

ASSURANCE HABITATION MODE D'EMPLOI AGENCE DE L'APPLICATIF DE SOUSCRIPTION



INTRODUCTION

QUELS SONT LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES POUR EFFECTUER UNE SOUSCRIPTION ASSURANCE HABITATION?

Aucun document n'est obligatoire en assurance habitation, cependant tous les éléments qui peuvent aider à une meilleure connaissance du besoin de votre client et de son équipement précédent sont précieux pour lui proposer une solution adaptée.

- > Les conditions particulières de son contrat à la concurrence pour une meilleure connaissance du foyer précédemment garanti.
- > Tout plan de son habitation et de ses dépendances, pensez à vous baser sur les éléments constitutifs d'un prêt immobilier par exemple (nombre de pièces, superficie, aménagements...).
- > Tous les occupants doivent être désignés aussi, le répertoire des assurés est à prendre en considération dès la souscription.

Les occupants sont garantis par principe en tant qu'occupants à titre permanent et gratuit. Il convient de les désigner précisément pour permettre l'établissement des documents contractuels (attestations et conditions particulières par exemple) et une prise en charge des sinistres plus rapide.

Attention : il est nécessaire de mettre en place le contrat qui convient aujourd'hui à votre client. Ses biens et besoins ont évolués et ils doivent être garantis en fonction des attentes actuelles de votre client. Les différences tarifaires seront ainsi gommées et l'argumentaire produit facilité.

La découverte des éléments et leur bonne intégration dans l'outil de souscription sont indispensables.

- > Le bien de votre client est précisément assuré et la prime correspond à ses garanties.
- > Votre client est sécurisé et son bien, correctement décrit, pourra être indemnisé en cas de sinistre garanti.
- > Le risque majeur à éviter est une souscription approximative lors de la découverte du bien et de ses spécificités ainsi qu'aux attentes de votre client. Si ce cas se produit, c'est une Règle Proportionnelle de Prime ou encore la non prise en charge de son sinistre.
- > La Règle Proportionnelle de Prime (ou RPP) est un proprata appliqué à l'indemnité qu'aurait pu percevoir votre client si son contrat est correctement ajusté. C'est un fort potentiel d'insatisfaction mais aussi une mise en difficulté de votre client. Mal ou non garanti, c'est son patrimoine financier qui est dégradé.

Aucun de ces éléments n'est à faire parvenir à BPCE APS.

QUI CONTACTER POUR L'ASSISTANCE À LA SOUSCRIPTION ?

POUR TOUTE INFORMATION OU ASSISTANCE SUR LES PRODUITS, N'HÉSITEZ PAS À CONTACTER BPCE APS

- Par téléphone au 0825 006 018
- Par mail:

BPCE APS Dijon (Alsace, BFC, LCA, LR, PAC):

- adresse client : bpceapsd@assurances.bpce.fr
- adresse agence: iard-dijon@assurances.bpce.fr

BPCE APS Lens (NFE, Picardie, LC, PAL, Normandie):

- adresse client : bpceapsl@assurances.bpce.fr
- adresse agence: iard-lens@assurances.bpce.fr

BPCE APS Bordeaux (APC, BPL, IDF, MP, BCP):

- adresse client : bpceapsb@assurances.bpce.fr
- adresse agence : iard-bordeaux@assurances.bpce.fr

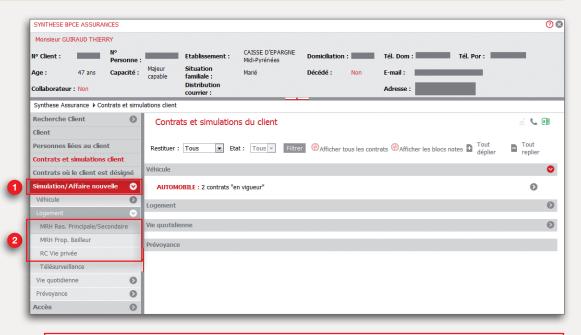
BPCE APS Grenoble (LDA, CERA, CAZ):

- adresse client: bpceapsg@assurances.bpce.fr
- adresse agence: iard-grenoble@assurances.bpce.fr

COMMENT ME CONNECTER À L'APPLICATIF IARD ?

