

PERSONNES PROTÉGÉES

Offres d'assurance et de services



**CAISSE
D'ÉPARGNE**

Document à usage strictement interne

PERSONNES PROTÉGÉES & ASSURANCES

1

CONTEXTE

2

RÈGLES JURIDIQUES



3

COUVERTURE ASSURANTIELLE
& SERVICES

4

OUTILS ASSURANCES



1

CONTEXTE



CONTEXTE

“

Les Caisses d'Epargne ont une relation privilégiée avec les personnes protégées. En tant que bancassureur, les solutions d'assurance sont des offres pouvant intéresser cette clientèle.

”


94%*

DE NOS CLIENTS
MAJEURS PROTÉGÉS
NE BÉNÉFICIENT PAS
DE NOS OFFRES
D'ASSURANCE

POURQUOI PROPOSER DE L'ASSURANCE IARD À MES CLIENTS PROTÉGÉS ?

Pour répondre à une obligation légale



Toute personne adulte doit être assurée, pour elle même et pour ses biens.

Pour répondre à des besoins spécifiques



Au regard de leur situation personnelle, certains majeurs protégés peuvent avoir des besoins supplémentaires.



Le handicap, la maladie, le logement et l'autonomie... sont des sujets de préoccupation pour lesquels nous pouvons apporter des solutions d'assurances et de services.



* Source : Taux d'équipement Majeurs Protégés 2021 - contrats MRH, Auto, GAV, PJ Santé, 2 roues..
Direction Expérience Client et Innovation BPCE Assurances

CONTEXTE



1 français sur 100* bénéficie d'une mesure de protection...



...et plus d'un **1/3**** est en relation bancaire avec les **Caisses d'Épargne**.

“ Au-delà de ces situations, les personnes protégées recouvrent des réalités qui nécessitent une approche différenciée. Le respect des règles en matière de mesures de protection, de découverte client et de devoir de conseil est primordiale. ”

Lorsque la personne est majeure :

Définition : L'altération de ses facultés personnelles (mentales et/ou corporelles) médicalement constatée peut justifier le placement d'une personne majeure sous un régime de protection (article 425 du Code civil)

Majeure et bénéficie d'un accompagnement judiciaire ou social



La personne est protégée car :

- Handicapée psychique, personne atteinte de déficience mentale
- Handicapée physique lourd, accidentée de la vie
- Personne âgée, dépendante ou ayant une altération de ses facultés médicalement constatées
- Personne fragile ayant des difficultés à gérer ses prestations sociales
- Cas de déviance sociale



* Source : Entre 750 000 et 800 000 majeurs protégés (source Ministère de la justice) vs 67,4 millions de Français en 2021.

** Source : Panorama BPCE décembre 2020

2

RÈGLES JURIDIQUES



MESURES DE PROTECTION

LES MESURES DE PROTECTION JURIDIQUE (de la moins forte à la plus forte)



La sauvegarde de justice : une mesure provisoire

La sauvegarde de justice est une mesure de courte durée, qui permet à un majeur d'être représenté pour accomplir certains actes. Le majeur conserve le droit d'accomplir tous les actes de la vie civile, sauf ceux confiés au mandataire spécial.

La sauvegarde permet au mandataire spécial de contester (soit en les annulant, soit en les corrigeant) certains actes contraires aux intérêts du majeur, qu'il aurait passé pendant la sauvegarde de justice.



La curatelle : une mesure d'assistance et de contrôle (le curateur « fait avec la personne »)

La curatelle est une mesure judiciaire destinée à protéger un majeur qui, sans être hors d'état d'agir lui-même, a besoin d'être conseillé ou contrôlé dans certains actes de la vie civile. La curatelle n'est prononcée que s'il est établi que la mesure de sauvegarde de justice serait une protection insuffisante. Il existe plusieurs degrés de curatelle avec des effets différents : **Simple, Renforcée et Aménagée**. Dans ce dernier cas, c'est le juge qui énumère les actes que la personne protégée peut faire seule ou non.



La tutelle : une mesure de représentation (le tuteur « fait à la place de »)

La tutelle est destinée à protéger une personne majeure et/ou tout ou partie de son patrimoine si elle n'est plus en état de veiller sur ses propres intérêts. Un tuteur la représente dans les actes de la vie civile.

NATURE DES ACTES DE GESTION DU PATRIMOINE

“ La **capacité du majeur protégé à réaliser seul ou avec l'intervention de son représentant** (après éventuelle sollicitation du juge des contentieux de la protection) varie selon **le régime de protection d'une part, et selon la nature de l'acte conclu d'autre part.** ”

QUELS SONT LES DIFFERENTS ACTES ?



La nature de l'acte permet de savoir si la personne protégée peut réaliser seule cet acte ou non, si son représentant légal peut l'accomplir seul ou avec son accord ou si l'autorisation du juge des contentieux de la protection doit être sollicitée ou non.

Les **actes d'administration** sont des actes d'exploitation ou de gestion courante de son patrimoine (ex. : régler des factures ; vendre ou acheter des meubles d'usage courant ; etc.).

Les **actes conservatoires** visent à sauvegarder un droit ou un bien matériel, soit en raison d'une urgence, soit en raison d'une nécessité prioritaire (ex. : procéder à la réparation urgente d'une toiture ; rétablir un contrat d'assurance résilié pour cause d'impayé ; etc.).

Les **actes de disposition** sont ceux qui engagent le patrimoine d'une personne pour le présent ou l'avenir. Ils ont pour effet de diminuer ou d'augmenter la valeur du patrimoine (ex. : réaliser un placement immobilier ; souscrire un emprunt bancaire ; vendre une maison ; etc.).



