

DocuSign®

Signature électronique sur les contrats B2B2C Garantie M



Signature électronique

C'est quoi la signature électronique ?

- Signer sur une tablette / un écran tactile *(comme quand on récupère un colis)*



- Signer sur une page web, en choisissant sa signature *(un contrat de partenariat, une ouverture de compte bancaire)*



- Signer en validant un accord avec un code reçu par sms *(un achat, une ouverture de compte)*



- Signer en certifiant son identité, avec vérification de la CNI *(votre passage chez le notaire)*



Signature électronique

Quels sont les cas d'usage ?

Dans tous les cas où on vend de l'assurance !

Sur le B2B2C GarantieM, cad quand vous êtes partenaire Garantie M et mandataire pour le produit d'assurance panne mécanique.

Vous faites donc signer le contrat manuellement et par papier à votre acheteur auto...

Et nous vous proposons maintenant de le faire en signature électronique !



Signature électronique

Quels avantages pour votre activité ?

- **Activation immédiate du contrat :**
 - Pas de latence entre la signature du contrat et la comptabilité des contrats vendus
→ Prise en compte immédiate du contrat pour les commissions
- **Service innovant pour vos clients :** Un nouveau service 100% digital
 - Dématérialisation des contrats et envoi sur la boîte email de vos clients : accès à leurs documents facilité
 - Leur contrat est actif instantanément : vos clients sont rassurés sur la date de mise en place de leur couverture
 - Diminution de votre temps administratif pour avoir plus de temps pour vos clients et augmenter leur satisfaction
- **Gain de temps et économies :**
 - Pas de renvoi de document, contrat actif immédiatement
 - Envoi par email des informations relatives au contrat ou « Welcome Packs » : plus besoin d'imprimer ces documents et plus besoin de carnet
- **Image de modernité, sécurité et sérieux :**
 - La dématérialisation s'inscrit dans le sens du temps
 - Un service sécurisé grâce à un partenaire solide
 - Garantie M innove comme les assureurs Habitation ou Auto classiques qui utilisent déjà la signature électronique

Signature électronique

Concrètement, c'est-à-dire que..

- Le bouton permettant la signature électronique est visible dans l'interface de souscription Carflex, au moment de la saisie des coordonnées du bénéficiaire.
 - En cas de signature électronique, le champ "Téléphone portable" devient obligatoire.

The screenshot displays a form titled "Documents à remettre au client". It lists three documents: "Conditions Générales de Vente" (OC_CP_B2B2C_BASICDRIVE_01062019.pdf), "IPID" (OC_IPID_B2B2C_BASICDRIVE_01062019.pdf), and "FIP" (OC_B2B2C_FIC_01062019.pdf). A checkbox labeled "Je confirme remettre les documents ci-dessus au client" is checked. Below this, a toggle switch for "Je fais signer mon contrat électroniquement" is set to "Oui". An information icon (i) is next to the toggle, with a link "Plus d'informations sur la signature électronique".

Below the document section is the "Bénéficiaire" section with the following fields:

Civilité *	Nom *	Prenom *
Adresse ligne 1 *	Adresse ligne 2	Code postal *
Ville *	France	email pour envoyer la confirmation *
Téléphone *	Téléphone portable *	

Vous avez toujours le choix de faire signer à votre client un document papier en cliquant sur « non »



Si souscription papier, le processus ne change pas

Signature électronique

Concrètement, c'est-à-dire que..

- Sur la page suivante, la bouton de signature du certificat en ligne apparait. Les CGV restent consultables.

Votre devis a bien été enregistré : vous pouvez maintenant signer votre contrat

Consulter & imprimer les CGV

Signer en ligne

Signature électronique

Au clic sur « Signer ici »

- Un nouvel onglet s'ouvre dans le navigateur pour la signature électronique.
- Un sms est automatiquement déclenché vers le numéro de portable de votre client :
 - Le client doit vous donner le code reçu, il s'agit d'un **code à usage unique**
 - Vous le reportez sur votre écran et cliquez sur "confirm code"

Authentification par texto

Pour accéder à ce document, vous devez confirmer votre identité à l'aide de votre téléphone cellulaire.

1. Choisissez un numéro de téléphone ci-dessous, puis cliquez sur le bouton « Envoyer un texto » pour recevoir un texto.
2. Entrez le code d'accès sur la page suivante.

