

UN PRO MÉRITE UN PRO



Tout savoir
sur les
Assurances IARD
des professionnels



CAISSE D'ÉPARGNE



Ce document est votre guide-référence en matière de solutions d'assurances IARD Professionnelles.

Destiné au marché des professionnels. Il présente deux nouveaux produits qui viennent renforcer la gamme des produits d'assurances :

- **Assurance Multirisque Professionnelle (Exploitant et Non Exploitant)**
- **Assurance Auto des Professionnels**

Outre la présentation détaillée des offres, le document vous présente la **méthode PADAPACS pour l'assurance IARD** : meilleures opportunités de vente, préparation de l'entretien, accroches, traitement des objections...

Notre objectif : vous permettre d'optimiser votre temps et de mieux appréhender l'univers Assurance.

Nous espérons que toutes ces informations apporteront les éléments complémentaires à votre expertise de vente.

Bonne lecture

Sommaire

LA MULTIRISQUE PROFESSIONNELLE

1• En bref	p. 5
2• L'éligibilité à la Multirisque Pro	p. 5
3• Les garanties de l'offre	p. 9
4• Garanties spécifiques à certaines activités	p. 20
5• Les « + » de l'offre.	p. 23

L'AUTO DES PROFESSIONNELS

1• En bref	p. 25
2• L'éligibilité à l'Auto des professionnels.	p. 25
3• Les conducteurs.	p. 26
4• Les usages du véhicule	p. 26
5• Les garanties de l'offre	p. 27
6• Les « + » de l'offre.	p. 31
7• Les avantages tarifaires.	p. 31

LA DÉMARCHE DE VENTE

1• Les moments privilégiés.	p. 35
2• La démarche de vente PADAPACS	p. 35
3• Les offres complémentaires	p. 41

LES PROCÉDURES ET OUTILS

1• les outils à votre disposition.	p. 43
2• Les modalités de paiement	p. 44
3• Le rôle des différents acteurs.	p. 45





La Multirisque professionnelle

1 • En bref	p. 5
2 • L'éligibilité à la Multirisque Pro	p. 5
3 • Les garanties de l'offre	p. 9
4 • Garanties spécifiques à certaines activités	p. 20
5 • Les « + » de l'offre	p. 23



1•En bref

Pour un client Exploitant (professionnel exerçant au moins une activité), le contrat Multirisque Pro vous permet de garantir ses Responsabilités Civiles (RC) ainsi que ses locaux professionnels et leur contenu.

Pour un client Non Exploitant (propriétaire d'un local commercial qu'il donne en location), le contrat Multirisque Non Exploitant garantit le local et la Responsabilité Civile du fait des locaux ainsi que la Responsabilité Défense-Recours

en cas d'évènement garanti (incendie, bris de vitre, vol, évènement climatique etc.)



Pour toute question relative au produit, aux conditions d'éligibilité, aux garanties ou à l'applicatif de souscription : veuillez contacter BPCE APS au 0825 006 018 (Lu-Ve 8h30-12h30/13h30-18h00 ; Sa 8h30-12h30). ou par mail : iard-pro@assurances.natixis.com

2•L'éligibilité à la Multirisque Pro

Avant de commencer la découverte du risque à assurer, posez quelques questions qui vous permettront de savoir si le client est éligible à l'offre.

NB : vous disposez d'un fichier (format Excel) de pré-qualification permettant de tester l'éligibilité des clients sur ces 3 critères. Il vous permet notamment de vérifier l'éligibilité des activités en fonction du code NAF de votre client en fournissant une liste des activités incluses dans ce code et du niveau de couverture. Cet outil vous servira pour la préparation de votre RDV.

Pour un client Exploitant

DÉLÉGATION DU GC PRO	
Activités Risque simple identifié comme ne nécessitant pas de visite de risque par un expert dans l'applicatif de souscription	7 activités maximum dans 7 groupes métiers Pro maximum
Effectif Y compris le chef d'entreprise, hors stagiaires, contrats d'apprentissage et intérimaires	5 personnes maximum
Superficie des locaux Garages et dépendances inclus	250 m² maximum <i>Pour les locaux 250-500 m², contactez BPCE APS</i>
Si ces trois critères sont réunis, vous pouvez effectuer une proposition commerciale et faire souscrire en toute autonomie votre client.	



Pour un client Non Exploitant
Les critères d'éligibilité sont identiques

en termes d'activité (risque simple) et de superficie (250 m²) mais deux critères additionnels s'ajoutent :

- le **nombre d'activités est limité à 7** : 7 locataires maximum, 1 seule activité retenue (la principale) par locataire,
- en cas de copropriété, la gestion du syndicat doit être confiée à un **syndic bénévole** (à l'exclusion d'une gestion par un syndic professionnel).

Exemples d'activités assurables (sans visite de risque)

Certaines professions représentent un risque trop spécifique par leur nature,

pour lesquelles nous ne sommes donc pas en mesure de couvrir la Responsabilité Civile Professionnelle (ex: notaires, médecins, architecte etc.). Dans ce cas, l'outil de souscription ne vous proposera qu'une Responsabilité Civile exploitation.

Si un client n'a pas de local (ex : coiffeur à domicile, marchand ambulant), il peut souscrire les garanties de Responsabilités (sans assurance du local). Vous pourrez également lui proposer le Pack Mobilité visant à couvrir ses biens hors des locaux.

Retrouvez les exemples d'activités assurables dans le tableau ci-dessous (non exhaustif) :

	ACTIVITÉS	GARANTIES MES LOCAUX	GARANTIES MES RESPONSABILITÉS	
			RC EXPLOITATION	RC PROFESSIONNELLE
	Boucherie Charcutier-traiteur	✓	✓	✓
	Magasin d'alimentation générale	✓	✓	✓
	Poissonnier	✓	✓	✓
	Fromager Crémier	✓	✓	✓
	Commerce de vins et boissons	✓	✓	✓

		ACTIVITÉS	GARANTIES MES LOCAUX	GARANTIES MES RESPONSABILITÉS	
				RC EXPLOITATION	RC PROFESSIONNELLE
PROFESSIONS LIBÉRALES & DE SANTÉ		Médecin généraliste, médecin	✓	✓	.
		Chirurgien, anesthésiste, chirurgien-dentiste, sage-femme, puéricultrice	✓	✓	.
		Radiologue	✓	✓	.
		Psychologue, psychanalyste psychothérapeute	✓	✓	.
		Orthophoniste, orthoptiste, ostéopathe, diététicien	✓	✓	✓
		Infirmier, auxiliaire médical kiné/masseur, podologue/pédicure	✓	✓	✓



Exemples d'activités assurables (sans visite de risque) - suite

	ACTIVITÉS	GARANTIES MES LOCAUX	GARANTIES MES RESPONSABILITÉS	
			RC EXPLOITATION	RC PROFESSIONNELLE
COMMERCES & SERVICES NON ALIMENTAIRES	 Magasin de chaussures, vêtements, lingerie, bijoux fantaisie	✓	✓	✓
	 Magasin de jardinage, de bricolage	✓	✓	✓
	 Cordonnier, coiffeur, fleuriste, pressing, vente de papier peint/ Lino/moquette, librairie papeterie	✓	✓	✓
	 Vétérinaire	✓	✓	✓
	 Agent général d'assurance, courtier en assurance	✓	✓	
	 Activités juridiques, auxiliaire de justice, avocat, commissaire-priseur, huissier, notaire	✓	✓	.
	 Conseil juridique	✓	✓	✓
	 Conseil en recrutement, conseil en ressources humaines	✓	✓	✓
	 Commissaire aux apports, commissaire aux comptes, comptable, expert-comptable	✓	✓	.
	 Conseil en informatique et télécommunication, conseil en systèmes informatiques	✓	✓	✓
	 Conseil en relations publiques et communication, stratégie et marketing	✓	✓	✓
	 Architecte, dessinateur industriel en architecture, dessinateur industriel en bâtiment, dessinateur industriel polyvalent, cartographe, géomètre	✓	✓	.
	 Agence photographique, laboratoire photographique, photographe, studio photographique	✓	✓	✓
	 Activités auxiliaires de services financiers, conseiller financier, conseiller fiscal	✓	✓	.
	 Taxi, Ambulancier	✓	✓	✓

Activités « hors cible »

Certaines activités n'entrent pas dans nos règles de souscription, car elles nécessitent une visite de risque des locaux ou

représentent un risque extrêmement élevé. Ci-dessous, vous trouverez des exemples d'activités non couvertes.

PROFESSIONS DU BÂTIMENT	ARTISANAT, COMMERCE, SERVICES ET AUTRES
• Maçon, plombier, électricien • Fabricant de matériaux de construction (agglomérés, ciment...) • Constructeurs d'ouvrages (routes, ports, aéroports, voies ferroviaires)...	• Cafés, hôtels, restaurants, boulangeries, pâtisseries • Métiers de l'industrie • Établissement de nuit (discothèque, bowling) • Agriculteurs, marins pêcheurs • Fabrication de produits pharmaceutiques, chimique, de beauté, ménage, entretien • Fabrication de bougies, armes, palettes...

Cette liste n'est pas exhaustive. Pour vous guider, utilisez l'outil de test Excel ou saisissez l'activité ou les activités dans l'outil de souscription. En consultant la fiche métier associée à l'activité, vous pourrez vérifier si la souscription est possible. Par ailleurs, en sélectionnant une activité, vous verrez apparaître des feux de couleur :



Un feu vert sur l'icône « Agence » indique que l'activité est éligible.



Un feu orange ou rouge indique que l'activité n'est pas éligible. Dans ce cas, vous ne pourrez pas poursuivre la souscription.



Toutefois, dans le cas où le feu de l'icône « Agence » est rouge mais que l'icône « Téléphone » est vert (ex. locaux d'une surface > 250m²), vous devrez contacter BPCE APS afin qu'ils finalisent la souscription.

Point d'attention : votre client peut avoir une ou des activités(s) secondaire(s) complémentaires. **Veillez à bien renseigner toutes ses activités lors de la souscription.**

Exemple : un salon de coiffure qui fournit également des services d'esthétique.



3• Les garanties de l'offre

En fonction du profil de votre client et des informations que vous saisissez, **l'applicatif de souscription générera une offre que vous pourrez moduler.**

Découvrez les garanties qui seront proposées en inclusion ou en options pour chacun des 2 volets « Mes locaux » et « Mes responsabilités ».

