

Assurance à distance : renoncer, refuser le démarchage, signer

L'assurance a ses propres délais, qui ne sont pas ceux du code de la consommation. Et depuis le 11 août 2026, un appel commercial que vous n'avez pas accepté à l'avance est tout simplement illégal.

À qui s'adresse cette fiche ?

Aux assurés qui souscrivent ou renoncent à distance, aux personnes démarchées par téléphone, et à celles qui les accompagnent : médiateurs numériques, agents France services, travailleurs sociaux.

Au sommaire

1. Renoncer à un contrat conclu à distance
2. Assurance vie : trente jours, et jusqu'à huit ans
3. Le démarchage téléphonique a changé le 11 août 2026
4. Ce que l'assureur doit vous remettre avant de signer
5. Signature électronique : ce que le droit impose vraiment

1. Renoncer à un contrat conclu à distance

Première chose à savoir : la rétractation de 14 jours du code de la consommation **ne s'applique pas** aux services financiers — banque, crédit, assurance, placements. L'assurance relève de l'article **L112-2-1 du code des assurances**, qui a son propre régime.

- **Quatorze jours calendaires révolus** pour renoncer, pour toute personne physique ayant conclu à distance en dehors de son activité professionnelle.
- **Point de départ** : la plus tardive de ces deux dates — le jour de la conclusion du contrat, ou le jour où l'intéressé **reçoit les conditions contractuelles**.
- **Trois exceptions** : les polices de voyage ou de bagage et assurances similaires **de moins d'un mois** ; les contrats d'**assurance automobile obligatoire** ; les contrats **intégralement exécutés** par les deux parties à la demande expresse du souscripteur avant qu'il n'exerce son droit.
- **Nouveauté du 19 juin 2026** : pour les contrats souscrits via une interface numérique, l'assureur doit mettre à disposition, **sans frais**, une fonctionnalité permettant d'exercer gratuitement le droit de renonciation.

À ne pas confondre avec l'assurance dite affinitaire — celle vendue en complément d'un bien, typiquement l'assurance d'un téléphone — qui relève de l'article L112-10 et ouvre un délai de **trente jours**.

Version du 18 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : le code des assurances et ABE Infoservice (ACPR/AMF) font foi.

2. Assurance vie : trente jours, et jusqu'à huit ans

- Le délai de renonciation est de **trente jours calendaires révolus**, que l'on se place sur le terrain de la vente à distance (article L112-2-1) ou du droit commun de l'assurance vie (article **L132-5-1**).
- Point de départ : le moment où le souscripteur est **informé que le contrat est conclu**. La renonciation s'exerce par lettre recommandée **ou par envoi recommandé électronique**, avec avis de réception.
- Le délai expire le dernier jour à vingt-quatre heures et, s'il tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, **il n'est pas prorogé**.
- **Restitution** : l'intégralité des sommes versées, sous trente jours à compter de la réception de la lettre. Au-delà, les sommes produisent un intérêt au taux légal majoré de moitié pendant deux mois, puis au double du taux légal.
- Ce droit ne s'applique pas aux contrats d'une durée maximale de deux mois.

La sanction du défaut de remise des documents (article L132-5-2) : si l'assureur n'a pas remis la note d'information ou l'encadré, le modèle de lettre de renonciation, la mention des modalités et le tableau des valeurs de rachat des huit premières années, le délai de renonciation est prorogé **jusqu'au trentième jour suivant la remise effective** de ces documents — **dans la limite de huit ans** à compter du jour où le souscripteur a été informé que le contrat était conclu. La prorogation ne bénéficie qu'aux souscripteurs **de bonne foi**.

3. Le démarchage téléphonique a changé le 11 août 2026

C'est le point que la plupart des articles en ligne n'ont pas encore intégré. Depuis le **11 août 2026**, l'article **L223-1 du code de la consommation**, dans sa rédaction issue de la loi n° 2025-594 du 30 juin 2025, pose une interdiction de principe :

- Il est **interdit de démarcher par téléphone** un consommateur qui n'a pas **préalablement exprimé son consentement** à faire l'objet de prospections commerciales par ce moyen.
- Le consentement doit être une manifestation de volonté **libre, spécifique, éclairée, univoque et révocable**, donnée par un acte positif clair. La **preuve** en incombe au professionnel.
- Un contrat conclu en violation de cette interdiction est **nul**.
- Seule exception : une sollicitation qui intervient dans le cadre de l'**exécution d'un contrat en cours** et qui a un rapport avec son objet.
- **Bloctel n'existe plus** : la liste d'opposition au démarchage téléphonique (article L223-3) a été abrogée à la même date. Il n'y a plus à s'inscrire quelque part — c'est l'appel non consenti qui est interdit.

Le décret n° 2026-662 du 23 juillet 2026 précise les modalités : consentement valable **un an au maximum**, sans reconduction tacite et sans case pré-cochée ; preuve conservée sous forme numérique pendant **trois ans** ; retrait possible à tout moment, par un moyen aussi simple que le consentement, y compris oralement.

Les horaires restent encadrés (article D223-9) : du **lundi au vendredi**, hors jours fériés, **de 10 h à 13 h et de 14 h à 20 h**, et pas plus de **quatre appels** d'un même professionnel au même consommateur sur trente jours calendaires.