Nom du signataire d'authentification : **MARIELLE PASCALON**

Veuillez sélectionner un numéro de téléphone qui peut recevoir des messages texte afin de vous authentifier :

+33 6 73 80 20 12

ENVOYER UN TEXTO

ANNULER

Si vous n'avez pas accès à votre téléphone cellulaire pour le moment, cliquez sur « Annuler » et réessayez lorsque vous y avez accès.

Signature électronique

Au clic sur "confirm code"

L'entrée du numéro du sms génère l'apparition du contrat

Adresse	45 rue de Chez lui 69100 Villeurbanne France	Adresse e-mail	remi.dendooven@opteven.com
---------	-------------------------------------------------------	----------------	----------------------------

Etablissement vendeur			
Nom	SAS OPTEVEN	Numéro de téléphone	12345678
Adresse	24, allée des Lilas La croix verte 42610 Saint Romain Le puy AE United Kingdom	Code client	AZ2044
		Numéro ORIAS	aaaaaa

Information sur la protection des données et les conditions du contrat	
Le client confirme qu'il a pris connaissance de l'Information sur la Protection des Données et accepte la collecte de ses données personnelles pour les finalités décrites dans ce document. Toutes les données ci-dessus sont obligatoires et nécessaires à la gestion du contrat. Le client est informé qu'il peut inscrire son numéro de téléphone sur la liste d'opposition appelée BLOCTEL.	
<u>Documents associés au contrat:</u> Conditions Générales de Vente	CarnetACExcellePlus10012017.pdf

Validation du contrat	
Le souscripteur accepte que ses coordonnées soient utilisées par Opteven pour lui proposer des offres personnalisées.	
Le souscripteur certifie les informations ci-dessus exactes. Le Souscripteur reconnaît avoir reçu, pris connaissance et accepté les présentes conditions générales. Il est informé de son droit à renonciation en cas de multi-assurances décrit dans les conditions générales. Toute fraude, fausse déclaration notamment sur l'usage du véhicule entraînera la nullité du contrat. La prise d'effet du contrat est conditionnée à l'acceptation du dossier de souscription par OPTEVEN et par le non rejet du premier prélèvement ou du règlement au comptant	
J'accepte d'être contacté par : <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Adresse e-mail	
Date, signature du client	
Date, Signature & Cachet Etablissement Vendeur	

SUIVANT

un bouton « signer » sera visible à l'endroit de la signature

Signature électronique

Au clic sur « signer »

Une fenêtre s'ouvre où apparaît une signature préétablie du bénéficiaire (il peut s'il le souhaite changer de police de signature)

69100
Villeurbanne
France

Etablissement vendeur

Nom	SAS OPTEVEN	Numéro de téléphone	12345678
Adresse	24, allée des Lilas La croix verte 42610 Saint Romain Le puy AE United Kingdom	Code client Numéro ORIAS	AZ2044 aaaaaa

Information sur la protection des données et les conditions du contrat

Le client confirme qu'il a pris connaissance de l'information sur la Protection des Données et accepte la collecte de ses données personnelles pour les finalités décrites dans ce document.
Toutes les données ci-dessus sont obligatoires et nécessaires à la gestion du contrat.
Le client est informé qu'il peut inscrire son numéro de téléphone sur la liste d'opposition appelée BLOCTEL.

Documents associés au contrat:
Conditions Générales de Vente CarnetACExcellencePlus10012017.pdf

Validation du contrat

Le souscripteur accepte que ses coordonnées soient utilisées par Opteven pour lui proposer des offres personnalisées.

Téléphone Adresse e-mail

Le souscripteur certifie les informations ci-dessus exactes. Le Souscripteur reconnaît avoir reçu, pris connaissance et accepté les présentes conditions générales. Il est informé de son droit à renonciation en cas de multi-assurances décrit dans les conditions générales. Toute fraude, fausse déclaration notamment sur l'usage du véhicule entraînera la nullité du contrat. La prise d'effet du contrat est conditionnée à l'acceptation du dossier de souscription par OPTEVEN et par le non rejet du premier prélèvement ou du règlement au comptant

Date, signature du client

Date, Signature & Cachet Etablissement Vendeur

SUIVANT

IMPORTANT!!
Une fois l'opération effectuée, pensez à bien cliquer sur le bouton « Terminer ».
Sans cette action la garantie ne sera pas activée côté Carflex.