POUR ACCÉDER À L'APPLICATIF « ASSURANCE HABITATION » AFIN DE RÉALISER UNE SIMULATION OU UNE AFFAIRE NOUVELLE. **CONNECTEZ-VOUS D'ABORD AU POSTE DE TRAVAIL** PUIS À LA SYNTHÈSE CLIENT IARD.

- 1 Depuis l'écran de la synthèse client, cliquez sur **Simulation** Affaire nouvelle dans le totem de gauche.
- 2 Puis cliquez sur **Logement** et sélectionnez le contrat assurance habitation à souscrire (Res. Principale ou Secondaire ou MRH Prop. Bailleur ou RC Vie Privée).





N'oubliez pas que vous pouvez utiliser à tout moment les aides en ligne présentes sur les écrans de l'applicatif via les icônes ①.

COMMENT S'ENCHAÎNENT LES ÉCRANS?



Pré-requis ▶ L'habitation ▶ Les occupants ▶ Informations complémentaires **▶** Edition ▶ Les tarifs Besoins en terme Liste des bénéficiaires Conditions Espace Caractéristiques Attentes information de l'habitation d'assurance - Description de l'habitation - Paiement de la cotisation générales Documents - Proposition Description de formules Mode de vente Occupants de l'habitation - Simulation tarifaire - Résiliation à éditer à assurer - Dépendances Documents et équipements envoyés par courrier

SIMULATION TARIFAIRE

SOUSCRIPTION

COMMENT CRÉER UNE SIMULATION TARIFAIRE ?

ÉTAPE 1: PRÉ-REQUIS

MODE DE VENTE

- 1 Sélectionnez le mode de vente : en face à face.
- 2 Cliquez sur Continuer pour passer à l'étape « Habitation ».



Dans cet espace, les critères globaux d'éligibilité sont rappelés. Vous serez également informé des points de vigilance et des actions commerciales mises en place par les assurances non vie de la Caisse d'Epargne.



ÉTAPE 2 : HABITATION

CARACTÉRISTIQUES DE L'HABITATION

- 1 Renseignez les caractéristiques de l'habitation.
- 2 Cliquez sur Continuer pour passer à la partie « Description de l'habitation ».

BON À SAVOIR:

En fonction du bien à assurer (ex : maison ou appartement avec ou sans étage...), de nouveaux champs seront à compléter après avoir cliqué sur **Continuer**.

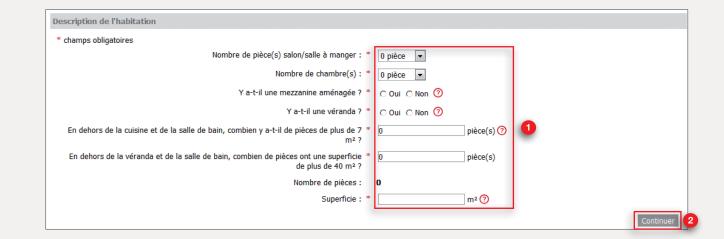




Les monuments historiques ne sont pas garantis par l'assurance habitation. La nouveauté est qu'à présent une demande de dérogation sera réalisable. La souscription sera soumise à un examen et un avis de la part de BPCE Assurances avec une tarification adaptée. Les demandes de dérogation pourront également être adressées pour certaines exclusions répertoriées aux Conditions Générales comme un hébergement en maison de retraite médicalisée, un nombre de pièces ou la surface de dépendances supérieurs aux maximum requis. Toute demande de dérogation devra être validée par votre directeur d'agence.

DESCRIPTION DE L'HABITATION

- 1 Renseignez les champs de la description de l'habitation.
- 2 Cliquez sur Continuer pour passer à la partie « Dépendances et équipement ».

