



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP Nord Pas-de-Calais pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

SUJET 10

FICHE CANDIDAT

Madame DURAND, cliente depuis 8 ans, a pris rendez-vous par téléphone afin de faire le point sur ses contrats d'assurance, en particulier le contrat automobile car elle estime que sa prime d'assurance est trop élevée.

Elle souhaite également obtenir des informations sur le contrat GAV, dont elle a entendu parler.

Contrats détenus :

- Automobile (garantie tous risques)
- MRH
- Contrat santé

Documents :

- **Document 1** : devis assurance auto
- **Document 2** : devis GAV
- **Document 3** : détail des garanties GAV

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2009

Épreuve : **E32 Communication Professionnelle orale**

N° Sujet : 10

Coefficient :
2

Folio
1 / 4

DOCUMENT 1

Objet : DEVIS D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Chère Madame,

Nous vous adressons notre proposition concernant la formule "PLENITUDE" de notre contrat VAM. Cette formule tous risques "hors pair" vous accompagne quoi qu'il arrive tant sur le plan financier que pratique.

Extraits des garanties	Franchises	VAM Formule "PLENITUDE" Véhicule assuré pour tous vos trajets privés, domicile/lieu de travail et déplacements professionnels précisés en page 2. La cotisation annuelle pour le véhicule : RENAULT CLIO 1.2 16V 75 CH EXTREME s'élève à : 456,94 € TTC pour l'année 2009. Droit d'adhésion : 5,00 euros TTC
Protection des personnes Assistance à domicile et indemnisation des dommages corporels du conducteur et des passagers Assistance aux personnes et au véhicule 24h/24 et 7/7 y compris en cas de panne	sans	
Défense de vos droits Responsabilité Civile - Défense Recours - Protection juridique - Conseil juridique	sans	
Protection du véhicule Dommages au véhicule toutes causes Prêt gratuit d'un véhicule de remplacement (durée des réparations en cas d'accident, 20 jours en cas de vol) Indemnisation en valeur d'achat 24 MOIS Valeur minimale garantie après 5 ans d'assurance en dommages : 2 300 euros	75 € sans	
Bris d'éléments vitrés	sans	
Catastrophes naturelles (franchise réglementaire)	380 €	

Objet : DEVIS D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Chère Madame,

Nous vous adressons notre proposition concernant la formule "ESSENTIEL" de notre contrat VAM. Cette formule "vol, incendie, bris de glaces" inclut l'assistance, le conseil et la défense de vos intérêts pour un budget plus que raisonnable.

Extraits des garanties	Franchises	VAM Formule "ESSENTIEL" Véhicule assuré pour tous vos trajets privés, domicile/lieu de travail et déplacements professionnels précisés en page 2. La cotisation annuelle pour le véhicule : RENAULT CLIO 1.2 16V 75 CH EXTREME s'élève à : 241,42 € TTC pour l'année 2009. Droit d'adhésion : 5,00 euros TTC
Protection des personnes Assistance à domicile et indemnisation des dommages corporels du conducteur et des passagers Assistance aux personnes et au véhicule 24h/24 et 7/7 en cas d'accident	sans	
Défense de vos droits Responsabilité Civile - Défense Recours - Protection juridique - Conseil juridique	sans	
Protection du véhicule Vol Incendie	220 €	
Bris d'éléments vitrés	45 €	
Catastrophes naturelles (franchise réglementaire)	380 €	

DOCUMENT 2

DEVIS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT PRAXIS SOLUTIONS - Assurance corporelle de la vie quotidienne et des loisirs -

Le contrat PRAXIS Solutions vous garantit en cas de blessures ou de décès consécutifs à un accident, une agression, un attentat, une catastrophe naturelle ou industrielle, lorsque l'événement survient (en dehors de l'usage d'un véhicule à moteur) :

- dans le cadre de votre vie quotidienne,
- lors de la pratique d'une activité culturelle, artistique, sportive ou de loisir,
- à l'occasion des activités scolaires, universitaires ou parascolaires de vos enfants,
- dans l'exercice de l'activité professionnelle qui a permis votre adhésion à la société.

Le contrat PRAXIS Solutions contribue à réparer les dommages corporels subis et vous propose des solutions d'assistance et d'accompagnement pour vous aider à réorganiser provisoirement ou durablement votre vie. Il vous apporte également une aide juridique afin de vous permettre d'obtenir l'indemnisation de votre préjudice en cas d'accident médical ou d'aléa thérapeutique.

Situation prise en compte pour l'établissement de votre devis :

Votre année de naissance : 1949

Enfant(s) à charge : aucun

Compte tenu de votre situation, nous vous proposons notre contrat PRAXIS Solutions en **version Individu** : vous serez le seul bénéficiaire de l'ensemble des garanties du contrat, ce qui vous permet de bénéficier d'une cotisation réduite.

NB : en cas de changement de votre situation familiale, vous devez nous le signaler.

