

Licence Professionnelle Chargé de Clientèle Assurances

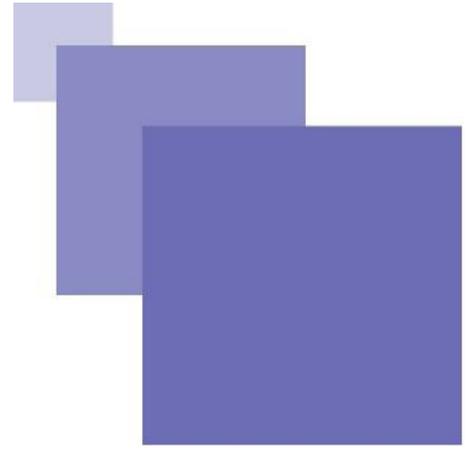
Lundi 24 février 2014

Aucun document autorisé

Durée 2h30

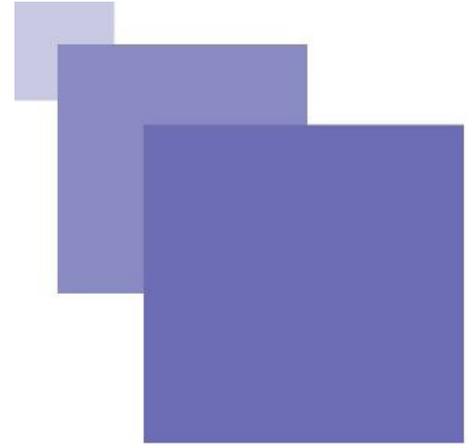
**Assurance des particuliers
Protection du patrimoine
obligation et devoir de conseil**

CAS NARRY



Durée : 2 heures 30

Travail à faire



Vous êtes courtier en assurance et M. Narry vous consulte sur ses contrats d'assurance.

Par ailleurs, votre assistante a réalisé une fiche client lors du premier contact (annexe 1).

Vous devez intervenir sur les contrats « automobile » et « habitation ».

1er travail : Le contrat automobile

Il souhaite un tarif non excessif, mais des garanties adaptées à ses besoins.
Vous disposez des conditions particulières des contrats assurance automobile des trois véhicules du foyer (annexes 2, 3 et 4).

Préparez l'argumentaire de votre entretien avec le prospect. Il convient ainsi de cerner et d'analyser les besoins puis de proposer des garanties adaptées.

2ème travail : Le contrat multirisque habitation

- 1) Après étude des éléments d'information connus sur ce client, déterminez les points importants qu'il conviendra de vérifier avec eux lors de votre entretien.**
- 2) L'appartement dont Madame NARY a hérité est-il actuellement assuré ? Que pouvez-vous dire à Monsieur NARY sur ce point ?**
- 3) Faites une proposition d'assurance argumentée à Monsieur NARY en utilisant les offres commerciales mises à votre disposition (annexe 5).**

Troisième travail : L'obligation d'information et le devoir de conseil

Vous envisagez de proposer vos produits d'assurance via internet. Avant de créer votre site marchand, il convient de :

- 1) Préciser ce que sont l'obligation d'information et le devoir de conseil.**
- 2) Indiquer les contraintes liées à la vente à distance des produits d'assurance.**

NOTA IMPORTANT :

- La démarche doit intégrer les dimensions techniques et commerciales.
- Le devoir implique une logique, un argumentaire précis, une structure avec des titres.

Annexe 1

FICHE CLIENT

CABINET DE COURTAGE +++

INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

NOM : NARRY Jean-Paul.

AGE : 41 ans.

SITUATION DE FAMILLE : marié, deux enfants.

PROFESSION : Assistance et dépannage informatique chez les particuliers à titre libéral.

ADRESSE : 48 Boulevard du Mail, 93200 AUBERVILLIERS.

ENVIRONNEMENT FAMILIAL

- Epouse, Delphine, 39 ans, comptable (salariée)
- Enfants : Yann, 20 ans, étudiant en école de commerce à Lille et Naomie, 17 ans, lycéenne.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

- Propriétaire de leur pavillon de 120 m2 avec jardin et piscine.
- Revenu annuel du couple : 80.000 €
- Monsieur NARRY est un collectionneur renommé de jouets anciens (voitures DINKY TOYS) avec environ 3500 modèles.
- Madame NARRY vient d'hériter d'un appartement à Honfleur de 60 m2 et, d'un tableau de VAN DONGEN estimé à 130.000 €.
- Ils vont souvent en villégiature au bord de la mer et, songent à acquérir un bateau à moteur.

