

wakam

Assurance Retard et Annulation de vol

Description du modèle
de fonctionnement

Flight Delay and Cancellation Insurance

Description of the operating
model



01. Introduction	3
02. Vue d'ensemble du modèle de fonctionnement	3
03. Modèle de fonctionnement et conditions de réalisation par le Distributeur	4
a. Réalisation d'un devis et souscription de l'assurance	4
b. Encaissement de la prime d'assurance	4
c. Annulation de l'assurance par l'assuré et remboursement	4
d. Indemnisation de l'assuré en cas de sinistre	5
e. Paiement des commissions et des frais de services	6
f. Reporting technique et financier	6
g. Réclamations	6
04. Frais de services	6

01. Introduction.....	3
02. Overview of the operating model	3
03. Operating model and conditions of implementation by the Distributor	4
a. Preparation of a quote and insurance subscription	4
b. Collection of the insurance premium	4
c. Cancellation of insurance by the insured, and reimbursement	4
d. Compensation of the insured in the event of a claim	5
e. Payment of commissions and service fees	6
f. Technical and financial reporting	6
g. Complaints	6
04. Service fees	



1. Introduction

Notre offre d'assurance Retard et Annulation de vol 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*). Entièrement sécurisée, notre offre rend inutiles les déclarations de sinistre par les assurés et offre un remboursement à la fois automatique et instantané.

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 vol et souscription
- II. Annulation de l'assurance (en cas d'annulation du billet par l'assuré)
- III. Indemnisation de l'assuré en cas de réalisation du sinistre: retard de vol à l'arrivée et/ou annulation du vol, 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 Retard & Annulation de vol est disponible sur le Portail API de Wakam (<https://developer.wakam.com>).

1. Introduction

Our Flight Delay and Cancellation insurance offer was designed to allow automatic distribution and management using a fully digitized model. Subscription and management services are provided in the form of APIs (*Application Programming Interface*). Completely secure, the insured does not need to file a claim and he/she is automatically and immediately reimbursed.

The provision of subscription and management deeds in the form of an API gives distributors great freedom in the customization of the sales process for our insurance and allows secure real-time processing of transactions via Wakam's digital platform.

This document presents the characteristics of the operating model defined for the underwriting and management of insurance as well as the procedures provided for the management of cash flows.

For each of the major stages of the insurance life cycle, the conditions of implementation, the role of the customer, the distributor and Wakam, as well as the communication elements (e-mails, SMS, etc.) provided for insured customers, are specified:

- I. Presentation of the insurance price according to the characteristics of the flight and subscription
- II. Cancellation of insurance (in case of cancellation of the ticket by the insured)
- III. Compensation for the insured in the event of the incident: flight delay on arrival and/or cancellation of the flight, according to the formula chosen by the Distributor
- IV. Payment of service fees and reporting to the Distributor

In addition to this documentation and to facilitate the technical implementation of the services by the Distributor partner, a description of the APIs offered for Flight Delay & Cancellation Insurance is available on the Wakam API Portal (<https://developer.wakam.com>).

2. Overview of the operating model



2. Vue d'ensemble du modèle de fonctionnement

Cf schéma

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 en option avec l'achat du billet d'avion. Le distributeur doit intégrer dans son interface les appels aux APIs 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 vol sélectionnées 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 clique 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.

See diagram

3. Operating model and conditions of implementation by the Distributor

The operational procedures and responsibilities of the Distributor are detailed below for each of the major stages of the operating model described above.

a. Preparation of a quote and insurance subscription

During the purchase process, the Distributor makes the insurance offer available to customers via its subscription interface (website) as an option with the purchase of the plane ticket. The distributor must integrate calls to Wakam APIs into its interface (for pricing and subscription).

The call to the **pricing API** (/getPrice) provides a real-time quote adapted to the characteristics of the flight selected by the Customer. The call to the pricing API does not apply to subscription. This API can be requested as often as necessary via the Distributor interface.