Tableau de synthèse des garanties Assurance MULTIRISQUE PRO

	GARANTIES INCLUSES		OPTIONS
MES LOCAUX	 • Incendie et événements assimilés + dommages de fumée consécutifs + fumée sans incendie  • Dégâts des eaux + frais de recherche de fuite + réparation des conduites et surconsommation d'eau + tout événement dont un tiers est responsable  • RC du fait des locaux et des aménagements extérieurs  • Choc de véhicules + tiers non identifié	 • Bris des vitres, vitrines et enseignes + marchandise exposées détériorées par le bris  • Dommages électriques (bâtiments, installations extérieures fixées aux bâtiments, appareils électriques, matériel informatique)  • Événements climatique  • Garanties complémentaires + frais de relogement + frais de mise en conformité des locaux	 • Dommages aux aménagements extérieurs  • Vol, tentative de vol et vandalisme + acte de vandalisme + vol de la recette hors des bâtiments  • Bris de matériel et infection informatique
MES RESPONSABILITÉS	 • RC liées à l'exploitation + atteinte accidentelle à l'environnement + faute inexcusable + faute intentionnelle d'un co-préposé	• RC professionnelle selon l'activité + dommage aux biens appartenant au client + dommages causés par un produit défectueux	• RC liées aux véhicules confiés • Dommages immatériels non consécutifs • RC des dirigeants pour les entreprises commerciales sous certaines conditions
PACK MOBILITÉ	 • Dommages aux biens hors des locaux Mobilier, matériel, marchandises, biens confiés, espèces, titres et valeurs résultant de l'activité de l'entreprise.		 • Vol des biens hors des locaux + effraction, agression + pendant le transport des biens assurés

PACK SÉCURITÉ FINANCIÈRE	 • Le pack sécurité financière couvre les pertes d'exploitation qui sont automatiquement étendues :  - suite à dommages aux aménagements extérieurs si option souscrite dans « Mes locaux »  - suite à vol tentative de vol et vandalisme si option souscrite dans « Mes locaux »  - suite à bris de matériel et infection informatique si option souscrite dans « Mes locaux »	 • Perte définitive de la valeur vénale du fonds
PACK PROTECTION JURIDIQUE	 • Protection Juridique Professionnelle	 • Protection Fiscale
GARANTIES LÉGALES	 • Actes de terrorisme, attentats  • Catastrophes naturelles	Inclus si Mes Locaux ou Pack Mobilité souscrit
GARANTIES ET SERVICE COMMUNS	 • Défense/Recours • Mes services : Assistance aux locaux et aux personnes	

+ : Ces points sont des éléments qui peuvent être mis en avant.

Assurance MULTIRISQUE NON EXPLOITANT

	LOCAL PROFESSIONNEL				IMMEUBLE EN CO- PROPRIÉTÉ
	DONNÉ EN LOCATION	VACANT	EN RÉNO- VATION OU EN CONSTRUC- TION	ANCIEN LOCAL PROFES- SIONNEL	
MES LOCAUX					
 • Incendie et événements assimilés Y compris les dommages de fumée consécutifs et la fumée sans incendie	✓	✓	✓	✓	✓
 • Dommages électriques Aux bâtiments assurées, appareils électriques et matériel informatique...	✓	✓	✓	✓	✓
 • Dégâts des eaux Fuites, rupture de canalisation, débordements, infiltrations, frais de recherche de fuite, réparation des conduits. Tout événement dont un tiers est responsable	✓	✓	✓	✓	✓
 • Événements climatiques Tempête, grêle, poids de la neige ou de la glace, dommages de mouille, gel, avalanche, inondation	✓	✓	✓	✓	✓
 • Bris de vitres, vitrines et enseignes Y compris les frais de clôture provisoire et de gardiennage	✓	✓	✓	✓	✓
 • Choc de véhicules Y compris si le tiers n'est pas identifié	✓	✓	✓	✓	✓



	• Détériorations immobilières suite à vol ou tentative de vol (dans la limite de 5 000 €)	✓	✓	✓	✓	✓
	• Responsabilité civile Responsabilité civile du fait des biens	✓	✓	✓	✓	✓
	• Dommages aux aménagements extérieurs Terrain, murs d'enceinte et de soutènement, voies d'accès, parkings, clôtures, arbres, terrasses, piscine	En option	En option	En option	En option	En option
	• Vol, tentative de vol et vandalisme (au-delà du plafond de base de 5 000 €) y compris le vol ou vandalisme des installations extérieures fixées aux bâtiments assurés, ainsi que les dommages causés par les tags et graffitis sur les murs et vitrines des bâtiments assurés	En option			En option	En option
	• Responsabilité civile de syndic bénévole Erreur, omission, négligence ; perte ou destruction de pièces confiées					En option
	• Garanties complémentaires pour le propriétaire bailleur Perte de loyers, frais annexes (déplacement, transport, frais de démolition et de déblais, frais de mise en conformité des lieux sinistrés)	✓	✓	✓	✓	✓

PACK SÉCURITÉ FINANCIÈRE

	• Indemnisation plus - Indemnisation en valeur à neuf sans vétusté - Perte définitive de la valeur du fonds de commerce - Remboursement des mensualités de prêts immobiliers - Perte financière du fait de la non production d'électricité	En option				En option
--	--	-----------	--	--	--	-----------

PACK PROTECTION JURIDIQUE

	• Protection Juridique Bailleur Litiges avec les locataires, le voisinage, la copropriété, l'administration fiscale	En option				
--	--	-----------	--	--	--	--

GARANTIES ET SERVICES COMMUNS

	• Garanties légales : Actes de terrorisme, attentats, catastrophes naturelles • Défense/Recours • Mes services : Assistance aux biens et aux personnes					
--	--	--	--	--	--	--



Détail des principales garanties

> Les biens garantis

Les locaux professionnels



- les bâtiments professionnels,
- les agencements intérieurs (carrelages, revêtements de sol, peinture, vitrerie, ...),
- les installations nécessaires à la viabilité des bâtiments assurés (chauffage, électricité, eau...),
- les installations extérieures fixées aux bâtiments (enseigne, store, panneau publicitaire...).

Le contenu des locaux professionnels



- le mobilier et le matériel professionnels,
- les marchandises, approvisionnements et emballages,
- les biens et effets vestimentaires du personnel,
- les biens et effets vestimentaires personnels,
- les espèces, titres et valeurs résultant de l'activité professionnelle,
- les biens confiés.

> Les événements garantis

- l'incendie et les événements assimilés (fumée sans incendie, chute de la foudre, implosion, explosion),
- les dommages électriques,
- les dégâts des eaux : fuites, ruptures, débordements, infiltrations d'eau (Il n'est pas nécessaire d'avoir la possibilité d'effectuer un recours pour être indemnisé),

- les événements climatiques : tempête, grêle, poids de la neige ou de la glace, dommages de mouille, inondation, gel, avalanche,
- le choc de véhicules (la garantie joue même si le tiers n'est pas identifié),
- le bris des vitres, vitrines et enseignes.

> Zoom sur le bris des vitres, vitrines et enseignes

Nous garantissons contre le bris :



- la devanture, la clôture, la couverture des bâtiments dès lors qu'elles sont en verre ou en matière plastique translucide (portes, vitrines, fenêtres, fenêtres de toit, murs rideaux...),
- les aménagements intérieurs en verre ou en matière plastique translucide : portes, vitrines, tablettes d'étalage, étagères, comptoirs, miroirs, vitres d'aquarium, cloisons des bâtiments,
- les enseignes fixées aux bâtiments assurés,
- les capteurs solaires fixés aux bâtiments, assurés ou participant à leur viabilité,
- les auvents, bannes, stores et corbeilles fixés aux bâtiments assurés.

Nous garantissons également :



- les marchandises exposées et détériorées par le bris des biens cités ci-dessus,
- le bris des produits non verriers constituant la façade des bâtiments assurés, y compris le bris des dispositifs de protection (rideaux métalliques et encadrements) à l'occasion du bris des vitrages de devanture,
- les frais de clôture et de gardiennage engagés avec notre accord.

Les + La garantie bris de vitres, vitrines et enseignes est incluse de base et proposée sans franchise.



La responsabilité du fait des locaux et des aménagements extérieurs



Cette garantie permet notamment de couvrir les risques locatifs à la suite d'un recours du propriétaire, ainsi que le recours des voisins et des tiers.

Les garanties complémentaires



Ces garanties permettent d'indemniser le client pour les frais annexes occasionnés suite à un sinistre couvert : frais de relogement, frais liés au mobilier (déplacement, transport, garde-meuble, réinstallation), frais de mise en conformité des locaux, pertes indirectes...

> Les options / extensions de garanties

Vol, tentative de vol et vandalisme



- vol, tentative de vol, vandalisme commis à l'intérieur des locaux,
- vol suite à la perte ou au vol des clés,
- vol de la recette dans les locaux à condition qu'elle soit enfermée dans des coffres-forts ou meubles fermés à clé,
- vol de la recette en dehors des locaux, par agression lors des transferts de fonds, au cours des tournées et sur les marchés,
- vol de la recette déposée au domicile pendant une période n'excédant pas 4 jours, si la recette est contenue dans un coffre-fort ou un meuble fermé à clé, et si le vol a lieu soit par effraction, agression ou violences,
- vol de marchandises exposées dans les vitrines à la suite d'un bris de vitre sans introduction dans les bâtiments assurés,
- vol ou vandalisme des installations

- extérieures fixées aux bâtiments,
- détériorations immobilières,
- frais exposés pour la récupération des objets volés,
- remplacement des serrures,
- frais de clôture et de gardiennage.

Les biens assurés sont ceux définis ci-dessus au chapitre « Les biens garantis ».

Le bris de matériel et infection informatique



Cette option permet de garantir le **bris accidentel du matériel professionnel** appartenant au client et utilisé pour les besoins de son activité professionnelle dans les bâtiments assurés et sur le terrain situé à l'adresse assurée ou aux abords immédiats. Il peut être garanti jusqu'à 75 % du capital contenu pro (au-delà, nécessité d'un accord).

Sont également garantis les dommages causés par une infection informatique : dommages causés au matériel informatique et bureautique, consécutifs à des actes de piratage, virus...

Dommmages aux aménagements extérieurs



Les terrains, murs d'enceinte et de soutènement, voies d'accès, parkings, clôtures, arbres et plantations, terrasses, stores et auvents, aires de jeux et de sport, appareils distributeurs automatiques... sont garantis en cas d'incendie et événements assimilés, dommages électriques, dégâts des eaux, événements climatiques, bris des vitres, vitrines et enseignes, choc de véhicules.



Pour les Propriétaires Non

Exploitants, les garanties complémentaires permettent de couvrir également la perte de loyers suite à un sinistre.

Les détériorations immobilières suite à vol ou tentative de vol (Multirisque Non Exploitant)



Nous garantissons les bâtiments assurés par le volet Mes locaux, lorsqu'ils subissent des dommages provoqués par un vol ou une tentative de vol avec effraction, à hauteur de 5 000 €.

Les détériorations immobilières peuvent être indemnisées sans plafond de garantie au titre de l'option Vol, tentative de vol et vandalisme.

> Les responsabilités

La responsabilité civile



La Responsabilité Civile est l'obligation que votre client a de réparer, par une compensation pécuniaire, les dommages causés à un tiers lors de son activité professionnelle.

Nous distinguons :

La garantie Responsabilité Civile exploitation = elle couvre les dommages causés par votre client à un tiers au cours de son activité professionnelle, sans lien avec une relation contractuelle vis-à-vis de ce tiers.

La garantie Responsabilité Civile exploitation est systématiquement de base dans le contrat.

Exemples

- Un tiers se prend les pieds dans le tapis du local de notre assuré et se blesse.
- Un patient est assis dans la salle d'attente du cabinet de notre assuré. La chaise se casse, le patient tombe et se blesse.
- Des vêtements appartenant à un client de notre assuré sont volés dans sa salle d'attente.

La garantie Responsabilité Civile professionnelle =

elle couvre les dommages causés à un tiers **dans le cadre de la relation contractuelle professionnelle**. Il s'agit des dommages trouvant leur origine dans l'exécution de la prestation (l'objet même du contrat entre l'assuré et son client), que l'on soit pendant ou après l'exécution du contrat.

Nous prenons en charge les conséquences pécuniaires de ces dommages.

La garantie Responsabilité Civile professionnelle est soit de base, soit interdite en fonction des activités de votre client.

Exemples

- Un de nos assurés intervient sur une télé et, en la réparant, la fait tomber : nous garantissons les dommages causés à la télé confiée par son client.
- Une cliente met en cause notre assurée esthéticienne car ses produits lui ont provoqué de graves irritations durant la nuit qui a suivi les soins. Nous prenons en charge les dommages corporels.
- Un client est victime d'une intoxication alimentaire car notre assuré traiteur lui a vendu de la viande avariée.

