

OUTIL D'ACCOMPAGNEMENT

Résiliation des produits
Assurance Mobile

ÉLÉMENTS DE LANGAGE POUR
ACCOMPAGNER LA RESILIATION DES
CONTRATS

Arguments en cas de questions
des clients et rebonds



CAISSE D'ÉPARGNE



2 RAPPEL DES GARANTIES DES CONTRATS ASSURANCE MOBILE

Assurance Mobile

Est un contrat destiné à indemniser le coût du remplacement du téléphone mobile :

- En cas de vol par agression ou par effraction*

L'indemnisation du coût de son remplacement par un appareil neuf et de modèle identique ou si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible par un appareil équivalent possédant les mêmes fonctionnalités.

- En cas de bris accidentel du téléphone mobile*

L'indemnisation du coût de sa réparation ou, s'il n'est pas réparable, du coût de son remplacement en cas de vol par agression ou par effraction.

Indemnisation des sommes :

- En cas de communication frauduleuse suite à un vol par effraction ou par agression*

L'indemnisation du prix des communications frauduleuses effectuées par un tiers à la suite d'un vol par agression ou par effraction.

- Carte SIM et frais d'opposition*

L'indemnisation du prix de la carte SIM si elle est volée ou endommagée en même temps que le téléphone mobile ainsi que les frais d'opposition à la charge de l'assuré

**Voir limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur*



3 **RÉSILIATION ET REBOND ASSURANCE MOBILE**

Historiquement l'outil informatique MURACEF était utilisé pour la gestion des contrats et des sinistres **Assurance Mobile**. 2010 a marqué la date d'arrêt de la commercialisation de ce produit. Et les contrats en portefeuille vont maintenant être résiliés dans le cadre du décommissionnement de l'outil.

SECUR'Média est l'alternative qui sera proposée pour les assurés souhaitant continuer à bénéficier de garanties équivalentes. Cette assurance couvre le vol et le bris accidentel du téléphone mobile (Formule 1), mais aussi de la console de jeux portative, du baladeur multimédias et de l'ordinateur portable (Formule 2) pour une seule personne (formule Individuelle) ou pour tous les membres de la famille (Formule Famille).

Une campagne de rebond commerciale sera opérée par BPCE Assurances après réception des premiers courriers envoyés dès la mi-mars.

La résiliation de ces contrats débutera en juillet 2022 et se poursuivra sur une année en suivant les échéances des contrats.

Découvrez en page suivante le comparatif des offres Assurance Mobile et SECUR'Média



		Formule 1 Individuelle	Formule 2 Individuelle	Formule 1 Famille	Formule 2 Famille
Assuré(s)	Personne physique majeure et propriétaire du téléphone portable.	Personne physique majeure, souscripteur du contrat et propriétaire du téléphone portable déclaré aux conditions particulières	Personne physique désignée aux conditions particulières, âgée d'au moins 16 ans au jour de la souscription et utilisateur des appareils garantis	Personnes physiques désignées aux conditions particulières : - Le souscripteur - Son conjoint - Les enfants de moins de 25 ans ayant un lien de parenté avec le souscripteur ou son conjoint, rattaché fiscalement ou économiquement à l'un ou l'autre	
Appareil(s) garanti(s)	Un téléphone portable Appareil acheté neuf et déclaré aux conditions particulières	Un téléphone portable Appareil acheté neuf ou reconditionné et appartient à l'assuré.	- Un téléphone portable - Un ordinateur portable - Un baladeur multimédia - Une console de jeu portable (un seul appareil par catégorie, soit 4 appareils garantis au maximum) Appareils achetés neufs ou reconditionnés et déclarés aux conditions particulières.	Téléphones portables (<u>nombre illimité d'appareils</u>) Appareils achetés neufs ou reconditionnés et appartiennent à l'un des assurés.	Un téléphone portable - Un ordinateur portable - Un baladeur multimédia - Une console de jeu portable (<u>nombre illimité d'appareils</u>) Appareils achetés neufs ou reconditionnés et appartiennent à l'un des assurés.
Plafonds par garantie et par année dans la limite des frais engagés					
Vol par agression ou par effraction	300€	300€	1500€ dans la limite de 400€ pour le téléphone portable	1000€ dans la limite de 400€ pour le téléphone portable	2500€ dans la limite de 400€ pour le téléphone portable
Bris accidentel	300€	300€	1500€ dans la limite de 400€ pour le téléphone portable	1000€ dans la limite de 400€ pour le téléphone portable	2500€ dans la limite de 400€ pour le téléphone portable
Communications frauduleuses	300€	300€	300€	500€	500€
Carte SIM et frais d'opposition	30€	30€	30€	30€	30€
Indemnisation max par année d'assurance	-	930€	1500€	1500€	3000€
Limitation du nombre de sinistre par année d'assurance	1 sinistre par année d'assurance	-	1 sinistre par appareil garanti et par année d'assurance	2 sinistres par année d'assurance	2 sinistres par année d'assurance
Franchise	-	En cas de sinistre, l'indemnité sera calculée déduction faite de la franchise de 60€			
Tarif	32,59€/an 35,60€ /an avec mensualisation	42,55€/an 3,55€/mois	84,55€/an 6,55€/mois	61,55€/an 4,63€/mois	115,55€/an 9,13€/mois

