

wakam

Assurance

Eco-Mobilité

Description du modèle de
fonctionnement

Index

Introduction.....	1
Acteurs.....	1
Vue d'ensemble du modèle de fonctionnement.....	2
Offres de Distribution pour contrats d'assurance Eco-Mobilité.....	3
Modèle de fonctionnement et conditions de réalisation par le Distributeur.....	3
Frais de services.....	6

Introduction

Notre offre d'assurance Eco-Mobilité a été conçue pour permettre sa distribution et sa gestion selon un modèle complètement digitalisé. Les services de souscription et de gestion sont disponibles sous un format au choix du Distributeur :

- Sous la forme d'un tunnel de souscription clé en main en marque blanche.
- Sous la forme d'APIs (Application Programming Interface).

La mise à disposition des actes de souscription sous la forme d'un tunnel de souscription (**option 1**) en marque blanche offre aux distributeurs une solution clé en main embarquant la tarification, le paiement, la signature électronique et la génération des éditiques de manière totalement automatique.

La mise à disposition des actes de souscription sous forme d'API (**option 2**) offre aux distributeurs une grande liberté dans la personnalisation du parcours de vente de notre assurance et permet un traitement sécurisé en temps réel des opérations via la plateforme digitale de Wakam.

Ce document présente les caractéristiques du modèle opératoire défini pour la souscription et la gestion de l'assurance ainsi que les modalités prévues pour la gestion des flux de cash.

Pour chacune des grandes étapes du cycle de vie de l'assurance sont précisées les conditions de réalisation, le rôle du client, du distributeur et de Wakam, ainsi que les éléments de communication (e-mails, SMS...) prévus à destination des clients assurés :

- I. Présentation du tarif de l'assurance en fonction des caractéristiques du produit et des modalités de souscription
- II. Annulation de assurance
- III. Indemnisation de l'assuré en cas de réalisation du sinistre selon la formule retenue par le Distributeur.
- IV. Paiement des frais de services et reporting à destination du Distributeur.