Dans certaines situations, il n'est pas toujours aisé de différencier les actes d'administration et les actes de disposition. Il convient alors de se rapporter aux dispositions du Décret n°2008-1484 du 22 décembre 2008 relatif aux actes de gestion du patrimoine des personnes placées en curatelle ou en tutelle.



ASSURANCES



La responsabilité d'un adulte est engagée automatiquement, dès lors qu'il cause un dommage à autrui, quel que soit son niveau de handicap ou de compréhension, et même si le dommage est survenu sous l'empire d'un trouble mental.



QUI PEUT REALISER LES ACTES DE GESTION SELON LA MESURE DE PROTECTION ?

Le contrat d'assurance dommage est considéré comme un acte d'administration et, dans certains cas comme un acte conservatoire. Selon la mesure de protection, il peut être **souscrit soit directement par le majeur protégé, soit par son représentant légal**.

Mesure de protection judiciaire	Sauvegarde	Curatelle simple	Curatelle renforcée	Tutelle
Qui peut souscrire ?				
L'assuré (Majeur protégé)	Souscrire Modifier Résilier	Souscrire Modifier	Actes en co-signature de son représentant légal	
Représentant légal	Contrôle a posteriori du mandataire	Résilier (demande réalisée avec l'assuré)	Actes en co-signature du majeur protégé Souscrire Modifier Résilier	Souscrire Modifier Résilier



Uniquement en face à face



ASSURANCES

L'ENSEMBLE DES OFFRES D'ASSURANCES PRÉSENTÉES SONT ÉLIGIBLES

Avant toute proposition commerciale il est nécessaire de s'enquérir de la situation du client et de lui remettre les documents d'information précontractuels (notamment IPID) puis contractuels. **Le respect des règles en matière de mesures de protection, de découverte client et de devoir de conseil est primordiale. Il n'y a pas de formalités médicales à la souscription pour ces offres.**

Autres spécificités de gestion

Mesure de protection judiciaire	Sauvegarde	Curatelle simple	Curatelle renforcée	Tutelle
Actes				
Fractionnement de la prime d'assurance	Mensuel / annuel		Annuel préconisé. En cas de refus : orientation vers fractionnement mensuel	
Adresse de correspondance	Celle du majeur protégé	Celle du majeur protégé. Modification sur demande du curateur	Renseigner l'adresse de l'organisme ou de la personne en charge du majeur	
Avenants techniques et administratifs	Réalisables par le majeur protégé seul		Doivent être demandés par le tuteur / curateur	

Au préalable, **le client doit être correctement identifié et sa capacité juridique saisie dans le profil bancaire**. Il convient d'être vigilant dans les termes utilisés et les commentaires (RGPD).

APS ne vérifie pas la capacité juridique lors du contrôle des pièces contractuelles. Seul le **PARC** en appel vérifie la capacité juridique, **dans le bandeau de la vue 360**, avant toute action assurantielle sur le profil.

En agence, le conseiller, pour la souscription ou la modification un contrat, doit se trouver en face du client ou du tuteur/curateur. Il n'a pas besoin de solliciter **APS**.



Coté **SELF CARE**, le client doit faire partie des clients Caisse d'Épargne abonnés Directs Ecureuil Assurances (DEI). **Pour être abonné DEI :**

- Le client est une personne physique
- Le client est majeur
- Le client est capable ou sous sauvegarde de justice et curatelle simple

Un client sous curatelle renforcée ou sous tutelle ne peut accéder au SELF CARE.



