

SUJET 6

FICHE CANDIDAT

Chargé de clientèle à l'agence Uvale à Chinon, vous avez demandé à un de vos clients, Monsieur Chenin, de passer à l'agence, le 20 mai 2008.

La compagnie MONDASS vous a demandé de lui signifier la résiliation de ce contrat d'assurance automobile.

Le contrat :

- Garantie tous accidents pour une Citroën C6
- Coefficient de bonus 0.95
- Cotisation annuelle 1 246 €
- Date anniversaire du contrat 25 juillet 2008.

Monsieur Chenin, 21 ans a été responsable de deux accidents : le premier le 8 janvier 2008 et le second le 3 mai dernier.

Pour le second accident, Monsieur Chenin a été contrôlé avec une alcoolémie de 1.3 grammes.

Documents fournis

Annexe 1 : La résiliation du contrat d'assurance par l'assureur

Annexe 2 : Le coefficient de bonus malus

Annexe 3 : Que faire quand on ne trouve aucun assureur pour son véhicule ?

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			Coefficient : 2	Folio 1 / 3
N° Sujet : 6				

ANNEXE 1

La résiliation du contrat d'assurance par l'assureur

PRINCIPE

L'assureur peut résilier le contrat de son assuré sans donner de motivation à chaque échéance annuelle.

Il doit respecter un préavis de deux mois minimum avant la date d'échéance (même si le contrat prévoit un préavis inférieur pour l'assuré), et en informer son assuré par lettre recommandée avec accusé de réception.

ANNEXE 2

LE COEFFICIENT DE BONUS-MALUS

Chaque année sans sinistre engageant la responsabilité de l'assuré entraîne une réduction de 5 % de ce coefficient. Pour calculer le nouveau coefficient, il suffit de multiplier celui de l'année précédente par 0.95. Le maximum est fixé à 0.50, ce qui correspond à un bonus de 50 %.

1 année sans accident responsable	= 1.00 x 0.95 = 0.95 de bonus
2 années sans accident responsable	= 0.95 x 0.95 = 0.90 de bonus
3 années sans accident responsable	= 0.90 x 0.95 = 0.85 de bonus
4 années sans accident responsable	= 0.85 x 0.95 = 0.80 de bonus
5 années sans accident responsable	= 0.80 x 0.95 = 0.76 de bonus
6 années sans accident responsable	= 0.76 x 0.95 = 0.72 de bonus
7 années sans accident responsable	= 0.72 x 0.95 = 0.68 de bonus
8 années sans accident responsable	= 0.68 x 0.95 = 0.64 de bonus
9 années sans accident responsable	= 0.64 x 0.95 = 0.60 de bonus
10 années sans accident responsable	= 0.60 x 0.95 = 0.57 de bonus
11 années sans accident responsable	= 0.57 x 0.95 = 0.54 de bonus
12 années sans accident responsable	= 0.54 x 0.95 = 0.51 de bonus
13 années sans accident responsable	= 0.51 x 0.95 = 0.48 PLAFONNÉ à 0.50 de Bonus

Tout accident dont l'assuré est totalement responsable entraîne une majoration de 25 % du coefficient précédemment appliqué. On obtient le nouveau coefficient en multipliant le précédent par 1.25. Si un automobiliste provoque plusieurs accidents au cours de la même année le coefficient de son bonus ou de son malus est multiplié par 1.25 autant de fois qu'il y a eu d'accidents, sans pouvoir excéder 3.50. Aucune majoration n'est toutefois appliquée à la suite du premier accident responsable survenu alors que l'automobiliste a bénéficié de 50 % pendant au moins trois ans (ces dispositions ne s'appliquent qu'une fois).

Exemple :

Coefficient précédent	Un accident dans l'année	Nouveau coefficient
1	X 1.25	1.25
0.80	X 1.25	1
1.30	X 1.25	1.62

Coefficient précédent	Trois accidents dans l'année	Nouveau coefficient
0.80	X 1.25 x 1.25 x 1.25	1.56
1.30	X 1.25 x 1.25 x 1.25	2.53

ANNEXE 3

QUE FAIRE QUAND ON NE TROUVE AUCUN ASSUREUR POUR SON VEHICULE

Une obligation difficile à remplir

En France, il existe plus de 100 assurances obligatoires. L'assurance responsabilité civile automobile, appelée couramment "assurance au tiers", en fait partie. Vous devez donc obligatoirement être assuré pour votre véhicule.