*Mise en œuvre des garanties en fonction des limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur



4 ELEMENTS DE LANGAGE | ASSURANCE MOBILE

➤ **Le client ne se souvient pas qu'il détient un contrat Assurance Mobile à la Caisse d'Epargne**

Rappeler la date de souscription du contrat et les garanties qu'il propose : Assurance Mobile assure le téléphone portable en cas de vol par effraction ou par agression, en cas de bris accidentel et rembourse les communications frauduleuses et la carte SIM.*

➤ **Le client s'étonne de n'avoir pas reçu d'information sur ce contrat**

Confirmer que le client est bien assuré sur son téléphone mobile à la Caisse d'Epargne, lui rappeler la date de souscription et les documents contractuels remis lors de la souscription.

➤ **Le client souhaite continuer de bénéficier des garanties d'assurance du téléphone mobile**

Bonne nouvelle ! Le contrat SECUR'Média peut répondre à son besoin. La F1 Individuelle correspond presque complètement à l'offre Assurance Mobile, elle propose en plus un plafond global de prise en charge sans limitation de sinistres par année d'assurance.*

➤ **Le client souhaite continuer de bénéficier des garanties d'assurance pour son mobile, mais s'étonne de la différence de tarif entre Assurance Mobile et la F1 Individuel SECUR'Média**

Une différence de tarif existe entre les deux formules, elle s'explique d'une part par les garanties en plus de la F1 Individuelle pour SECUR'Média (plafond global par année de 930€ sans limitation du nombre de sinistres, couverture d'un mobile acheté neuf ou reconditionné*); et d'autre part, par l'évolution de la place du téléphone mobile dans nos usages du quotidien (voir données de marché en annexe, slide 15).

➤ **Le client ne souhaite pas continuer de bénéficier des garanties d'assurance du téléphone mobile**

La résiliation est programmée à sa prochaine échéance.

➤ **Le client souhaite résilier le contrat à effet immédiat**

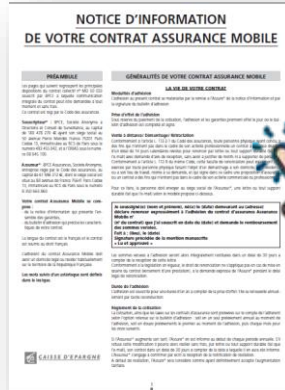
Effectuer immédiatement la demande auprès du support, avec demande de résiliation écrite de l'assuré.

* Voir limites, conditions et exclusions prévues dans les engagements contractuels en vigueur

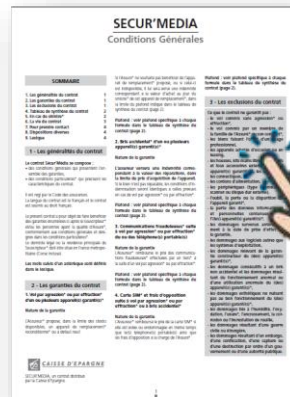


OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT SUPPORTS RÉSEAU ET CLIENT

