou date d'anniversaire.

Pour toute information complémentaire sur l'assurance, vous pouvez consulter le site internet www.abe-infoservice.fr.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.