Néanmoins, vous pouvez rencontrer dans certains cas des difficultés pour être assuré. C'est notamment le cas si votre contrat a été résilié à la suite de sinistres, pour conduite en état d'ivresse, pour suspension de permis, pour fausse déclaration ...

En effet, chaque société d'assurances fixe sa propre politique de souscription, et donc détermine le profil de conducteur qu'elle désire assurer ou non.

Ainsi, si vous présentez un risque considéré comme trop aggravant, certains assureurs peuvent vous refuser. Alors, que faire si vous ne trouvez aucun assureur pour votre véhicule ?

Deux erreurs à éviter

- Ne pas déclarer à votre assureur vos antécédents même s'ils sont aggravants, car, en cas d'accident, s'il prouvait votre mauvaise foi, il pourrait annuler votre contrat et les indemnités dues aux victimes seraient à votre charge
- Ne pas vous assurer. L'assurance automobile étant obligatoire vous risquez de payer une amende ou être condamné à une peine d'emprisonnement. En cas d'accident, vous seriez également tenu à indemniser vous même les victimes.

Des solutions existent

Après avoir consulté, sans succès, plusieurs sociétés d'assurances, vous pouvez faire intervenir le Bureau Central de Tarification (BCT). Cet organisme établira les conditions dans lesquelles l'assureur de votre choix devra garantir votre responsabilité civile. En revanche, celui-ci peut refuser de vous accorder des garanties facultatives (vol, incendie, bris de glaces, dommages tous accidents ...).

Si vous recourez à cette solution, il faut savoir que la procédure est lourde, longue, que votre véhicule n'est pas garanti comme vous l'auriez souhaité malgré une cotisation onéreuse et des franchises élevées.

Pour vous adresser au BCT, vous devez :

- dans un premier temps demander à la société d'assurances qui vous refuse, deux exemplaires d'un imprimé spécial de proposition.
- puis envoyer à l'assureur en question, par lettre recommandée avec accusé de réception, le premier exemplaire rempli et demandez un devis pour le BCT. A défaut de réponse dans les 15 jours suivant la réception de la proposition par l'assureur ou après notification de son refus, vous pouvez alors solliciter le BCT.
- au plus tard dans les quinze jours suivant ce refus, envoyer au BCT, par lettre recommandée avec accusé de réception, le deuxième exemplaire de la proposition, l'avis de réception de la lettre recommandée envoyée à la société d'assurances et le devis établi par l'assureur.
- dans les 10 jours qui suivent, le BCT fixe à partir du devis établi par l'assureur le montant de la cotisation pour laquelle la société est tenue de vous garantir...

En moyenne 40 jours d'attente pour assurer votre véhicule contre une cotisation élevée et des garanties qui ne vous conviennent pas forcément.

Elle est encore réduite de moitié après la première année d'assurance si l'assuré n'a été responsable d'aucun accident (25% au lieu de 50%).

Mais une autre solution s'offre peut-être à vous, certains assureurs, forts de ce constat se sont spécialisés dans les " risques aggravés ", et vous proposent des garanties adaptées quelque soient vos antécédents d'assurance, c'est le cas de Hyperass.com ou de Kaskou mutuelle.

FICHE JURY

Monsieur Chenin, se montrera surpris qu'une assurance puisse être résiliée par l'assureur et demandera donc des explications.

Il ne comprend pas non plus qu'une cotisation d'assurance automobile puisse être multipliée par un coefficient supérieur à 1.

Il demandera conseil pour se réassurer.

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.**

La principale difficulté de ce sujet sera de trouver le ton juste avec un client qui se montrera mécontent de la décision que vous lui notifiez. Il faudra être ferme sans paraître autoritaire.

1^{ère} étape

Expliquer que la résiliation est un droit aussi bien pour l'assureur que pour l'assuré.
Justifier la décision de la compagnie sans donner l'impression qu'il s'agit d'une sanction.

2^{ème} étape

Répondre aux questions du client, expliquer le mécanisme de l'assurance en particulier le bonus-malus

3^{ème} étape

Le conseil : aider le client à trouver une solution et terminer sur une note optimiste en montrant que cette situation n'est pas irréversible.

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

CORRIGÉ

Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2008

Épreuve : **Communication Professionnelle orale**

N° Sujet : **6**

Coefficient :
2

Folio
1 / 1