Responsabilité Civile Professionnelle sur les activités de conseils, services et publicités

À noter : elles peuvent notamment être proposées aux Métiers de la Publicité (publicitaire, infographiste, création de marques et logos...) et aux Métiers du Conseil et des Services aux entreprises et aux personnes (coach sportif, conseil en design créativité, agence matrimoniale, conseil en ressources humaines...).



La souscription de ces garanties est ouverte aux entreprises dont le chiffre d'affaires est $\leq$ à 300 000 €. Pour ces activités, la garantie Dommages Immatériels Non Consécutifs est de base.

Responsabilité Civile liée aux véhicules confiés

Dans le cadre de l'activité professionnelle assurée, la responsabilité est couverte en cas de dommages subis par les véhicules terrestres à moteur et leurs remorques (y compris leurs contenus) confiés par un client.

La responsabilité de l'assuré et celle de ses préposés en tant que conducteur ou gardien du véhicule confié est aussi couverte.

Dommages immatériels non consécutifs

Les dommages immatériels non consécutifs sont des dommages immatériels se produisant alors même qu'il n'y a aucun dommage matériel ou corporel à l'origine des dommages immatériels. Ils résultent d'un vice caché ou d'une erreur commise par l'assuré ou ses préposés entraînant un préjudice au tiers, après livraison ou réalisation d'une prestation.

Exemples

Une agence publicitaire oublie d'envoyer l'encart commandé par son client à l'impression. Cet encart devait figurer en première page du journal. Cette faute engage la responsabilité civile du publicitaire. Son client lui réclame le paiement de son préjudice financier résultant de l'absence de publicité.

Responsabilité Civile des dirigeants proposée aux personnes morales (SA, SAS, SARL...)

Responsabilité civile personnelle des dirigeants en cas de faute séparable des fonctions de dirigeant

Le dirigeant est couvert contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile personnelle ou solidaire résultant des fautes séparables de ses fonctions (inobservation des dispositions légales ou statutaires, erreur de gestion, acte fautif) commises aux préjudices des tiers dans l'exercice de ses fonctions de dirigeant.

Responsabilité civile personnelle des dirigeants en cas de faute liée à l'emploi et séparable des fonctions de dirigeant

Le dirigeant est couvert contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile personnelle résultant des fautes liées à l'emploi et séparables de ses fonctions (faute lors de la rupture ou de la non reconduction du contrat de travail, lors d'un licenciement individuel, discrimination, harcèlement) commises à l'égard d'un préposé.

Responsabilité civile de l'entreprise en cas de faute non séparable des fonctions de dirigeant :

L'entreprise est couverte en cas de fautes commises par le dirigeant à l'égard des tiers et jugées non séparables de ses fonctions de dirigeant.

> Pack mobilité

Dommages aux biens hors des locaux

 Les biens de l'entreprise (mobilier, matériel, marchandises, biens confiés, espèces, titres et valeurs résultant de l'activité de l'entreprise, ...) sont garantis :

- hors transport des biens assurés en cas d'incendie, dommages électriques, dégâts des eaux, événements climatiques, bris de glace et infection informatique, choc de véhicule. Ils sont notamment couverts lorsqu'ils se trouvent chez des clients de notre assuré et sur les lieux des salons, foires ou manifestations, auxquels l'entreprise assurée participe,
- pendant le transport : choc accidentel, versement/renversement, incendie/explosion, chute ou choc lors du chargement/déchargement liés au véhicule transporteur.

En option
Vol des biens hors des locaux

 Cette option permet d'étendre la protection des biens de l'entreprise situés hors des locaux en cas de vol par effraction, par agression, et pendant le transport des biens assurés suite au vol du véhicule, d'effraction, d'agression du conducteur, d'usage de fausse clé ou lors d'un accident. Lorsque l'option vol, tentative de vol et vandalisme n'est pas souscrite, le vol de la recette est couvert grâce à cette option, même en cas d'agression au cours des tournées, sur les marchés, sur le trajet des marchés vers un établissement bancaire et vice versa ou entre ces marchés et l'habitation de l'assuré et vice versa.

> Pack sécurité financière

Pertes d'exploitation
Ce pack garantit les **pertes d'exploitation** (charges fixes telles que salaires, loyers, ... + bénéfice d'exploitation) **en cas d'interruption ou de réduction momentanée de l'activité du client**, c'est-à-dire les pertes financières de l'entreprise lorsque les biens assurés sont endommagés :

	DURÉE D'INDEMNISATION	FRANCHISE
Par un sinistre garanti par le socle Mes locaux	Au réel : à concurrence de la somme indiquée aux conditions particulières Au forfait : 150 jours maximum	Au réel : à concurrence de la franchise choisie pour le socle Mes Locaux Au forfait : 2 jours ouvrés
Si le client est assuré pour le bris de matériel ou infection informatique, la garantie pertes d'exploitation est étendue à cet événement	60 jours maximum	2 jours ouvrés
Si le client a assuré ses locaux en cas de vol, tentative de vol et vandalisme, la garantie pertes d'exploitation est étendue à cet événement		

Il vise donc l'indemnisation de la perte de marge brute ou d'honoraires, ainsi que les frais engagés pour éviter ou limiter les pertes d'exploitation.

Cette garantie peut être souscrite de 2 façons :

- « Au forfait » : versement d'un montant forfaitaire d'indemnités journalières déterminé à la souscription,
- « Au réel » : versement d'un capital déterminé à la souscription.



Pour calculer l'indemnité journalière maximum :

- au forfait : l'outil détermine automatiquement le niveau d'indemnité approprié en rapport avec le chiffre d'affaires déclaré,
- au réel : il s'agit du chiffre d'affaires moins les charges variables.

Exemple

Un dégât des eaux endommage le local professionnel et le client doit louer temporairement un autre local pour y exercer son activité ainsi que du matériel de remplacement.

> Les options/extensions de garanties

Valeur vénale du fonds

€↓ Le client peut être assuré en cas de perte définitive de la valeur vénale du fonds (perte de sa clientèle mais aussi achalandage, droit au bail, enseigne et nom commercial, marques, brevets...) en cas d'impossibilité définitive de reprendre l'activité dans les locaux assurés suite à un sinistre garanti. Aucune franchise n'est appliquée.

Pour les propriétaires non exploitants

Ce pack comporte les garanties suivantes :

- **les biens assurés** (locaux et aménagements extérieurs) **sont garantis en valeur de reconstruction à neuf** sans aucune déduction de vétusté -

garantie Indemnisation+ :

- les locaux y compris en cas de vol, tentative de vol et vandalisme si l'option correspondante a été souscrite,
- les aménagements extérieurs si l'option dommages aux aménagements extérieurs a été souscrite.

Si l'assuré est copropriétaire,

la garantie ne porte que sur la part des biens lui appartenant en nom propre et sur sa quote-part des parties communes.

Si l'assuré est un syndicat de copropriétaires,

les garanties ne portent que sur les parties communes définies au règlement de copropriété ou à défaut par l'art. 3 de la loi du 10 juillet 1965.

• La perte définitive de la valeur vénale du fonds

Cette garantie permet d'indemniser la perte partielle ou totale de la valeur marchande du fonds en fonction de ses éléments incorporels (tels que le droit au bail, pas-de-porte, clientèle, achalandage, enseignes, nom commercial).

Pour être garanti, **le fonds doit être donné en location gérance, et le gérant libre n'a pas assuré ou insuffisamment assuré le fonds.**

La garantie est mise en jeu en cas d'incendie et événements assimilés, de dégâts des eaux, d'événements climatiques, de choc de véhicules empêchant définitivement le gérant libre d'exercer son activité.

• La prise en charge des mensualités de prêts immobiliers

Si la garantie perte de loyers est mise en jeu, le différentiel entre les mensualités du prêt et le montant du loyer est pris en charge dans la limite de 2 500 € par mois (avec un montant maximum de 30 000 € par sinistre, sans franchise).

• La perte financière du fait de la non production d'électricité

Un forfait journalier est versé pendant 6 mois maximum (dans la limite de 1 080 €

par sinistre, sans franchise) pour compenser la perte de recette lorsque l'activité de production d'électricité est interrompue suite à des dommages subis par les locaux.

Exclusion : la perte de recette lorsque les installations ont une capacité de production électrique excédant 6kW.

> Pack protection juridique

Pour les clients exploitants :

L'objet de la garantie Protection juridique Professionnelle est la fourniture de moyens juridiques et financiers permettant à l'assuré de défendre ses intérêts à l'occasion de litiges survenus dans le cadre de ses activités professionnelles déclarées.

Exemple

Litiges avec des fournisseurs, clients, salariés, banques, administrations.

Les prestations sont les suivantes :



- la prévention et l'information juridique par téléphone, par un Service d'Assistance Juridique téléphonique Certifié AFNOR,
- la recherche d'une solution amiable,
- la défense judiciaire : en cas de nécessité de défendre l'affaire devant les tribunaux : prise en charge dans la limite de plafonds contractuels, des frais et honoraires d'avocat,
- L'exécution : suivi jusqu'à l'application de l'accord amiable ou de la décision de justice et prise en charge des frais nécessaires dans la limite des engagements contractuels.

Exemple

Litiges avec des fournisseurs, clients, salariés, banques, administrations.

L'option Protection Fiscale



Le client peut également choisir la Protection Fiscale afin de bénéficier de l'assistance en cas de contrôle fiscal ou URSSAF et organismes assimilés.

Les honoraires de l'expert-comptable pour l'assistance aux opérations de vérification de comptabilité et, en cas de procédure les honoraires de l'avocat de l'assuré, sont pris en charge dans la limite des plafonds contractuels.

Pour les propriétaires non exploitants: la garantie Protection Juridique Bailleur

Cette garantie est adaptée à la situation des clients bailleurs de locaux à usage professionnel. Elle couvre les litiges avec les locataires, les intermédiaires ayant mandat de gestion locative, les voisins, la copropriété, l'administration fiscale au sujet des revenus locatifs et impôts fonciers. Elle inclut une assistance au recouvrement de loyers impayés.

> Défense recours

Défense : l'objet de cette garantie est d'assumer la défense de notre client (ou de ses préposés) devant toute juridiction, en cas d'action dirigée contre lui, à la suite de dommages garantis par notre contrat.

Recours : l'objet de cette garantie est de prendre en charge les éventuelles réclamations à faire, à l'amiable ou devant une juridiction, pour demander la réparation pécuniaire de dommages subis par notre client lorsque la responsabilité d'un tiers est engagée.

Pour les propriétaires non exploitant :

cette garantie permet de demander la réparation pécuniaire de dommages matériels accidentels subis par les biens assurés de notre client, lorsque la responsabilité d'un tiers est engagée.



> Garanties légales

Inclus si les garanties Mes locaux ou le pack Mobilité ont été souscrits :

- actes de terrorisme, attentats,
- catastrophes naturelles.

> Les garanties d'assistance (24h/24, 7j/7 en cas de sinistre)

Garanties d'assistance aux locaux



• En cas de sinistre

- L'envoi de prestataires dans l'entreprise (chauffage, couverture, électricité).

Le déplacement et la première heure de main-d'œuvre des prestataires sont pris en charge par Assistance BPCE IARD.

- Le gardiennage des locaux pendant 72 heures.
- Le transfert et la sauvegarde des équipements bureautiques, informatiques.

Assistance BPCE IARD prend en charge leur gardiennage pendant une période d'un mois.

- Le retour d'urgence du chef d'entreprise dans les locaux professionnels.
- La transmission de messages urgents à l'attention de l'entourage immédiat.

• En cas de mise en cause judiciaire

Nous garantissons et prenons en charge le retour d'urgence du chef d'entreprise dans ses locaux s'il est en déplacement.

