

GROUPAMA EMPRUNTEUR

Depuis le 1^{er} septembre 2022, la loi Lemoine poursuit l'ouverture du marché de l'assurance emprunteur avec la résiliation à tout moment => véritable opportunité commerciale

La loi Lemoine concerne les prêts immobiliers à usage personnel.

Les prêts pour les biens à usage professionnels sont exclus.

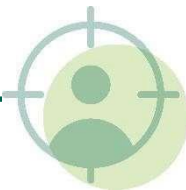
Cependant, si le bien est à la fois à usage professionnel et d'habitation, il peut entrer dans le dispositif

VOTRE RÔLE

- Indiquer auprès de la plate-forme Emprunteur les **clients éligibles et intéressés par l'offre**
- Systématiser le **rebond Emprunteur** à chaque devis Habitation

CŒUR DE CIBLE

- Être propriétaire
 - Tous les clients et prospects, âgés de moins de 50 ans
 - Au moins encore 5 ans d'emprunt à rembourser
 - Nouveau prêt personnel ou professionnel
 - Reprise à la concurrence
 - Le projet doit être supérieur à 15 000 € au cumul de l'ensemble des prêts qui le compose
- Au-delà du cœur de cible, toute personne avec un crédit immobilier en cours**



3 POINTS FORTS DE L'OFFRE

☑ **MOINS CHERE** : une réelle économie à la clé

Un tarif avantageux avec des garanties adaptées selon l'âge et la situation personnelle qui permet de réduire significativement le coût de l'assurance de prêt. En moyenne, 90€/mois d'économie sur l'assurance de prêt.

5 % de réduction sur la cotisation de chaque co-emprunteur dans le cas d'une souscription en couple avec un capital assuré à 100.

☑ **SIMPLE** : grâce à une souscription facile et rapide

- Une équipe dédiée** pour garantir une prise en charge efficace du dossier dans un délai minimum
- Peu de formalités** : Groupama prend en charge les démarches de résiliation en cas de reprise à la concurrence
- Pas de frais de dossier**
- Des échanges entièrement dématérialisés** via l'outil Selfcare en signature électronique
- Questionnaire médical supprimé** pour les prêts immobiliers dont la part assurée par personne est inférieure ou égale à 200 000 euros (soit pour un couple assuré à 50/50 pour un prêt inférieur ou égal à 400 000 euros) et dont le terme intervient avant le 60^{ème} anniversaire de l'emprunteur.
- Délai du "droit à l'oubli" pour les cancers réduit** de dix à cinq ans et étendu à l'hépatite C.

☑ **GARANTIES EQUIVALENTES OU SUPERIEURES**

Contrat totalement modulable qui s'adapte à toutes les exigences des banques, notamment avec l'**option sécurité** (qui prend en charge en cas d'incapacité et d'invalidité les affections psychologique et disco-vertébrales sans condition d'hospitalisation)

☑ **GARANTIE OPTIONNELLE – « AIDE A LA FAMILLE »**

Incluse au contrat souscrit depuis le 17 mars 2025 sous deux conditions : - La garantie ITT doit être souscrite. - Le prêt immobilier doit servir à financer l'acquisition de la résidence principale (hors prêt relais et prêt in fine). Pour bénéficier de la garantie, l'assuré doit cesser son activité professionnelle (partiellement ou totalement) pour assister un ou plusieurs de ses enfants atteints avant leur 16^{ème} anniversaire :

- D'une **maladie grave** (entraînant une Affectation Longue Durée (ALD) exonérante et une hospitalisation de 10 jours consécutifs ou non), OU
- D'un **accident grave** entraînant une hospitalisation de 10 jours consécutifs ou non OU pour les enfants de moins de 10 ans : - une immobilisation de plus de 30 jours - une hospitalisation de 10 jours consécutifs ou non

VOS ARGUMENTS

LES ECONOMIES

- Le coût d'une assurance emprunteur peut représenter **près de la moitié du coût global du crédit immobilier**
- Nos clients réalisent **entre 20 et 60% d'économies** en changeant d'assurance de prêt (en moyenne 10 000 €)
- Un tarif ajusté à votre situation : défini selon le capital restant dû et votre âge

LES GARANTIES

- Des garanties au minimum équivalentes à l'assurance que vous avez avec votre banque
- En changeant d'assurance, vous pouvez protéger mieux votre famille tout en économisant de l'argent
- Groupama Emprunteur couvre tout type de prêt personnels et tout type de cause