Once the insurance offer and the rate has been selected by the Customer, **the Distributor is responsible to obtain the Customer's express and unequivocal consent to take out the insurance.** To do this, he must present the contractual documents (IPID form and General Conditions) and ask the customer to double click to accept the subscription.

The call to the **subscription API** (/subscribe) applies to the effective contracting of the insurance offer. Once the API call is made, a contract is automatically recorded in Wakam's digital platform.

Once the subscription is done, Wakam sends the customer a confirmation e-mail as well as the contractual documents (General and Special Terms and Conditions) to be kept by the Customer.



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

Le Distributeur est responsable d'encaisser le paiement du client pour l'achat du billet d'avion ainsi que pour l'assurance souscrite au tarif indiqué dans le devis.

Une fois l'encaissement du client réalisé (paiement en 1 click billet d'avion + assurance), le Distributeur est responsable de restituer le montant de la prime d'assurance, nette de la commission du Distributeur, à Wakam.

Le Distributeur reverse la part qui revient à Wakam directement sur le compte bancaire de Wakam, au fil des transactions. 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) en scindant le montant du billet vs le montant de la prime. 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.

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. Annulation de l'assurance par l'assuré et remboursement

Une fois l'assurance souscrite, s'agissant d'un contrat temporaire, aucune rétractation ou résiliation du Client n'est autorisée pour ce type d'assurance.

Cependant, en cas d'annulation du billet d'avion, le contrat d'assurance prend fin de plein droit et le montant de la cotisation est intégralement remboursé

b. Collection of the insurance premium

The Distributor is responsible for collecting the customer's payment for the purchase of the plane ticket as well as for the insurance taken out at the rate indicated in the quote.

Once the customer's payment has been collected (1-click payment for plane ticket + insurance), the Distributor is responsible for paying the amount of the insurance premium, net of the Distributor's commission, to Wakam.

The Distributor pays Wakam's share directly to Wakam's bank account, as and when transactions occur. In this mode of operation, the Distributor's PSP (Payment Service Provider) must guarantee the real-time payment of the amount of the insurance premium to Wakam (net of commission) by splitting the amount of the ticket vs the amount of the premium. Each payment made by the Distributor's PSP must reference the contract number subscribed by the Customer so as to allow reconciliation by Wakam. Wakam's bank details are provided to the Distributor upon signing the distribution protocol.

c. Commissions

The Distributor receives the amount of commission chosen during the configuration of the product.

d. Cancellation of insurance by the insured and refund

Once the insurance is taken out, as this is a temporary contract, no withdrawal or termination by the Client is authorized for this type of insurance.

However, in the event of cancellation of the plane ticket, the insurance contract automatically terminates and the amount of the contribution is fully refunded by the Distributor. **In the event of cancellation of the plane ticket at the initiative of the Customer and according to the terms and conditions proposed by the Distributor, it is up to the Distributor**



par le Distributeur. **En cas d'annulation du billet d'avion à l'initiative du Client et selon les modalités et conditions proposées par le Distributeur, il revient au Distributeur de demander auprès de Wakam l'annulation de l'assurance souscrite par le Client.**

Chaque annulation d'assurance liée à une annulation de billet est à réaliser par le Distributeur via appel d'une API mise à disposition par Wakam.

L'appel à l'**API d'annulation (/cancel)** permet d'annuler automatiquement un contrat d'assurance préalablement souscrit. Une fois l'annulation confirmée par l'appel à l'API, le contrat d'assurance prend fin et l'assuré n'est plus couvert.

Une fois l'annulation réalisée via l'appel à l'API, Wakam Assurance envoie automatiquement au client un e-mail de notification d'annulation de son contrat d'assurance.

Le montant de la cotisation est intégralement et automatiquement remboursé au Distributeur par virement par Wakam sur le compte bancaire indiqué par le Distributeur à la signature du Protocole de distribution.

Le Distributeur a la responsabilité de rembourser le Client dans le mois suivant la notification de l'annulation.