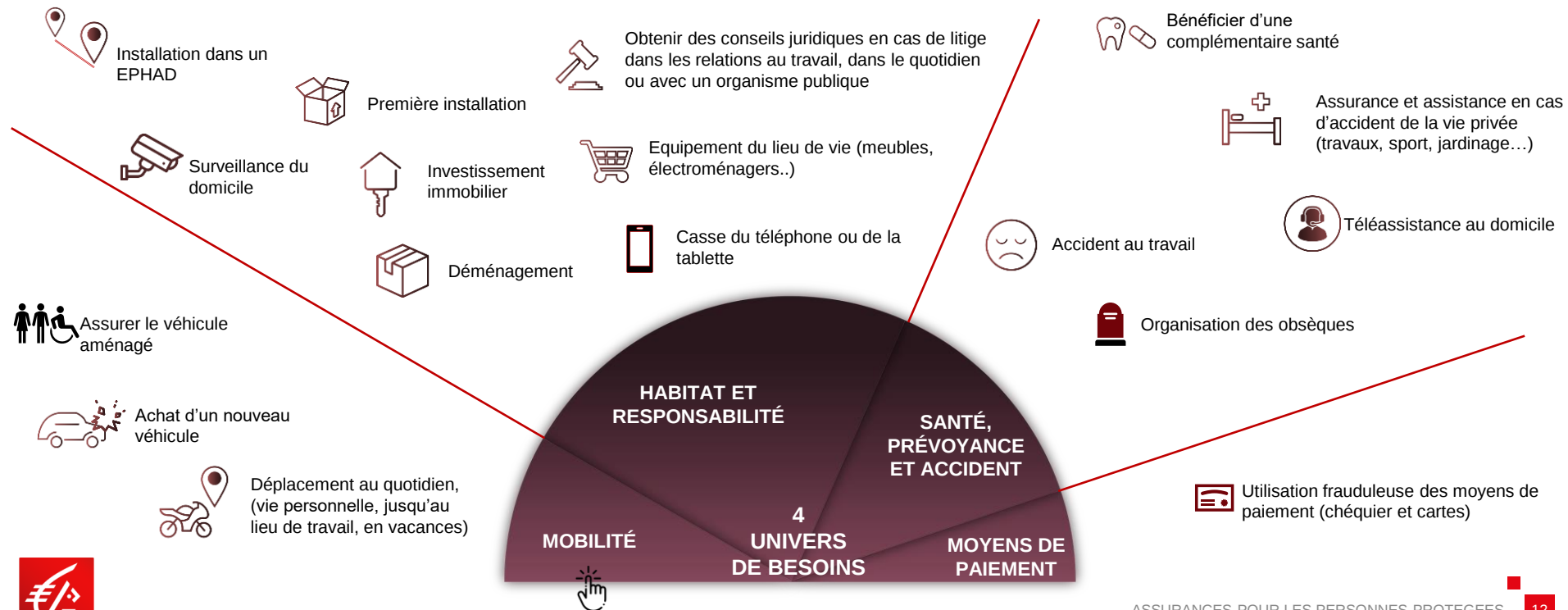
3

COUVERTURES ASSURANTIELLES & SERVICES



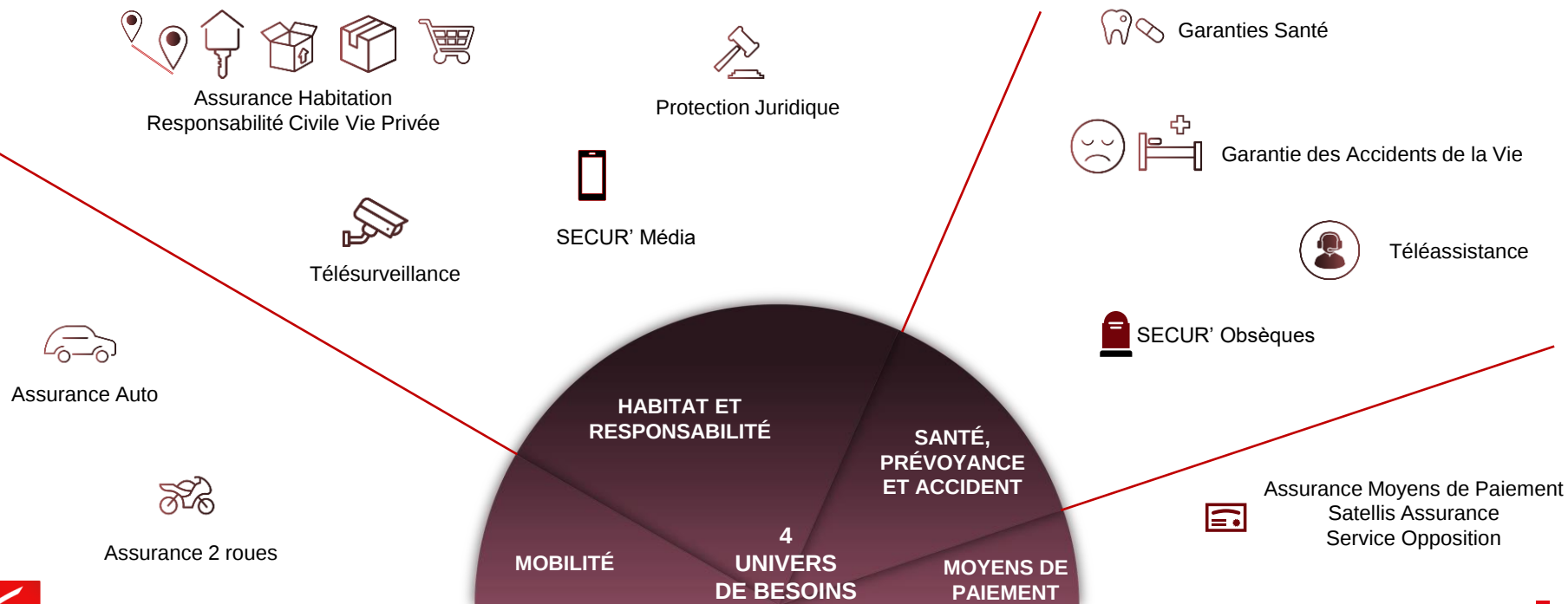
LES BESOINS

4 univers de besoins de couvertures en assurance personnelle et services pour les **personnes protégées** que leurs représentants doivent étudier



LES SOLUTIONS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS

4 univers de besoins de couvertures en assurance personnelle et services pour les **personnes protégées** que leurs représentants doivent étudier



LES SOLUTIONS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS

QUELLES ASSURANCES COUVRENT LA RESPONSABILITÉ CIVILE ?

Dans la vie quotidienne, les particuliers disposent de plusieurs contrats d'assurance pouvant couvrir leur responsabilité civile : responsabilité civile vie privée avec ou sans l'assurance habitation (MRH) et l'assurance de leur véhicule par exemple.



La Responsabilité Civile Vie Privée, en inclusion dans le contrat assurance habitation propriétaire et locataire : couvre les locataires ou propriétaires occupants d'un logement **en cas de dommages infligés à autrui, que ce soit par eux-mêmes, par leurs animaux de compagnie, les objets en leur possession ou encore le logement en lui-même.** Sa couverture ne se limite pas aux sinistres causés au sein du logement. L'assuré est couvert en dehors de chez-lui, parfois même à l'étranger. **La RCVP peut également être souscriptible seule.**

Autres types : Responsabilité civile Location Saisonnière, Responsabilité civile Immeuble, Responsabilité civile propriétaire non-occupant (PNO)



En cas d'accident ou de dommages causés par le véhicule de l'assuré à un tiers, la responsabilité civile du conducteur est couverte par **l'assurance auto / 2 roues.** L'assurance au tiers, qui est le minimum légal pour pouvoir circuler librement avec un véhicule à moteur, comporte en effet une garantie responsabilité civile. Cette garantie couvre les conséquences financières à la charge de l'assuré en cas de dommages à une personne tierce : ses passagers, le conducteur et les passagers d'un autre véhicule, un piéton, un cycliste ou encore un véhicule stationné, du mobilier urbain ou une vitrine de magasin.

