

SUJET 4

FICHE CANDIDAT

Chargé(e) de clientèle à l'Agence MONGETTE à Tarbes, vous recevez à sa demande Madame PEPIOTE.

Lors de la prise de rendez-vous téléphonique, Mme PEPIOTE, vous a demandé des informations sur l'assurance de l'appartement qu'elle occupe au 24 de la rue des Fritons à Tarbes.

Cette assurance a été souscrite par son compagnon Monsieur Coustellou, qui est décédé il y a deux semaines.

Madame PEPIOTE et Monsieur COUSTELLOU avaient signé un PACS en janvier 2007, mais le bail locatif de l'appartement et l'assurance MRH étaient au seul nom de M. COUSTELLOU.

Mme PEPIOTE s'est donc inquiétée de savoir si cet appartement était toujours assuré et dans ce cas, quelles étaient les garanties souscrites.

Assurance de l'appartement :

Contrat MRH (ref. 548 PM 12). Formule choisie D. 3 avec rachat de franchises. Le contrat arrive à échéance le 25 novembre 2008.

Documents fournis :

Annexes 1 et 1bis : Tableau des garanties

Annexe 2 : Situation des partenaires pacsés

Annexe 3 : Recherche des bénéficiaires de contrats d'assurance vie

NB : la réussite de l'entretien n'est pas liée à l'accord du client.

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2008

Épreuve : **E32 Communication Professionnelle orale**

N° Sujet : 4

Coefficient :
2

Folio
1 / 5

ANNEXE 1

LE TABLEAU DES GARANTIES

Comparez nos 3 formules :

	D1	D2	D3
Les "Formules DOMINO"			
<u>Incendie et événements assimilés</u>	✓	✓	✓
<u>Événements climatiques</u>	✓	✓	✓
<u>Dégâts des eaux - Gel</u>	✓	✓	✓
<u>Responsabilité Civile "Vie Privée"</u>	✓	✓	✓
<u>Bris des glaces (vitres, fenêtres, portes...)</u>	✓	✓	✓
<u>Vol - Vandalisme : détériorations Immobilières</u>	✓	✓	✓
<u>Vol - Vandalisme : mobiliers</u>	Option	✓	✓
<u>Dommages électriques mobiliers</u>	Option	✓	✓
<u>Biens en congélateurs</u>		✓	✓
<u>Dégâts des eaux - tous fluides(ex: mazout)</u>			✓
<u>Bris des glaces étendus(mobilier, insert)</u>			✓
<u>Pack Plein Air Maison</u>			✓
<u>Valeur à neuf 3 ans</u>		✓	✓
<u>Valeur à neuf intégrale / rééquipement à neuf</u>		Option	✓
<u>Bureautique</u>		Option	Option
Les "Options Conforts de vie"			
<u>Vol des objets de valeur</u>	✓	✓	✓
<u>Assurances scolaires</u>	✓	✓	✓
<u>Activité professionnelle d'assistance maternelle</u>	✓	✓	✓
Les "Services Plus DOMICILE"			
<u>Aide à domicile pour nettoyer le logement après sinistre</u>	✓	✓	✓
<u>Prise en charge du déménagement après sinistre</u>	✓	✓	✓
<u>Frais d'hébergement / déplacement après sinistre</u>	✓	✓	✓
<u>Gardiennage de votre domicile (3 jours)</u>	✓	✓	✓
<u>Intervention d'urgence d'un plombier ou d'un serrurier</u>	✓	✓	✓

ANNEXE 1 bis

Les principales garanties du contrat

Incendie

On entend par Incendie la combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal. Les accidents ménagers et de fumeur (brûlures ou détériorations causées par l'action de la chaleur ou par le contact avec une substance incandescente), l'oxydation, la fermentation même avec dégagement de chaleur ne sont pas considérés comme des incendies.