LA SIMPLICITE

- Groupama prend en charge les démarches de résiliation à la concurrence en cas de reprise de prêt
- Equipe dédiée pour garantir une prise en charge efficace de votre dossier
- Pas de frais de dossier
- Suppression de la sélection médicale pour les montants < à 200K€ et si assuré âgé de moins de 60 ans à l'échéance du prêt

DÉMARCHE DE VENTE

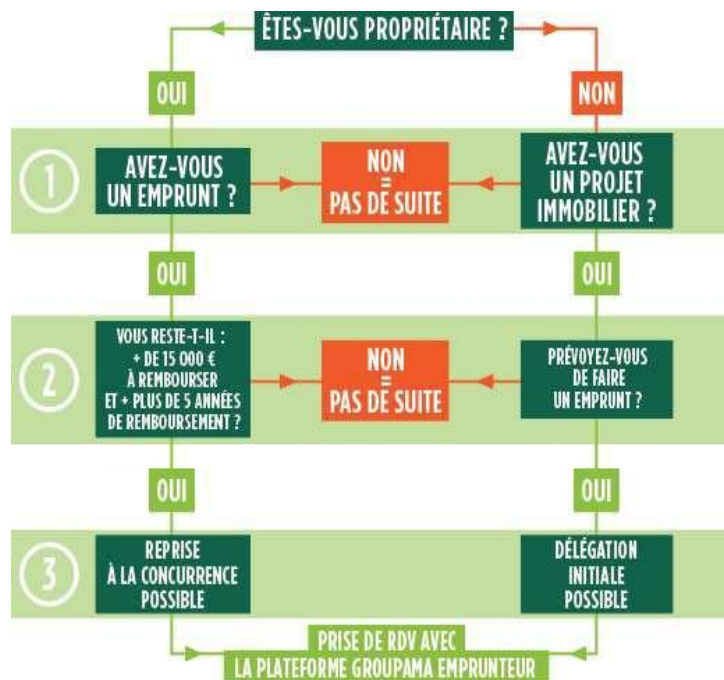
1 Préparation

Vérifier que votre client réponde à la cible Emprunteur ; systématiser le rebond à chaque devis habitation (Agé de moins de 50 ans , équipé MRH ou ayant résilié son contrat dans les 2 dernières années, nouveau client équipé habitation ...)

2 Cadrage

Proposer de lui parler de l'opportunité de l'assurance emprunteur en fin d'entretien. Argumentaire

3 Questions clés



4 Si intéressé, réaliser l'indication auprès de la Plateforme Emprunteur

En préparation du RDV plate-forme, demandez au client de récupérer en amont :

- Son offre de prêt
- Son tableau d'amortissement
- Son contrat d'assurance de prêt

S'il a perdu ces documents, il peut :

- Les retrouver sur son espace client bancaire
- Demander une nouvelle édition auprès de la banque

5 Rappeler votre client post entretien avec la plateforme

- S'il est satisfait, récupérer des noms de clients qui seraient intéressés par l'offre Emprunteur en capitalisant sur le gain obtenu
- Appeler les clients recommandés et valoriser l'offre emprunteur et le dispositif de parrainage si le client souscrit une offre IARD

CONTACTS UTILES

RESEAU COMMERCIAL

- **02 40 13 40 95** : Un serveur vocal vous oriente vers le bon service. Choisissez le bon numéro pour être directement en relation avec le bon interlocuteur.
 - choix 1 : S'informer sur un dossier en cours
 - choix 2 : Réaliser un devis
- **Outil NEO** : pour prise de RDV
- assistance_emprunteur@ggvie.fr : pour la gestion des anomalies et des problématiques de signature
- maprevoyance@ggvie.fr : pour transmission de courriers/documents (remboursements anticipés de prêts et autre)

MANAGERS

ggvie.prev_referents_emprunteur@ggvie.fr

pour envoyer une réclamation (copie Justine MIOSSEC).