Technologie DocuSign Changer de langue - Français (France) Copyright © 2020 DocuSign Inc. | V2R

Confirmer la signature en cliquant sur « **choisir et signer** » ; la signature vient automatiquement s'apposer sur le contrat. Puis aller en bas de page et cliquer sur le bouton « Terminer ».
Sur la page suivante vous pourrez consulter et imprimer le document signé.

Signature électronique

Un message vient confirmer que la signature est acceptée



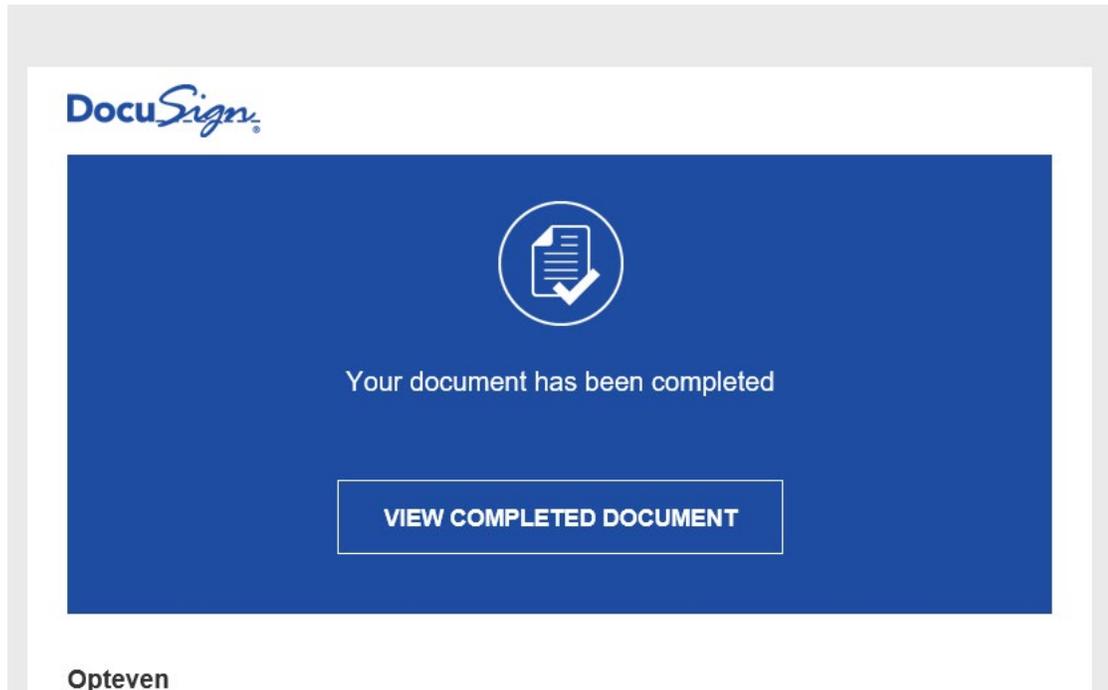
- Vous pouvez consulter le contrat signé
- Le bénéficiaire reçoit par email le contrat signé et un email de bienvenue avec les CG
- A ce moment là, si la signature électronique rencontre une difficulté, il vous sera toujours possible de faire signer le contrat manuellement



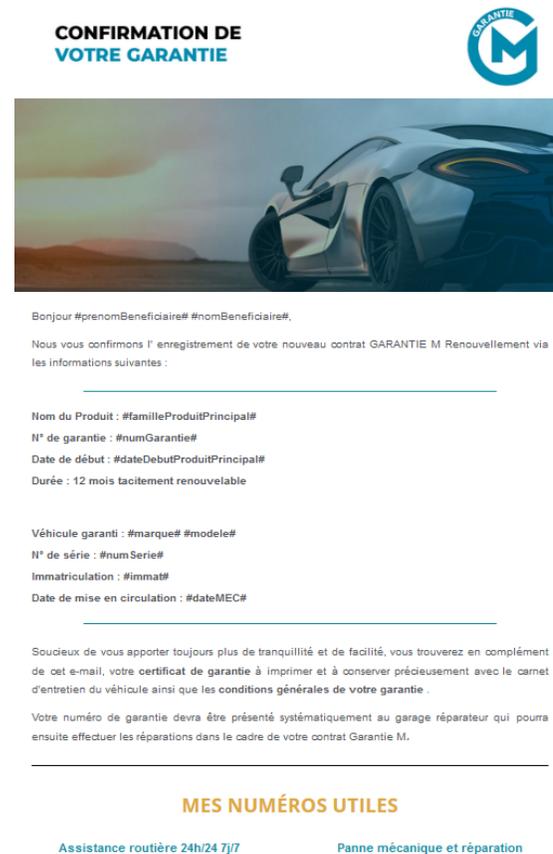
Signature électronique

Les documents envoyés par email à votre client

Par DocuSign : le contrat



Par Garantie M : l'email de bienvenue avec CG



Signature électronique

Vous rencontrez un souci ou avez une question ?