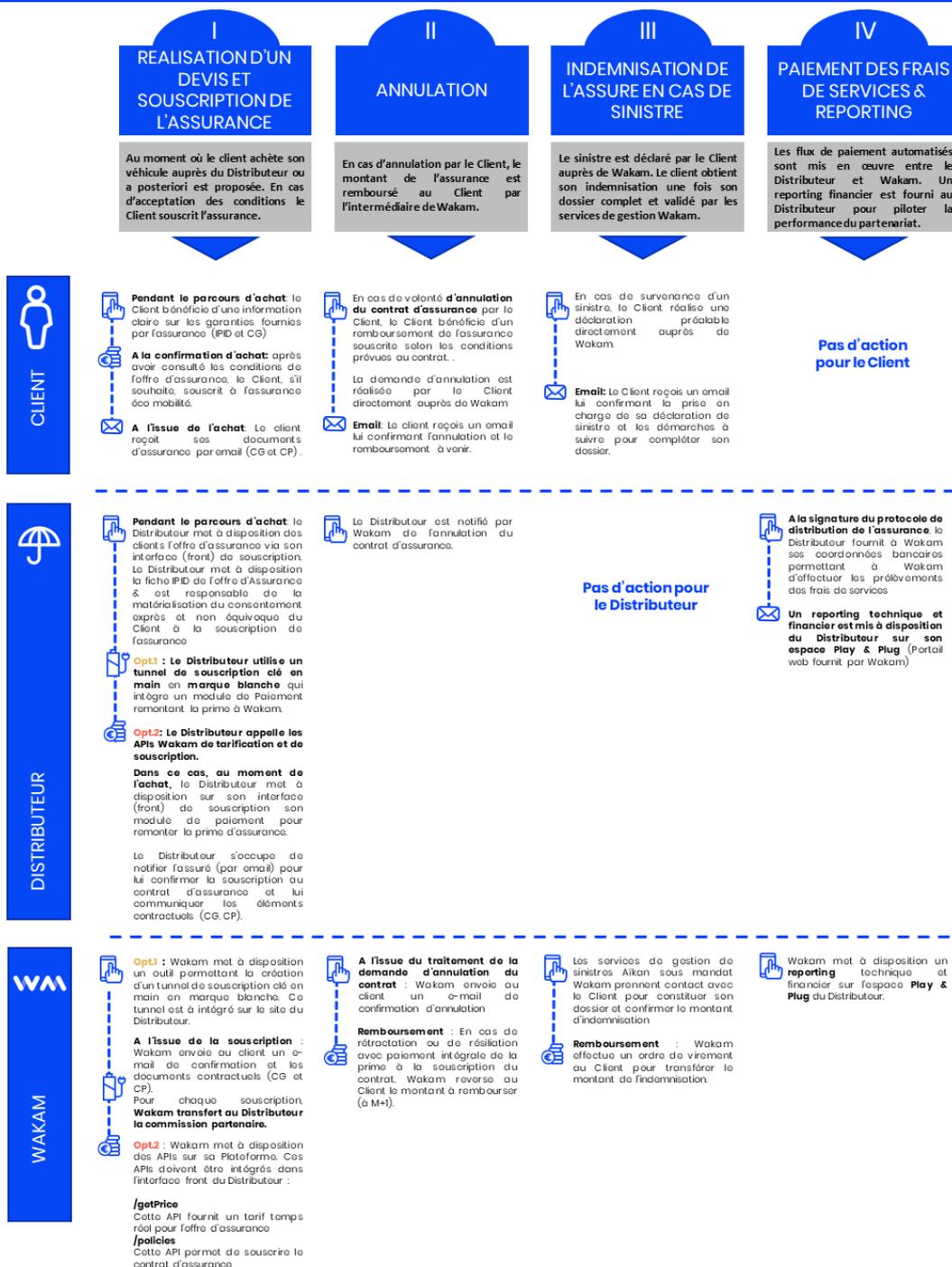
En complément de la présente documentation et pour faciliter la mise en œuvre technique des services par le partenaire Distributeur, une description des API proposées pour l'assurance éco-mobilité est disponible sur le Portail API de Wakam (<https://developer.wakam.com>)

Acteurs

L'offre Eco-Mobilité Wakam en self-service repose sur la participation de plusieurs acteurs à travers les différentes étapes de la vie d'un contrat d'assurance. Les rôles de chacun de ces acteurs seront décrits tout au long du présent document.

- **Wakam** : Société d'assurance proposant et hébergeant les tarifs liés au produit Eco-Mobilité.
- **Aïkan** : Gestionnaire de contrat et de Sinistre survenant pour les assurés du produit Eco-Mobilité.
- **Particeep** : Fournisseurs de services digitaux pour la fourniture de tunnel de souscription en marque Blanche.

Vue d'ensemble du modèle de fonctionnement



Offres de Distribution pour contrats d'assurance Eco-Mobilité

Wakam met à dispositions du Distributeur deux modes d'intégration du produit d'assurance Eco-Mobilité sur son application web.

1- Tunnel de souscription clé en main en marque blanche.

L'offre Tunnel de souscription en marque blanche offre une solution clé en main permettant au Distributeur d'intégrer sur sa solution web les différents composants permettant la souscription à des contrats d'assurance Eco-Mobilité de manière totalement digitale, à savoir :

- La création d'un devis relatifs aux critères exprimés par l'assuré lors du chiffrage de la prime d'assurance liée à son contrat.
- La mise à disposition pour l'assuré d'une solution de paiement sécurisée en ligne via Stripe.
- La mise à disposition pour l'assuré d'un outil de signature électronique des Conditions Particulières (CP) via Universign.
- La création d'un contrat dans les outils de gestion de contrats & sinistre de nos partenaires gestionnaires.

2- API de tarifications et souscription

L'offre par API permet au Distributeur de construire son propre modèle de tunnel de souscription à l'aide d'API Wakam permettant :

- D'identifier le tarif lié aux critères de risques exprimés par l'assuré (e.g. Prix d'achat du véhicule Eco-Mobilité).
- De créer les contrats à la souscription dans les outils de gestion de contrats & sinistres utilisés par nos partenaires gestionnaires.