CONTRATS EN COURS

- Un contrat MRH souscrit chez SUPERASSUR
- Trois contrats AUTO souscrits chez TOPASSUR.

Annexe 2

CONDITIONS PARTICULIERES DU CONTRAT AUTOMOBILE

Assurée : Madame Delphine NARRY

Adresse : 48 Boulevard du Mail 93200 AUBERVILLIERS

VEHICULE ASSURE

- **RENAULT CLIO 2 à essence, 5 portes, 5 cv, mis en circulation le 01/04/2008.**

GARANTIES SOUSCRITES

- **RESPONSABILITE CIVILE OBLIGATOIRE**
- **INCENDIE (y compris les assurances obligatoires, selon les conditions générales).**
- **VOL**
- **BRIS DE GLACES.**

FRANCHISES

La garantie BRIS DE GLACES est assortie d'une franchise de 300 €.

DECLARATIONS

L'assurée déclare :

- **Etre mariée et âgée de 38 ans.**
- **Etre titulaire du permis de conduire depuis 15 ans.**
- **Ne pas avoir eu d'accident responsable depuis 5 ans.**
- **Disposer d'un coefficient R/M de 0,50.**
- **Exercer la profession de comptable.**
- **Etre le conducteur principal du véhicule.**
- **Utiliser son véhicule à titre privé et pour le trajet travail.**
- **Posséder son véhicule depuis 5 ans.**

SA TOPASSUR

Effet 01/09/2013

Contrat N° 4217021

Echéance 01/04

Annexe 3

CONDITIONS PARTICULIERES DU CONTRAT AUTOMOBILE

Assuré : Monsieur Jean-Paul NARRY

Adresse : 48 Boulevard du Mail 93200 AUBERVILLIERS

VEHICULE ASSURE

- **RENAULT TWINGO à essence, 4 cv, mis en circulation le 01/01/2002.**

GARANTIES SOUSCRITES

- **RESPONSABILITE CIVILE OBLIGATOIRE**
- **DOMMAGES COLLISION**
- **VOL**
- **BRIS DE GLACES.**

Les garanties de dommages obligatoires sont prévues dans les conditions générales.

FRANCHISES

Les garanties de dommages aux biens sont assorties d'une franchise de 600 €, à l'exception de la garantie BRIS DE GLACES dont la franchise représente 400 €.

DECLARATIONS

L'assuré déclare :

- **Etre marié et âgé de 39 ans.**
- **Etre titulaire du permis de conduire depuis 19 ans.**
- **Ne pas avoir eu d'accident responsable depuis 5 ans.**
- **Disposer d'un coefficient R/M de 0,50.**
- **Exercer la profession libérale d'assistance et dépannage informatique**
- **Etre le conducteur principal du véhicule.**
- **Utiliser son véhicule à titre privé.**
- **Posséder son véhicule depuis 5 ans.**

SA TOPASSUR

Effet 01/04/2012

Contrat N° 4217019

Echéance 01/04

Annexe 4

CONDITIONS PARTICULIERES DU CONTRAT AUTOMOBILE

Assuré : Monsieur Jean-Paul NARRY

Adresse : 48 Boulevard du Mail 93200 AUBERVILLIERS

VEHICULE ASSURE

- **PEUGEOT HDI, 7 cv, mis en circulation le 01/04/2013.**

GARANTIES SOUSCRITES

- **RESPONSABILITE CIVILE OBLIGATOIRE**
- **DOMMAGES COLLISION**
- **INCENDIE**
- **BRIS DE GLACES.**

Les garanties de dommages obligatoires sont prévues dans les conditions générales.

FRANCHISES

Les garanties de dommages aux biens sont assorties d'une franchise de 1150 €, à l'exception de la garantie BRIS DE GLACES dont la franchise représente 600 €.

DECLARATIONS

L'assuré déclare :

- **Etre marié et âgé de 40 ans.**
- **Etre titulaire du permis de conduire depuis 20 ans.**
- **Ne pas avoir eu d'accident responsable depuis 5 ans.**
- **Disposer d'un coefficient R/M de 0,50.**
- **Exercer la profession libérale d'assistance et dépannage informatique**
- **Etre le conducteur principal du véhicule.**
- **Utiliser son véhicule à titre et trajet travail.**
- **Posséder son véhicule neuf depuis ce jour, d'une valeur de 28000 €.**

SA TOPASSUR

Effet 01/04/2013

Contrat N° 4217020

Echéance 01/04

Annexe 5

LES CONTRATS DOMICILE D'ASSURTIX

Une offre complète tant pour sa couverture que pour ses nombreux packs optionnels.

