



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

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

SUJET

Mise en situation

Vous êtes Monsieur ou Madame Briard, chargé(e) de clientèle aux Assurances AXI à Douai.
La secrétaire a laissé sur votre bureau une fiche d'appel téléphonique de l'un de vos assurés (document 1).

Vous disposez des documents suivants :

Document 1 : fiche d'appel téléphonique

Document 2 : les différentes formules

Document 3 : les tarifs

Travail à faire (20 points dont 3 points pour la présentation)

Vous devez rédiger un courrier de réponse à Monsieur LEROUX après consultation des documents 2 et 3.
Vous présenterez votre travail à l'aide de l'outil informatique mis à votre disposition.

B.P.

Spécialité : Assurances

Code Spécialité :

Durée :
1 H 30

Session
2011

Épreuve : E3 Communication Professionnelle. – sous épreuve E31 – 1^{ère} partie
N° Sujet :

Coefficient:
1

Folio
1 / 3

FICHE D'APPEL TÉLÉPHONIQUE

De la part de Madame Mademoiselle Monsieur
Nom : LEROUX
Prénom : Pierre
Téléphone : 03.27.98.25.65

Message

Son fils vient d'obtenir un CDI et doit louer un appartement à Montpellier pour se loger. Il doit donc souscrire une assurance pour son logement qu'il occupera à compter du 1^{er} juillet 2011. Il a précisé que son fils est musicien et qu'il possède une contrebasse d'une valeur de 7 000 €. Il demande de lui envoyer une proposition écrite au plus vite. Il s'agit d'un appartement de type 2 et le patrimoine mobilier est estimé à environ 13 000 €.

LES DIFFÉRENTES FORMULES

LES GARANTIES	Arbitrage	Équilibre	Sérénité
PROTECTION DE VOTRE FAMILLE			
• Garantie des dommages corporels (blessures, décès)	Oui	Oui	Oui
• Assistance en cas de déplacement	Oui	Oui	Oui
Prestations principales			
• Assistance à domicile			
• Indemnisation des dommages personnels	Oui	Oui	Oui
• Frais de sauvetage et de recherche des vies humaines	Oui	Oui	Oui
• Rapatriement sanitaire	Oui	Oui	Oui
PROTECTION DE VOS BIENS			
• Garantie incendie, explosion	Oui	Oui	Oui
• Garantie dégâts des eaux	Oui	Oui	Oui
• Garantie évènements climatiques (tempête, neige, grêle, foudre,...)et catastrophes naturelles	Oui	Oui	Oui
• Garantie des risques de catastrophes technologiques	Oui	Oui	Oui
• Garanties attentats	Oui	Oui	Oui
• Garantie vol	Oui	Oui	Oui
• Garantie autres dommages accidentels	Non	Oui	Oui
Prestations principales			
• Services d'urgence	Oui	Oui	Oui
• Valeur de reconstruction des biens immobiliers*	Oui	Oui	Oui
• Indemnisation minimale des biens mobiliers*	Oui	Oui	Oui
• Indemnisation en valeur à neuf :			
Des meubles meublants*	Oui	Oui	Oui
Des autres biens mobiliers	Non	Non	Oui
• Frais supplémentaires (hors pertes de loyers)	Oui	Oui	Oui
• Pertes de loyer	Non	Non	Oui
DÉFENSE DE VOS DROITS, VOS RESPONSABILITÉS			
• Responsabilité civile/défense	Oui	Oui	Oui
• Accompagnement juridique :			
Informations vie pratique et renseignements juridiques personnalisés	Oui	Oui	Oui
Recours (selon domaine d'application des garanties de la formule souscrite)	Oui	Oui	Oui
Protection juridique	Non	Non	Oui

Définition des objets précieux

Est considéré comme bien précieux tout instrument de musique, quelle que soit son époque, caractérisé par ses qualités d'exécution et/ou la notoriété de sa signature ou de sa marque, lorsque sa valeur est supérieure à 6 000 €

DOCUMENT 3

Tarifs annuels pour l'assurance multirisque d'un appartement de type 2 meublé pour une valeur comprise entre 6 801 € et 13 700 €.

Arbitrage		Équilibre		Sérénité	
Sans bien précieux	Avec bien précieux	Sans bien précieux	Avec bien précieux	Sans bien précieux	Avec bien précieux
77.19 €	114.98 €	93.60 €	140.72 €	132.40 €	196.91 €

B.P.

Spécialité : Assurances

Épreuve : E3 Communication Professionnelle. – sous épreuve E31 – 1^{ère} partie

N° Sujet :

Session : 2011

Folio : 3 / 3