

# wakam

## Assurance Vélo Casse & Vol

Description du modèle  
de fonctionnement

<b>1. Introduction</b> .....	3
<b>2. Vue d'ensemble du modèle de fonctionnement</b> .....	4
<b>3. Modèle de fonctionnement et conditions de réalisation par le Distributeur</b> .....	5
<b>a. Réalisation d'un devis et souscription de l'assurance</b> .....	5
<b>b. Encaissement de la prime d'assurance</b> .....	5
<b>c. Commissions</b> .....	6
<b>d. Annulation de l'assurance par l'assuré et remboursement</b> .....	6
<b>e. Renonciation</b> .....	6
<b>f. Résiliation</b> .....	7
<b>g. Indemnisation de l'assuré en cas de sinistre</b> .....	7
<b>h. Paiement des frais de services</b> .....	8
<b>i. Reporting technique et financier</b> .....	8
<b>j. Réclamations</b> .....	8
<b>4. Frais de services</b> .....	9

## 1. Introduction

Notre offre d'assurance Casse & vol de Vélo a été conçue pour permettre sa distribution et sa gestion selon un modèle complètement digitalisé. Les services de souscription et de gestion sont fournis sous la forme d'APIs (Application Programming Interface).

La mise à disposition des actes de souscription et de gestion sous forme d'API 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.

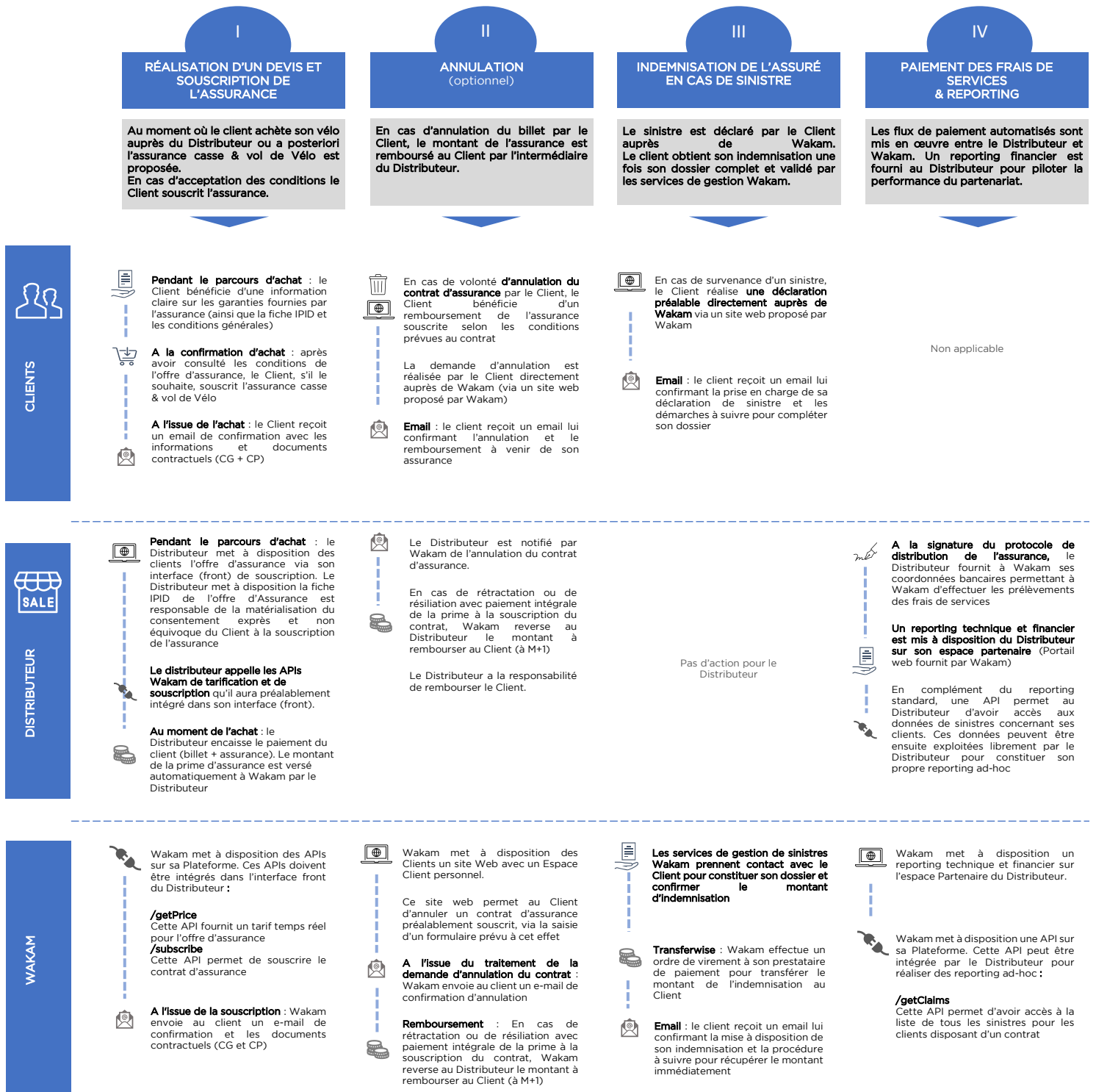
Ce document présente les caractéristiques du modèle opératoire défini pour la souscription et la gestion de l'assurance ainsi que les modalités prévues pour la gestion des flux de cash.