COUVERTURE DES BESOINS EN ASSURANCE

Des solutions d'assurances et de services qui répondent à la majorité des besoins*



ASSURANCE AUTO

- **Conditions d'éligibilité** : liées au CRM, liés aux antécédents sur les 60 derniers mois, liées à la sinistralité.
- En cas d'accident de la route et **dommages corporels**, selon le préjudice subi, la prise en charge peut atteindre 1 M€.
- **Le véhicule personnel est couvert** pour les déplacements privés et pour les trajets A-R du domicile au lieu de travail.
- **Assistance aux personnes** : que l'assuré se déplace avec ou sans le véhicule assuré : intervention en cas de maladie, blessures ou décès (rapatriement, retour anticipé, frais médicaux à l'étranger...).
- **Assistance au véhicule** : prise en charge du dépannage ou du remorquage, rapatriement du véhicule depuis l'étranger...
- **Avantage Kilomètre responsable** : Jusqu'à 10 % de remise si l'assuré parcourt moins de 8 000 km par année d'assurance.

- Si la voiture du client est totalement détruite suite à un accident...en souscrivant l'**option Indemnisation plus**, il sera **remboursé au prix d'achat du véhicule jusqu'à 60 mois après son acquisition**.
- Si le client percute l'arrière d'une voiture. Avec la garantie Responsabilité civile du conducteur, il sera **couvert contre les dommages causés à ce véhicule**.
- L'assuré doit se rendre au travail ou à sa résidence médicalisée mais son véhicule ne démarre plus : il est dépanné même en bas de chez lui avec l'**assistance 0 km**.
- En cas de vol, d'accident ou de panne, l'assuré peut bénéficier du prêt d'un **véhicule de catégorie équivalente** (formule Tous Risques).

MOBILITÉ



ASSURANCE 2 ROUES

- **Conditions d'éligibilité** : liées au CRM, liés aux antécédents sur les 60 derniers mois, liées à la sinistralité.
- **2 formules cyclo et 3 formules moto** pour couvrir le 2 roues.
- Protection du conducteur pouvant aller jusqu'à 300 000 euros selon le préjudice subi.
- **Garantie Défense pénale - Recours suite à accident** avec une prise en charge des frais pouvant aller jusqu'à 16 600 € par recours
- **Assistance aux personnes** : que l'assuré se déplace avec ou sans le véhicule assuré : intervention en cas de maladie, blessures ou décès (rapatriement, retour anticipé, frais médicaux à l'étranger...).
- **Assistance au véhicule** : prise en charge du dépannage ou du remorquage, rapatriement du véhicule depuis l'étranger...

- Les **équipements de motocycliste peuvent être indemnisés** (casque, gilet, airbag et autres) en cas de sinistre.
- En cas de vol, d'accident ou de panne, le client peut continuer à circuler grâce au prêt d'un deux-roues (option **véhicule de remplacement**).

** Garanties incluses ou en option selon la formule choisie.
Voir limites, conditions et exclusions prévues aux conditions
générales et particulières en vigueur.*



COUVERTURE DES BESOINS EN ASSURANCE

Des solutions d'assurances et de services qui répondent à la majorité des besoins*



ASSURANCE HABITATION

- **Conditions d'éligibilité** : Être une personne physique majeure. Être propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit. Bien assuré situé en France métropolitaine (Corse incluse). Bien d'habitation à usage privé uniquement.
- 3 formules pour les propriétaires et locataires afin de **couvrir le logement et les biens** notamment en cas d'incendie, de dégât des eaux, de vol ou vandalisme, d'événements climatiques, de dommages électriques et de bris de vitre.
- Une **assistance d'urgence** en cas de sinistre (par exemple, en cas d'incendie ou d'inondation) prenant notamment en charge le relogement d'urgence, la venue d'un professionnel pour procéder à des mesures d'urgence, la venue d'un gardien pendant 48h pour surveiller l'habitation si elle est exposée au vol.
- Des services sont disponibles* pour accompagner au mieux les personnes protégées : **Le service déménagement** : aide le client à trouver un déménageur professionnel et lui permet de bénéficier de 2 heures de ménage offertes. **Le service travaux** : accompagnement personnalisé, mise en relation avec un réseau d'artisan agréés et tarifs négociés pour réaliser des petits travaux ou travaux plus importants. **Le service dépannage** : mise en relation avec un réseau de professionnels agréés (serrurier, plombier, électricien)

- Après l'installation, la **garantie tous risques immobiliers et mobiliers*** assure la maison et les biens personnels en cas de dommages accidentels, même en dehors du domicile.
- A la suite d'achat pour équiper le domicile : le client peut bénéficier d'une extension de garantie de 3 ans en cas de panne d'un bien qui n'est plus sous garantie constructeur ou distributeur (en option)*.