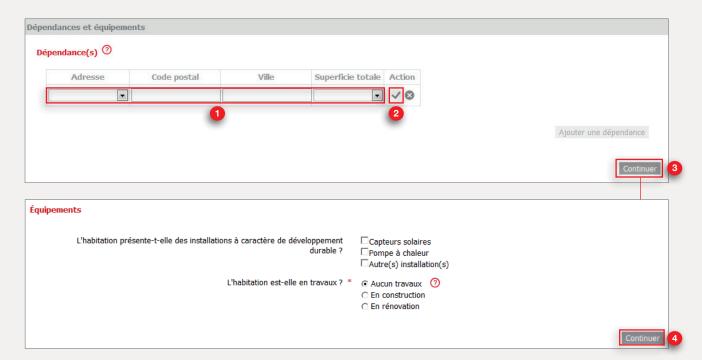


DÉPENDANCES ET ÉQUIPEMENTS - ÉCRAN CONDITIONNÉ

- 1 Renseignez les champs.
- 2 Pour valider, cliquez sur ✓. Si vous ne souhaitez pas valider la ligne, vous devez cliquer sur ♠, la ligne sera alors supprimée.

À NOTER : il est possible d'ajouter d'autres dépendances en cliquant sur le bouton « **Ajouter une dépendance** ».

- 3 Cliquez sur **Continuer** pour finaliser la description du bien (piscine, équipement de développement durable...).
- 4 Puis cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape « **Occupants** ».



ÉTAPE 3: OCCUPANTS

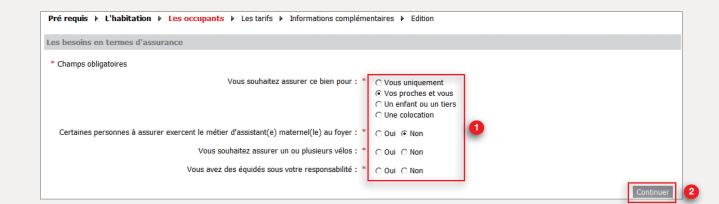
BESOINS EN TERMES D'ASSURANCE

Cette partie permet de décrire les spécificités des occupants pour déterminer le foyer et les particularités de chacun à protéger.

- 1 Renseignez les caractéristiques du foyer.
- 2 Cliquez sur **Continuer** pour passer à la partie « **Les occupants à assurer** ».

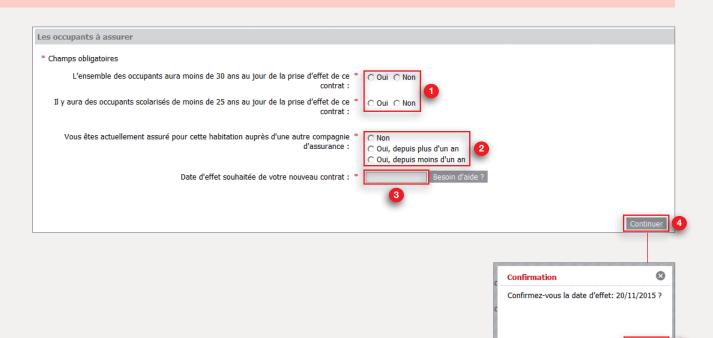
BON À SAVOIR:

En fonction de la situation familiale de votre client, des champs complémentaires seront à compléter (offre Jeunes si tous les occupants ont moins de 30 ans, l'assurance scolaire si un des occupants à moins de 25 ans...).



OCCUPANTS À ASSURER

- 1 Remplissez les champs correspondant aux caractéristiques des occupants du foyer.
- 2 Indiquez si l'habitation est actuellement assurée.
- 3 Renseignez la date d'effet souhaitée.
- 4 Puis cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape « **Tarifs** ».
- Un pop-up s'ouvre vous demandant de confirmer la date d'effet. Cliquez sur **Confirmer**.



Zoom sur la couverture actuelle de votre client

Cas 1 : Pas assuré

Vous êtes actuellement assuré pour cette habitation auprès d'une autre compagnie d'assurance :

d'assurance :

Oui, depuis plus d'un an
Oui, depuis moins d'un an
Date d'effet souhaitée de votre nouveau contrat :

19/10/2015

Pas de résiliation concurrence. Date d'effet = libre (pré-remplie à la date du jour).