EXTRAIT DES GARANTIES	COTISATION ANNUELLE TTC 2009
<p>Prestations prévues en cas d'accident corporel :</p> <ul style="list-style-type: none">- prestations de service : assistance à domicile, soutien psychologique et pédagogique, accompagnement social, professionnel et éducatif...- prestations pécuniaires : indemnisation du préjudice et prise en charge de ses conséquences financières (pertes de revenus, frais médicaux, mesures compensatoires...) <p>Garanties complémentaires pour votre vie quotidienne :</p> <ul style="list-style-type: none">- assistance pour vos déplacements en France et dans le monde- recours et protection juridique <p><i>(Voir en page 2 le détail et les plafonds de garantie)</i></p>	112,75 €

DOCUMENT 3

DESIGNATION* ET MONTANT MAXIMUM DES GARANTIES CORPORELLES POUR 2009

DESIGNATION*	MONTANT MAXIMUM
- En cas de blessure :	
• Services pratiques d'aide à la personne En fonction des besoins de la victime, nous proposons des services d'assistance à domicile, d'assistance pour les déplacements, de veille téléphonique médicalisée, de garde des chiens et chats.	Les prestations sont fournies -en cas d'hospitalisation d'au moins 24 h ou d'immobilisation d'au moins 5 jours- à concurrence d'un plafond global de 1 600 €. Ce plafond peut être porté à 3 200 € lorsque la victime est âgée de 70 ans ou plus.
• Soutien psychologique La victime et ses proches peuvent bénéficier de l'aide d'un psychologue clinicien de notre réseau.	En fonction de la situation, ils peuvent bénéficier de un à trois entretiens par téléphone, ou un à dix entretiens en face à face.
• Financement du congé de disponibilité d'un proche En cas d'incapacité temporaire totale fixée initialement à au moins 90 jours, la victime peut se faire aider par l'un de ses proches pendant la durée de son immobilité.	Les pertes de revenus de l'aidant restées à charge seront indemnisées à concurrence de 15 000 € au total.
• Frais médicaux et d'hospitalisation restés à charge Nous garantissons l'indemnisation des pertes de revenus pendant la période d'incapacité temporaire de travail, jusqu'à la guérison ou la consolidation des blessures.	Ils sont pris en charge jusqu'à la date de guérison ou de consolidation des blessures, sans limitation de somme.
• Perte de revenus Nous garantissons l'indemnisation des pertes de revenus pendant la période d'incapacité temporaire de travail, jusqu'à la guérison ou la consolidation des blessures.	Les revenus de la victime sont pris en compte à concurrence d'un plafond mensuel de 15 000 €.
• Soutien pédagogique En cas d'interruption des études prolongée, un service d'enseignement à domicile peut être mis en oeuvre.	Ce service est proposé pendant une période maximale de 6 mois, à concurrence de 10 h de cours par semaine.
• Incapacité permanente partielle Nous indemnisons toute incapacité permanente partielle supérieure ou égale à 5 % pour une victime de moins de 70 ans, à 10 % pour une victime de 70 ans et plus.	Elle est calculée en multipliant le nombre de points d'incapacité par la valeur du point (de 203 € à 5 184 € selon l'âge et le taux d'IPP).
• Indemnisation du préjudice esthétique Nous prenons en charge les frais de chirurgie esthétique. Si vous conservez un préjudice esthétique qualifié de 4 ou plus (sur une échelle de 1 à 7), nous vous versons une indemnité.	Le capital versé est compris entre 1 500 € et 25 920 € selon l'âge et l'importance du préjudice.
• L'aide proposée en cas de handicap Le financement des mesures compensatoires : Pour favoriser un retour vers l'autonomie, vous bénéficiez des conseils d'un ergothérapeute afin de définir et mettre en oeuvre les mesures appropriées.	Nous vous remboursons sur la base des frais réels justifiés à concurrence de : - 61 000 € pour les aménagements du logement et du véhicule, - 61 000 € par an pour l'aide humaine, charges sociales incluses.
• La tierce personne Elle est proposée en cas d'incapacité supérieure à 50 % et selon l'évaluation du médecin expert.	Selon l'âge et l'évaluation du besoin, nous majorons le capital réparant l'incapacité de 25 à 160 %.
• Accompagnement social, professionnel et éducatif Cet accompagnement vise à favoriser la réintégration de la victime.	Il est mis en oeuvre jusqu'à deux ans après la consolidation.
- En cas de décès :	
• Service d'aide à la personne Une assistance à domicile est proposée aux proches afin de les aider à faire face aux difficultés pratiques.	L'assistance est mise en oeuvre jusqu'à la date de versement des capitaux décès, à concurrence de 1 600 €.
• Soutien psychologique Les assurés proches peuvent bénéficier de l'aide d'un psychologue clinicien de notre réseau	En fonction de la situation, ils peuvent bénéficier de un à trois entretiens par téléphone, ou un à dix entretiens en face à face.
• Les capitaux décès Préjudice patrimonial Cette indemnité vise à maintenir le niveau de vie du foyer.	Versement d'une prestation pour frais funéraires de 3 300 € et d'un capital décès de 5 000 €. Elle est égale à la part des revenus (plafonnés à 15 000 €/mois) que le défunt consacrait aux personnes à sa charge (calculée par application d'un barème forfaitaire).
• Les garanties d'assistance Pour vos déplacements en France et dans le monde, vous bénéficiez des prestations d'assistance aux personnes.	Cette garantie, accordée par la MAIF, est mise en oeuvre par Inter mutuelle assistance GIE, lorsque l'événement se produit à plus de 50 km du domicile.
• Votre protection juridique Pour ne pas laisser un assuré victime sans solution, nous accordons une garantie protection juridique en cas d'accident corporel ou d'aléa thérapeutique	Lorsque le montant du préjudice est supérieur à 625 €, prise en charge des honoraires d'avocats à concurrence de 16 000 €.

* Ce document ne comprend pas la liste des exclusions générales ni des exclusions propres à chacune des garanties énoncées par les conditions générales du contrat.