Nota Bene :

- Dans le cas d'un contrat d'assurance souscrit pour un vol aller/retour, l'annulation seule du billet aller ou retour entraîne l'annulation de l'assurance pour l'ensemble du voyage. L'annulation de l'assurance est à la charge du Distributeur (via appel de l'API /cancel mise à disposition par Wakam). Si le Client souhaite acheter un nouveau billet aller ou retour et continuer à bénéficier de son assurance il doit souscrire de nouveau l'assurance au moment de l'achat du nouveau billet.
- Dans le cas d'un contrat d'assurance souscrit pour plusieurs passagers bénéficiaires, l'annulation seule d'un billet pour un ou plusieurs des passagers entraîne l'annulation de l'assurance pour l'ensemble des passagers. L'annulation de l'assurance est à la charge du Distributeur (via appel de l'API /cancel mise à disposition par Wakam). Si le Client souscripteur souhaite continuer à bénéficier de son assurance il doit souscrire de nouveau l'assurance.

to request from Wakam the cancellation of the insurance taken out by the Customer.

Each cancellation of insurance linked to a ticket cancellation is to be carried out by the Distributor by calling an API made available by Wakam.

The call to the **cancellation API (/cancel)** automatically cancels a previously purchased insurance contract. Once the cancellation is confirmed by calling the API, the insurance contract ends and the insured is no longer covered.

Once the cancellation is made via the API call, Wakam Insurance automatically sends the customer an email notification of the cancellation of their insurance contract.

The amount of the subscription is fully and automatically refunded to the Distributor via a transfer by Wakam to the bank account indicated by the Distributor when signing the Distribution Protocol.

The Distributor is responsible for reimbursing the Customer within one month of notification of the cancellation.

Nota Bene:

- In the case of an insurance contract taken out for a return flight, the cancellation of either the outward or the return ticket results in the cancellation of the insurance for the entire trip. Cancellation of insurance is the responsibility of the Distributor (via API call /cancel made available by Wakam). If the Customer wishes to purchase a new outward or return ticket and continue to benefit from his insurance, he must take out the insurance again when purchasing the new ticket.
- In the case of an insurance contract taken out for several beneficiary passengers, the cancellation of a ticket for only one or several of the passengers shall result in the cancellation of the insurance for all the passengers. Cancellation of insurance is the responsibility of the Distributor (via API call /cancel made available by Wakam). If the subscribing Customer wishes to continue to benefit from his insurance, he must take out the insurance again.



e. Indemnisation de l'assuré en cas de sinistre

En cas de retard à l'arrivée ou d'annulation du vol pour lequel une assurance a été souscrite, la réalisation du sinistre est détectée automatiquement par Wakam via un fournisseur de service Flighstats Inc.

Dans les minutes qui suivent l'identification du sinistre, Wakam notifie le Client par SMS qu'il est éligible à une compensation telle que prévue dans son contrat d'assurance.

Wakam demande automatiquement à son prestataire de paiement Transferwise de payer le montant de l'indemnisation forfaitaire au Client.

Un e-mail est alors envoyé automatiquement au Client par le prestataire de paiement de Wakam. 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).

Nota Bene : Dans le cas d'un contrat d'assurance souscrit pour plusieurs passagers bénéficiaires d'un même vol, seul le Client bénéficiaire principal est notifié de la réalisation du sinistre et est seul à être notifié par le prestataire de paiement de Wakam pour récupérer le montant de l'indemnisation et le montant de l'indemnisation de tous les passagers sont versés sur son compte en banque.

f. Paiement des frais de services et des remboursements

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 et de verser les remboursements en cas d'annulation du contrat d'assurance.

e. Compensation of the insured in the event of a claim

In the event of a delay on arrival or cancellation of the flight for which insurance has been taken out, the occurrence of claim is automatically detected by Wakam via Flighstats Inc., a service provider.

