# L'assureur face aux risques de signature frauduleuse

2 juin 2026

ASSURANCE DE PERSONNES

## Assurance vie

À l'heure où les usages numériques se généralisent, la question de la validité juridique des signatures, électroniques ou manuscrites, suscite des interrogations, notamment lors des opérations sollicitées sur un contrat d'assurance vie.

# Contexte

Un assuré a adhéré à un contrat d'assurance vie dans lequel il a investi une partie de son épargne sur des supports en unités de compte.

L'adhérent a, par la suite, complété et signé un formulaire par lequel il a sollicité un rachat partiel sur son contrat.

Quelques jours après avoir réceptionné cette demande, l'assureur a refusé de traiter cette opération, au motif que la signature apposée sur le formulaire était un scan d'une signature manuscrite, **et non une signature originale**.

L'assuré a alors effectué une seconde demande de rachat partiel signée de manière manuscrite, mais a néanmoins fait part de son mécontentement quant à la position de l'assureur, qu'il jugeait insuffisamment fondée, dans la mesure où le formulaire ne précisait pas les modalités de signature requises.

Estimant avoir subi un préjudice financier du fait de la variation des supports en unités de compte entre sa première et sa seconde demande de rachat partiel, l'assuré a sollicité le remboursement de la perte constatée.

L'assureur a refusé de faire droit à sa demande en rappelant qu'aucune disposition légale ne l'oblige à accepter une signature manuscrite numérisée et intégrée à un document dactylographié.

# Analyse

Les entreprises d'assurance sont tenues à un devoir général de sécurité et de vigilance dans la gestion des contrats de leurs assurés. À cet égard, la jurisprudence souligne que l'assureur doit s'assurer et veiller à ce que les instructions qu'il reçoit, telles qu'une demande de rachat, **émanent effectivement du souscripteur du contrat**, notamment lorsque des circonstances particulières permettent d'en douter[1].

Dans ce contexte, le fait pour l'assureur de solliciter, avec célérité, des éléments complémentaires ou d'effectuer des vérifications supplémentaires avant de procéder à une opération ne saurait constituer une faute. Une telle démarche relève de ses obligations en matière de sécurité juridique et de protection des intérêts de l'assuré.

Par ailleurs, conformément à l'article 1367 du Code civil, la signature, qu'elle soit manuscrite ou électronique, a pour fonction d'identifier l'auteur de l'acte et de manifester son consentement.

Cet article précise en son alinéa 2 : « *Lorsqu'elle est électronique, elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. La fiabilité de ce procédé est présumée, jusqu'à preuve contraire, lorsque la signature électronique est créée, l'identité du signataire assurée et l'intégrité de l'acte garantie, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État* ».

**En raison notamment de la recrudescence des cas de fraude, il est recommandé aux assurés de signer leurs demandes d'opération (arbitrage, rachat, etc.) soit de manière manuscrite, soit en utilisant une signature électronique conforme aux exigences prévues par le Code civil.**

# Solution

**La demande initiale de rachat partiel était entièrement dactylographiée, et la signature semblait provenir d'une signature manuscrite photographiée ou scannée au format PDF. Un tel procédé ne répondait pas aux exigences de fiabilité posées par l'article 1367 du Code civil en matière de signature électronique.**

**Dans ce contexte, il ne pouvait être reproché à l'assureur, tenu à un devoir de vigilance, d'avoir exigé une signature manuscrite sur la demande d'opération en vue de sécuriser l'opération sollicitée.**

**Arnaud Chneiweiss**

Médiateur de l'Assurance

(1) Cass. 2e Civ., 28 avril 2011, n° 10-15.053.