Modèle de fonctionnement et conditions de réalisation par le Distributeur.

1 – Dans le cadre de l'Offre Tunnel de souscription clé en main en marque blanche.

a. Réalisation d'un devis et souscription de l'assurance

Le Distributeur est responsable d'exposer sur sa solution web le parcours de souscription clé en main proposé par Wakam. Ce parcours contient un module de paiement par Stripe permettant à l'assuré de payer sa prime d'assurance de manière sécurisée.

Une fois l'encaissement du Client réalisé, Wakam est responsable de restituer le montant de la commission du Distributeur, directement sur le compte bancaire défini dans la platform Self-Service lors de la configuration du produit Eco-Mobilité.

b. Commissions

Wakam encaisse les primes d'assurance et redistribue au Distributeur le montant de commission choisie lors de la configuration du produit d'assurance.

2- Dans le cadre de l'Offre en API.

Les modalités opérationnelles et responsabilités du Distributeur sont détaillées ci-après pour chacune des grandes étapes du modèle de fonctionnement décrit précédemment.

a. Réalisation d'un devis et souscription de l'assurance

Pendant le parcours d'achat le Distributeur met à disposition des clients l'offre d'assurance via son interface (site web) de souscription. Le distributeur doit intégrer dans son interface les appels aux API Wakam (pour la tarification et la souscription).

L'appel à l'**API de tarification (/getPrice)** permet d'obtenir un devis en temps réel adapté aux caractéristiques du NVEI (Nouveau Véhicule Electrique Individuel) à assurer par le Client. L'appel à l'API de tarification ne vaut pas pour souscription. Cette API peut être sollicitée autant que nécessaire via l'interface du Distributeur.

Une fois l'offre d'assurance et le tarif sélectionné par le Client sur le parcours de souscription proposé par le Distributeur, **le Distributeur est responsable de la matérialisation du consentement exprès et non équivoque du Client à la souscription de l'assurance**. Pour ce faire il doit présenter les documents contractuels (fiche IPID et Conditions Générales) et **demander au client un double clic** pour accepter la souscription.

L'appel à l'**API de souscription (/policies)** vaut pour contractualisation effective de l'offre d'assurance. Une fois l'appel à l'API réalisée, un contrat est automatiquement enregistré dans la plateforme digitale de Wakam. Une fois la souscription réalisée, Wakam envoie au Client un e-mail de confirmation ainsi que les documents contractuels (Conditions Générales et Conditions Particulières) à conserver par le Client.

b. Encaissement de la prime d'assurance

Pour l'achat de l'assurance correspondante au tarif indiqué dans le devis (retourné par l'**API de Tarification /getPrice**), le Distributeur est responsable de collecter l'ensemble des primes des assurés de la manière de son choix.

Puis, le Distributeur s'engage à restituer tous les mois l'ensemble des primes net de frais de commission à Wakam suivant les indications fournis dans le contrat de Distribution signé sur la plateforme Self-Service.

c. Commissions

Le Distributeur encaisse les primes d'assurance et redistribue les primes net de commission à Wakam suivant les modalités précisées dans le contrat de Distribution.

3- Commun pour les Deux Offres.

4- Annulation de l'assurance par l'assuré et remboursement

Une fois l'assurance souscrite, l'assurée est en droit de se rétracter ou de résilier son contrat aux conditions définies dans les conditions générales du contrat d'assurance.

5- Renonciation

L'assuré est en droit de renoncer à son contrat (rétractation) pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat et selon les conditions et modalités prévues aux conditions générales. La demande de renonciation est à réaliser par le Client en contactant l'adresse reclamation@wakam.com conformément aux conditions générales définies dans le contrat d'assurance.

