

Note de conjoncture

Dématérialisation des relations contractuelles :

Un cadre juridique sécurisé

L'ordonnance du 4 octobre 2017 relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2018. Prise sur la base d'une habilitation accordée au Gouvernement par la loi pour une République numérique d'octobre 2016, l'ordonnance entend faciliter le passage à la dématérialisation de la relation client pour les banques et assureurs.

Faciliter les relations contractuelles dans le secteur financier

L'ordonnance du 4 octobre 2017 donne la possibilité aux banques et assureurs de passer à la gestion dématérialisée des relations contractuelles avec les consommateurs. Cette réglementation, entrée en vigueur le 1^{er} avril, s'applique à l'ensemble de la documentation contractuelle et précontractuelle (sauf exceptions expressément prévues par la loi).

L'objectif poursuivi par l'ordonnance du 4 octobre 2017 est triple :

- Améliorer et simplifier les échanges avec les clients : recours à l'envoi de recommandés avec AR électroniques, à la signature électronique et au stockage électronique de documents
- Diminuer les charges liées à la gestion administrative de la documentation client

- Apporter de la sécurité juridique aux relations contractuelles dans le secteur financier en harmonisant et complétant les diverses dispositions existantes

L'ordonnance s'applique à la fois aux contrats existants et aux contrats conclus à partir du 1^{er} avril 2018.

Une asymétrie des droits et obligations entre les acteurs du secteur financier et leurs clients

Les banques et les assureurs bénéficient de l'initiative du passage à la dématérialisation de la relation commerciale. Ils doivent toutefois respecter des obligations conformément aux règles de bonne conduite vis-à-vis des clients :

- S'assurer que le mode de communication dématérialisé est approprié à la situation du client
- Informer le client sur support papier de la dématérialisation de la relation commerciale et du droit du client de s'y opposer
- Informer le client du droit de revenir au support papier à tout moment de la relation commerciale
- Si la banque ou l'assureur rend les documents disponibles sur un espace sécurisé en ligne, informer le client deux mois avant de rendre les documents inaccessibles

Du côté client, plusieurs droits ont été introduits ou réaffirmés au bénéfice des consommateurs :

- Possibilité de résiliation par recommandé avec AR électronique en matière de santé individuelle et collective, IARD, assurance des emprunteurs
- Possibilité de renonciation par recommandé avec AR électronique en matière d'assurance-vie
- Obligation pour les banques et assureurs de fournir un modèle de rédaction électronique pour faciliter l'exercice du droit de renonciation
- Ajout de l'horodatage certifié comme élément probant pour le respect des délais d'envoi réglementaires de courrier

Des exceptions aménagées dans un souci de protection du consommateur

Certaines situations ou documents dérogent aux règles de droit commun posés par l'ordonnance afin d'assurer un niveau de protection élevé des clients.

Les situations les plus sensibles requièrent la remise obligatoire d'un support papier :

- Relation commerciale avec une personne vulnérable
- Résiliation de contrat à l'initiative d'un assureur
- Mise en demeure à l'initiative d'un assureur en cas de défaut de paiement
- Refus d'ouverture d'un compte ou résiliation de convention dans le cadre du droit au compte

D'autres situations, moins susceptibles de porter atteinte aux droits des personnes, requièrent un consentement préalable de celles-ci (opt-in) :

- Fourniture à distance de services financiers
- Démarchage bancaire et financier
- Gestion d'un compte de dépôt dans le cadre du droit au compte

Une opportunité à saisir qui se traduit en impacts multiples sur les organisations

La dématérialisation des relations contractuelles présente plusieurs avantages :



- Accroître la proposition de valeur faite aux clients, en leur permettant de gérer la totalité de leur documentation sur des espaces en ligné sécurisés
- Réduire les coûts de gestion liés à la documentation client et à l'édition client
- Initier une transition douce vers une culture du digital
- Identification des adhérences avec d'autres réglementations
 - MIF 2 et DDA : information pré-contractuelle et contractuelle du client, fourniture d'informations sur support durable
 - RGPD : sécurisation des communications et du coffre-fort numérique, droit d'accès aux documents

Le passage à la dématérialisation des relations contractuelles engendre également des impacts transversaux sur les organisations :

- Réalisation d'une étude d'opportunité sur le passage à la relation contractuelle dématérialisée
- Cartographie des cas d'usage client en fonction de la situation du client et du produit distribué
- Revue et dématérialisation de la documentation précontractuelle et contractuelle, avec recours aux technologies innovantes lorsqu'approprié
- Revue des processus d'entrée en relation et de gestion courante de la relation d'affaires
- Coordination des gestions administratives papier et électronique au sein de l'organisation
- Conduite du changement auprès du réseau de distribution et des back-offices concernés
- Mise en œuvre du changement au niveau du système d'information

Marko Sankovic, Consultant senior



Siltéa a développé des compétences fortes en matière de digitalisation des processus et de déclinaison opérationnelle des réglementations dans le secteur financier.

Siltéa peut vous accompagner dans la dématérialisation de la relation client, que ce soit au niveau de l'étude amont, de la phase de cadrage ou de la mise en

CONTACT

siltéa

Vincent MESLIN
Associé

● +33 (0)1 42 68 74 41
vincent.meslin@siltea.com

siltéa

Sophie DUMONT
Responsable communication

● +33 (0)1 42 68 74 48
sophie.dumont@siltea.com