Ce produit figure parmi les meilleures offres du marché !

Vous choisissez entre 4 formules, de la plus simple : formule Basique (des garanties de base à un tarif attractif) à la plus complète (formule Sérénité).

A chaque formule, ses garanties avantageuses :

Pour toutes les formules :

- Assistance Monde entier
- Aide au déménagement
- Garantie actes de vandalisme.

A partir de la formule ESSENTIEL

- Frais de réparation des fuites
- Remboursement de crédit immobilier
- Capitaux sur contenu : possibilité de garantir jusqu'à 80 000 €.

A partir de la formule CONFORT

- Vol par agression à l'extérieur des locaux assurés
- Rééquipement à neuf jusqu'à 10 ans pour les appareils électriques et électroniques
- Capitaux sur contenu : possibilité de garantir jusqu'à 120 000 €.

Pour la formule SÉRÉNITÉ

- Valeur à neuf illimitée sur bâtiment
- Rééquipement à neuf sans limite d'âge sur le mobilier
- Plaques vitrocéramiques garanties en Bris des Glaces
- Capitaux sur contenu : possibilité de garantir jusqu'à 160 000 €.

Les formules Domicile :

	BASIQUE	ESSENTIEL	CONFORT	SERENITE
Incendie, tempête, grêle, neige				
Dégâts des eaux				
Bris des glaces				
Responsabilité civile vie privée				
Catastrophes naturelles				
Assistance monde entier				
Défense pénale et recours suite à accident				
Protection juridique				
Vol	Option (sont exclus le vol en dépendances et biens professionnels)	(y compris vol en dépendances et biens professionnels)	(y compris vol en dépendances et biens professionnels)	(y compris vol en dépendances et biens professionnels)
Vol : Voyages et villégiatures - Vol par agression				
Vol : Bijoux et objets de valeur		Option		
Honoraires d'Expert Assuré		Option		
Dommmages électriques sur appareils	Option	Option		
Rééquipement à neuf et perte du contenu du congélateur			Option (jusqu'à 10 ans sur matériels électriques et électroniques)	Sans limite d'âge hors matériels électriques et électroniques
Bris des glaces étendu**		Option	Option	

Nous assurons tout ce qui compte pour vous : vos enfants lors de leurs activités scolaires ou extrascolaires, vos installations extérieures ou encore votre matériel informatique, votre matériel de loisirs... **17 packs au choix vous sont proposés, pour affiner votre protection et celle de vos biens.**

Pack Scolaire ⁽¹⁾

Pour **protéger vos enfants lors de leurs activités scolaires ou universitaires** (y compris trajets) et également dans le cadre de leurs **activités extra-scolaires.**

Pack Assistance

Il **complète et améliore les garanties d'assistance** incluses dans toutes les formules.

Pack Informatique

Pour bénéficier de **l'assistance téléphonique** (installation, dépannage....) et être assuré en cas de **bris de matériel.** Vous pouvez profiter également d'**une hot-line qui vous est dédiée.**

Pack Jardin

Couvre **vos arbres, arbustes, installations** extérieures. Garantit également des impacts survenus à la suite d'un choc ou d'une chute d'objets (si tiers non identifié).

Pack Sécurité

Vous permet d'être indemnisé en cas de **vol** par agression à **l'extérieur de chez vous** et vous offre **une aide psychologique** si besoin. En cas de perte ou de vol, le **remplacement de vos clés et serrures** à l'identique est assuré jusqu'à concurrence de 1 000 €.

Pack Vélocité

Des garanties supplémentaires pour les adeptes des promenades à vélo : **réparation des dommages subis par la bicyclette**, garantie sur **les effets personnels** lors d'une collision avec un tiers identifié, **capital décès de 30 000 €.**

Pack Caves à vin

Garantit **jusqu'à concurrence de 4 000 €**, les **bris accidentels de bouteilles** (vins, alcools et spiritueux) suite aux effondrements ou bris des supports, ainsi que les **dommages causés au matériel.**

Pack Court de tennis

Garantit **votre court de tennis, sa clôture ainsi que vos équipements immobiliers**, à la suite d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'une inondation ou d'un vandalisme.