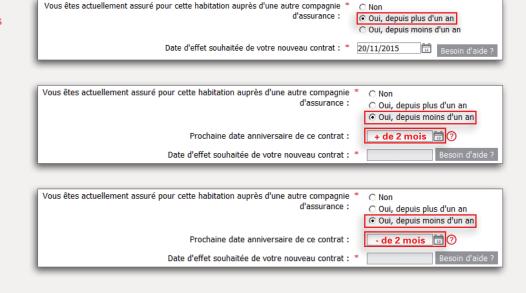
Cas 2 : Assuré depuis plus d'un an

Cas 3:

- Assuré depuis moins d'un an
- Prochaine date anniversaire dans + de 2 mois

Cas 3:

- Assuré depuis moins d'un an
- Prochaine date anniversaire dans - de 2 mois



- Résiliation à la concurrence loi Hamon envoyée par BPCE Assurances.
 - Date d'effet = à J+32 au plus près (pré-remplie).



- Date d'effet = date anniversaire du précédent contrat (pré-remplie).
- Résiliation concurrence loi Hamon envoyée par BPCE Assurances le jour de la date anniversaire du contrat concurrent.
 - Date d'effet = date d'anniversaire du contrat précédent + 32 jours (pré-remplie).

ÉTAPE 3: TARIFS

ATTENTES

- 1 Posez- lui la question sur ses attentes en matière d'assurance habitation.
- 2 Cliquez sur Obtenir un tarif pour passer à la partie « Proposition de formules ».

« QU'ATTENDEZ-VOUS DE VOTRE ASSURANCE HABITATION ? »

Cette question ciblée permet de préciser facilement et rapidement les attentes de votre client.

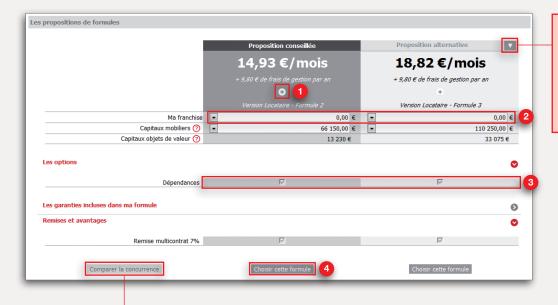
En fonction de la réponse apportée, la formule la mieux adaptée à ses besoins lui sera proposée dans l'écran suivant.



PROPOSITION DE FORMULES

L'écran du conseil des formules permet de proposer une offre adaptée à votre client en tenant compte de son profil, de son type d'habitation et de ses attentes.

- 1 Le tarif est directement affiché et vous pouvez obtenir des informations complémentaires sur celui-ci.
- 2 Vous pouvez modifier le niveau de la franchise.
- 3 Vous avez la possibilité de décocher certaines options, si votre client ne souhaite pas les souscrire.
- 4 Pour enregistrer la simulation tarifaire, cliquez sur Choisir cette formule.



Si la proposition faite à votre client ne correspond pas tout à fait à ses attentes, vous pouvez lui proposer la formule alternative en cliquant sur la flèche.

Pensez à recalculer la prime après avoir :
- modifié le niveau de franchise,

- changé de formule (formule alternative),

- coché/décoché une option.

Vous avez la possibilité d'accéder au référentiel concurrence afin de comparer nos formules avec celles des autres acteurs du marché. Ne remettez pas le comparatif concurrentiel à votre client, il pourrait s'en servir pour renégocier son contrat à la concurrence!

Les mensualités seront arrondies à 2 décimales. Néanmoins, la première mensualité continuera à prendre en compte les frais de gestion et les taxes éventuelles.

SIMULATION TARIFAIRE

Le récapitulatif de la formule choisie va s'afficher sur l'écran.

