

SeeZam

# Coffre-fort virtuel: un outil win-win dans l'assurance aussi

L'assureur qui offre un coffre-fort virtuel met à disposition un service à valeur ajoutée qui présente beaucoup d'intérêt pour l'internaute... mais aussi pour lui-même en contrepartie, surtout quand le coffre est complètement intégré dans l'espace client de son site.

L'idée du coffre-fort virtuel n'est pas inconnue dans le secteur belge des assurances. Ainsi, l'assureur Obsèques Dela l'a promue et développée sur son site sous le nom de 'safeinheaven.be'. Il suffit à l'internaute de s'inscrire pour y conserver ses profils en ligne, des messages personnels, ses dernières volontés, etc. Une telle initiative, isolée, ferait plutôt figure de ballon d'essai à côté du service que la société SeeZam SA propose aux assureurs d'intégrer dans leurs business modèles comme un véritable 'espace de confiance numérique' différenciateur. Cette start-up, qui a rejoint le groupe Systemat en août 2013, offre une confidentialité sans équivalent au travers d'une solution adoptée récemment par Foyer Assurances, leader du marché luxembourgeois (voir <http://www.foyer.lu/fr/myfoyer-coffre-fort>).

Pierre Van Wambeke, fondateur et CEO de SeeZam, nous a présenté son système ainsi que, selon sa vision, les conditions optimales de son adoption dans le monde de l'assurance. Ingénieur de formation, son parcours professionnel lui a permis de connaître le secteur financier et industriel de la place luxembourgeoise. Ancien consultant pour PricewaterhouseCoopers, Pierre Van Wambeke a dirigé l'informatique de l'Hôpital Kirchberg (Luxembourg) pendant six années, traitant ainsi des données médi-

cales très sensibles. Son parcours l'a mené ensuite dans le secteur aérien où il a assumé la fonction d'Account Director dans une société de services délivrant l'ensemble du système informatique à la société Cargolux. Il a dès lors une longue expérience des entreprises qui nécessitent des services informatiques sécurisés.

## Comment fonctionne votre solution?

**Pierre Van Wambeke:** Vous souhaitez recevoir des copies numériques de vos polices d'assurances comprenant des informations à caractère très personnel, vous voulez un espace où vous avez la garantie que personne ne consulte vos données à votre insu, vous souhaitez partager ou transmettre une information, document, une photo à votre correspondant en ayant la certitude qu'il transite à l'abri de regards indiscrets... le coffre-fort virtuel est la réponse à ce besoin. SeeZam est à l'image d'une vraie salle des coffres en banque, sauf qu'ici la matière à protéger est numérique et la solution innovante est en ligne. Une fois identifié 'fortement' (login, password et carte d'identité), le propriétaire d'un coffre peut protéger des données sensibles, partager de manière exclusive certaines informations confidentielles mais aussi recevoir des documents personnels ou encore accéder à des zones privatives mises à disposition par des entreprises clientes.

Et tout cela est fait sous le sceau du secret car personne ne pourra accéder aux informations contenues dans un coffre s'il ne dispose du sésame, l'accès à des clefs de décryptage qui sont accessibles



Pierre Van Wambeke

lorsque le client s'est identifié. Même les employés de SeeZam et/ou l'entreprise qui offre le service sont également techniquement incapables d'abuser du système ou d'enfreindre un respect total de la confidentialité. Ils garantissent noir sur blanc une incapacité d'accéder et d'interpréter les informations qu'ils protègent. A l'appui, un cryptage de niveau militaire et des algorithmes uniques. Le data center, soulignons-le, est hyper-protégé.

## La distribution indépendante d'assurances a-t-elle un rôle à jouer dans l'échange de données autour de SeeZam?

**Pierre Van Wambeke:** Le courtier, homme de terrain, mesure pleinement l'anxiété de son client de perdre ce qui est précieux. Il se retrouve vite mal à l'aise lorsque, en plein exercice d'évaluation d'un patrimoine à protéger, il demande à son client de lui transmettre une liste relativement exhaustive de ses biens, chiffrée et idéalement enrichie de

photos ou de factures. Sa responsabilité serait forte si cet inventaire tombait entre des mains peu scrupuleuses... une superbe check-list pour un cambrioleur! Mais sa responsabilité morale sera également forte si un bien est mal assuré ou si la perte d'un document, par exemple en cas d'incendie, met en péril une indemnisation. Mieux documenté, un bien aura toutes ses chances d'être mieux indemnisé en cas de sinistre... c'est un vrai échange gagnant-gagnant. Fini les problèmes de média (boîte aux lettres, e-mail, fax,...) qui ne donnent aucune garantie. Un échange dans une zone de coffre apporte la réponse du partage sécurisé et confidentiel, sans les problèmes de lieu ou d'horaire d'ouverture: client et courtier peuvent se sentir plus légers.

