

Signature électronique

L'assureur peut valablement opposer à l'assuré les restrictions de garantie stipulées lors de l'adhésion sur un document transmis à l'assuré sur son espace digital et accepté par SMS.

La signature d'une demande d'adhésion à un contrat d'assurance emprunteur par l'assuré ne suffit pas, à elle seule, à engager l'assureur qui demeure libre de sélectionner les risques qu'il entend garantir, au regard des antécédents médicaux déclarés par l'assuré lors de la souscription.

Ainsi peut-il conditionner son acceptation à l'exclusion de certaines pathologies. Pour autant, de telles restrictions doivent, pour être opposables à l'assuré, avoir été **portées à sa connaissance lors de l'adhésion**. À cet égard, l'essor de la digitalisation est source de nombreux litiges.

Le Médiateur a ainsi été saisi par un assuré ayant adhéré, en ligne, à un contrat d'assurance destiné à garantir le remboursement des échéances de son prêt. Après réception, sur son espace digital, d'un document portant la mention « *bon pour accord* » et stipulant des restrictions de garantie, il avait été invité, le lendemain, à confirmer son acceptation par SMS.

Ayant été placé en arrêt de travail, l'assuré a sollicité la mise en œuvre de sa garantie incapacité totale de travail.

L'assureur a refusé de faire droit à sa demande au motif que l'affection à l'origine de son arrêt de travail faisait l'objet d'une exclusion contractuelle, stipulée sur le document intitulé « *bon pour accord* », matérialisant son acceptation sous conditions.

L'assuré doit faire preuve de vigilance lorsqu'il souscrit un contrat d'assurance par voie électronique, en prenant connaissance de l'intégralité des documents qui lui sont transmis.



L'assuré a toutefois contesté l'opposabilité de ce document, en indiquant, d'une part, qu'il n'était pas revêtu de sa signature, et, d'autre part, que le certificat d'adhésion qui lui avait été communiqué ne mentionnait pas de restrictions de garantie, ce certificat précisant uniquement que l'assuré avait été accepté pour l'ensemble des garanties « *à l'exclusion de certaines affections* ».

Le Médiateur a tout d'abord relevé que **lors de l'adhésion, l'assuré avait reconnu avoir pris connaissance** de la notice d'information, laquelle indiquait expressément que l'assureur se réservait la possibilité d'exclure certaines pathologies.

Par ailleurs, l'assureur rapportait la preuve de ce que le document « *bon pour accord* » sur lequel était mentionnée en caractères très apparents une exclusion contractuelle pour trois des garanties souscrites, avait été porté à la connaissance de l'assuré et accepté par lui. En effet, l'assureur avait versé au dossier divers documents faisant état de l'acceptation, par SMS, des restrictions de garanties, une telle acceptation valant signature électronique de l'assuré.

Dès lors, le Médiateur a considéré que les restrictions de garantie étaient opposables à l'assuré.

L'assureur peut se prévaloir de l'acceptation, par SMS, d'un document comportant des restrictions de garantie pour les opposer à l'assuré à l'occasion d'un sinistre.



Arnaud Chneiweiss
Médiateur de l'Assurance