1 Il ne vous reste plus qu'à imprimer la simulation tarifaire.

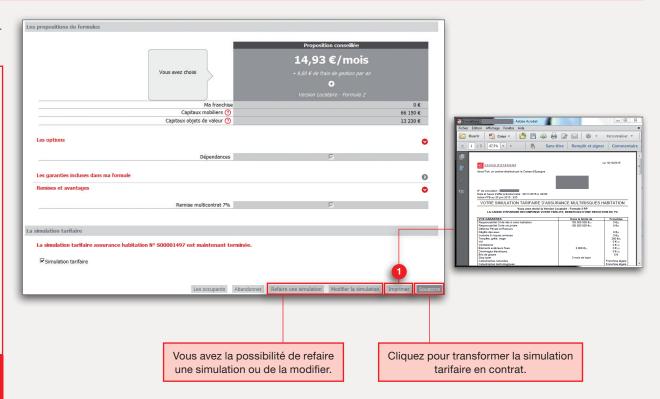
Relance Simulation tarifaire:

En cas de réflexion ou de délai complémentaire, Soyez réactif et contactez vos clients la semaine qui suit l'entretien.

Cela permet de les **convaincre** plus facilement **que notre offre est la mieux adaptée** à leurs besoins.

Vous augmentez ainsi les chances de transformer la simulation tarifaire en contrat. N'attendez pas pour relancer vos clients qui ont réalisé une simulation tarifaire, car ils vont adopter la même démarche auprès de nos concurrents, si ce n'est déjà fait...

LE TARIF SERA DÉSORMAIS GARANTI LE JOUR DE LA SIMULATION



COMMENT TRANSFORMER UNE SIMULATION TARIFAIRE EN CONTRAT?

ÉTAPE 5: INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

FINALISATION DU CONTRAT

Liste des bénéficiaires :

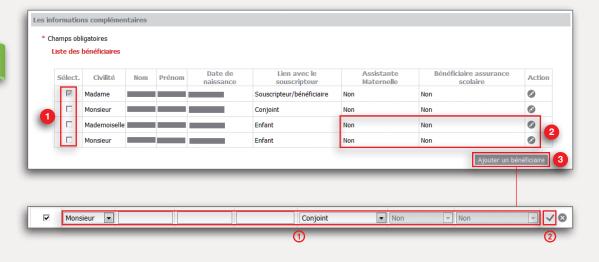
1 Choisissez les bénéficiaires à assurer.

Avec la remontée des données personnes MYSYS, les personnes rattachées au foyer seront automatiquement affichées avec les données pré-remplies. Vous ne pouvez pas les modifier. Les mises à jour doivent se faire depuis MYSYS.



- 2 Si besoin, cliquez sur pour compléter le(s) champ(s) puis validez en cliquant sur .
- 3 Il est possible d'ajouter des bénéficiaires supplémentaires. Vous devez cliquer sur **Ajouter un bénéficiaire**.
 - 1 Renseignez les champs.
 - ② Pour valider, cliquez sur ✓. Si vous ne souhaitez pas valider la ligne, vous devez cliquer sur ③, la ligne sera alors supprimée.

Vous avez également la possibilité de modifier les informations que vous venez d'ajouter en cliquant sur ② ou de supprimer la ligne en cliquant sur ③.



Caractéristiques de l'habitation :

4 Complétez l'année de construction ainsi que l'adresse du bien.

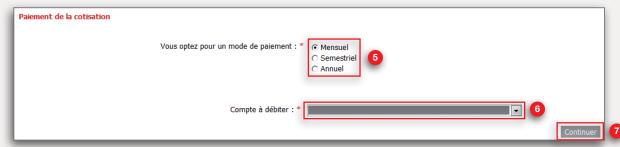
Paiement de la cotisation :

- 5 Vous pouvez modifier la périodicité de paiement de la prime : annuel, semestriel ou mensuel.
- 6 Sélectionnez le compte à débiter.

À NOTER: vous avez la possibilité d'ajouter un compte externe en sélectionnant **Autre** et en renseignant le titulaire, l'IBAN du compte et l'établissement.

7 Puis cliquez sur **Continuer** pour passer à l'étape « **Résiliation** ».





RÉSILIATION - ÉCRAN CONDITIONNÉ

En fonction de ce que vous aurez rempli au niveau de l'étape 3 « **Habitation** », partie « **Les occupants à assurer** ».

