

VIVIUM Comfort Deal 2^e génération

QUESTION et RÉPONSE

Version : 1.2
Date : 1/2022

1	PRINCIPES-----	3
2	GESTION-----	5
3	AVANTAGE : Paiement échelonné des primes gratuit-----	6
4	AVANTAGE : Franchise réduite-----	7



1 **PRINCIPES**

1.1 **Un VIVIUM Comfort Deal est-il un contrat ?**

Contrairement au VIVIUM Comfort Deal 1^{re} génération, nous ne parlons plus ici de convention. Le VIVIUM Comfort Deal 2^e génération est un programme d'avantages automatique

Bien qu'il n'y ait pas de contrat écrit ni d'accord de volonté entre les parties, nous nous engageons, en tant que compagnie, à exécuter un engagement lorsque nous lançons le VCD 2^e génération. Et ce, sur la base de l'engagement de volonté unilatérale. Le client peut invoquer l'exécution de ces engagements sur la base d'une communication générale.

Le nouveau VCD 2^e génération est communiqué par le biais d'une communication générale (site Web, fiche...). Il est dès lors important qu'en tant que courtier, vous informiez correctement le client des avantages, mais aussi des conséquences de certaines décisions qui entraînent la perte d'avantages.

1.2 **Qui crée VIVIUM Comfort Deal et à partir de quand celui-ci entre-t-il en vigueur ?**

Étant donné que nous ne parlons plus d'un contrat, mais d'un programme d'avantages automatique, il ne faut plus rien établir. Les avantages sont automatiquement octroyés lorsque le client entre en ligne de compte pour l'avantage en question.

Dans le cadre du VIVIUM Comfort Deal 2^e génération, les contrats souscrits pour des risques particuliers dans les branches suivantes sont automatiquement repris :

- Auto (toutes catégories de véhicules)
- Incendie
- Responsabilité

1.3 **Quels contrats entrent en ligne de compte pour le VIVIUM Comfort Deal ?**

Les contrats dont les preneurs d'assurance cohabitent en famille, à une seule adresse, et souscrits par des personnes physiques, sont automatiquement repris. Il y a une extension pour les contrats d'assurance Auto dans le cadre d'une activité professionnelle, plus d'informations au point 4.3.

1.4 **Quand le client entre-t-il en ligne de compte ?**

VIVIUM Comfort Deal doit comprendre au minimum **2 garanties dans différentes branches** pour entrer automatiquement en ligne de compte pour les avantages :

- Auto (toutes catégories de véhicules)
- Incendie
- Responsabilité civile

Pour la condition minimale, nous ne parlons plus de garanties de base. Voici quelques exemples de réalisation des conditions minimales :

- Client A : une assurance moto + une assurance incendie => OK
- Client B : une assurance auto + une RC enseignant => OK
- Client C : une assurance moto + une assurance auto => PAS OK, car une seule branche



1.5 Quels sont les avantages de VIVIUM Comfort Deal pour mon client ?

VIVIUM Comfort Deal offre 2 avantages importants à votre client :

1. Paiement échelonné des primes gratuit

2. Avantage de franchise

1.6 Que se passe-t-il avec les contrats Vivium Comfort Deal existants ?

Les contrats actuels VIVIUM Comfort Deal cessent (tacitement) d'exister, mais avec maintien des avantages via le système automatique, à savoir le paiement échelonné gratuit de la prime et l'avantage de franchise. Les clients avec un groupement financier le conservent également pour les contrats déjà repris dans le groupement financier (voir aussi 3.2).

2 GESTION

2.1 Quand puis-je ajouter des contrats d'assurance ?

Dans VIVIUM Comfort Deal 2e génération, plus aucune administration n'est nécessaire. Après l'établissement du contrat, celui-ci est automatiquement repris, même si ce contrat ne prend effet qu'à l'avenir.

2.2 Puis-je retirer certains contrats du VIVIUM Comfort Deal ?

NON. Vu le caractère automatique, tous les contrats conclus au sein du même ménage (1 adresse) sont repris.

2.3 Puis-je voir quelque part quels contrats ont droit à un avantage ?

OUI, vous pouvez vérifier à tout moment dans V-Connect quels contrats donnent droit à un avantage. Les avantages sont indiqués à l'aide d'icônes dans l'« écran d'aperçu du contrat ».

