

Webinar Dipli

# Assurance affinitaire des produits tech : les enjeux 2023



Mercredi 18 janvier 2023  
11h00

Animé par Martin Baille



**Xavier Lalouet**

Head of TPA and Service  
Provider management  
@ AXA



wtw

**Hélène Durut**

Head of Affinity Team  
@ WTW Solutions  
Affinitaires



**Tanguy Pennel**

COO and Co-founder  
@ Dipli

## Ce que vous allez apprendre

---

- Quelles sont les spécificités de l'assurance affinitaire appliquée aux produits tech ?
- Quelles sont les étapes à suivre pour construire un bon programme affinitaire ?
- Quels sont les pièges à éviter ?
- Quels sont les enjeux du secteur pour 2023 ?

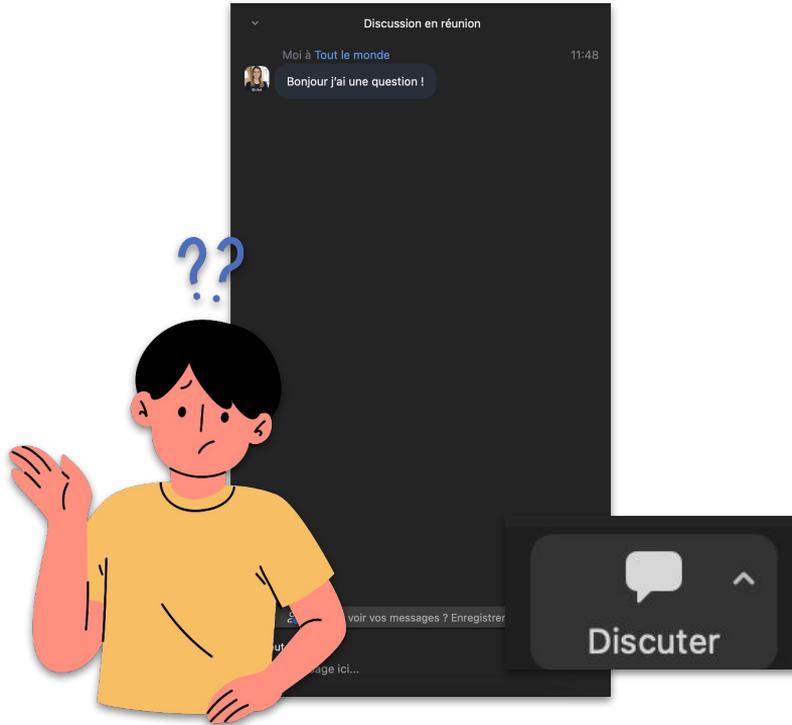
# Programme

---

1. Tour de table
2. Définitions et état des lieux du marché affinitaire
3. Bonnes pratiques et pièges à éviter
4. Augmentation des performances / souscriptions
5. Vision et enjeux 2023
6. Questions / Réponses

# Questions / Réponses

---



- Cliquez sur **“discuter”**
- Posez vos questions dans le chat ouvert sur **la droite de l’écran.**

# 1. Tour de table

---



**Xavier Lalouet**

Head of TPA and Service  
Provider management  
@ AXA



**H el ene Durut**

Head of Affinity Team  
@ WTW Solutions  
Affinitaires



**Tanguy Pennel**

COO and Co-founder  
@ Dipli

## 2. Définitions et état des lieux

## 2. Définitions et état des lieux

---

### Évolutions sur la réglementation en 2023 :

- Signature d'un document **séparé de la vente**
- **Délai de rétractation 30j**
- Obligation d'une **vente en 2 temps** lors d'une souscription par téléphone
- **Réduction des délais** de réponse en cas de réclamation (2 mois maxi à partir de la notification par le client)



# 3. Bonnes pratiques et pièges à éviter

### 3. Bonnes pratiques et pièges à éviter

- **Transparence maximale**
  - Détails garanties + exclusions : DIPA
  - Devoir de conseil : s'assurer que l'assurance est comprise, opportune et que l'acheteur n'est pas déjà couvert
- **Facilité pour renoncer (dans les 30 jours), pour résilier, pour déclarer un sinistre et pour faire une réclamation**

**Assurance Xxxxx**  
Document d'information sur le produit d'assurance  
Compagnie: Compagnie d'assurance <Nom> Produit: Police <Nom>

[Mention indiquant que des informations précontractuelles et contractuelles complètes sur le produit sont fournies dans d'autres documents]  
**De quel type d'assurance s'agit-il?**  
[Description de l'assurance]

 <b>Qu'est-ce qui est assuré?</b> ✓ Xxxxx ✓ Xxxxx	 <b>Qu'est-ce qui n'est pas assuré?</b> ✗ Xxxxx ✗ Xxxxx ✗ Xxxxx ✗ Xxxxx
 <b>Y a-t-il des exclusions à la couverture?</b> ! Xxxxx ! Xxxxx ! Xxxxx ! Xxxxx	

 **Où suis-je couvert(e)?**  
✓ Xxxxx

 **Quelles sont mes obligations?**  
— Xxxxx  
— Xxxxx  
— Xxxxx

 **Quand et comment effectuer les paiements?**

 **Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?**

 **Comment puis-je résilier le contrat?**

### 3. Bonnes pratiques et pièges à éviter

---

- **L'offre d'assurance dans le parcours client**
  - Eviter les ruptures dans le parcours
  - Obtenir le consentement par la signature séparée de l'achat principal
  
- **Bien évaluer les coûts des sinistres**
  - Choix des clients entre réparation et échange (comportement RSE)
  - Offrir de la proximité et de la simplicité
  - Origines des pièces + contrefaçons



# 4. Augmentation des performances

## 4. Augmentation des performances

---

- Réduction des **coûts de sinistre**
- Diminuer son **taux de refus**
- **Optimisation** du parcours client



# 5. Vision et enjeux 2023

## 5. Vison et enjeux 2023

---

- Politiques **RSE** (réparation de proximité, remplacement par reconditionné, recyclage)
- Nouvelles **pratiques** (possession plus longue : opportunité pour l'extension de garantie)



# Questions / Réponses