Pour chacune des grandes étapes du cycle de vie de l'assurance sont précisés 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 vélo et des modalités de souscription
- II. Annulation de l'assurance
- III. Indemnisation de l'assuré en cas de réalisation du sinistre : casse et vol de Vélo et/ou individuelle accident, 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 Casse & Vol de Vélo est disponible sur le Portail API de Wakam (<https://developer.wakam.com>).

## 2. Vue d'ensemble du modèle de fonctionnement



### 3. Modèle de fonctionnement et conditions de réalisation par le Distributeur

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 vélo 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, **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** (/subscribe) 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.

Un second e-mail contenant les modalités d'accès à l'espace client est envoyé par Wakam au Client.

#### b. Encaissement de la prime d'assurance

**Le Distributeur est responsable d'encaisser le paiement du Client pour l'achat de l'assurance souscrite au tarif indiqué dans le devis.**

Une fois l'encaissement du Client réalisé, le Distributeur est responsable de restituer le montant de la prime d'assurance, nette de la commission du Distributeur, directement sur le compte bancaire de Wakam.

Dans ce mode de fonctionnement le PSP (Paiement Service Provider) du Distributeur doit garantir le versement temps réel du montant de la prime d'assurance à Wakam (nette de commission). Chaque versement effectué par le PSP du Distributeur doit référencer le numéro de contrat souscrit par le Client de manière à permettre une réconciliation par Wakam.

NB : Les coordonnées bancaires de Wakam sont fournies au Distributeur à la signature du protocole de distribution.

### **c. Commissions**

Le Distributeur perçoit le montant de commission choisie lors de la configuration du produit d'assurance.

### **d. 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.

### **e. Renonciation**

L'assuré est en droit de renoncer à son contrat (rétractation) pendant le délai de quatorze 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 en ligne par le Client via un formulaire mis à sa disposition sur son Espace Client personnel (<https://customer.wakam.com>).

Une fois la demande de renonciation validée en ligne par le Client, le contrat d'assurance prend alors fin automatiquement 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 à l'assuré par le prestataire de paiement de Wakam (Transferwise).**

## **f. 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 [materiel@wakam.com](mailto:materiel@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. Wakam informe le Distributeur de l'annulation du contrat de l'assuré (par vacation mensuelle).

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

## **g. Indemnisation de l'assuré en cas de sinistre**

**En cas de sinistre casse ou vol de vélo pour lequel une assurance a été souscrite, le Client doit réaliser une déclaration préalable de son sinistre directement en ligne via un formulaire mis à sa disposition sur son Espace Client personnel (<https://customer.wakam.com>).**

Une fois le formulaire de déclaration préalable de sinistre renseigné par le client, un e-mail est alors envoyé au Client pour l'informer de la prise en compte de son sinistre et pour 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, le prestataire de paiement de Wakam (Transferwise) est notifié de payer le montant de l'indemnisation au Client.

Le Client est alors automatiquement notifié par e-mail. Cet e-mail contient les instructions permettant au Client de récupérer le montant de l'indemnisation (lien sécurisé où le Client bénéficiaire peut renseigner ses coordonnées bancaires).

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.

#### **h. 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.

#### **i. Reporting technique et financier**

Un reporting technique et financier est mis à disposition du Distributeur sur son espace partenaire (<https://partner.wakam.com>)

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).

En complément du reporting standard, une API (/getClaims) permet au Distributeur d'avoir accès à la liste de tous les sinistres concernant ses clients. Ces données peuvent être ensuite exploitées librement par le Distributeur pour constituer son propre reporting adhoc.

#### **j. 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](mailto: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.

#### **4. 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. Un accès illimité à un tableau de bord des données contrats, quittances, et sinistres mis à disposition sur l'espace partenaire dédié sur un Portail web (<https://partner.wakam.com>)