HABITAT ET RESPONSABILITÉ

RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE

- **Conditions d'éligibilité** : Toute personne physique.
- L'assurance Responsabilité Civile Vie Privée (RCVP) couvre le client pour les **dommages accidentels qu'il pourrait causer à d'autres personnes** (les tiers), dans le cadre de sa vie privée. Elle couvre les dommages corporels, matériels, mais également les dommages immatériels qui pourraient en résulter.
- Ce type d'assurance est utile pour les personnes souhaitant assurer uniquement leur Responsabilité Civile, sans assurer le logement.
- Une personne âgée est domiciliée en maison de retraite : Le contrat de séjour ne couvre pas la Responsabilité Civile individuelle de ses résidents. Elle souhaite donc s'assurer uniquement en Responsabilité Civile Vie Privée.

** Garanties incluses ou en option selon la formule choisie. Voir limites, conditions et exclusions prévues aux conditions générales et particulières en vigueur.*



TELESURVEILLANCE

- **Conditions d'éligibilité** : Être une personne physique et majeure. Être propriétaire ou locataire. Bien assuré en France métropolitaine (à l'exclusion des départements de Corse). Bien d'habitation à usage privé uniquement.
- **Système de surveillance à distance** 24h/24 et 7j/7 pour éviter les désagréments liés à une intrusion ou un vol.
- Trois formules personnalisables selon la configuration du logement et des besoins pour une prestation véritablement sur-mesure.
- **Intervention d'agents de sécurité** et gardiennage du domicile selon la formule choisie.
- Avantage spécifique aux clients détenteurs d'un contrat d'assurance multirisque habitation à la Caisse d'Epargne.
- **Installation par un technicien agréé et maintenance incluse** pour les formules A LA CARTE et TOUT INCLUS.

COUVERTURE DES BESOINS EN ASSURANCE

Des solutions d'assurances et de services qui répondent à la majorité des besoins*

HABITAT ET RESPONSABILITÉ



PROTECTION JURIDIQUE

- **Conditions d'éligibilité** : Toute personne physique majeure.
- **Informe, assiste et apporte un soutien juridique et financier** en cas de litiges survenus dans le cadre de la vie privée et salariée dans différents domaines (consommation, santé, travail, habitat, administration et succession).
- Un service d'informations juridiques 24h/24 et 7j/7 : Mesinformationsjuridiques.net et une **plateforme téléphonique de juristes professionnels** accessible du lundi au samedi de 8h à 19h.
- Le contrat Assurance Protection Juridique intervient pour les **litiges dont l'enjeu est supérieur à 150 € en recours**. Le plafond de garantie est de 16 600 €.

- En cas de **conflit individuel au travail** (mauvaise notation par la hiérarchie ou harcèlement moral), le client peut également faire appel à son contrat de Protection Juridique.
- En cas de **problème médical** (erreur médicale, infection...), la Protection Juridique prend en charge le coût de l'expertise médicale (si elle est nécessaire) pour établir la responsabilité du praticien et justifier du préjudice de l'assuré.



SECUR' MEDIA

- **Conditions d'éligibilité** : Toute personne physique majeure.
- Pour couvrir **les téléphones mobiles ainsi que les appareils multimédia portables et ceux de la famille**, en cas de bris accidentel et en cas de vol par agression ou par effraction.
- Grâce à la formule 1 Individuelle, le téléphone portable peut être couvert, **quel que soit le modèle, la date d'achat ou l'opérateur téléphonique**. En choisissant la formule 1 Famille, tous les téléphones portables de la famille, peuvent être couverts (en nombre illimité).
- Grâce à la formule 2 Individuelle, le téléphone mobile **ainsi que les appareils multimédia portables (un ordinateur portable, un baladeur multimédia et une console de jeux portable)** peuvent être couverts quel que soit le modèle ou la date d'achat. Avec la formule 2 Famille, tous les appareils multimédia portables (téléphones portables, ordinateurs portables, baladeurs multimédia et consoles de jeux portables) de la famille peuvent être couverts **(en nombre illimité)**.
- En cas de vol par effraction, vol par agression, vol à la tire, vol à la sauvette ou en cas de bris accidentel (cause extérieur et soudaine) d'un appareil garanti, l'assureur **rembourse l'appareil garanti à concurrence du prix de sa valeur d'achat dans la limite du plafond de garantie**.

* Garanties incluses ou en option selon la formule choisie.
Voir limites, conditions et exclusions prévues aux conditions générales et particulières en vigueur.

COUVERTURE DES BESOINS EN ASSURANCE

Des solutions d'assurances et de services qui répondent à la majorité des besoins*



SANTÉ, PRÉVOYANCE ET ACCIDENT



GARANTIE DES ACCIDENTS DE LA VIE

- **Conditions d'éligibilité** : avoir moins de 65 ans le jour de la souscription (sans limite d'âge ensuite) et + couverture des enfants sans limite d'âge en assurance s'ils sont fiscalement/économiquement à charge.
- Pour bénéficier d'une **couverture en cas d'accident de la vie**, pouvant porter atteinte à l'intégrité Physique et Psychique (AIPP) **de 5 % ou 10 %** (en fonction du seuil d'intervention choisi par le souscripteur), ou en **cas d'hospitalisation au moins égale à 5 jours consécutifs** dans un service de chirurgie, ou en cas de décès accidentel.
- Solutions **Individuelle ou Familiale**.
- Une **indemnisation à la hauteur des préjudices subis**. Indemnisation en cas d'invalidité (jusqu'à 1 M€) : prise en charge de l'assistance permanente et temporaire par une tierce personne et des frais d'adaptation du logement et du véhicule, etc.
- Le client n'a aucune couverture personnelle permettant une indemnisation du préjudice subi en cas d'accident sans tiers responsable.
- Victime d'un accident domestique qui aggrave son handicap et l'empêche de reprendre une activité normale : l'assuré est **indemnisé des préjudices subis dont les pertes de gains professionnels actuels et futurs**.
- Il bénéficie aussi de **services d'assistance** de la vie quotidienne en cas d'immobilisation ou d'hospitalisation (à la suite d'un accident corporel), par exemple : prise en charge des enfants / des ascendants, soutien scolaire, aide au retour à l'activité professionnelle, accompagnement psychologique...