Ce qui reste propre à l'assurance

- L'appelant doit annoncer, **dès le début de l'appel**, le but commercial de celui-ci, le nom de l'assureur, ainsi que son identité et la nature de son lien avec lui. Il informe de l'**enregistrement** de l'appel (article L112-2-2).
- Les distributeurs **enregistrent, conservent et garantissent la traçabilité** de l'intégralité des communications téléphoniques intervenues avant la conclusion du contrat, pendant **deux années**, pour permettre le contrôle de l'ACPR et de la DGCCRF.
- La charge de la preuve du respect de ces obligations pèse sur l'assureur ou l'intermédiaire.
- **À venir au 1^{er} janvier 2027** : pour les contrats conclus par communication vocale, une confirmation écrite de l'offre sera requise, le consommateur n'étant engagé qu'après signature — la vente en deux temps.

Réflexe simple au téléphone : « Je n'ai pas consenti à être démarché, je mets fin à l'appel. » Puis signaler sur **signal.conso.gouv.fr**, rubrique démarchage abusif. Aucun assureur sérieux ne demandera de signer au cours de l'appel.

4. Ce que l'assureur doit vous remettre avant de signer

- **Fiche d'information sur le prix et les garanties**, et exemplaire du projet de contrat ou notice décrivant les garanties, **les exclusions** et les obligations de l'assuré (article L112-2).
- Pour les contrats non-vie, le **document d'information normalisé sur le produit d'assurance** — l'IPID — élaboré par le concepteur du produit.
- **Exigences et besoins précisés par écrit**, information objective, compréhensible, exacte et non trompeuse sur le produit, conseil **motivé** et cohérent avec ces exigences (article L521-4).
- Identité et adresse de l'intermédiaire, **immatriculation à l'ORIAS**, procédures de réclamation et de médiation, liens capitalistiques avec des assureurs, base de la recommandation, et **mode de rémunération** — honoraires, commission ou autre avantage économique (article L521-2).
- À distance, tous ces documents sont remis en temps utile, par écrit ou sur support durable — un courriel convient.
- Enfin, une précision qui règle beaucoup de malentendus : « la proposition d'assurance **n'engage ni l'assuré ni l'assureur** ; seule la police ou la note de couverture constate leur engagement réciproque ».

5. Signature électronique : ce que le droit impose vraiment

Le point honnête. Aucun article du code des assurances n'impose de niveau de signature électronique pour un contrat d'assurance. L'article L112-3 exige seulement un écrit « en français, en caractères apparents ». L'article L112-2-1 sur la vente à distance ne traite pas de la signature. C'est donc le droit commun du code civil qui s'applique.

- **Article 1366** : l'écrit électronique a la même force probante que le papier, sous réserve que la personne dont il émane soit **dûment identifiée** et que l'écrit soit conservé dans des conditions garantissant son **intégrité**.
- **Article 1367** : la signature électronique consiste en l'usage d'un **procédé fiable d'identification** garantissant son lien avec l'acte ; la fiabilité est **présumée** dans des conditions fixées par décret.
- Ce décret est le **décret n° 2017-1416 du 28 septembre 2017** : la présomption ne joue que pour la **signature qualifiée** au sens du règlement eIDAS. Une signature simple ou avancée reste parfaitement valable, mais **sans présomption** : en cas de contestation, c'est à celui qui s'en prévaut de prouver la fiabilité du procédé.
- Un seul cas d'électronique explicite dans le code des assurances : la **police à ordre ou au porteur**, qui peut être établie, signée, transférée, modifiée et conservée sous forme électronique (article L112-5).
- La position publique de l'ACPR et de l'AMF, via ABE Infoservice, est cohérente : « seule votre signature manuscrite ou électronique sera valable », sans exiger de niveau particulier.

Liste de contrôle

- ☐ J'ai reçu les conditions contractuelles — c'est souvent elles qui font courir le délai de renonciation.
- ☐ Je connais mon délai : 14 jours à distance, 30 jours en assurance vie ou en assurance affinitaire.
- ☐ J'ai vérifié que mon contrat n'entre pas dans les trois exceptions (voyage court, auto obligatoire, contrat intégralement exécuté).
- ☐ J'ai reçu la fiche d'information, l'IPID le cas échéant, et le conseil motivé par écrit.
- ☐ Je n'ai jamais consenti à être démarché — donc un appel commercial non sollicité est illégal.
- ☐ Je n'ai rien signé pendant un appel téléphonique.
- ☐ Je conserve le contrat signé dans sa version originale, sans le réimprimer ni le réenregistrer.

Sources et pour aller plus loin

- Article L112-2-1 du code des assurances, renonciation à distance : legifrance.gouv.fr
- Articles L132-5-1 et L132-5-2, assurance vie : legifrance.gouv.fr
- Article L223-1 du code de la consommation, démarchage téléphonique : legifrance.gouv.fr
- Décret n° 2026-662 du 23 juillet 2026, recueil du consentement : legifrance.gouv.fr
- Article L521-4, devoir de conseil : legifrance.gouv.fr
- Décret n° 2017-1416 du 28 septembre 2017, présomption de fiabilité : legifrance.gouv.fr
- ABE Infoservice, interdiction du démarchage en assurance : abe-infoservice.fr
- Signaler un démarchage abusif : signal.conso.gouv.fr
- Signer en banque et en assurance, aspects pratiques : certyneo.com/fr/guide/signature-banque-assurance