

Référentiel AGIR- MSC	Note sur 100
Faire rimer assurance et confiance	40
<i>Lors de la souscription, les garanties <u>et</u> les exclusions du contrat sont systématiquement expliquées au prospect/ sociétaire</i>	8
Saisir une réponse	
Non	0
Le prospect/ sociétaire a accès à une information dédiée de décryptage des garanties et exclusions	5
L'information dédiée sur le décryptage des garanties et des exclusions est formellement intégrée au parcours client (ex : disponible sur l'espace sociétaire et dans la formation des commerciaux).	8
<i>La description et l'explication de l'offre sont accessibles aux personnes en situation de handicap</i>	5
Saisir une réponse	
NA	NA
Non	0
Oui	5
<i>Le sociétaire est informé des garanties prises par la Mutuelle Saint-Christophe assurances concernant la collecte et l'utilisation de ses données personnelles</i>	0
Saisir une réponse	
NA	NA
Non	-5
Oui	0
<i>Pendant la vie du contrat, le produit respecte des principes de communication simple</i>	8
Saisir une réponse	
NA	NA
Non, le produit ne respecte pas les principes définis par la DIREM	0
Oui, le produit respecte les principes définis par la DIREM	5
Et le sociétaire est régulièrement informé des services inclus dans son offre d'assurance	8
<i>En cas de <u>sinistre ou d'accident</u> des garanties d'assistance dédiés et/ou de protection juridique sont proposées pour accompagner au mieux le sociétaire dans cette situation difficile.</i>	7
Saisir une réponse	
Non	0
Des garanties d'assistance dédiés sont proposées en cas de <u>sinistre ou d'accident</u> (ex : soutien psychologique, aide ménagère, Dynaren, assistance aux locaux, assistance rapatriement etc.)	5
En plus des garanties d'assistance, une garantie protection juridique peut être déclenchée en cas de <u>sinistre ou d'accident</u> .	7
<i>En cas de <u>sinistre ou d'accident grave</u>, un conseiller prend personnellement en charge le dossier du sociétaire et des services personnalisés sont mis en place pour l'accompagner au mieux dans cette situation difficile.</i>	5
Saisir une réponse	
Non	0
La gestion des sinistres est prise en charge dans son intégralité par un gestionnaire unique en cas de <u>sinistre ou d'accident grave</u> .	2,5
En cas de <u>sinistre ou d'accident grave</u> , un dispositif personnalisé d'accompagnement est mis en place (ex : Crise majeure, adaptation d'Albatros avec AXA Assistance etc.)	5
<i>La Mutuelle Saint-Christophe assurances propose des produits et services qui correspondent vraiment aux attentes de ses sociétaires en consultant ses parties prenantes externes</i>	7
Saisir une réponse	
Non	0
Oui, dans une concertation avec des parties prenantes externes (délégués, partenaires sociaux, associations, personnes handicapées...) ou lors d'une étude de marché spécifique au produit réalisée par un prestataire externe.	5
Oui, dans un processus de co-construction avec les délégués en instances (commissions, comités mutualistes etc.).	7
Encourager les comportements responsables pour prévenir les risques	35
<i>La tarification du produit récompense les sociétaires ayant pris des mesures de prévention (réduction tarifaire ou calcul du tarif en fonction du dispositif mis en place)</i>	10
Saisir une réponse	
NA	NA
Non	0
Oui	10
<i>L'offre propose, EN INCLUSION, des garanties ou services de prévention encourageant le sociétaire à adopter un comportement plus sûr pour lui et pour les autres</i>	15
Saisir une réponse	
NA	NA
Non	0
Oui, une garantie ou un service de prévention est inclus dans l'offre	10
Oui, au moins deux garanties ou services de prévention sont inclus dans l'offre	15
[Bonus] Oui, au moins quatre garanties ou services de prévention sont inclus dans l'offre et non en option	25

<i>L'offre propose, EN OPTION, des garanties ou des services de prévention encourageant le sociétaire à adopter un comportement plus sûr pour lui et pour les autres</i>	10
<i>Saisir une réponse</i>	
NA	NA
Non	0
Proposition en option d'une garantie ou d'un service de prévention payant	8
Proposition en option d'au moins deux dispositifs de prévention (garantie et/ou service de prévention payant)	10
Préserver l'environnement	15
<i>Le produit contribue à limiter les consommations de papier : il propose une souscription et une gestion dématérialisée</i>	5
<i>Saisir une réponse</i>	
Non	0
Le produit propose au moins deux des initiatives suivantes : CG dématérialisées, déclaration en ligne du sinistre, suivi du contrat en ligne, quittancement	2,5
Le produit propose la e-signature du contrat et/ou le paiement en ligne OU [particuliers] il incite les sociétaires à opter pour le prélèvement bancaire (récompense tarifaire, don auprès d'une association de protection de la nature)	5
<i>Le produit contribue à préserver l'environnement via une tarification incitative et/ou des services et des garanties vertes</i>	10
<i>Saisir une réponse</i>	
NA	NA
Non	0
Le produit propose une réduction tarifaire aux sociétaires démontrant un comportement plus respectueux de l'environnement (ou ayant un équipement vert) <u>OU</u> d'un service/garantie verte	5
Le produit propose une réduction tarifaire aux sociétaires démontrant un comportement plus respectueux de l'environnement (ou ayant un équipement vert) <u>ET</u> d'un service/garantie verte	10
Agir pour l'inclusion	10
<i>Offres particuliers : Le produit protège le plus grand nombre et favorise la solidarité</i>	5
<i>Saisir une réponse</i>	
NA	NA
Non	0
L'offre propose des conditions préférentielles à certaines populations (personnes vulnérables, ayant un accès difficile à l'assurance) OU reverse une partie de son revenu à une cause d'intérêt général (produit-partage)	5
<i>Offres collectivités : Au-delà des garanties classiques d'assurance, le produit inclut un accompagnement spécifique pour aider les collectivités à développer et maintenir leur activité</i>	5
<i>Saisir une réponse</i>	
NA	NA
Non	0
L'offre propose des conditions préférentielles ou des services différenciants à certaines collectivités (ex : Pack foyer hébergement Engagé, tarif créateurs d'association, règlement accéléré des sinistres des associations, etc.)	5
<i>L'offre est adaptée aux sociétaires en situation de handicap</i>	5
<i>Saisir une réponse</i>	
NA	NA
Non	0
L'offre propose des produits spécifiques ou des options/ services pour les personnes handicapées (ex : partenaires sensibilisés et accessibles)	5

100