• En cas d'incidents non liés à un sinistre

Fuite d'eau, perte de clés, panne de chauffage, de climatisation, d'électricité et du système de fermeture concernant les locaux professionnels Assistance BPCE IARD organise et prend en charge le déplacement et la première heure de main-d'œuvre de l'un de ses prestataires agréés.

Garanties d'assistance aux personnes



L'assistance aux personnes permet de bénéficier :

- d'une assistance à l'occasion d'un déplacement professionnel ou privé (voyage, séjour) à plus de 50 km du domicile de l'assuré,
- d'un accompagnement psychologique lorsque le bénéficiaire a subi un traumatisme psychologique.

L'assistance en cas d'accident, de maladie, de décès :

- rapatriement,
- attente sur place d'un accompagnant,

...

Pour déclarer un sinistre, contacter l'assistance, et pour toute question relative aux contrats professionnels IARD, votre client peut contacter le 09 69 36 28 37.

(Appel non surtaxé - coût selon opérateur)



4•Garanties spécifiques à certaines activités

La liste des avantages ci-dessous n'est pas exhaustive. Veuillez à bien consulter :

- la fiche métier associée à l'activité exercée par le client pour connaître le périmètre exact garanti,
- l'intercalaire (extension aux Conditions Générales ; s'il existe, ce document est à remettre au client avec les CG) indiquant les spécificités de l'activité.

Les commerces d'alimentation

• Variation des stocks liée au surcroît d'activité

Les garanties Mes locaux et l'option Vol, tentative de vol et vandalisme prévoient une majoration du stock de 50 %, sans surprime pendant les 30 jours qui précèdent et incluent les fêtes de Pâques, Saint Valentin, fête des mères, des pères, des grands-mères, des grands-pères, Noël et Nouvel an.

• Variation des effectifs

Le client est dispensé de déclarer la présence d'une personne supplémentaire au sein de son établissement suite à un surcroît d'activité durant les 30 jours qui précèdent, et incluent les fêtes citées ci-dessus. Cette dérogation est étendue au remplacement d'un préposé en cas d'arrêt maladie, d'arrêt pour accident, congé maternité ou congé parental.

• Cellules réfrigérantes

Nous garantissons les dommages subis par les marchandises entreposées dans les appareils de réfrigération, situés dans et hors des locaux assurés, lorsque ces dommages ont pour origine un changement de température

ou d'hygrométrie provoqué par un sinistre prévu au titre des garanties des « Locaux » et/ou « Mobilité ».

La garantie s'applique aussi dans les cas suivants :

- non fourniture de courant par le fournisseur d'électricité (à l'exception des grèves),
- fuite du produit frigorigène,
- déclenchement des systèmes de sécurité (fusibles, disjoncteurs, ...) entraînant pendant plus de 12 heures consécutives l'arrêt des installations,
- dysfonctionnement des thermostats.

Cette garantie est accordée à concurrence de la somme indiquée aux conditions particulières prévue au titre du contenu des locaux et/ou au titre de la garantie Dommages aux biens hors de vos locaux du Pack Mobilité.

Lorsque le Pack Mobilité a été souscrit avec l'option Vol, tentative de vol et vandalisme, s'il y a eu une effraction sur l'appareil en l'absence d'effraction du local collectif (exemple : un marché couvert), la disparition, destruction ou détérioration résultant d'un vol ou d'une tentative de vol ou vandalisme, des cellules réfrigérantes et leur contenu sont garanties.

• Carence d'approvisionnement des fournisseurs

Lorsque le pack Sécurité Financière est souscrit : nous garantissons les pertes d'exploitation résultant d'un incendie ou d'une explosion survenus dans les locaux des fournisseurs du client situés en France, entraînant l'interruption ou la réduction momentanée de l'activité.



• Sécurité alimentaire

En cas de contamination alimentaire accidentelle ou malveillante engageant la responsabilité de votre client, lorsque les garanties Mes responsabilités ont été souscrites, nous garantissons :

• Les frais de retrait :

- frais de communication et d'annonce de l'opération de retrait,
- frais de repérage et recherche des produits incriminés,
- frais de main d'œuvre supplémentaire, de location de matériel,
- frais d'acheminement, de stockage, de destruction si nécessaire.

Ces garanties sont mises en jeu dès lors qu'une injonction de retrait a été donnée par une autorité compétente, ou qu'une décision commune avec l'assureur a été prise.

• Les frais de réhabilitation de l'image de marque (frais de publicité et de communication).

• Les pertes d'exploitation lorsque le pack Sécurité Financière a été souscrit.

Les commerces et services (hors alimentation)

• Variation des stocks liée au surcroît d'activité

Les garanties Mes locaux et l'option Vol, tentative de vol et vandalisme prévoient une majoration du stock de 50 %, sans surprime pendant les 30 jours qui précèdent et incluent :

- pour les magasins de vêtements, de chaussures, lingerie, mercerie, vente de laine, maroquinier : les nouvelles collections (Printemps / Été et Automne/Hiver),
- pour les fleuristes : Saint Valentin, lundi de Pâques, 1^{er} mai, jour de la fête des mères, des pères, des grands-mères, des

grands-pères, Toussaint, Noël et jour de l'An,

- pour les autres commerces hors alimentation: Saint Valentin, lundi de Pâques, fête des mères, des pères, des grands-mères, des grands-pères, Noël et Jour de l'An.

• Variation des effectifs

Le client est dispensé de déclarer la présence d'une personne supplémentaire au sein de son établissement suite à un surcroît d'activité durant les 30 jours qui précèdent et incluent ces fêtes.

Cette dérogation est étendue au remplacement d'un préposé en cas d'arrêt maladie, d'arrêt pour accident, congé maternité ou congé parental.

• Carence d'approvisionnement des fournisseurs

Lorsque le pack Sécurité Financière est souscrit : nous garantissons les pertes d'exploitation résultant d'un incendie ou d'une explosion survenus dans les locaux des fournisseurs du client situés en France, entraînant l'interruption ou la réduction momentanée de l'activité.

> Particularités liées à certaines activités

Dépôt de presse

Lorsque l'option Vol, tentative de vol et vandalisme de la garantie Mes locaux est souscrite, nous garantissons les journaux quotidiens et les publications livrés et déposés sur le terrain mentionné aux conditions particulières ou aux abords immédiats de celui-ci, par un fournisseur habituel en cas de disparition, destruction ou détérioration résultant d'un vol ou tentative de vol. (dans la limite de 250 € par sinistre sans franchise).

Magasins de vêtements

Les ventes de bijoux fantaisie, de petite maroquinerie (sacs, ceintures, gants), de chaussures, d'objets de bureau, de voyage, de sport, sont couvertes dans la limite de 10 % du chiffre d'affaires global.

Les coiffeurs

- Responsabilité Civile, sans franchise laissée à la charge de l'assuré.
- Nous garantissons les détériorations ou les vols des effets personnels des clients du coiffeur, lorsqu'ils se trouvent dans son salon.
- Possibilité de couvrir la RC des coiffeurs à domicile.
- Couverture des activités de « vente de parfums », « vente de produits de beauté et cosmétiques », « vente de petits matériels de coiffure », « manucure », « vente de bijoux fantaisie », dans la limite de 10 % du chiffre d'affaires global.

Les esthéticiennes

- Responsabilité Civile, sans franchise laissée à la charge de l'assuré.
- Couverture des esthéticiennes pour le maquillage permanent et les massages corporels de confort sans finalité médicale.
- Couverture de la pose de prothèses ongulaires, de la manucure et de l'extension de cils.

- Couverture des activités de la « vente de produits de beauté et cosmétiques », « vente de bijoux fantaisie », dans la limite de 10 % du chiffre d'affaires global.

Les fleuristes

Si les garanties Mes responsabilités sont souscrites, nous garantissons les conséquences pécuniaires de la responsabilité encourue vis-à-vis des tiers en cas d'erreur de livraison à domicile liées à une erreur d'adresse ou de date à hauteur de 80 € par sinistre et sans franchise.

Les professions médicales et paramédicales

En cas de cessation de toute activité professionnelle par l'assuré, la garantie RC bénéficie automatiquement à son remplaçant.

Kinésithérapeutes, vétérinaires :

- avec le Pack Mobilité, les marchandises et matériel professionnels sont garantis hors des locaux et pendant leur transport y compris en cas de vol si l'option Vol des biens hors des locaux est souscrite,
- la RC professionnelle est couverte automatiquement.

Kinésithérapeutes : l'activité d'ostéopathie est couverte si le client est titulaire du diplôme correspondant.





5• Les « + » de l'offre

La Multirisque Pro (client exploitant)

En base

- La garantie **bris des vitres**, vitrines et enseignes proposée sans franchise.
- Un service d'assistance **24h/24, 7j/7**.

En option

- La garantie bris de matériel couvre **jusqu'à 200 000 €**.

- Le **Pack Sécurité Financière** couvre les **pertes d'exploitation** même en cas de bris de machines, et peut être étendu au vol, tentative de vol, vandalisme.
- Le Pack Mobilité permet de garantir les dommages aux matériels et marchandises ainsi que les biens et effets vestimentaires personnels et les biens confiés hors des locaux, y compris **leur transport** et en cas de vol.

- Les + de notre **engagement en matière d'indemnisation : règlement sous 48 heures** après accord de votre client sur le montant de l'indemnité. En cas de non-respect de ce délai, nous nous engageons à lui verser 30 €/jour de retard. La pénalité est versée sur demande du client.

- **Garantie liée à la bancassurance** : en cas de sinistre, les biens mobiliers financés et assurés par la Caisse d'Épargne sont garantis **en valeur d'achat (SANS APPLICATION DE VÉTUSTÉ) pendant 5 ans** à compter de leur date d'achat.

Exemple : votre client achète une machine de 50 K€ financée par la Caisse d'Épargne.

Au bout de 4 ans, suite à un sinistre, la machine est détruite et non réparable : nous l'indemnisons à sa valeur d'achat. Si elle est réparable, nous finançons les réparations pour la remettre en état.

- Le matériel informatique de moins de 2 ans est évalué en valeur à neuf.

- Pour les locaux, le mobilier et le matériel : remboursement de la vétusté à hauteur de 33 % maximum en cas de remplacement ou réparation dans les deux ans qui suivent le sinistre (pour les locaux, l'usage doit être identique et dans un même lieu ; pour le mobilier et le matériel, le remboursement se fait sur présentation des factures).

La Multirisque Non Exploitant

- Une **indemnisation en valeur à neuf des locaux** en cas de sinistre garanti.

- La **garantie RC de syndic bénévole** en cas de pertes financières causées à la copropriété ou à un copropriétaire.

- Les **garanties du Pack Sécurité Financière** (valeur de reconstruction à neuf sans aucune vétusté, garantie perte définitive de la valeur vénale du fonds en

cas de location gérance, prise en charge des mensualités de prêts immobiliers...).

- Les garanties complémentaires (perte de loyers, remboursement de la cotisation d'assurance).
- La **Protection Juridique Bailleur** comprenant une assistance pour le **recouvrement des loyers impayés**.



L'Auto des professionnels

1 • En bref	p. 25
2 • L'éligibilité à l'Auto des professionnels	p. 25
3 • Les conducteurs	p. 26
4 • Les usages du véhicule	p. 26
5 • Les garanties de l'offre	p. 27
6 • Les « + » de l'offre	p. 31
7 • Les avantages tarifaires	p. 31



1•En bref

Le contrat Auto des Professionnels s'adresse aux **détenteurs (propriétaires ou non) de véhicules qui l'utilisent dans le cadre de leur activité professionnelle** (mais également à titre privé). Il couvre à la fois **le véhicule, son contenu, son conducteur, ainsi que les dommages causés à autrui** (responsabilité civile).