- 1 Renseignez les informations relatives à l'assureur précédent :
 - > Nom de l'assureur,
 - > Numéro de contrat.
- 2 Puis cliquez sur Continuer pour passer à la partie « Édition ».

À NOTER: Dans certains cas, si votre client ne souhaite pas que la résiliation soit prise en charge par BPCE Assurances, cliquez sur **Non**. Vous aurez la possibilité de lui remettre un modèle de lettre type en cliquant sur le bouton **Lettre type**.



ÉTAPE 6 : ÉDITION

CONDITIONS GÉNÉRALES

- 1 Demandez à votre client comment il souhaite consulter les conditions générales : sur Internet ou par courrier. Le choix est pré-rempli à « sur Internet » afin d'inciter à ce mode de consultation
- 2 Indiquez si votre client souhaite recevoir ses courriers par e-mail.
- 3 Puis cliquez sur **Continuer** pour éditer les documents.



BON À SAVOIR :

Les attestations peuvent être téléchargées par votre client depuis son espace personnel Internet.

DOCUMENTS À ÉDITER

- 1 La liste des documents à éditer est déjà pré-cochée.
- 2 Il ne vous reste plus qu'à les imprimer et les faire signer (Cf. page 20).
- 3 Et à cliquer sur **Terminer**

BON À SAVOIR:

Vous devez obligatoirement imprimer les documents afin de finaliser la souscription. Dans le cas contraire, le bouton **Terminer** n'est pas accessible. Les documents envoyés par courrier seront listés juste après les documents à éditer. Vous pourrez ainsi



CHAÎNAGE

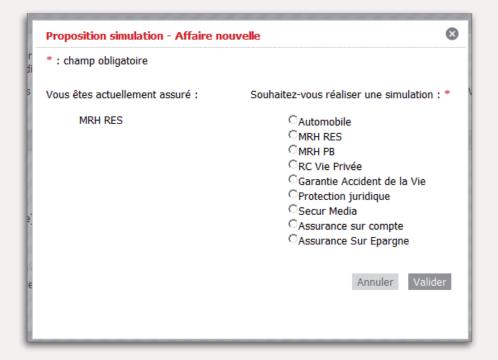
Après avoir cliqué sur **Terminer**, un écran de chaînage s'affiche et propose, par défaut, tous les produits assurances non vie.

C'est l'opportunité de conseiller et de proposer à votre client une étude personnalisée de ses assurances.

BONUS FIDÉLITÉ:

À partir du 2° contrat souscrit, une remise tarifaire est accordée à vos clients détenteurs d'un contrat Auto, Habitation ou GAV pendant toute la durée de vie de leurs contrats :

> 7 % sur son contrat Auto (Tiers, Tiers +), Habitation et GAV > 10 % sur son contrat Auto (Tous Risques et Tous Risques +). Cette remise est valable sous réserve de conserver au moins 2 contrats éligibles à cette offre.



DOCUMENTS CONTRACTUELS

DOCUMENTS À REMETTRE À VOTRE CLIENT	 > Un exemplaire de l'avis de conseil signé (conseiller et client). > Un exemplaire des conditions particulières signé (conseiller et client). > L'échéancier de prélèvement. > Les éventuelles attestations.
DOCUMENTS À ENVOYER À BPCE APS	 > Un exemplaire de l'avis de conseil signé (conseiller et client). > Un exemplaire des conditions particulières signé (conseiller et client). > Le mandat SEPA signé (uniquement client). > Le mandat de résiliation à la concurrence signé (uniquement client).
DOCUMENT(S) ENVOYÉ(S) PAR COURRIER	 Le courrier de bienvenue (client). Si résiliation loi Hamon : la résiliation concurrence loi Hamon (compagnie adverse). Les Conditions générales si votre client a demandé à les consulter par papier (client).

IMPORTANT:

Pensez à bien faire signer tous ces documents par votre client avant de les envoyer à BPCE APS.