Responsabilité Civile "Vie Privée"

Nous garantissons les conséquences pécuniaires dont vous êtes responsable envers des tiers à l'occasion de votre vie privée notamment du fait :

- des activités scolaires et extrascolaires de vos enfants;
- des animaux domestiques qui vous appartiennent (exemple : les frais d'honoraires du vétérinaire pour l'examen de votre chien qui a mordu un tiers);
- d'activités sportives pratiquées à titre amateur;
- d'un stage professionnel organisé par l'établissement scolaire dans lequel votre enfant est inscrit;
- lors de la garde d'enfant de tiers (baby-sitting) ou du fait de leçons particulières données occasionnellement.

Evénements climatiques

Cette garantie ne peut être mise en jeu qu'après publication au Journal Officiel d'un arrêté interministériel ayant constaté l'état de catastrophe naturelle. Dans ce cas, Protector garantit la réparation des dommages matériels subis par l'ensemble des biens garantis.

Vol - Vandalisme : Détériorations immobilières

Protector garantit la détérioration du bâtiment, suite à un vol, tentative de vol, acte de vandalisme ou attentat. Les frais de remplacement des serrures des portes extérieures suite au vol sont également garantis.

Vol - Vandalisme : dommages mobiliers

Nous garantissons la disparition, la destruction ou la détérioration du mobilier et des espèces, fonds et valeurs, renfermés dans les locaux assurés, suite à un vol, une tentative de vol ou un acte de vandalisme commis dans les circonstances suivantes :

- avec effraction des locaux
- par escalade des locaux
- à votre insu
- par l'usage de vos propres clés lorsqu'elles vous ont été volées.
- avec violence ou menace

Rééquipement à neuf

En cas de sinistre, Domicile vous propose de remplacer les biens électroménagers ou audiovisuels endommagés par un matériel neuf de marque et de caractéristiques équivalentes (uniquement pour l'équipement de moins de six ans). Pour vous simplifier la vie, vous pourrez même bénéficier de la livraison à domicile.

Dégâts des eaux - Gel

Ce sont les dommages matériels aux bâtiments, mobilier, espèces, fonds et valeurs causés par :

- les écoulements d'eau accidentels
- les infiltrations extérieures étendues aux façades et à toutes causes
- des infiltrations accidentelles au travers des carrelages, toitures, terrasses, balcons, ciels vitrés et murs extérieurs.
- le refoulement des égouts, caniveaux, fosses septiques
- l'humidité des locaux, la condensation, la buée, les remontées par capillarité, si ces phénomènes font suite à un sinistre garanti
- les mesures de sauvetage et l'intervention des secours suite à un sinistre garanti
- tout dégât des eaux dont la responsabilité incombe à un tiers identifié
- canalisations enterrées

Vol des objets de valeur

Les objets de valeur sont :

Les bijoux, quelle que soit leur valeur.

Lorsque leur valeur unitaire est supérieure à 15 fois la valeur en euros de l'indice :

les tapis et tapisseries, fourrures, tableaux, dessins, gravures, livres, manuscrits, statues et autres objets d'art, bibelots et tous objets décoratifs, armes, montres et pendules

ANNEXE 2

La situation des partenaires pacsés vis à vis du logement commun :

S'agissant du logement commun, la loi prévoit expressément que le bail qui était établi au nom du défunt soit **transféré au survivant**.

À compter du 01.01.2007, le partenaire pacsé survivant bénéficie d'un droit de jouissance temporaire d'un an sur le logement commun, qu'il soit locataire ou propriétaire.

De plus, le survivant peut bénéficier de l'attribution préférentielle du droit au logement. Le pacsé peut en effet attribuer de plein droit, par testament, le logement du couple au survivant (à charge pour ce dernier de verser une soulte aux héritiers du défunt).

La transmission du bail :

Que les deux membres du couple aient ou non signé le bail, le bail est transmis au survivant. Pour le conjoint marié et le partenaire pacsé qui prouve l'existence du Pacs avant le décès, **la transmission est automatique**.

Les signataires d'un PACS sont solidaires des dettes contractées par l'un d'eux pour les besoins de la vie courante et les dépenses relatives au logement commun. Les assurances entrent dans le champ d'application de cette disposition. Les assureurs peuvent donc présenter aux deux partenaires leurs avis d'échéance et de primes.

Conclusion de la compagnie :

il n'y a pas lieu pour les contrats M.R.H. de considérer différemment les partenaires pacsés des couples mariés, y compris en cas de décès.

