

ANDORRADEV.

WHITEPAPER · AVRIL 2026

Souscription Numérique pour Assureurs en Andorre

Comment les assureurs andorrans peuvent numériser la souscription de polices, l'expertise et le portail client sur un marché régulé par l'AFA et transformé par la nouvelle Loi 29/2025 sur les contrats d'assurance.

andorradev.com · info@andorradev.com

Un marché régulé qui signe encore les polices sur papier

Le secteur d'assurances andorran opère sous la supervision de l'**AFA** (Autorité Financière Andorrane), le régulateur unique qui couvre banque et assurances. En 2024, l'AFA a réalisé **6 inspections spécifiques chez les assureurs (AFA)**, ce qui confirme un superviseur actif sur un marché petit. Et en décembre 2025, le Consell Général a approuvé la **Loi 29/2025 sur les contrats d'assurance**, une nouvelle normative qui actualise les règles du jeu pour la souscription, les obligations de transparence et les droits des assurés (**Diari d'Andorra**).

L'écosystème local combine les **assureurs autochtones** (ACA Segurs, Vital Seguro, Assegur, Andbank Assegurances) avec les **délégations de grands groupes espagnols et français** (AXA, Generali, FIATC, Occident). Un segment pertinent est l'**assurance de santé complémentaire à la CASS** (Caisse Andorrane de Sécurité Sociale), avec primes entre **50 et 100 EUR mensuels** que la plupart des résidents contractent pour couvrir le copaiement du système public.

Numérisation à moitié : comparateurs oui, processus non

Le marché a donné un premier pas numérique avec des acteurs comme **Totsegur**, un comparateur d'assurances andorran qui inclut **signature numérique** dans son flux de souscription (**Totsegur**). Et du côté de l'expertise, **Vanadis** a introduit l'**expertise vidéo** comme alternative à l'inspection presencielle. Mais ce sont des cas isolés, pas la norme.

La réalité de la plupart des assureurs locaux est différente. La souscription continue à exiger une **visite presencielle** pour la signature. L'expertise sinistre se fait sur place avec un expert qui se déplace, photographie les dégâts et remplit un rapport manuel. Et le "portail du client" se limite, quand il existe, à un PDF avec les conditions de la police et un téléphone d'assistance.

Pour un pays de **79.000 habitants**, le contact personnel a suffi pendant des décennies. Mais la concurrence des assureurs espagnols et français avec apps, signature à distance et dossiers sinistre en 5 minutes transforme les attentes. Surtout des **nouveaux résidents** (entrepreneurs, professionnels tech, athlètes) habitués à tout gérer depuis leur mobile.

Trois goulots qui coûtent des polices

Souscription presencielle sur un marché numérique. Quand un résident peut contracter une assurance habitation avec AXA Espagne en 10 minutes depuis son mobile, lui demander de venir à un bureau à Andorre-la-Vieille pour signer un papier est une friction qui génère des abandons. Chaque étape supplémentaire dans le processus de souscription réduit la conversion.

Expertise manuelle et lente. Un sinistre auto ou habitation qui prend 15 jours pour expertise parce qu'il faut coordonner l'agenda d'un expert presenciel est inacceptable pour un assuré qui voit comment en Espagne la même gestion se résout avec des photos depuis le mobile et

vidéoappel. La nouvelle Loi 29/2025 renforce les droits de transparence et de rapidité, ce qui augmente la pression sur les processus lents.

Portails client inexistantes ou limités. L'assuré veut voir ses polices actives, télécharger les quittances, ouvrir un dossier sinistre, modifier les couvertures et chatter avec son agent, tout depuis un écran. La plupart des assureurs andorrans n'offre rien de cela numériquement.

Ce qu'il faut numériser d'abord (et comment)

Parcours de souscription 100% numérique. Formulaire progressif, calcul de prime en temps réel, sélection de couvertures avec explication claire, signature numérique certifiée et émission instantanée. Compatible avec la Loi 29/2025 dès le premier jour. L'objectif : contracter une assurance en Andorre en moins de **10 minutes** depuis n'importe quel appareil.

Expertise vidéo et gestion numérique des sinistres. L'assuré ouvre un dossier depuis son mobile : photos, description, géolocalisation. Si le sinistre l'exige, vidéoappel avec l'expert au lieu d'attendre 15 jours. Suivi de l'état en temps réel avec notifications automatiques.

Portail client avec Profil Client 360. Tableau de bord personnel avec polices, quittances, historique de sinistres et chat direct avec l'agent. Alertes proactives de renouvellement et nouveaux produits pertinents. En **ES, CA et FR** parce que le marché andorran l'exige.

Conformité AFA intégrée. Enregistrement automatique des consentements, traçabilité de chaque interaction, audit des processus. L'AFA inspecte, et un système numérique avec des logs complets est la meilleure défense face à n'importe quel requerimiento.

La Loi 29/2025 est une opportunité, pas seulement une obligation

Les assureurs qui numérisent d'abord leur souscription et leur gestion de sinistre ne respectent pas seulement la nouvelle réglementation, ils capturent le client qui aujourd'hui s'en va chez AXA numérique ou Generali en ligne parce qu'il lui semble plus commode. Chez AndorraDev, nous développons des portails de souscription numérique, des systèmes de gestion de sinistre et des portails client pour assureurs en Andorre. Si tu veux que ton processus de souscription cesse de dépendre du papier et de la visite presencielle, [parlons-en](#).

PARLONS DE VOTRE PROJET

andorradev.com/contact

info@andorradev.com