Ce contrat vient compléter la gamme en proposant une couverture pour les besoins des clients Professionnels, là où le contrat « Mon Auto & Moi » couvre uniquement les besoins des Particuliers.

Cette offre est composée de 3 formules principales (Bronze, Argent, Or) offrant des niveaux de garanties différents, qui peuvent être complétés d'options et de packs.



Pour toute question relative au produit, aux conditions d'éligibilité, aux garanties ou à l'appliquatif de souscription : veuillez contacter BPCE APS au 0825 006 018 (Lu-Ve 8h30-12h30/13h30-18h00 ; Sa 8h30-12h30). ou par mail : iard-pro@assurances.natixis.com

2•L'éligibilité à l'Auto des professionnels

Avant de prendre un RDV dédié à l'assurance Auto, assurez-vous que le client est assurable avec les 5 questions filtres.

5 QUESTIONS FILTRES	HORS CIBLES
1) Quelle est la marque et le modèle de votre véhicule ?	• Véhicules à haut risque (véhicules haut de gamme avec une valeur marchande et/ou performances très élevées) • Véhicules de plus de 3,5t • 2 roues, camping-car, ambulances, engins spéciaux, tracteurs, bazar forain
2) Quel est votre coefficient de bonus/malus ? *	Supérieur à 0.90
3) Quels sont les conducteurs de votre véhicule (principal, supplémentaire, sans conducteur désigné) ?	Conducteur principal inexpérimenté** (< 2 ans d'assurances précédant la souscription***)
4) Avez-vous déclaré des sinistres au cours des deux dernières années ? *	Plus de 2 sinistres* : tous types de sinistres responsables ou non (RC, vol, bris de glace, tiers non identifié...)
5) Avez-vous plus de 9 véhicules à assurer ?	Plus de 9 véhicules par entreprise et plus de 5 pour un taxi
* Pour les clients ayant un Bonus/Malus 0,9-1,0 ou ceux ayant plus de 2 sinistres au cours des 24 derniers mois, veuillez contacter le site BPCE APS pour étude de la demande. ** Par dérogation, ne sont jamais considérés comme jeunes conducteurs, les associés ou préposés du souscripteur agissant exclusivement dans le cadre de l'activité professionnelle. *** Ce cas ne concerne pas le conjoint ou la conjointe du souscripteur.	

3• Les conducteurs

Il est possible de désigner 2 conducteurs par véhicule :

- **Le Conducteur Principal** : c'est la personne qui conduit le plus souvent le véhicule, généralement le titulaire de la carte grise. Il ne doit généralement pas être déclaré principal sur plusieurs véhicules.
- **Le Conducteur Secondaire**: il est possible de désigner un deuxième conducteur, l'épouse par exemple ou un salarié. Cette désignation est obligatoire si le véhicule est conduit ponctuellement par un jeune conducteur.

Dans **le cas où le véhicule appartient à une entreprise** et qu'il est conduit par plusieurs salariés y compris des jeunes conducteurs, aucun conducteur ne sera déclaré sur le contrat. **Le coefficient réduction majoration à reprendre sera celui de l'entreprise (si pas d'antécédent il sera de 1,00).**

4• Les usages du véhicule

Trois types d'usages professionnels sont proposés dans l'applicatif de souscription :

- Affaires et promenade : utilisation professionnelle de base.
- Tous déplacements : utilisation quasi quotidienne du véhicule pour la prospection ou les visites de clientèle (VRP, courtier, visiteur médical, soins à domicile, auto-école).
- Taxis : utilisation pour le transport de personnes à titre onéreux.





5• Les garanties de l'offre

		TIERS		TOUS RISQUES
		BRONZE	ARGENT	OR
LES GARANTIES DE BASE				
	Responsabilité Civile - Défense/Recours	✓	✓	✓
	Dommages corporels du conducteur jusqu'à 1 000 000 € (en fonction du taux d'invalidité)	✓	✓	✓
	Assistance de base	✓	✓	✓
	Assistance panne 0 km	✓	✓	✓
	Bris de glace intégral	✓	✓	✓
	Catastrophes naturelles	✓	✓	✓
	Événements climatiques	✓	✓	✓
	Incendie/Explosion/Attentat		✓	✓
	Vol		✓	✓
	Contenu professionnel + aménagements professionnels et accessoires hors série		✓	✓
	Dommages tous accidents			✓
	Responsabilité Civile Taxi	✓	✓	✓
LES OPTIONS				
	Véhicule de remplacement +	✓	✓	✓
	Capital Panne			✓
LES PACKS				
	Pack Zen Défense Juridique de l'automobiliste	✓	✓	✓
	Pack Sérénité Pro Bris interne des aménagements professionnels Perte financière		✓	✓ ✓
	Pack Sécurité Financière (24, 36, ou 48 mois)			✓

✓ Garantie systématiquement incluse. ✓ Garantie décochable ou optionnelle.

Détail des principales garanties

> Dans toutes les formules

Dommages corporels du conducteur



Après un accident garanti, cette garantie permet au conducteur responsable ou à ses proches

(en cas de blessures ou de décès consécutifs à cet accident) de percevoir :

- une aide financière immédiate,
- des indemnités s'il est responsable de l'accident,
- des avances de fonds s'il ne l'est pas.

Un seul niveau d'indemnisation quelle que soit la formule.

Les principaux montants garantis

- en cas de blessures du conducteur : capital invalidité permanente pouvant aller jusqu'à 1 million d'euro, en fonction du taux d'invalidité, avec une majoration de 25 % des capitaux versés si l'intervention d'une tierce personne est nécessaire.
- en cas de décès du conducteur :
 - un capital de 80 000 € pour le conjoint,
 - une rente éducation de 460 €/mois pour chacun des enfants de moins de 21 ans célibataires (versée sous forme de capital).

Exemple

Suite à un accident responsable, votre client, père de famille de deux enfants (qui viennent de fêter leurs 3 et 8 ans) est décédé hier. Son épouse perçoit une indemnité de 80 000 € et ses enfants respectivement un capital de 99 360 € et de 71 760 € ($460 \text{ €} \times \text{nombre de mois séparant la date du décès de l'assuré de la date du 21}^{\text{e}}$ anniversaire de chacun des enfants).

Assistance

Assistance de base



- assistance aux personnes à l'occasion d'un voyage, d'un déplacement : rapatriement en cas de blessure ou de maladie ou d'immobilisation du véhicule,
- assistance aux véhicules après accord préalable du service assistance, prise en charge des frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche en cas d'accident ou de panne au delà de 50 km du domicile.

Option Assistance Panne 0 km



Dépannage ou remorquage en cas de panne à moins de 50 km du domicile. L'assistance panne 0 km permet également le dépannage en cas de :

- panne de carburant,
- perte, vol ou enfermement des clés dans le véhicule,
- crevaison.
- vol du véhicule





Exemple

Le matin, le véhicule stationné dans le garage de votre client, ne démarre pas. Grâce à la garantie « Assistance panne 0 km » le dépannage est pris en charge à hauteur de 180 € maximum.

Option Véhicule de remplacement +



En complément de la garantie « Assistance panne 0 km » : un véhicule de même catégorie, dans la limite de la catégorie D lorsqu'il s'agit d'un véhicule de tourisme et au choix d'un utilitaire d'un volume de 10 m³ ou d'un véhicule de catégorie B pour un véhicule utilitaire, est prêté le temps des réparations (maximum 7 jours en cas de panne suivie d'un remorquage organisé par Assistance BPCE IARD, 15 jours en cas d'accident et de tentative de vol et 20 jours en cas de vol).

Événements climatiques



Permet de couvrir, dès la formule Bronze, les conséquences directes du vent ou le choc d'un corps renversé ou projeté par le vent (événement non qualifié de catastrophes naturelles) ainsi que les dommages causés par la grêle ou une inondation.

Bris de glace intégral (inclus dans les formules Argent et Or, en option pour la formule Bronze)



Couvre le bris du pare-brise, de la lunette arrière, des glaces latérales, du toit vitré, des optiques de phares avant et même le bris des rétroviseurs et feux arrière, le tout sans franchise (sauf cas particuliers mentionnés sur les conditions particulières).

> Dans les formules Argent et Or

Aménagements professionnels et accessoires hors série



Prise en charge des dommages subis par les aménagements professionnels et les accessoires hors série fixés au véhicule.

Contenu professionnel



Un capital modulable allant jusqu'à 76 800 €** peut être proposé au client pour couvrir les dommages subis par le contenu professionnel (matériels et marchandises professionnels ou effets personnels) transportés à l'intérieur du véhicule ou à l'extérieur sur des accessoires prévus à cet effet.

> Dans la formule Or

Option Capital Panne



Prise en charge des réparations (pièces et main-d'œuvre) rendues nécessaires par une panne ou un incident mécanique dans la limite de 3 000 € (franchise de 100 €)*.

* Sont concernés les véhicules légers dont la valeur est inférieure à 50 000 €, moins de 200 000 km et moins de 12 ans et uniquement si la garantie constructeur est échue (exclusion : mini véhicule, 4x4, taxi, voitures 100 % électriques).

** L'indemnité est égale aux frais de réparation du ou des éléments endommagés dans la limite de leur valeur de remplacement, vétusté déduite et du montant du capital souscrit.

Garanties complémentaires : les packs

Les packs sont des garanties complémentaires qui peuvent être ajoutées en fonction du besoin du client et des spécificités de son véhicule professionnel.

> Les packs accessibles dans toutes les formules

Pack Zen Défense Juridique de l'Automobiliste



Assistance juridique et défense de l'assuré en tant que consommateur (achat, vente ou réparation du véhicule) mais aussi en tant que conducteur s'il doit défendre son permis devant une commission ou un tribunal.

> Accessibles dans les formules Argent et Or

Pack Sérénité Pro Bris interne des aménagements professionnels



Prise en charge des dommages matériels subis par les aménagements professionnels fixés au véhicule (ex : bras de levage, cellule réfrigérante...) du fait de leur fonctionnement résultant exclusivement d'une cause interne (ex : vice de fabrication non connu à la souscription, défaut de fonctionnement...).

> Accessibles dans la formule Or

Pack Sécurité Financière : Indemnisation +



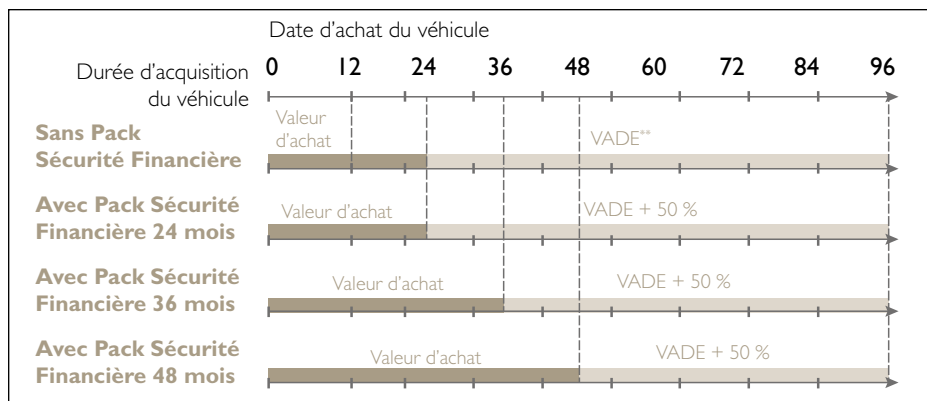
En cas de destruction ou de vol du véhicule, versement d'une indemnité égale à la valeur d'achat lorsque le sinistre survient dans les 24, 36 ou 48 mois qui suivent la date d'achat et selon la période choisie par le client à la souscription. Au-delà, l'indemnisation se fait à la valeur à neuf de remplacement majorée de 50 % avec un capital minimum d'indemnisation de 1 500 €.