Within minutes of identifying the incident, Wakam notifies the Customer by SMS that he is eligible for compensation as provided for in their insurance contract.

Wakam automatically asks its payment provider, Transferwise, to pay the amount of the lump sum compensation to the Customer.

An e-mail is then automatically sent to the Customer by the Wakam's payment provider. This e-mail contains the instructions allowing the Customer to recover the amount of the compensation (secure link where the beneficiary Customer can enter their bank details).

Wakam is informed of the progress of the payment transfer at each stage (in particular when the e-mail has been sent and when the Customer has activated the transfer).

Nota Bene: In the case of an insurance contract taken out for several beneficiary passengers for the same flight, only the main beneficiary Customer is notified of the occurrence of the claim and is the only one to be notified by the Wakam's payment provider to recover the amount of compensation and the amount of compensation of all passengers are deposited into his bank account.

f. Payment of service fees and refunds

Upon signing the Distribution and Service Agreement, the Distributor provides Wakam with its bank details as well as a SEPA direct debit authorization allowing Wakam to withdraw service fees from its account and to pay refunds in the event of cancellation of the insurance contract.



g. 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 ad-hoc.

h. 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.

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 :

g. Technical and financial reporting

A technical and financial report is made available to the Distributor on its partner space (<https://Partner.wakam.com>)

This report contains the KPIs of premiums (issued, earned, commission rates, average receipts), claims (number of claims, claim charge, average claim cost) and technical KPIs (loss ratio, claim frequency, net income)

In addition to standard reporting, an API (/getClaims) allows the Distributor access to the list of all claims concerning its customers. This data can then be used freely by the Distributor to set up its own ad-hoc reporting.

i. h. Complaints

For any complaints in connection with the insurance contract taken out through the intermediary, the Customer must contact the assistance and complaints service provided by Wakam using the email address: reclamation@wakam.com

The Customer also has the option of contacting Wakam by post at the address provided in the general conditions of the contract.

In the event of a complaint, Wakam will do its best to acknowledge receipt of the complaint and provide a definitive response to the Customer as soon as possible after receipt of the complaint. The Customer will be kept regularly informed of the progress of the processing of his complaint.

4. Service fees

The service fees billed to the Distributor cover the provision of the services necessary for the execution of the operating model described above. This includes in particular the following:

a. Automated management of contracts and claims:



- 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 détection et au règlement automatique des sinistres
 - La sécurisation et non répudiation des transactions (contrats, sinistres) grâce à notre blockchain privée
 - Aucune remise de données informatisées (l'ensemble des informations nécessaires à la souscription et la gestion des contrats et des sinistres sont réalisées via appels d'API)
- b. Des services IT :
- Plateforme hautement disponible avec des temps de réponse des API maîtrisés
 - 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>)
- Unlimited real-time quotes with pricing adapted to flight characteristics
 - The subscription of contracts in real time
 - Improved customer satisfaction through the detection and automatic settlement of claims
 - Securing and non-repudiation of transactions (contracts, claims) thanks to our private blockchain
 - No submission of computerized data (all the information necessary for the subscription and management of contracts and claims are carried out via API calls)
- b. IT services:
- High-availability platform with controlled API response times
 - Technical support from our IT teams throughout the partnership
- c. Unlimited access to a dashboard of contract data, receipts and claims made available on the dedicated partner space on a web portal (<https://Partner.wakam.com>)

2. Vue d'ensemble du modèle de fonctionnement



2. Overview of the operating model

1

Preparation of a quote and subscription to insurance

At the point when the customer purchases a flight from the Distributor, the flight delay and cancellation insurance will be offered.

