

COMMENT LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE SÉCURISE-T-ELLE LE SECTEUR DE L'ASSURANCE ?

• par JULIEN STERN

14/12/2019



LES EXPERTS

Il existe actuellement en France 291 sociétés d'assurance, 446 mutuelles et 37 institutions de prévoyance¹. La plupart des compagnies d'assurance a bien compris l'enjeu de la transformation digitale et intègre ainsi la signature électronique dans son parcours de souscription et d'après-vente. Grand bien leur fasse : la signature électronique, qui possède la même valeur légale que la manuscrite, augmente très nettement l'efficacité commerciale et réduit

considérablement les coûts administratifs... devenant ainsi incontournable pour le secteur.

Les grandes lignes de la signature électronique

Dans le secteur de l'assurance, la **signature électronique** est l'aboutissement du parcours numérique des clients. Clé de voûte juridique des processus de souscription ou de contractualisation en ligne, elle permet de prouver :

L'intégrité du document signé, garantie pour l'assureur comme pour l'assuré que le contenu d'un contrat n'a pas été modifié ; **L'identification du signataire**, c'est-à-dire la certitude qu'il est bien la personne qu'il prétend être.

Garantir l'identification du signataire d'un contrat

Le **besoin d'identification** évolue selon le niveau de risque lié au contrat. Ainsi, pour des **contrats d'assurance santé, habitation ou automobile**, compte-tenu du risque limité pour l'assureur que l'assuré répudie sa signature, une identification déclarative et une authentification par SMS peut être suffisante. Qui souhaiterait contester sa signature sur une assurance automobile et ne plus être couvert ?

Dans les métiers de l'**épargne** en revanche, un assuré pourrait être tenté de nier sa signature si les fonds choisis n'obtenaient pas le niveau de performance attendu. Dans ce contexte, l'assureur a besoin d'une plus grande certitude sur l'identification du signataire. Ce type de contrat plus engageant peut en effet présenter un risque particulier pour l'assureur, voire systémique. Le contrôle de la pièce d'identité du signataire est donc un préalable complémentaire à l'acte de souscription.

Une solution de signature électronique avancée avec certificat qualifié peut répondre à cette contrainte forte d'**identification**. Concrètement, un face-à-face avec un Opérateur d'Enregistrement Délégué (OED) qui vérifie la pièce d'identité du signataire est nécessaire au parcours de signature. Cette méthode permet de délivrer au signataire un **certificat qualifié** de signature.

Par ailleurs, la **signature avancée avec certificat qualifié** apporte sécurité et confort d'utilisation aux acteurs de la prévoyance et de l'épargne dans le cas de signatures renouvelées (à chaque signature, c'est ce même certificat avec ce même niveau de sécurité qui sera utilisé).

Définir sa stratégie de contractualisation digitale

Vous devez tout d'abord vous interroger sur le **niveau de risque** lié au contrat en question. Quelle est sa nature ? Les contraintes réglementaires ? Les risques financiers liés ? Un élément spécifique peut-il déclencher un mouvement massif de contestation des contrats ? En fonction des réponses à ces questions, vous pourrez choisir le niveau de signature le plus adapté.

Autre élément à prendre en compte : les **contextes de contractualisation**. S'adresse-t-on à des prospects ou à des clients ? À distance, en face-à-face, ou depuis un site web ? Le document doit-il être co-signé ? Ces nouvelles informations doivent quant à elles permettre de définir la meilleure stratégie d'implémentation de la signature électronique.

C'est à l'ensemble de ces problématiques métiers du monde de l'assurance que les services de signature électronique doivent s'adapter. Enjeu à la clé ? Proposer une expérience client optimale : multidevice, multicanal, multisignataire, fluidité du parcours de signature.

1 [Liste des organismes actifs et listes par types d'organisme de l'ACPR](#)

Julien Stern



Fondateur et CEO d'Universign