-  Le client a droit au paiement échelonné des primes gratuit pour ce contrat et il sera (si pas encore appliqué) automatiquement appliqué lors du renouvellement (si la situation d'au moins 2 contrats n'a pas changé). Ce symbole s'affiche uniquement lorsque le client a opté pour un paiement échelonné.
-  Le client a droit à l'avantage de franchise pour ce contrat (au moment de la consultation de V-Connect). Attention : si le client a déjà utilisé l'avantage pendant l'année civile, ce symbole restera affiché et indiquera donc uniquement que le client répond toujours à la condition de client total. Les contrôles supplémentaires, à savoir max. 1^{er} fois par année civile et BM (en auto), n'ont lieu qu'à l'ouverture du sinistre.

2.4 Que se passe-t-il lorsqu'un contrat est résilié ?

À chaque évolution des contrats au sein du ménage (souscription, résiliation), la situation est recalculée pour tous les contrats au sein du ménage afin de vérifier quels avantages s'appliquent aux différents contrats.

Un contrat résilié continue toutefois à compter dans la définition des avantages jusqu'à ce qu'il soit annulé.

3 AVANTAGE : Paiement échelonné des primes gratuit

3.1 En quoi consiste l'avantage « paiement échelonné des primes gratuit » ?

Outre un paiement annuel, le preneur d'assurance a le choix d'échelonner le paiement des primes sur des échéances mensuelles, trimestrielles ou semestrielles. Un coût de fractionnement est lié à l'étalement de ces paiements.

Les frais de fractionnement disparaissent lorsque le client répond aux conditions de base du VIVIUM Comfort Deal, à savoir

- minimum 2 contrats dans différentes branches
- les contrats se trouvent à la même adresse.
- Pour les contrats Auto (1), Incendie et RC

(1) Pour les contrats V-Connect Auto, plus aucun frais de fractionnement ne sera imputé si le client opte pour un paiement échelonné. Il y a toutefois une surprime technique de 7% pour les paiements trimestriels et de 5% pour les paiements semestriels, qui ne peut pas être annulée via le Vivium Comfort Deal.

3.2 Cet avantage n'est-il pas lié à un groupement financier ?

NON, votre client peut bénéficier de l'avantage s'il répond à la condition susmentionnée, il est indépendant d'un groupement financier. Étant donné que les contrats Auto et non-Auto sont, depuis le lancement de V-Connect Auto, gérés sur différents systèmes, le service de groupement financier ne sera plus proposé.

Les clients qui ont déjà des contrats dans un groupement financier peuvent continuer à bénéficier de ce service, sauf s'il s'agit d'un contrat Auto qui migrera vers V-Connect Auto. Il n'est plus possible d'ajouter des contrats à ce groupement financier. Pour ces clients, le groupement financier fonctionne comme suit :

- En cas de domiciliation, la prime est perçue le 15 du mois ou, s'il ne s'agit pas d'un jour ouvrable, le jour ouvrable précédent.
- En cas de non-domiciliation, l'invitation à payer est envoyée dans le mois qui précède le mois d'échéance.

3.3 Pourquoi vois-je parfois le champ « paiement échelonné des primes gratuit » dans V-Connect lors de l'établissement d'une nouvelle affaire ?

Si nous détectons automatiquement que le client a droit à cet avantage, nous l'attribuerons également automatiquement. À ce moment, le client souscrit son 2^e ou 3^e contrat dans différentes branches.

Toutefois, lorsqu'il s'agit du 1^{er} contrat, vous établirez peut-être plusieurs contrats en 1 jour pour ce client. Le système automatique ne le sait évidemment pas et vous demandera donc « paiement échelonné des primes gratuit : OUI/NON ? L'option de réponse OUI ne peut être utilisée que si le client souhaite souscrire plusieurs contrats en 1 jour dans différentes branches.

4 AVANTAGE : Franchise réduite

4.1 En quoi consiste l'« avantage de franchise » ?

L'avantage vaut uniquement pour les « Clients totaux » dans VIVIUM Comfort Deal au moment où le sinistre se produit. Si le client est considéré comme « Client total » le jour du sinistre, le système automatique indiquera après interrogation par ClaimCenter que l'avantage peut être appliqué.