- Une FAQ est disponible à la fin de ce document pour toutes vos questions
- Vous pouvez également contacter l'ADV sur service.adv@garantiem.fr si la réponse n'est pas dans la FAQ
 - La question est non technique : l'ADV vous répond immédiatement ou revient vers vous dans les meilleurs délais
 - La question est technique : l'ADV n'a pas la réponse et vous demandera de lui transmettre par email en décrivant votre besoin.

En attendant la résolution, la signature par papier reste toujours possible !

Signature électronique

Vos questions Fréquentes

Qui signe ?	Le bénéficiaire
Comment il signe ?	<ul style="list-style-type: none">• Il reçoit un code sms qui valide la signature et qu'il donne à haute voix au Distributeur• Il signe aussi après sur l'écran du Distributeur en cliquant sur « signer »
Peut-il signer plus tard ?	<ul style="list-style-type: none">• Possible techniquement de le relancer s'il ne signe pas immédiatement mais signer plus tard, c'est prendre le risque de ne pas finir la vente.
Quels documents reçoit-il ?	<ul style="list-style-type: none">• Son contrat signé envoyé par DocuSign• Un email Welcome avec CG + Numéro Contrat + Infos clés reprise du carnet de garantie
Est-ce que l'email/ le n° de téléphone mobile sont obligatoires ?	<p>OUI ! Cela fait partie des éléments qui vérifie l'identité de l'acheteur : il doit les remplir</p> <p>Par contre, il peut refuser de recevoir les offres commerciales dans ce cas il ne recevra pas d'email publicitaire.</p>

Signature électronique

Vos Questions Fréquentes

Que se passe-t-il si le document n'est pas signé ?	<ul style="list-style-type: none">• Le contrat n'est pas activé : il reste brouillon
Quelles autres actions sont possibles sur Docusign ?	Signer / Refuser → Entraîne l'annulation du contrat / signer manuellement (via impression)
Comment rassurer le client sur cette signature électronique ?	<ul style="list-style-type: none">• Le rapprocher de processus plus connu (assurance habitation, auto...)• c'est plus sécurisé : rien ne peut être fait sans son aval et son sms
Le Distributeur a-t-il accès aux contrats non signés pour relance ?	<ul style="list-style-type: none">• Ils seront toujours dans ces devis
Est-ce que je peux aller dans Docusign puis imprimer mon contrat pour le signer manuellement ?	<ul style="list-style-type: none">• Non, cette fonctionnalité n'est pas autorisée : <u>si nous voulons faire signer par papier, il faut cliquer sur « imprimer CG/ imprimer certificat » et dans ce cas nous n'allons pas dans Docusign</u>
Est-ce que l'ADV / le SRC voit les contrats signés ?	<ul style="list-style-type: none">• Oui : ils sont stockés dans Carflex interne, historique des documents• Possibilité de voir également les cas où le sms est envoyé mais le contrat n'est pas finalisé

Signature électronique

Vos Questions Fréquentes

J'ai cliqué sur Signature et il ne s'est rien passé	La signature s'ouvre sur un nouvel onglet web : est-ce que vous avez bien vérifié vos autres onglets ou qu'un navigateur par défaut ne s'est pas ouvert ?
J'ai un souci technique avec la signature	Vous pouvez contacter l'ADV qui répondra à votre question. Si la question est très technique, il vous sera demandé de faire un mail qui sera transmis au support IT. Pendant ce temps, vous pouvez continuer avec la signature papier
Le client refuse de donner son numéro de téléphone portable	<u>Vous ne pouvez pas inscrire le vôtre à la place !</u> Le sms sert à authentifier l'acheteur : mettre le sien, c'est usurper l'identité de l'acheteur sur ce contrat
Le client n'a pas reçu les documents par email	Il peut commencer par vérifier ses spams Sinon, les documents peuvent lui être renvoyés par l'ADV. Un carnet vide avec le contrat barré peut être remis par vos soins si l'acheteur préfère un support papier.