When the terms and conditions are accepted, the Customer subscribes to the insurance

During the course of the purchase: the Customer receives clear information about the cover provided under the insurance (as well as the IPID sheet and the general terms and conditions)

Upon confirmation of the purchase: after having consulted the terms and conditions of the insurance offer, the Customer, if desired, subscribes to the flight delay and/or cancellation insurance as an option to the purchase of their plane ticket (Combined payment of the ticket and the insurance)

On completion of the purchase: the Customer receives a confirmation email with the information and contractual documentation (General and Specific Terms and Conditions of Sale)



Customers

2

Cancellation (optional)

In the event of the cancellation of the flight ticket by the Customer, the insurance amount is refunded to the Client through the Distributor.

In the event of the cancellation of the airline ticket by the Customer, the Customer will receive a refund of the insurance subscribed to.

A request for cancellation is submitted by the Customer to the Distributor (via its management interface or other communication channels offered by the Distributor)

Email: the Customer receives an email to confirm the cancellation and imminent refund of their insurance.



3

Compensation of the insured in the event of a claim

A delay upon arrival or the cancellation of a flight is automatically detected by Wakam. The Customer receives compensation within a few hours following the claim.

Push SMS: the Customer receives and SMS to inform them that Wakam has been informed of the delay or cancellation of their flight and that they could be compensated.



Email: the Customer receives an email to confirm the availability of the compensation and the simplified procedure to follow to immediately recover the amount.

4

Payment of services fees & reporting

The automatic payment flow is implemented between the Distributor and Wakam. A financial report is provided to the Distributor to manage the partnership performance.

Not applicable



Distributor



During the purchase process: The Distributor makes the insurance offer available to customers via its (front) subscription interface as optional to the purchase of their plane ticket. The Distributor provides the IPID sheet for the insurance offer and is responsible for obtaining the Customer's express and unequivocal consent to subscribing to the insurance.



The Distributor calls up the Wakam rates and subscription API which it would have already integrated into its interface.



At the time of the purchase: the Distributor collects the payment from the Customer (ticket + insurance). The insurance premium amount is automatically paid to Wakam by the Distributor.



In the event of the cancellation of the airline ticket at the Customer's initiative and in accordance with the terms and conditions set out by the Distributor, it is the Distributor's responsibility to request cancellation of the insurance subscribed to by the Customer.



Every insurance cancellation linked to a ticket cancellation is done by the Distributor via an API call provided by Wakam. Once the cancellation is confirmed by the call to the API, the insurance contract is terminated.



The subscription amount is fully and automatically refunded to the Distributor by a direct transfer by Wakam.

It is the Distributor's responsibility to refund the Customer.



Upon signature of the insurance distribution protocol, the Distributor provides its banking details to Wakam to allow the latter to debit the service fees and pay the refunds in case of cancellations.

A technical and financial report is made available to the Distributor on its partner space (web portal provided by Wakam).



In addition to the standard report, an API allows the Distributor access to its customers' claims. This data can then be freely used by the Distributor to establish its own ad hoc reports.

Wakam



Wakam Insurance provides the APIs on its Platform. These APIs must be integrated in the Distributor's front interface:

`/getPrice`
This API provides a real-time rate for the insurance offer
`/subscribe`
This API makes it possible to subscribe to the insurance policy.



Upon completion of the subscription: Wakam Insurance sends a confirmation email and the contractual documents to the customer (General and Specific Terms and Conditions of Sale)



Wakam Insurance provides an API on its Platform. This API must be integrated in the Distributor's front interface:

`/cancel`
This API allows cancellation of the previously subscribe insurance policy



Upon completion of the ticket cancellation: Wakam Insurance sends a cancellation email to the customer.



Wakam Insurance automatically detects the claim (flight delay or cancellation)

Within minutes from identification of the claim, Wakam notifies the customer by SMS



Transferwise: Wakam issues a payment order to its payment service provider to transfer the compensation amount to the Customer.



Email: the customer receives an email to confirm the availability of its compensation and the procedure to be followed.



Wakam Insurance makes a technical and financial report available on the Distributor's Partner space.



Wakam Insurance provides an API on its platform. This API can be integrated by the Distributor to establish ad hoc reports:

`/getClaims`
This API allows access to the list of all claims for customers with a policy.