Une fois la demande de renonciation émise, Wakam prend en charge la gestion de l'annulation du contrat d'assurance et du remboursement de l'assuré. Lorsque les démarches sont réalisées, le contrat d'assurance prend fin et l'assuré n'est plus couvert. Wakam envoie au Client un e-mail de notification d'annulation de son contrat d'assurance.

Le montant de la cotisation est intégralement et automatiquement remboursé à l'assuré par le prestataire BPO de Wakam.

6- Résiliation

Au-delà du délai légal de renonciation (cf. paragraphe précédent) l'assurée dispose également d'une capacité de résiliation de son contrat selon les conditions et modalités prévues aux conditions générales. La demande de résiliation est à réaliser par le Client en contactant Wakam à l'adresse reclamation@wakam.com. Après examen de la demande par les services de gestion Wakam, le contrat d'assurance prend alors fin et le client est notifié de l'arrêt de son contrat.

Le montant de la prime est calculé au prorata temporis et remboursé directement à l'assuré.

7- Indemnisation de l'assuré en cas de sinistre

En cas de sinistre pour lequel une assurance a été souscrite, le Client doit contacter reclamation@wakam.com. Un agent prendra contact avec l'assuré afin de le guider dans la transmission des pièces justificatives nécessaires pour constituer son dossier d'indemnisation.

Une fois la demande d'indemnisation validée par les services de gestion Wakam, Wakam prend en charge le remboursement du sinistre à l'assuré sur son compte bancaire

Wakam est informée de l'avancée du transfert de paiement à chaque étape (notamment quand l'e-mail a été envoyé et quand le Client a activé le transfert).

NB : en cas d'indemnisation suite à un sinistre corporel (garantie Individuelle Accident) une procédure de versement de l'indemnisation spécifique est proposée au Client.

8- Paiement des frais de services

A la signature du protocole de distribution de l'assurance, le Distributeur fournit à Wakam ses coordonnées bancaires ainsi qu'une autorisation de prélèvement SEPA permettant à Wakam d'effectuer les prélèvements des frais de services sur son compte.

9- Reporting technique et financier

Un reporting technique et financier est mis à disposition du Distributeur sur son espace partenaire **Play & Plug**. Ce reporting contient les KPIs de primes (émises, acquises, taux de commission, quittances moyennes), de sinistres (nombre de sinistres, charge sinistre, coût moyen sinistre) et des KPIs techniques (rentabilité technique S/P, fréquence sinistre, résultat net de sinistralité).

10- Réclamations

Pour toute réclamation en lien avec le contrat d'assurance souscrit par l'intermédiaire, le Client doit contacter le service d'assistance et réclamation mis à disposition par Wakam en utilisant l'adresse email : reclamation@wakam.com.

Le Client a également la possibilité de contacter Wakam par courrier postal à l'adresse renseignée dans les conditions générales du contrat. En cas de réclamation, Wakam fera ses meilleurs efforts pour accuser réception de la réclamation apporter une réponse définitive au Client dans les meilleurs délais à compter de la réception de la réclamation. Le Client sera tenu informé régulièrement du déroulement du traitement de sa réclamation.

Frais de services

Les frais de services facturés au Distributeur couvrent la fourniture des services nécessaires à l'exécution du modèle opérationnel décrit précédemment. Cela inclut en particulier les éléments suivants :

a. La gestion automatisée des contrats et des sinistres :

- Des devis illimités et temps réel avec une tarification adaptée aux caractéristiques de vol - La souscription des contrats en temps réel.
- L'amélioration de la satisfaction client grâce à la mise à disposition de procédures simplifiées et digitalisées pour la déclaration de sinistre.
- La sécurisation et non répudiation des transactions (contrats, sinistres) grâce à notre blockchain privée.

b. Des services IT

- Une plateforme hautement disponible avec des temps de réponse des API maîtrisés.
- Un support technique de nos équipes IT tout au long du partenariat.

c. Une plateforme de reporting & de gestion

- Un accès illimité à un tableau de bord des données contrats, quittances, et sinistres mis à disposition sur l'espace partenaire dédié sur le portail **Play & Plug**.