- Avantage de franchise Assurance auto :

En cas de perte totale ou si la réparation des dommages est effectuée par un réparateur agréé (2), la franchise (anglaise) fixée contractuellement pour les dommages matériels pour les voitures de tourisme avec un Bonus Malus inférieur ou égal à 0 est diminuée d'un montant forfaitaire. Ce montant dépend de la valeur du véhicule :

Valeur assurée (EUR)	Réduction VCD	Réduction VCD et garage agréé
< 12 500	75	125
≥12 500 - <25 000	100	150
≥25 000 - <37 500	175	250
≥37 500 - <60 000	350	450
≥60 000 - <80 000	400	600
≥80 000 - <100 000	500	700
≥100 000 - <150 000	700	1000
≥150 000	800	1200

**La réduction* sera appliquée de la manière susmentionnée, sauf mention contraire dans les « conditions particulières » du contrat.*

L'avantage s'applique aux contrats Personal Line de la catégorie « Tourisme & business » pour les types suivants : voiture, camionnette et minibus à usage privé ou à usage professionnel limité. Par extension, cet avantage s'applique également aux contrats Commercial Line pour les voitures de tourisme assurées en usage mixte et professionnel, pour autant que le contrat se trouve également à l'« adresse du ménage ». Tous les autres types et usages n'entrent pas en ligne de compte dans cette « offre spéciale » (voir aussi point 4.3).

Avantage de franchise Assurance incendie :

Une franchise anglaise est d'application dans l'assurance incendie. Cela signifie qu'il n'y a intervention que si le montant du sinistre dépasse le montant de la franchise fixée contractuellement et que la franchise n'est pas appliquée pour un montant maximum de 270,32 euros (à l'indice de base des prix à la consommation de décembre 2021 - 270,32 (base 1981 = 100))

Si la garantie « catastrophes naturelles » est assurée selon les « conditions générales du Bureau de tarification », la franchise prévue sous cette garantie reste intégralement d'application.

L'avantage de franchise est appliqué au maximum une fois par contrat et par année civile au cours de laquelle le sinistre survient.



4.2 À partir de quand mon client est-il un « client total » ?

Votre client possède au moins un contrat dans chacune des branches suivantes :

- Auto (toutes catégories de véhicules)
- Incendie
- Responsabilité civile

Exemple : votre client a une assurance moto, une assurance incendie et une assurance familiale. Étant donné que nous avons ici 1 contrat dans chacune des 3 branches, il est ici question d'un client total. Le client a donc droit à l'avantage de franchise pour son assurance incendie. Cependant, il n'y a pas d'avantage de franchise sur la catégorie « assurance moto ».

4.3 L'assurance auto de mon client est au nom de la personne morale de son cabinet dentaire, ce qui l'empêche de satisfaire à la disposition « client total » dans VIVIUM Comfort Deal. Peut-il quand même bénéficier d'un avantage ?

Bonne nouvelle pour votre client : les contrats d'assurance Auto dans le cadre d'une activité professionnelle (Commercial Line) souscrits au nom d'une personne physique ou morale comptent pour la notion de client total dans un VIVIUM Comfort Deal.

Ces contrats sont pris en compte lorsque :

- les contrats ont des preneurs d'assurance qui cohabitent à la même adresse que le preneur d'assurance de ce contrat d'assurance Auto.
- Il s'agit de la catégorie des voitures de tourisme assurées en usage mixte ou professionnel. Tous les autres types et usages n'entrent pas en ligne de compte dans le cadre de cette « offre spéciale ».

Votre client bénéficie donc de l'avantage de franchise sur ce contrat d'assurance Auto, mais aussi sur son assurance incendie du fait qu'il a le statut de client total.

4.4 Mon client habite dans une zone à risque de catastrophes naturelles ; la franchise majorée expire-t-elle complètement ?

NON. Si la garantie « catastrophes naturelles » est assurée conformément aux conditions générales du Bureau de tarification, la franchise prévue dans le cadre de cette garantie reste intégralement d'application. Pour les autres garanties de cette assurance incendie, l'avantage de franchise s'applique.

4.5 Mon « client total » a 2 polices incendie dans VIVIUM Comfort Deal. L'avantage de franchise s'applique-t-il aux deux contrats ?

OUI. L'avantage de franchise est accordé 1 fois par contrat et par année civile.

Si votre client a eu un sinistre sur les deux contrats d'assurance au cours de l'année civile, l'avantage de franchise s'applique par contrat d'assurance.