Pack Energies nouvelles

Vous permet d'étendre votre garantie de **bris de glace (panneaux solaires)** et de bénéficier des garanties **fuite des canalisations extérieures (géothermie), vol (pompes à chaleur) et responsabilité civile** de vos installations utilisant des énergies renouvelables.

Pack Individuelle Accident

Pour garantir à votre famille et à vous-même **une tranquillité d'esprit et une autonomie** conservée **grâce au versement d'un capital de 15 000 €** en cas de décès ou d'invalidité permanente consécutifs à un accident.

Pack Loisirs

Garantit **vos biens utilisés lors de vos loisirs** (matériel de sport, de camping, de bricolage, de photos, instruments de musique...).

Pack Piscine et Jacuzzi

Pour garantir **votre piscine** et ses **installations extérieures** des incendies et des dommages, y compris causés par le vandalisme et les catastrophes naturelles.

Pack Dépannage plomberie

Deux niveaux sont proposés. Un 1er niveau pour les canalisations privatives d'alimentation en eau (intérieures et extérieures), et un second niveau, qui améliore la portée de cette garantie, tout particulièrement sur les pertes d'eau.

Pack Protection Juridique

Une garantie « haut de gamme » qui complète les garanties de base.

Packs Responsabilité Civile

Animaux

Location saisonnière

Accueil de personnes handicapées ou âgées

Assistance maternelle agréée

Hébergement de matériels au repos

Terrains non attenants

Chambres d'hôtes

Sécurisez votre logement

La meilleure des protections dans votre logement commence par une bonne prévention !

Assurtix vous accompagne dans votre démarche prévention et vous offre 1 mois gratuit sur la première cotisation de votre contrat habitation.

Pour en bénéficier c'est très simple :

Vous avez déjà installé dans votre logement l'un des équipements prévention** ci-dessous ?

-> Prenez contact avec votre Conseiller en Assurances pour profiter de cette offre !

▶ Votre installation électrique est conforme, c'est-à-dire :

- elle a été entièrement réalisée ou rénovée par un professionnel depuis moins de 5 ans;
- elle bénéficie d'un diagnostic Confiance Sécurité délivré par Promotelec depuis moins de 5 ans et la synthèse ne révèle aucune anomalie ;

ou

- elle bénéficie d'une attestation de conformité délivrée par Consuel ou Promotelec depuis moins de 5 ans.
- ▶ Votre habitation est équipée d'au moins un détecteur autonome avertisseur de fumées (DAAF) homologué NF, pour chaque niveau que vous occupez.
- ▶ Votre habitation est équipée d'un système d'alarme avec un service de télésurveillance.



Avec **Domicile résidence secondaire**, vous choisissez votre niveau de couverture grâce à 4 formules. Vous pouvez personnaliser votre protection avec des packs optionnels et surtout vous bénéficiez des Plus Assurtix :

Les 4 formules Domicile :

Basique, Essentiel, Confort et Sérénité : vous choisissez celle qui correspond le mieux à votre besoin.

Les Plus Assurtix :

- En choisissant l'assurance Domicile pour votre résidence secondaire, vous touchez **une indemnisation rapide en cas de sinistre** (règlement sous 5 jours après réception et acceptation du dossier complet).

Cet engagement est formalisé par une charte "Engagements de Service Domifacil Multirisque Habitation".

De plus, avec Domicile, vous **recevez de précieuses informations sur les mesures de prévention** et vous **bénéficiez d'une aide dans vos démarches administratives avec ASSURTIX Assistance**.

- Pour votre résidence secondaire, vous bénéficiez des mêmes garanties que pour votre résidence principale. Y compris pendant les périodes d'inoccupation, la garantie vol vous reste acquise.



Bénéficiez d'un contrat habitation performant avec des garanties de base solides et complémentaires adaptées à votre mode de vie.

Tout est dans le contrat Domicile étudiants !

- une couverture en cas d'incendie et de dégâts des eaux pour vos biens personnels,
- une garantie "bris de glace",
- une protection contre les actes de vandalisme même si vous n'avez pas choisi de vous de garantir en vol,
- une garantie "responsabilité civile" étendue, notamment au cours de stages effectués, ainsi qu'à l'occasion de services rendus à des particuliers (baby sitting, cours particuliers...),
- votre responsabilité locative : à l'égard de votre propriétaire ainsi que pour des occupations occasionnelles et temporaires de salles que vous utilisez pour une soirée privée,
- une garantie "vol" (optionnelle).