Pack Sérénité Pro Perte financière



Versement d'une indemnité journalière (dont le montant est mentionné dans les conditions particulières) pendant la durée d'immobilisation* du véhicule du client (jusqu'à 20 jours).

Si la perte de revenus est supérieure à cette indemnité, le client est alors indemnisé de sa perte réelle, dans la limite du capital choisi. Ce capital est mentionné dans les conditions particulières.



* Durée d'immobilisation nécessaire aux réparations du véhicule déterminées par l'expert.

** VADE = Valeur à dire d'expert = Valeur d'achat - Vétusté.



6•Les « + » de l'offre

- Une **garantie dommages corporels du conducteur pouvant aller jusqu'à 1 000 000 €**, en fonction du taux d'invalidité, en cas d'invalidité permanente du conducteur suite à un accident garanti.
- Une **offre adaptée** aux besoins de vos clients : 3 formules au choix (Bronze, Argent, Or) ainsi que des options pour compléter les garanties (véhicule de remplacement+, assistance panne 0 km, capital panne pour la formule Or...), et de 1 à 3 Packs selon la formule.
- Une **garantie bris de glace intégrale** couvrant même les **rétroviseurs extérieurs** et les feux arrières, incluse dès la formule Argent incluse dès la formule « Argent », et proposée en option dans la formule Bronze.
- La garantie « **Assistance 0 km** » accessible dans toutes les formules en option.
- Des **garanties et Packs conçus spécifiquement pour les Pro** :
 - Contenu professionnel, aménagements professionnels et accessoires hors série dès la formule « Argent »,
 - RC Taxi,
 - Pack Sérénité Pro :
 - > Bris interne des aménagements professionnels, accessible dès la formule « Argent »,
 - > Pertes financières, accessible en formule « Or ».

7•Les avantages tarifaires

Tarif « Petit rouleur »*

- Pour les assurés parcourant moins de 8 000 km par an.
- 10 % de remise sur la cotisation annuelle TTC.
- Le « Tarif petit rouleur » peut-être souscrit sur plusieurs véhicules légers, quelle que soit la formule souscrite, à la condition qu'ils parcourent tous moins de 8 000 km par an.
- Le « Tarif petit rouleur » est interdit en présence de « jeune conducteur » (Conducteur Principal ou Conducteur Désigné) ou d'usage « Taxi ».
- Offre à cocher dans la rubrique « Utilisation du véhicule ».

Réduction « Véhicule Supplémentaire »*

- Pour les assurés détenant au moins 2 véhicules assurés sur le même numéro d'assuré.
- 10 % de remise sur la cotisation annuelle TTC du 2^e véhicule.
- Valable sur un seul véhicule.
- La réduction « véhicule supplémentaire » (VSUP) ne peut être appliquée à un véhicule de collection ou à un véhicule sans conducteur désigné (véhicules d'entreprise et mini véhicules) ou en présence de « jeune conducteur »,
- La clause VSUP doit être insérée au contrat bénéficiaire.

* Les tarifs Petit Rouleur et Véhicule Supplémentaire ne sont pas cumulables sur un même véhicule.

Les tarifs Préférentiels

- Le tarif Sélection pour les assurés ayant un CRM > 0,50 et < 0,80.
- Le tarif Excellence pour les assurés ayant un CRM = 0,50.
- L'accès aux tarifs préférentiels est automatique lors de la souscription et à l'émission lorsque l'évolution du coefficient le permet.

« Réduction Bon Antécédent »

- Pour les assurés sans sinistre depuis 24 mois.
- Remise qui varie de -2% (si seulement un bris de glace est survenu) à -9% (si aucun sinistre de quelque nature que ce soit).
- Offre calculée automatiquement à l'échéance et à chaque opération en fonction de la sinistralité du client.

« Bonus Lauréat »

- Pour les assurés à 0,50 depuis au moins une échéance (la 1^{ère} réduction s'applique à la deuxième échéance à 0,50).
- Réduction de -1 % de la cotisation tous les ans, avec un maximum de -8 %.
- Si l'assuré déclare un sinistre responsable et que son coefficient devient supérieur à 0,50, il perd automatiquement le bénéfice du « Bonus Lauréat ».
- Se calcule automatiquement en fonction de la sinistralité du client (sauf pour les reprises concurrence où un Bonus Lauréat de 2 % peut être accordé si pas de sinistre depuis au moins 2 échéances).







La démarche de vente

- 1 • Les moments privilégiésp. 35
- 2 • La démarche de vente PADAPACSp. 35
- 3 • Les offres complémentairesp. 41



1•Les moments privilégiés

Les **meilleures opportunités pour proposer les Assurances IARD Professionnelles** de la Caisse d'Épargne :

En rendez-vous bancaire pour :

- une création d'entreprise,
- le financement de nouveaux équipements ou locaux,
- un crédit conso ou un LLD en vue d'acquérir un nouveau véhicule,
- le réaménagement d'un crédit,
- lors de la revue annuelle.

En rendez-vous assurance pour :

- protection des biens (MR, AUTO),
- protection de la personne (Pack PRO TG),
- protection de l'activité (PAP).

Au quotidien lors de :

- l'ouverture d'un compte professionnel, l'entrée en relation
- une évolution de l'entreprise (embauche de nouveaux collaborateurs par exemple),
- un changement d'adresse,
- un dépôt de caisse, une remise de chèque...

2•La démarche de vente PADAPACS



1. Préparer mon entretien :

j'analyse la situation et l'équipement du client pour définir les opportunités commerciales.

2. Accueillir le client : je le remercie et lui rappelle l'objet du RDV.

3. Découvrir le client : j'identifie et/ou approfondis sa situation, je découvre ses besoins et ses attentes et je révèle la nécessité de souscrire et ou de changer de contrat.

4. Accord de découverte :

je reformule les éléments vus pendant la découverte pour valider et hiérarchiser les propositions à venir.

5. Proposer et conseiller :

je réalise le conseil sous la forme d'une proposition commerciale reprenant les points forts en adéquation avec les besoins/motivations/attentes exprimés par le client lors de la découverte.

6. Argumenter : j'isole et je traite les objections.

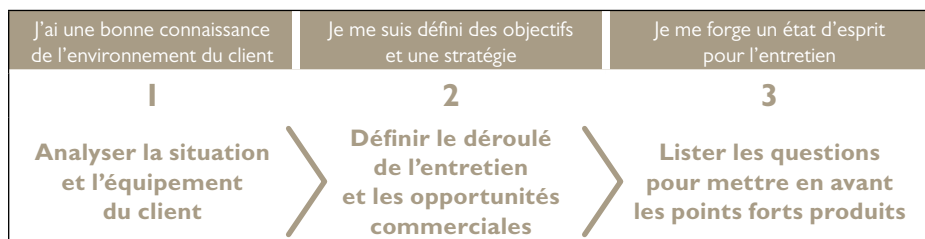
7. Conclure : je concrétise la vente efficacement.

8. Suivre : j'assure la mise en place effective des contrats en adressant les documents aux interlocuteurs dédiés.

Détail des étapes de la démarche de vente

¹ P Préparer l'entretien bilan « assurances »

Ayez le bon réflexe ! Pensez à préparer votre RDV, cela vous fera gagner en temps et en efficacité commerciale.



Pensez à consulter :

- L'outil de pré-qualification Excel pour vérifier l'éligibilité du client.
 - Les **fiches métiers** de l'outil de souscription pour la Multirisque* qui vous informeront sur l'assurabilité de votre client. Pensez-bien à renseigner toutes les activités du client (**principales et SECONDAIRES**).
 - Les **intercalaires** (si nécessaire) reprenant les spécificités liées au métier.
 - Les **fiches produits et les fiches de synthèse** de présentation des offres, accessibles sur votre intranet.
 - Les **argumentaires métiers** qui se trouvent sur l'écran devis de l'appli de souscription.
- * Pour accéder aux fiches métiers, cliquez sur l'icône **i** dans les écrans relatifs à l'activité du client. Une fenêtre s'ouvrira.





Accueillir le client

Accueillir le client, le remercier d'être venu, fixer les objectifs de l'entretien.

Bonjour Monsieur X, comment allez-vous ?

Je suis ravi de vous recevoir et je vous remercie d'être venu.

Aujourd'hui j'ai souhaité vous rencontrer pour étudier les conditions d'une protection des biens et de l'activité de votre entreprise.

Et s'il y a lieu, nous serons amenés à changer ou renforcer votre couverture pour mieux vous sécuriser.

À ce titre, je serai amené à vous délivrer des conseils. S'ils vous conviennent, ils pourront être mis en place dès aujourd'hui sous la forme d'un contrat !

Je pense que nous en aurons pour l'heure, l'heure et demie, est-ce que cela vous convient ?



Découvrir les besoins et exigences du client

La découverte débute par une fiabilisation rapide et un approfondissement des éléments liés à la « situation client », détectés lors de la préparation du RDV :

- **Identifier la situation du client**
(professionnel établi ou créateur/repreneur),
- **Identifier sa situation assurance** ».

Je vous remercie pour ces éléments. Actuellement, auprès de quelle compagnie êtes-vous assuré ?

« Je n'ai pas d'assureur principal, cela dépend des contrats. »

« AXA depuis toujours, il est juste à côté de mon commerce. »

Exemple : la demande de financement Auto

Votre client vous sollicite pour un prêt lui permettant de financer son nouveau véhicule : c'est le moment idéal pour lui proposer l'assurance Auto.

Quand ? Au début de l'entretien :
citez les deux produits (financement + assurance) que vous souhaitez aborder

pendant le RDV. Évitez de parler d'assurance en toute fin d'entretien, votre client sera moins attentif et réceptif à votre proposition. Il est possible de réaliser une simulation immédiatement si le client possède les informations sur son véhicule et ses antécédents. Dans le cas contraire, prenez un RDV dédié à l'assurance Auto et précisez lui les documents nécessaires à apporter.

Qu'attendez-vous de vos assurances ? Qu'est ce qu'un bon contrat pour vous ?

L'optimisation du prix

« Pour moi, c'est juste le prix qui compte. »

La caractère obligatoire des assurances

« J'ai une assurance, comme tout le monde. »

L'insatisfaction du niveau des prestations

« J'ai eu une mauvaise indemnisation à la suite d'un sinistre. »

Le rapport qualité/prix

« Je compare les conditions et garanties du contrat par rapport au tarif. »

« D'accord mais si vous aviez un sinistre, vous regarderiez combien vous avez payé ou combien vous serez indemnisés ? »

« Je comprends, sachez qu'à la Caisse d'Epargne, 95 % des clients sont satisfaits de la gestion de leur dossier de sinistre. »

Pourquoi ? Lors de son changement de véhicule, **le client pourra résilier facilement** le contrat qu'il détient à la concurrence, sans attendre l'échéance principale : 70 % des changements d'assurance se font au moment du changement de véhicule.

Comment ? Démontrez l'intérêt d'avoir son crédit et son assurance auto au même endroit, insistez sur l'interlocuteur unique. Mettez l'accent sur les points forts : valeur d'achat 24, 48 mois (Pack Sécurité Financière), la garantie dommages corporels... Annoncez si possible un tarif global au client incluant les échéances de prêt et l'assurance.

Je vous propose au cours de cet entretien, d'étudier ensemble la meilleure solution pour le financement de votre véhicule.

Nous aborderons ensuite la question de l'assurance car il est important pour nous que vous soyez bien couvert. Or, comme vous pouvez l'apprécier, nous pouvons vous proposer une offre compétitive répondant au mieux à vos besoins.

