

par Isabelle Pottier



Amaguiz (*), un service d'assurance du Web 2.0
Claude LE GALL, Directeur Relations Clients Amaline-assurances.

Pouvez-vous nous parler de votre innovation de souscription en ligne de l'assurance dommages IARD ?

Nous avons cherché à lever les principaux freins à la vente d'assurance sur internet et nous nous sommes rendu compte que le fait de s'identifier et de répondre à un questionnaire fastidieux avant d'avoir le tarif, avait un effet très dissuasif. La première attente des clients est d'avoir un devis très rapidement, sans avoir à s'identifier. Il fallait donc sur le site pouvoir donner immédiatement un tarif sans que ce soit contraignant pour le client et lui fluidifier la souscription en ligne (imprimer et remplir des formulaires, faire un chèque, poster le dossier, etc.). Nous avons alors dématérialisé l'ensemble du processus pour que le client puisse tout accomplir depuis son poste informatique, sans avoir à se déplacer. Lors de la souscription, nous accordons une garantie provisoire d'un mois, en attendant d'évaluer les risques (principe de la « note de couverture »), durée pendant laquelle le client doit fournir son relevé d'information (RI) pour justifier de ses antécédents et valider ainsi le contrat souscrit en ligne. Il peut même numériser son RI et le déposer dans son espace personnel, s'il ne veut pas l'envoyer par voie postale. S'il ne fait pas la démarche de valider son contrat dans le mois, la garantie tombe d'elle-même, sans avoir à être résiliée.

Sous quelle forme et à quel stade se fait l'échange de consentement avec les prospects ?

A l'aide de formulaires en ligne, nous demandons aux prospects de bien décrire leur situation, puis de valider en 4 clics, le récapitulatif des points les plus importants du contrat avant de leur donner accès aux exemplaires « pdf » des conditions générales et de la lettre de renonciation permettant de se rétracter dans les 14 jours. Après la validation, le client passe sur la page « règlement ». Pour la note de couverture du premier mois, le règlement se fait par carte bancaire avec l'application « Paybox » ; pour les échéances à venir, le client valide également son RIB. Nous avons alors une identification assez précise. Après l'échange de ses coordonnées bancaires, le client arrive sur l'écran de signature électronique, où il valide ses antécédents et s'engage à ne pas avoir de risques aggravants (alcoolémie, sinistralité, etc.). Toute la démarche respecte le processus d'échange de consentement et les obligations du code des assurances ou du code du commerce en matière de vente à distance. L'ensemble de ces informations constitue un faisceau d'indices permettant d'établir l'échange de consentement. Un arrêt rendu le [27 mai 2008](#) par la chambre criminelle de la Cour de cassation va encore plus loin dans la constitution de l'échange de consentement.

Comment garanzissez-vous l'intégrité des documents contractuels face à la fraude ?

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, il n'y a pas plus de risque de fraude qu'en mode papier. Le média ne change rien. Nous faisons signer ce que l'on appelle un bulletin de souscription dans lequel le client s'engage à ne pas avoir menti sur ses antécédents. Pour la signature électronique et l'archivage des documents à valeur probatoire, nous nous sommes entourés de deux partenaires : Keynectis (prestataire de services de certification électronique) et CDC Arkhinéo (tiers de confiance qui archive les signatures électroniques dans un coffre-fort électronique).

(*) Amaguiz, <http://www.amaguiz.com/>