GARANTIES SANTÉ

- **Conditions d'éligibilité** : avoir moins de 76 ans le jour de la souscription (sans limite d'âge ensuite) et sans questionnaire médical.
- 3 profils comprenant 4 formules pour répondre au mieux aux exigences de remboursement et au budget des clients.
- Prise en charge pour tout ou partie **des frais de santé non remboursés par la Sécurité sociale** (soins courants, hospitalisation, matériel médical, optique, dentaire, audiologie...)
- Soins et équipements « 100% Santé » entièrement remboursés.
- **Services d'assistance** 24h/24 et 7j/7 : aide ménagère, garde d'enfants, aide aux aidants, garde des animaux de compagnie, rapatriement...
- **Services de santé** : réseaux de professionnels de santé, téléconsultations, classement des hôpitaux, 2^{ème} avis médical, infirmier à domicile...
- Confronté à une maladie grave, un décès dans l'entourage, ou un accident, l'assuré peut **bénéficier d'une assistance psychologique**.
- Selon la formule, bénéficie d'un **forfait annuel max de 160€ « médecines douces »** pour se faire rembourser les séances avec un ostéopathe, acupuncteur, diététicien ou pédicure.

TÉLÉASSISTANCE

- **Conditions d'éligibilité** : Toute personne physique majeure.
- Des **équipements simples** à utiliser permettant de dialoguer et d'alerter en cas d'urgence (boîtier télétransmetteur et un détecteur de chute sous forme de bracelet ou médaillon).
- Un lien de **convivialité et de sécurité 7j/7, 24h/24**.
- Des conseillers **spécialisés et une plateforme médicale** à disposition.
- Un **tarif préférentiel grâce au partenariat entre la CE et IMA** à 26,90 € /mois au lieu de 34,90€ en tarif public.
- **50 % de crédit d'impôts** pour l'Aidé ou l'aidant si l'Aidé bénéficie de l'APA (Allocation Personnalisée Autonomie).
- En cas d'appel, le conseiller évalue la situation (chute, angoisse, malaise...), afin d'apporter la réponse appropriée.
- Les proches sont prévenus et, si nécessaire, l'appel est transféré à un médecin de permanence, ou bien les services d'urgence sont déclenchés.
- L'assuré ne reste pas seul : le conseiller est en contact avec lui jusqu'à l'arrivée des secours.

** Garanties incluses ou en option selon la formule choisie. Voir limites, conditions et exclusions prévues aux conditions générales et particulières en vigueur.*

COUVERTURE DES BESOINS EN ASSURANCE

Des solutions d'assurances et de services qui répondent à la majorité des besoins*



DÉCÈS

SECUR' OBSÈQUES

- **Conditions d'éligibilité** : entre 40 et 86 ans, sans formalité médicale (pas d'examen, ni de questionnaire médical à remplir).
- Une assurance pour **anticiper le financement des obsèques et enregistrer les volontés essentielles** du client.
- Choix du **montant du capital garanti** pour financer les obsèques : entre 3 000 € et 8 000 € et de la **durée** de paiement des cotisations (5 ans ou 10 ans).
- **Désignation** d'un ou plusieurs proches qui financeront les obsèques, ou d'un opérateur funéraire qui recevra directement le capital garanti, sans avance des proches sur les frais d'obsèques.

- Le moment venu, **le capital garanti est versé au(x) bénéficiaire(s)** dans un délai de 15 jours.
- **Les volontés essentielles seront communiquées** aux proches sur demande auprès de l'assisteur.
- Les proches peuvent **bénéficier d'un accompagnement** (démarches liées au décès, prise en charge psychologique).
- Ils pourront aussi **bénéficier d'un ensemble de services du quotidien** (garde ou transfert des enfants, petits-enfants ou ascendants au moment de la cérémonie, garde d'animaux, accompagnement du conjoint survivant dépendant, etc.).



MOYENS DE PAIEMENT

ASSURANCES FORFAIT SATELLIS AUTONOMIE

- **Conditions d'éligibilité** : Toute personne physique majeure.
- **L'Assurance Moyens de Paiement** protège l'assuré contre l'utilisation frauduleuse de ses moyens de paiement en cas de perte ou de vol.
- **Satellis Assurance** protège des conséquences de la perte ou du vol des moyens de paiement, des papiers, des espèces et des clés. Cette assurance propose **également 2 services d'assistance** : Satellis Information et Protection Juridique Consommation.
- Le **Service Opposition** accompagne l'assuré dans ses démarches en cas de perte ou de vol de ses cartes (de paiement, de crédit...).

- Ces assurances protègent le client en cas de dépense frauduleuse faite sur le compte bancaire avant même la mise en opposition, en cas de perte ou de vol du chéquier ou de la carte bancaire. **Il pourra alors être remboursé non seulement des sommes dérobées, mais aussi des frais d'opposition et de renouvellement des moyens de paiement.**
- Protection également en cas de vol des clés ou des papiers d'identité. Dans ce cas, **le client pourra être remboursé des frais engagés pour les refaire.**

Assurances à « cocher » pour souscrire lors de l'ouverture du forfait bancaire Satellis Autonomie.



