



## Référentiel d'évaluation Assurance Citoyenne

Note sur 100 :

Thématisques/enjeux	Evaluation	Points	Justification de l'évaluation
<input checked="" type="checkbox"/> Faire rimer assurance et confiance	<b>30</b>		
Lors de la souscription, les garanties et les exclusions du contrat sont systématiquement expliquées au prospect/ client	Non	0	
	Le prospect/ client a accès à une information dédiée de décryptage des garanties et exclusions	8	
	L'information dédiée sur le décryptage des garanties et des exclusions est formellement intégrée au parcours client/ prospect (ex : disponible sur axa.fr, sur l'espace client ou en agence)	10	
La description et l'explication de l'offre sont accessibles aux personnes en situation de handicap	NA	NA	
	Non	-5	
	Oui	0	
Le client est informé des garanties prises par AXA concernant la collecte et l'utilisation de ses données personnelles	NA	NA	
	Non, la documentation commerciale ne mentionne pas les engagements d'AXA en matière de données personnelles	0	
	Oui, la documentation commerciale mentionne les engagements d'AXA en matière de données personnelles	5	
Pendant la vie du contrat, le produit respecte des principes de communication simple*	Non, le produit ne respecte pas les principes définis par la Direction Marque et Clients Multi-accès	-5	
	Oui, le produit respecte les principes définis par la Direction Marque et Clients Multi-accès	0	
	[Bonus] Et le client est régulièrement informé des garanties et des services inclus dans son offre d'assurance ou du niveau de couverture de son contrat	10	
En cas de sinistre ou d'accident, un conseiller prend personnellement en charge le dossier du client et des services personnalisés sont mis en place dans les cas les plus graves	Non	0	
	La gestion des sinistres et/ou les prestations liées au contrat est prise en charge par un « référent unique ».	5	
	Un service personnalisé est déclenché en cas de sinistre/ accident grave (ex : Albatros, Crise majeure, Aide au retour à l'emploi)	8	
	Au moins deux dispositifs personnalisés peuvent être déclenchés en cas de sinistre/ accident grave (ex : Albatros et Antares)	12	
	En complément, lors de la souscription, le client est informé de ces services personnalisés disponibles dans l'offre	15	
<input checked="" type="checkbox"/> Encourager les comportements responsables pour prévenir les risques	<b>40</b>		
La tarification du produit récompense les clients ayant pris des mesures de prévention (réduction tarifaire ou calcul du tarif en fonction du dispositif mis en place)	NA	NA	
	Non	0	
	Oui	10	
L'offre propose, en inclusion, des garanties ou services de prévention encourageant les clients à adopter un comportement plus sûr pour lui et pour les autres	NA	NA	
	Non	0	
	Oui, une garantie ou un service de prévention inclus dans l'offre est proposé	10	
	Oui, au moins deux garanties ou services de prévention inclus dans l'offre sont proposés	15	
L'offre propose, en option, des garanties ou des services de prévention encourageant le client à adopter un comportement plus sûr pour lui et pour les autres	[Bonus] Oui, au moins quatre garanties ou services de prévention inclus dans l'offre sont proposés et l'offre ne propose pas de garantie / service de prévention en option	25	
	NA	NA	
	Non	0	
	Proposition en option d'une garantie ou d'un service de prévention payant	8	
Lors de la souscription ou au cours de la vie du contrat, le client est informé des garanties et services de prévention proposés dans l'offre	Proposition en option d'au moins deux dispositifs de prévention (garantie et/ou service de prévention payant)	10	
	Non	0	
	Les supports clients mentionnent les garanties ou services de prévention proposés dans l'offre	5	
<input checked="" type="checkbox"/> Préserver l'environnement	<b>20</b>		
Le produit contribue à limiter les consommations de papier : il propose une souscription et une gestion dématérialisée	Non	0	
	Le produit propose au moins deux des initiatives suivantes : CG dématérialisées, e-signature du contrat, déclaration en ligne du sinistre, suivi du contrat en ligne, quittancement	2	
La tarification du produit récompense les clients ayant un comportement respectueux de l'environnement (réduction tarifaire ou calcul du tarif en fonction du dispositif mis en place)	NA	NA	
	Non	0	
	Proposition d'une réduction tarifaire ou d'une incitation aux clients démontrant un comportement plus respectueux de l'environnement ou ayant un équipement vert	6	
Le produit contribue à préserver l'environnement via des services et/ou des garanties vertes (ex : reconstruction verte) en inclusion	NA	NA	
	Non	0	
Le produit contribue à préserver l'environnement via des services et/ou des garanties vertes (ex : reconstruction verte) en option	Proposition d'au moins un service ou d'une garantie verte en inclusion	6	
	NA	NA	
	Non	0	
	Proposition d'au moins un service ou d'une garantie verte en option	6	
<input checked="" type="checkbox"/> Soutenir l'économie	<b>10</b>		
Offres particulières : Le produit protège le plus grand nombre	NA	NA	
	Non	0	
	L'offre propose des conditions préférentielles à certaines populations ayant un accès plus difficile au marché de l'assurance	2,5	
Offres particulières : Le produit reverse une partie de son revenu à une cause d'intérêt général (produit-partage)	NA	NA	
	Non	0	
	L'offre reverse une partie de son revenu à une cause d'intérêt général (produit-partage)	2,5	
Offres entreprises : Au-delà des garanties classiques d'assurance, le produit inclut un accompagnement spécifique pour aider les entreprises à développer et maintenir leur activité	NA	NA	
	Non	0	
	L'offre propose des conditions préférentielles ou des services différenciant à certaines entreprises/ professions (ex : tarif créateurs d'entreprise, aide au maintien de l'emploi, règlement accéléré des sinistres des PMEs,etc.)	5	
L'offre est adaptée aux clients en situation de handicap	NA	NA	
	Non	0	
	L'offre propose des produits spécifiques ou des services en inclusion ou payants pour les personnes handicapées (ex : partenaires sensibilisés et accessibles)	5	

\*Démarche interne qui concerne les écrits clients.