**L'intermédiaire n'est-il pourtant pas court-circuité en quelque sorte? Ou le courtier peut-il offrir le même service de coffre virtuel via son espace client à lui?**

**Pierre Van Wambeke:** La solution SeeZam est dite 'centrée sur l'utilisateur'. En d'autres termes, à une personne correspond 1 et 1 seul coffre privé et une communauté de prestataires: banques, assurances, secrétariat sociaux,

L'assureur vous offre d'ailleurs peut-être ce service directement sur son site Web, complètement intégré dans son espace client, ce qui lui permet de générer des visites sur un espace trop peu fréquenté par ses clients.

Le client a rompu toute relation avec la société qui offrait un SeeZam? Pas d'inquiétude, si l'espace client du prestataire n'est plus accessible, il peut toujours retrouver l'accès via SeeZam.com. Le client peut également dès lors faire reprendre son abonnement par un autre prestataire ou poursuivre à titre privé. Personne ne pourra lui retirer l'accès à sa propriété.

Le courtier peut inviter son client à rejoindre sa société pour exploiter intelligemment les fonctions de dépôt et de partage. Si le client n'a pas encore son coffre? Le courtier peut l'offrir comme un service différenciateur.

**En Belgique, SeeZam n'empiète-t-il pas sur le terrain de Portima? Ou une collaboration est-elle envisagée avec ce fournisseur de services?**

**Pierre Van Wambeke:** SeeZam propose ses services dans une multitude de secteurs: banques, assurances, secréta-

échanges B2C et B2B2C (c'est-à-dire avec le particulier au final). Portima pourrait proposer la solution; néanmoins, à ce jour, nos sociétés n'ont pas le plaisir de se connaître.

**A quelles règles spécifiques aux services d'assurance votre coffre-fort virtuel doit-il se soumettre/s'adapter lorsqu'il est intégré dans les processus métiers de compagnies ou d'intermédiaires en assurances?**

**Pierre Van Wambeke:** Soyons clairs: SeeZam n'a pas vocation d'offrir un service de backup, un service de gestion électronique documentaire ou encore un service d'archivage à valeur probante. Ces solutions doivent, par nature, offrir un accès à un administrateur du système technique. Inconcevable pour la solution SeeZam! Le banquier ou l'assureur ignore totalement le contenu du coffre de son client et n'y a pas accès. En substance, SeeZam n'est donc pas un vecteur de risque mais bien un vecteur de diminution de coûts (limitation des envois papiers), de meilleure estimation d'une couverture (donc d'un meilleur service au client) et de génération de trafic Web.

L'assureur dispose, avec les solutions automatisées proposées aux professionnels, d'un outil qui journalise une trace (une preuve) qu'un dépôt a été effectué dans le coffre de son client. Ce que le client va en faire... l'expéditeur l'ignore, tout comme il ignore ce que le client fait du courrier qui a été envoyé par la poste. L'assureur qui souffre d'un manque de trafic sur son site voit aussi une nouvelle possibilité d'exploiter son outil de CRM: certes il ne peut exploiter un contenu de coffre mais le client qui se présente est identifié, c'est un moment unique, une chance de proposer le bon produit.

Le métier de l'assurance et du courtier se modernise et SeeZam est un service différenciateur et innovant. C'est ainsi que la solution SeeZam a été présentée à Londres et à Madrid lors de colloques dressant les grandes lignes de l'assurance de demain.

**Pierre Van Wambeke:**

**“Un échange dans une zone de coffre virtuel apporte la réponse du partage sécurisé et confidentiel, sans les problèmes de lieu ou d'horaire: client et courtier peuvent se sentir plus légers.”**

avocats, laboratoires, commune,... peuvent venir alimenter votre coffre ou recevoir de votre part des accès à des informations mises au centre de votre espace privé personnel. Un assureur qui offre un coffre ne court-circuite personne, il met à disposition ce service à valeur ajoutée et en contrepartie dispose d'un droit natif de dépôt dans ce coffre et peut afficher son logo sur un des espaces d'entreprise à l'intérieur du coffre.

riats sociaux, secteur public ou encore juridique. Une version spéciale de la solution est également utilisée par de nombreux conseils d'administration qui ont compris la nécessité de disposer d'un outil adapté aux exigences de confidentialité d'un organe de gouvernance. Cette transversalité ne met pas SeeZam en compétition avec Portima, au contraire c'est pour le courtier et l'assureur un complément idéal pour les