1	Rechercher la motivation du client	• Questionner le client sur ses besoins en mettant en avant les points forts produits afin de susciter son intérêt et révéler des attentes encore inexprimées.
2	Mesurer les écarts	• Constater les écarts entre ses besoins et son absence de couverture à la concurrence. • Ou constater les écarts entre ses besoins et le manque de couverture de ses contrats actuels à la concurrence.
3	Révéler la nécessité de changer ou de souscrire	• Changer pour une meilleure adéquation avec ses besoins. • Mettre en avant les avantages de la situation future et la simplicité du changement.

Effectuez la découverte du risque et des besoins de votre client via l'appliquatif Assurances Pro IARD.

Pour la Multirisque Pro

Répondez aux questions portant sur l'activité, la surface et l'effectif de l'entreprise. Trois situations peuvent se présenter :

1	Le risque est assurable et entre dans votre délégation		Vous poursuivez la découverte des besoins et exigences de votre client.
2	Le risque est assurable mais n'entre pas dans votre délégation (surface > 250 m²)		Le relais peut être pris par APS. Vous indiquez à votre client que vous devez solliciter les experts pour valider la souscription et reviendrez vers lui dans les plus brefs délais avec la proposition.
3	Le risque n'est pas assurable		Vous ne pouvez pas effectuer de proposition. Vous indiquez à votre client qu'au vu des spécificités de son activité, vous n'êtes pas en mesure de le couvrir. Profitez-en pour rebondir sur d'autres produits assurances.



Pour l'Auto Pro

Renseignez les informations liées au type de véhicule, au conducteur et à sa sinistralité dans l'applicatif. Trois situations peuvent se présenter :

1	Le risque entre dans votre délégation	>	Vous poursuivez la découverte des besoins et exigences de votre client.
2	Le risque n'entre pas dans votre délégation mais doit faire l'objet d'un accord de BPCE APS (ex : B/M 0.9-1.0, véhicule haut de gamme, > 2 sinistres)	>	Le relais peut être pris par APS. Vous indiquez à votre client que vous devez solliciter les experts pour valider la souscription et reviendrez vers lui dans les plus brefs délais avec la proposition.
3	Le risque n'est pas assurable	>	Vous ne pouvez pas effectuer de proposition. Vous indiquez à votre client qu'au vu des spécificités de son risque vous n'êtes pas en mesure de le couvrir. Profitez-en pour rebondir sur d'autres produits assurances.



Bonnes pratiques :

- N'orientez pas votre discours commercial sur les sinistres, car c'est souvent anxiogène pour le client. Mettez en avant la qualité des prestations et de nos services.
- Parlez-lui des garanties indispensables et des différentes options et packs proposés. Insistez sur les « + » de nos offres.
- Ne complexifiez pas l'offre : parlez simplement sans termes techniques peu compréhensibles pour le client. Posez-lui des questions ouvertes.



Accord de découverte

Faites la synthèse des éléments de la découverte

*Parfait, nous avons fait le point,
merci pour votre transparence.*

Donc si je reprends, protéger.....

Et bénéficier d'indemnisation en cas de.....

Et avoir une garantie si.....

Ça vous intéresse ? C'est bien cela ?

Je vous propose donc d'établir une solution globale d'assurance. Et bien sûr si cela vous convient, nous mettrons tout cela en place.

Êtes-vous d'accord ?



Proposer et conseiller

Réalisez la proposition valant avis de conseil dans l'outil de souscription.

Suite à la découverte des besoins, l'outil générera automatiquement une solution d'assurance adaptée aux besoins de votre client. Vous pouvez moduler cette proposition en ajoutant/supprimant certaines options et packs.

Vous avez également la possibilité de générer une proposition alternative pour votre client directement dans l'outil.



Argumenter

Isolez et traitez les objections « produits ».

Exemples d'objections et propositions de réponses :

OBJECTIONS	PROPOSITION DE RÉPONSE
Vous êtes plus cher que mon assureur actuel	C'est possible. Mais notez que notre contrat Auto comprend l'assurance des aménagements professionnels de votre véhicule ainsi que les marchandises que vous transportez. De plus il comprend une garantie corporelle du conducteur à hauteur de l' M€ avec un capital pour votre conjoint et vos enfants en cas de décès. Si vous le souhaitez, nous pouvons effectuer un comparatif des garanties du contrat que nous proposons avec celui de votre assureur actuel.
J'ai déjà une bonne assurance professionnelle	Nos garanties ont été étudiées pour répondre aux besoins actuels de nos clients professionnels. Par exemple, une machine que nous aurions financée peut être remplacée si elle est détruite suite à un sinistre et non réparable pendant les 5 premières années, sans aucune application de vétusté. C'est une exclusivité de notre contrat.
Je ne veux pas avoir tous mes contrats dans le même établissement	Nous vous proposons justement de faciliter la gestion au quotidien de votre activité en nous occupant de la gestion de votre budget et de la sécurisation de votre activité par le biais de nos assurances. Vous avez pu profiter des avantages de notre relation de proximité dans le cadre de la gestion de votre compte, c'est ce que je vous propose également pour la gestion de vos assurances.
Ça ne m'intéresse pas ; les délais d'indemnisation sont tellement longs !	En cas de sinistre, un spécialiste prend en charge la gestion de votre sinistre d'un bout à l'autre. Il enregistre votre sinistre, dépêche un expert le cas échéant,... et vous rembourse. Logiquement la gestion d'un sinistre se traite dans les 8 jours. Quel que soit votre besoin (déclaration de sinistre, information, demande...) : il vous suffit de composer un seul et même numéro. Par ailleurs le délai d'indemnisation est de 48h pour la MR.
Votre métier, c'est la banque, l'assurance ce n'est pas votre métier !	Depuis plus de 15 ans les Caisses d'Epargne ont développé une offre d'assurances complète et ont intégré toute l'expertise d'un professionnel de l'assurance dont vous pourrez bénéficier pour chacun de vos besoins depuis le conseil jusqu'au traitement des vos sinistres. Notre métier est de vous accompagner dans la pérennité de votre activité et à ce titre nous vous accompagnons également dans vos besoins d'assurances. Par ailleurs, nos offres sont bien positionnées par rapport à la concurrence.



Conclure les ventes efficacement

Directe	Vous formulez une question fermée <i>Donc, si vous êtes d'accord, je vous propose d'établir le(s) contrat(s). Conformément à vos besoins et vos attentes, je vous propose de mettre en place un contrat Multirisque/Auto.</i>
Alternative	Vous posez une question alternative: ...ou... ? Préférez-vous un prélèvement mensuel, semestriel ou annuel ?



Suivre le dossier

Assurez le suivi commercial des contrats, pensez à relancer les devis non transformés !
Par ailleurs, pour assurer

la satisfaction client et éviter les réclamations, il est important que les contrats prennent effet correctement. Pour cela, il est nécessaire de respecter les procédures de remontées d'informations.

3• Les offres complémentaires

Les Caisses d'Epargne disposent d'un **catalogue complet d'assurances**, permettant de couvrir les principaux besoins professionnels et privés en assurances. Pensez à évaluer avec votre client l'ensemble de ses besoins d'assurance lors de RDV dédiés.

Assurances Prévoyance

Garantie Prévoyance Pro

Le produit qui permet de protéger les proches de vos clients et de sécuriser ses revenus en cas d'arrêt d'activité.

Garanties Santé Côté Pro (travailleur non salarié)

La solution idéale pour couvrir les frais de santé du client professionnel et de sa famille.

Protection de l'Activité Professionnelle (PAP)

Un contrat d'assurance qui vous garantit contre les conséquences financières d'un arrêt total, définitif ou temporaire d'activité, à la suite d'un dommage atteignant le local professionnel ou les biens d'exploitation, ou à la suite d'une incapacité de l'homme-clé.

Complémentaire Santé Salariés

La Complémentaire santé collective pour couvrir l'ensemble des salariés.

Assurances IARD - volet privé

Assur'Toit

L'assurance habitation de votre client professionnel souscrite à titre privé.

Mon Auto & Moi

L'assurance Automobile à destination des clients Particuliers, qui n'ont pas besoin de garanties professionnelles spécifiques.



Les procédures et outils

- 1 • Les outils à votre dispositionp. **43**
- 2 • Les modalités de paiement.p. **44**
- 3 • Le rôle des différents acteursp. **45**

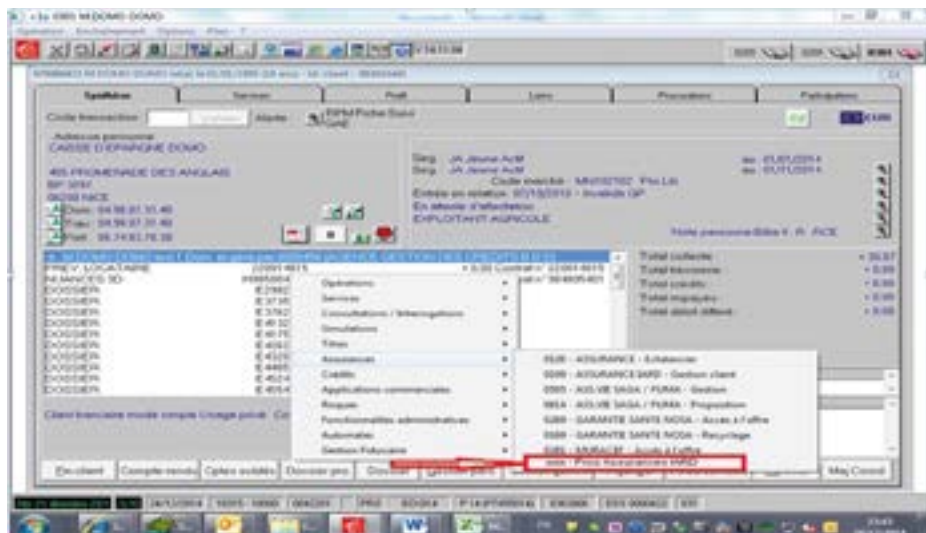


1•Les outils à votre disposition

L'appliquatif de souscription est accessible dans

le poste de travail via la **synthèse client**

sous le lien « Pros Assurances IARD ».



Via l'appliquatif, vous aurez accès :

- à l'**aide en ligne** sur tous les aspects de la souscription du contrat,
- aux **écrans de saisie du contrat**,
- aux **fiches métiers** avec les spécificités liées à l'activité du client,
- à l'aide « Contrat de la concurrence » qui compare les offres des principaux concurrents.

Sont également à votre disposition, sous l'intranet les supports suivants :

Supports commerciaux

- l'**outil de test d'éligibilité** à la Multirisque,
- les **fiches de synthèse de présentation des offres**,
- les **fiches de guide d'entretien**,
- le **Book de l'assureur** en version électronique,
- les **guides utilisateurs de l'appliquatif de souscription** (Auto, Multirisque, Compte client).

Supports client

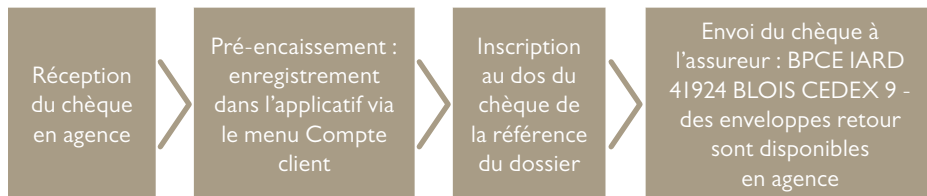
- les **fiches Produits**,
- la **documentation commerciale** client,
- les **Conditions Générales**.