ANNEXE 3

LA RECHERCHE DES BÉNÉFICIAIRES DE CONTRATS D'ASSURANCE VIE

Depuis le 1er mai 2006, toute personne physique ou morale peut, en application de la loi du 15 décembre 2005, écrire aux organismes représentatifs de l'assurance pour savoir si elle est bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie souscrit à son profit par une personne dont elle apporte la preuve du décès.

À cet effet, la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA), le Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurances (Gema) et le Centre Technique des Institutions de Prévoyance (CTIP) ont mis en place une structure qui centralise toutes les demandes. Ainsi, les bénéficiaires potentiels peuvent écrire à :

AGIRA
Recherche des bénéficiaires en cas de décès
1 rue Jules Lefebvre
75431 Paris Cedex 09

Dans son courrier, le demandeur doit impérativement indiquer :

- ses nom, prénoms et adresse, lien de parenté ;
- les nom, prénoms, adresse, dates et lieux de naissance et de décès de la personne qui aurait souscrit le contrat ;
- il doit joindre à sa demande un justificatif du décès de la personne concernée (copie de l'acte ou du certificat de décès..).

La saisine d'Agira est gratuite.

Agira accusera réception du courrier, demandera, si nécessaire, les informations manquantes et transmettra la demande complète à l'ensemble des entreprises d'assurances de personnes et institutions de prévoyance dans **un délai de quinze jours**.

Les entreprises effectuent ensuite les vérifications d'usage. S'il s'avère que la personne est désignée en tant que bénéficiaire d'un ou de plusieurs contrats, la ou les entreprises concernées l'en informeront dans un délai d'un mois à compter de la réception d'un dossier complet. Par conséquent, le demandeur doit considérer en l'absence de réponse que sa demande n'a pas abouti.

FICHE JURY

La visite de Mme PÉPIOTE a en fait deux objectifs :

- Elle veut effectivement savoir comment cet appartement est assuré. C'est M. COUSTELLOU qui s'occupait de toutes les questions d'assurance et elle ignore tout du contenu des contrats. Elle est prête à souscrire de meilleures garanties si besoin est. Elle voudrait que l'assurance soit désormais transférée et établie à son nom.
- Son compagnon lui avait parlé d'un contrat d'assurance vie, mais elle n'en a retrouvé aucune trace dans les papiers du défunt ; elle voudrait que l'assureur lui indique comment elle peut savoir si un tel contrat existe.

RAPPEL DES ÉTAPES DE L'ENTRETIEN

I. Accueil et prise de contact (découverte).

II. – Argumentation et explication
– Réfutation des objections
– Synthèse/consolidation

III. Vente additionnelle éventuelle (le candidat n'y est pas contraint).

IV. Prise de congé.

NB : La réussite de l'entretien n'est pas liée à l'accord du client.

L'entretien exploratoire des besoins du client ne débouche pas ici sur une vente ; il s'agira dans un premier temps de rassurer Madame PEPIOTE en lui expliquant que les garanties MRH lui sont bien acquises et qu'elle est la nouvelle titulaire du contrat.

Pour ce qui est des garanties inscrites au contrat, aucune modification ne semble nécessaire étant donné que M. COUSTELLOU avait choisi la couverture la plus étendue et toutes les options utiles.

Il n'est donc pas nécessaire de rentrer dans le détail des conditions générales. On appréciera plutôt la capacité du (de la) candidat(e) à avoir une vue synthétique du contrat et à montrer l'utilité des garanties souscrites.

Pour la deuxième partie, c'est la cliente qui assurera elle-même la transition en formulant sa demande de renseignements. Le dispositif décrit en annexe étant relativement récent, il est peu probable que le (la) candidat(e) ait eu l'occasion de l'expérimenter professionnellement. Le jury appréciera donc particulièrement la capacité du (de la) candidat(e) à analyser et à s'approprier un document nouveau et à en retransmettre le contenu dans le cadre d'un entretien professionnel.

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

CORRIGÉ

Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2008

Épreuve : **Communication Professionnelle orale**

N° Sujet : 4

Coefficient :
2

Folio
1 / 1