COUVERTURE DES BESOINS EN ASSURANCE

Des solutions d'assurances et de services qui répondent à la majorité des besoins*



Véhicule assuré (offres Auto et 2 Roues) : Les aménagements pour les personnes handicapées sont automatiquement intégrés dans la définition du véhicule assuré.

Dommages corporels du conducteur (offres Auto et 2 Roues) : En cas de blessures du conducteur, l'indemnisation des frais d'aménagement du véhicule et du domicile est garanti."

Assistance aux personnes (offres Auto et 2 Roues) : Si une personne handicapée se retrouve seule lors d'un rapatriement, suite à l'accident, la maladie ou le décès du bénéficiaire, IMA GIE organise et prend en charge son retour avec accompagnement si nécessaire jusqu'au domicile du bénéficiaire ou celui d'un membre de la famille en France métropolitaine.

Véhicule de remplacement (offres Auto et 2 Roues) : Lors de la mise en œuvre de la garantie Véhicule de Remplacement, la recherche du véhicule tiendra compte des équipements pour les personnes handicapées. En cas de prestation numéraire pour les personnes handicapées dont le véhicule spécialement aménagé est immobilisé, l'indemnisation s'élève à 60€ par jour (contre 40€ sinon).

Contenu du véhicule (Auto) : les fauteuils roulants mécaniques peuvent être pris en charge en cas de dommages ou de vol dans le cadre de la garantie contenu du véhicule. Ils sont indemnisés sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre dans la limite du montant fixé et indiqué aux conditions particulières (jusqu'à 2 000 €).



FOCUS SUR LES GARANTIES INCLUSIVES « HANDICAP »*

L'assurance Habitation (ou RCVP) couvre la responsabilité civile de la personne en fauteuil roulant électrique.

L'assurance Habitation, grâce à la garantie Responsabilité Civile Vie Privée et Défense – Recours suite à sinistre, **couvre les enfants titulaires d'une carte d'invalidité** quel que soit leur âge, même s'ils résident à une autre adresse que celle du logement assuré.

L'extension de garantie RCVP : Accueil et assistance de personnes handicapées adultes permet d'exercer la responsabilité civile dans le cadre de l'accueil des personnes handicapées adultes pour les dommages corporels, matériels ou immatériels :

- Subis par les personnes que le client accueille à son domicile.
- Causés à un tiers par ces personnes.
- Que le client cause à un tiers dans le cadre de vos fonctions.

L'option Assurance scolaire du contrat Habitation couvre les dommages au fauteuil roulant (y compris électrique) jusqu'à 800€.

L'option NVEI du contrat Habitation permet, en cas de blessures consécutives à un sinistre, de prendre en charge les frais d'aménagement du domicile. Également, en cas de perte d'autonomie, cette garantie permet de mettre à disposition une équipe pluridisciplinaire (ergothérapeute, assistante sociale, kinésithérapeute...) qui recherche avec le client et sa famille, les mesures extra-médicales les mieux adaptées pour rétablir au maximum l'autonomie et favoriser le retour au domicile dans les meilleures conditions.



Garantie des Accidents de la Vie (GAV) :

- En cas d'invalidité à la suite d'un accident garanti :
 - Service d'assistance "Faire face au handicap" : assistance téléphonique, bilan de vie, informations sur le handicap, conseils en ressources sociales/administratives, infos loisirs & vie culturelle en situation de handicap, etc.
 - Bilan de situation personnelle et professionnelle spécifique à la situation de handicap : assistance à la reconnaissance de la qualité de "travailleur handicapé", recherche d'emploi, formation, etc.
 - Indemnisation en cas d'invalidité (jusqu'à 1 M€) : prise en charge de l'assistance permanente et temporaire par une tierce personne et des frais d'adaptation du logement et du véhicule.



Garanties Santé :

Prise en charge du Matériel médical : Le matériel médical correspond aux biens médicaux figurant sur la liste des produits et prestations (LPP) remboursables par le régime obligatoire. Il s'agit notamment de matériels d'aide à la vie ou nécessaires à certains traitements. Il ne comprend ni l'optique ni les aides auditives. Selon les formules, cette garantie rembourse les frais engagés pour les prothèses orthopédiques et les autres prothèses et appareillages acceptés par le régime obligatoire : Les pansements, les orthèses, les attelles, les prothèses externes, les fauteuils roulants, les lits médicaux, les béquilles.

ACCOMPAGNEMENT ASSURANCES

ASSURANCE AUTO, 2-ROUES, HABITATION, SECUR' MEDIA,
PJ, ASSURANCE SUR COMPTE, GAV



A LA SOUSCRIPTION

La plateforme BPCE APS (Assistance Production Services) de BPCE Assurances m'accompagne

Un problème ? Besoin d'aide pour apporter une information complète à mon client ?

BPCE APS est à mon écoute pour répondre à toutes mes questions

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h

Le samedi de 8h30 à 12h30

08 25 00 60 18

Bpce.aps@natixis.com

AU COURS DE LA VIE DU CONTRAT

Les téléconseillers du PARC (Plateforme d'Accueil et de Relation Clients) sont au service de mes clients

Les téléconseillers de la plateforme de relation client répondent aux demandes de mes clients et gèrent leurs contrats

09 69 36 45 45 (*appel non surtaxé*)

EN CAS DE SINISTRE

Le CGS (Centre de Gestion de Sinistres) de BPCE Assurances accompagne mes clients

Les gestionnaires du CGS gèrent les sinistres des assurés et leur portent assistance

09 69 36 45 45 (*appel non surtaxé*)

GARANTIES SANTÉ



Assistance conseiller :

0 820 820 160

monespacesante@caisse-epargne.fr

Client :

09 69 36 45 45

monespacesante@caisse-epargne.fr

TÉLÉASSISTANCE



05 49 32 24 45

contact@serelia.eu

SECUR' OBSÈQUES



05 49 34 88 23

TÉLÉSURVEILLANCE



02 51 72 48 84



4

OUTILS

Assurances



SYNTHÈSE DES OUTILS À DISPOSITION

FILIALE

OUTILS

ACCES

**NATIXIS
ASSURANCE
NON VIE**

BOOK FICHES PRODUITS

Ensembles des fiches produits Assurance Non-Vie.