2• Les modalités de paiement

- Le mode de paiement à privilégier dans tous les cas est le **paiement par prélèvement automatique**.
- Plusieurs modalités de fractionnement sont proposées au client: en 1, 2, 3, 4, 10 ou 12 fois. Évaluez avec votre client le fractionnement le plus approprié.

Les autres modes de paiement

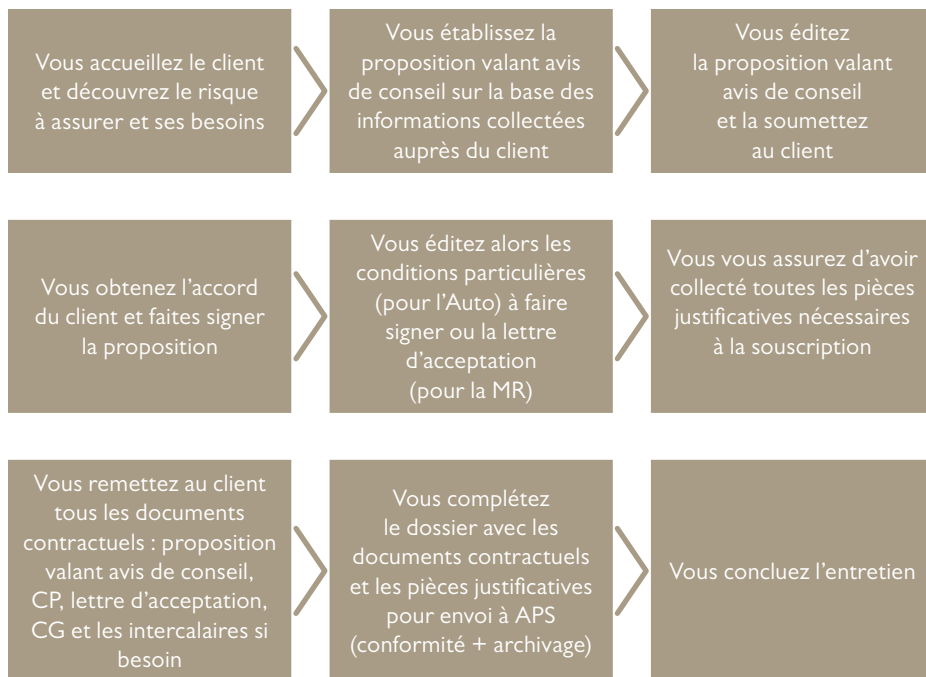
- Dans certains cas, le client pourra **payer par carte bancaire**, notamment pour la souscription en CDD ou pour les effets immédiats (paiement de la 1^{ère} échéance).
- Reportez-vous à la section « Compte client » pour effectuer l'encaissement par carte bancaire.
- Le **paiement par chèque** est également possible. **Ce mode de paiement est à éviter dans la mesure du possible**, étant donné les risques associés. Il sera limité aux cas où le client exige ce mode de paiement ou à la suite d'un impayé pour le remboursement du solde exigible. Le client adresse alors directement son chèque à BPCE IARD. Veuillez à toujours privilégier l'envoi du chèque par le client, directement à BPCE IARD. À titre exceptionnel, il peut également présenter son chèque en agence. Dans ce cas, le procédure à suivre est la suivante :





3•Le rôle des différents acteurs

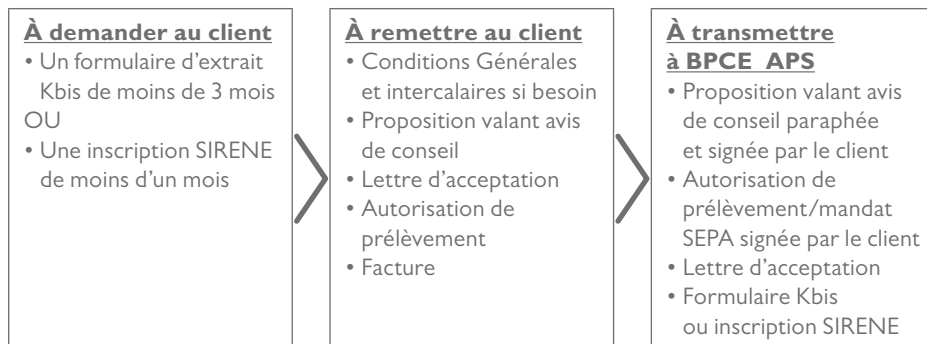
1 - Le rôle du conseiller



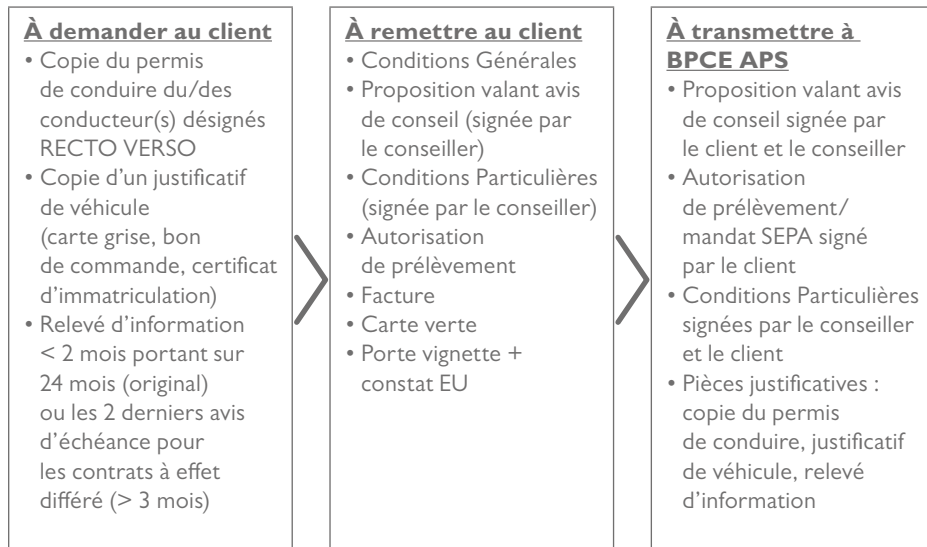
Pour toute question relative au produit, aux conditions d'éligibilité, aux garanties ou à l'applicatif de souscription : veuillez contacter BPCE APS au 0825 006 018 (Lu-Ve 8h30-12h30/13h30-18h00 ; Sa 8h30-12h30). ou par mail : iard-pro@assurances.natixis.com

Les pièces justificatives et documents nécessaires à la souscription

• La Multirisque Pro



• L'Auto Pro





2 - Le rôle de la plateforme BPCE APS

Les agents de la plateforme BPCE APS sont en charge de :

- L'Assistance réseau (accessible par téléphone, ils répondent à toutes vos questions).
- La gestion de dérogations (ils peuvent être sollicités dans certains cas pour obtenir des dérogations à la souscription).

- Contrôle de conformité des dossiers.
- L'archivage des documents précontractuels et contractuels.
- Gestion des demandes client liées à la vie du contrat (ex : résiliation, changement de compte bancaire, attestation...).
- Activation des contrats à effets différés (> 3 mois).
- Transformation des CDD en CDI.
- Gestion des résiliations à la concurrence*.

* Seuls les contrats auto PRO avec conducteurs désignés peuvent bénéficier d'un transfert d'assurance à tout moment (préavis de 30 jours) dans le cadre de la loi HAMON. Les contrats auto PRO d'entreprise, les contrats MR et MNE doivent être résiliés à la date de la prochaine échéance annuelle (préavis de 2 mois).

CDI- contrat à durée indéterminée	CED- contrat à effet différé	CDD- contrat à durée déterminée
• Prise d'effet immédiate du contrat ou au plus tard < à 90 jours • Souscription possible uniquement si le client a remis l'ensemble des pièces justificatives et contractuelles • Paiement de la cotisation par prélèvement automatique	• CDI dont la prise d'effet est > 90 jours • Souscription possible uniquement si le client a remis l'ensemble des pièces justificatives et contractuelles • Paiement de la cotisation par prélèvement automatique	• Contrat transitoire qui permet d'accorder au client des garanties provisoires en attendant les justificatifs nécessaires à la souscription (Kbis, RI, carte grise) • Durée : 1 mois renouvelable 1 fois • Paiement en 1 fois de la cotisation par CB (via le Compte client)
		
• Le dossier est envoyé à APS pour contrôle. Le cas échéant, une relance est faite par APS à l'agence si certaines pièces sont manquantes • Le contrat prend effet à la date indiquée sur la proposition	• Seule la proposition est remise au client • À partir de J-90 avant la prise d'effet, APS active le contrat • APS envoie un courrier de rappel de la prise d'effet à J-70 au client • Envoi par APS du courrier d'acceptation / CP le jour de la prise d'effet au client	• Seule la proposition est remise au client avec un courrier stipulant la mise en œuvre du contrat pendant 1 mois • APS envoie un courrier de rappel au client à J-10 • APS transforme le CDD en CDI au jour de la fin de prise d'effet du CDD si le dossier est complet • APS envoie le courrier d'acceptation / CP au client

3 - La gestion de la vie du contrat

Au cours de la vie du contrat, vous pourrez être amené à réaliser des opérations telles que :
des modifications administratives (changement de compte, de fractionnement de paiement...) des modifications impactant le risque* (changement d'adresse, embauche ou licenciement de personnel, acquisition d'une nouvelle voiture...) des demandes de résiliation.

Vous pouvez transférer ces demandes à BPCE APS qui effectuera les opérations nécessaires.

Par ailleurs, un serveur vocal interactif dédié est mis à disposition des clients professionnels pour la gestion de l'ensemble des contrats d'assurances Pro.



APPEL NON SURTAXE

Ce numéro donne accès aux clients aux services suivants :

- Gestion de sinistre: déclaration du sinistre et suivi du dossier,
- L'assistance BPCE IARD disponible 24h/24, 7j/7,
- Demande de renseignement,
- Demande d'attestation.

* NB : le client a l'obligation de déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence soit de diminuer ou d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites lors de la souscription et/ou lors de la dernière modification.

Lors d'une revue annuelle, nous vous invitons à re-valider avec votre client les éléments du risque.



Notes

- Garanties Santé Côté Pro, Protection de l'activité professionnelle, Assur'Toit et Mon Auto & Moi sont des contrats de BPCE Assurances, entreprise régie par le code des assurances.
- Garantie Prévoyance Pro est un contrat de BPCE Assurances et d'ABP Vie, entreprises régies par le code des assurances.
- Complémentaire Sante Salariés est un contrat assuré par Macif-Mutualité, mutuelle régie par le livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française, SIREN 779 558 501. Siège social : Carré Haussmann - 22-28 rue Joubert - 75435 Paris Cedex 9. Les prestations d'assistance sont assurées par : IMA Assurances, société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des Assurances, SIREN 481 511 632 - RCS Niort - Siège social : 118 avenue de Paris 79000 Niort.
- Les contrats Multirisque et Auto Professionnels sont des contrats assurés par BPCE IARD, société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 50 000 000 euros entièrement versé, entreprise régie par le code des assurances, RCS Niort 401 380 472, n° TVA intracommunautaire FR 15 401 380 472, code APE 6512 Z, siège social : Chaban 79180 Chauray, adresse postale : Chauray BP 8410 79024 Niort Cedex 09.

[illegible]

LES NUMÉROS UTILES

Assistance Réseau :

0825 006 018

Un numéro unique pour les clients :

- Pour la gestion de leurs contrats
- Pour déclarer un sinistre
- Pour un besoin immédiat d'assistance :

 **N°Cristal 09 69 36 28 37**

APPEL NON SURTAXE



CAISSE D'ÉPARGNE