Assurance Mobile



Conditions générales de
l'Assurance Mobile



Conditions générales de
SECUR'Média



Fiche produit
SECUR'Média du
Book

5 OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT VOLUMÉTRIE PAR CE

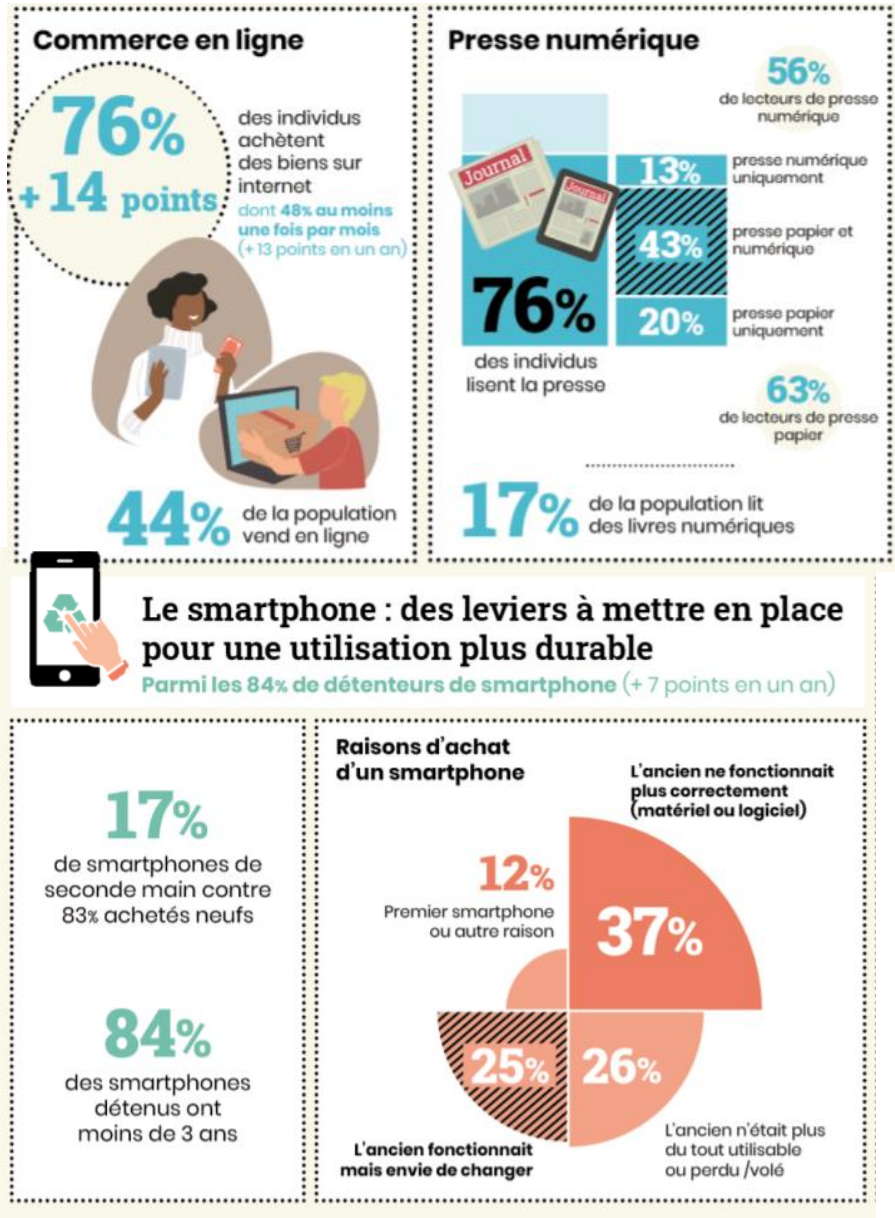
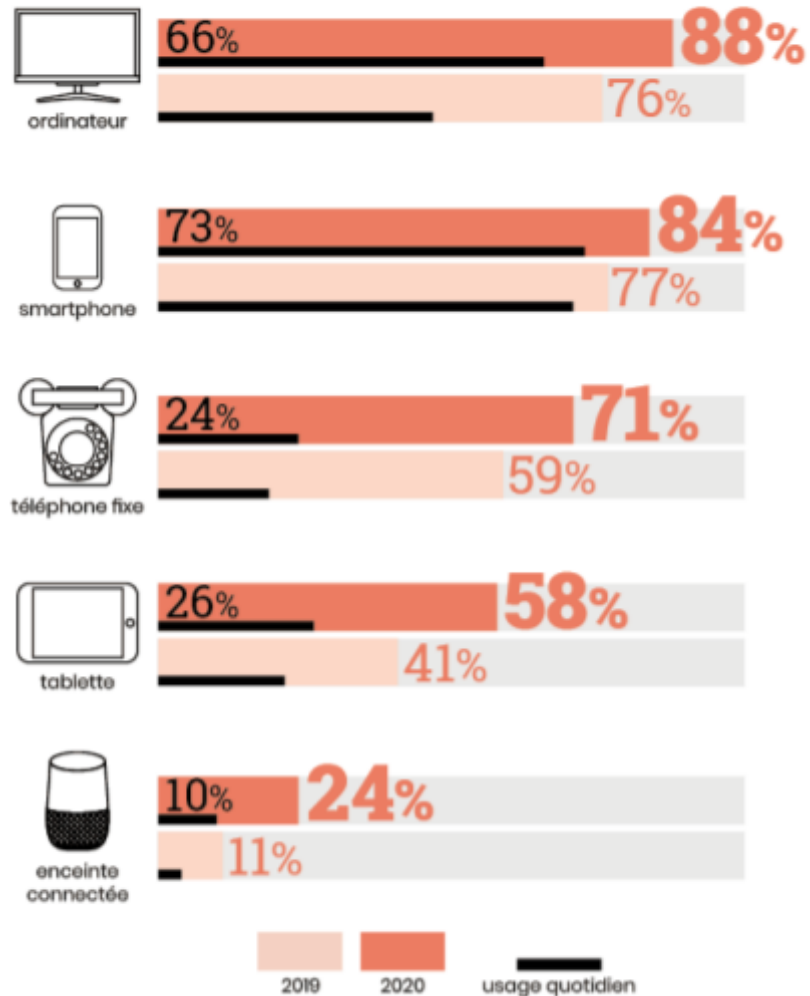
Comptage des clients par Caisse d'Epargne au 24/02/22 - Envoi des courriers

Caisses	Assurance Mobile
Haut de France	512
Ile de France	1197
Normandie	494
Bretagne Pays de la Loire	836
Loire Centre	532
Bourgogne Franche Comté	324
Grand Est Europe	623
Rhône Alpes	505
Auvergne Limousin	966
Loire Drôme Ardèche	433
Aquitaine Poitou Charente	2301
Midi Pyrénées	324
Provences Alpes Corse	251
Languedoc Roussillon	2125
Côte d'Azur	92
TOTAL	11 515



ANNEXES

Part des individus utilisant



Source : [Baromètre du numérique 2021](#)