LIVRET DE DEMARCHE ET BOOK DU BANQUIER ASSUREUR

Présente des exemples d'arguments possibles sur les produits d'assurance IARD et de Prévoyance

NATFLIX

Vidéos produits, promo, prévention, selfcare...

OUTIL D'AIDE A LA VENTE

Par produit.

COMPARATEUR Auto / 2 roues / MRH / GAV / Santé

SIMULATEUR Remboursement Santé

FORMASTORE

Ensemble des supports des formations commerciales assurance non-vie (ppt, vidéos, documents d'animation ...)

ACCES AU BOOK PDF

ACCES AU BOOK DIGITAL

ACCES A NATFLIX

SITE INTRANET
Onglet Produits CE

ACCES AU COMPARATEUR
ACCES AU SIMULATEUR

ACCES A FORMASTORE



SYNTHÈSE DES OUTILS À DISPOSITION

FILIALE

OUTILS

ACCES PORTAIL MY EAV

ECUREUIL VIE

L'INDISPENSABLE

présentation des produits, de la diversification, du cadre juridique et fiscal, des outils agence

FICHES MEMOS

Description d'une thématique plus détaillée que dans l'indispensable, exemple: l'avance, les non-résidents, etc.

SIMULATEUR ET COMPARATEUR

*Obtenir un tarif pour SECUR' Obsèques selon cas clients;
Comparer les contrats concurrents avec les nôtres en Assurances vie*

MODES OPERATOIRES

Description détaillée avec captures d'écran de tous les actes réalisables en assurance vie et prévoyance

OUTILS D'ANIMATION (vidéos, tutoriels)

Explication des options d'arbitrage automatique ou comment passer une opération dans les outils

[Accueil Produits et vente](#) Indispensable 2020

[Accueil Guides et Modes opératoires](#)
[Contrats disponibles à l'adhésion](#) Contrats
BPCE Vie / BPCE Prévoyance

[Accueil Produits et vente](#) Outils de
simulation

[Accueil Etudes et concurrence](#) Comparateur
de contrats

[Accueil Guides et Modes opératoires](#)
[Contrats disponibles à l'adhésion](#) Contrats
BPCE Vie / BPCE Prévoyance

[Accueil Animation et actions co Animation commerciale Aide à la vente](#) Vidéos / Audios
[Accueil](#), taper « tuto » dans recherche avancée, à droite de l'écran



MENTIONS LÉGALES

Assurance Auto, Assurance 2 Roues, Assurance Habitation, Garanties Santé, Garantie des Accidents de la Vie, Assurance Protection Juridique, Assurance sur Compte, Assurance Moyens de Paiement, Satellis Assurance, Service Opposition, et SECUR' Media sont des contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital de 61 996 212 euros. Siège social, 88 avenue de France 75641 PARIS Cedex 13 RCS de Paris n° B 350 663 860. Distribués par la Caisse d'Epargne.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par IMA GIE, entreprise régie par le code des assurances. IMA GIE, Groupement d'intérêt économique au capital de 3 547 170 Euros. Siège social : 118, avenue de Paris – 79033 Niort Cedex 9.

Santclair – SA au capital de 3 834 029 euros. RCS de Nantes 428 704 977. Siège social : 7 rue Pablo Picasso – 44 046 Nantes Cedex 1.

Télésurveillance est un service réalisé par IMA PROTECT, une société du Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance), Siège social: 10 rue Henri Picherit - BP 52347 - 44323 Nantes cedex 3 - S.A.S.U. au capital de 1 300 000€ - 422 715 458 RCS Nantes. Autorisations CNAPS n° AUT-044-2116-06-14-20170351265 et AUT-049-2116-06-14-20170357207. L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. Certification APSAD de Service de Télésurveillance type P3 n° 170.01.31/192.05.31. Certification délivrée par le CNPP – www.cnpp.com.

Téléassistance est un service réalisé par Sérélia, une marque de la société Séréna, Groupe IMA : Société par Actions Simplifiée au capital de 2 007 829 € - 118 avenue de Paris - CS 89139 - 79061 NIORT - Cedex 09 - RCS NIORT : 353 508 443 - Déclaration N°SAP/353508443 du 01/10/2015.

SECUR' Obsèques est un contrat d'assurance couvrant le risque décès de BPCE Vie, Société anonyme au capital social de 161 469 776 euros – 349 004 341 RCS Paris - Entreprise régie par le code des assurances - Siège social : 30, avenue Pierre Mendès France – 75013 Paris. Les prestations d'assistance sont assurées par Inter Mutuelles Assistance, entreprise régie par le Code des assurances.

BPCE : Société Anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 173 613 700 euros – Siège social : 50, avenue Pierre-Mendès-France - 75201 Paris Cedex 13 RCS Paris n°493455042 – BPCE, intermédiaire en assurance inscrit à l'ORIAS sous le n° 08045100 (www.orias.fr).