CLIENT

02.40.13.40.90

SCRIPT TELEPHONIQUE

HABITATION (PROPRIETAIRE)
REBOND EMPRUNTEUR

Etape	Argumentaire
Phrase d'accroche (en appel sortant)	M. Ou Mme X, bonjour, je suis Prénom Nom Groupama, de l'agence de X. Je vous appelle au sujet de votre contrat habitation, je souhaiterais faire un point de situation avec vous sur vos garanties, avez-vous quelques minutes ? Avant de commencer, nous allons vérifier ensemble quelques informations relatives à votre contrat : • Votre Adresse postale ? • N° de tél portable • Adresse email • D'autres changements à me signaler (profession, situation familiale...) ? • Nombre de pièces de votre habitation ? Votre dossier est désormais à jour, je souhaite vous rappeler les avantages de votre contrat Habitation (se limiter à 2 avantages) : - Votre contrat prévoit toutes les garanties, c'est la formule X : Incendie, tempête, vol, dégâts de eaux, bris de glace, la R.C, le mobilier est bien entendu inclus... - Vous bénéficiez également d'une garantie assistance comme par exemple « la prise en charge des frais de relogement » nous ne nous limitons pas à une indemnisation, mais nous vous accompagnons en cas de sinistre »
Questions de découverte	Avez-vous un prêt immobilier en cours ou un projet d'emprunt ? À quelle échéance le prêt sera-t-il intégralement remboursé ? Savez-vous qu'en tant que client fidèle, nous pouvons vous faire réaliser jusqu'à 90€/mois d'économies sur l'assurance de votre prêt immobilier ? Auprès de quelle assurance, êtes-vous actuellement assuré(e) ? Depuis le 1^{er} septembre 2022 , la loi a changé et vous êtes libre de changer d'assurance Emprunteur à tout moment
Arguments	Je vous propose de convenir d'un rendez-vous téléphonique avec notre cellule Groupama Emprunteur, qui vous établira une proposition intéressante. De plus, elle vous accompagne dans les formalités et s'occupe pour vous des démarches de résiliation.
Conclusion	Quel jour êtes-vous disponible semaine prochaine? matin/soir ? (Jeudi 15h, cela vous convient ?) Je vous confirme donc votre rdv téléphonique le .. entre XXhXX et XXhXX avec ma collègue. Vous allez recevoir un SMS de confirmation de votre RDV Pensez à vous munir de votre tableau d'amortissement, votre offre de prêt et vos garanties souscrites. Je vous remercie pour votre accueil et vous souhaite une excellente journée.

MAIL

EXEMPLE MAIL CONFIRMATION
RDV EMPRUNTEUR

Bonjour Monsieur X,

Je vous confirme votre rendez-vous téléphonique avec notre cellule Emprunteur le XXX entre XXhXX et XXhXX

Pour ce rendez-vous, je vous prie de bien vouloir vous munir des documents suivants :

- Votre offre de prêt
- Le tableau d'amortissement (Pour votre information, si vous ne le trouvez pas, vous pouvez demander une réédition gratuite sur le site de votre banque)
- La liste des garanties dont vous bénéficiez sur votre assurance de prêt actuelle

Je vous remercie, et reste à votre disposition pour toute information complémentaire au xx xx xx xx xx

Bien cordialement,

PROCESS

ETAPE 1 : PRISE DE RDV VIA NEO

Le pré-requis à l'utilisation du formulaire est la présence d'une adresse mail valide sur la fiche de votre client



1 Depuis l'onglet « Univers », cliquez sur « Mandater un RDV »

2 Remplissez les éléments suivants concernant la prise de RDV



Groupama

Délégation prise de rendez-vous

Afin de vous mettre en relation avec le conseiller qui répondra le mieux à votre demande, veuillez répondre aux questions ci-dessous :

Vous êtes

☒ Particulier
 ☐ Professionnel et entreprise
 ☐ Exploitant agricole
 ☐ Collectivité
 ☐ Association

Votre numéro de téléphone - Préférez un portable (obligatoire)

0659553308

Choisissez le motif du rendez-vous (obligatoire)

Emprunteur

Choisissez le sous motif du rendez-vous (obligatoire)

Demande de devis

Précisez la raison du rendez-vous (facultatif)

Etude GROUPAMA EMPRUNTEUR sur Crédit immobilier détenu à la caisse d'épargne pour résidence principale
Capital Restant dû : 120 000€
durée : 130 mois

ANNULER

VALIDER

1. Sélectionnez le marché concerné, **(Par défaut « Particulier » sélectionné)**
2. Modifiez **si besoin** le n° de téléphone portable pré-rempli **(Si pas de n° de portable, pré-remplissage du n° du fixe taggé en favori)**
3. Choisissez le produit pour lequel le rdv est pris **(En cas d'erreur, le lead ne sera pas traité!)**
4. Choisissez l'objet du rdv « Demande de devis »
5. Précisez brièvement la raison du rendez-vous **(Facultatif mais recommandé pour + de précision)**

3 Choisissez le créneau horaire (les créneaux proposés tiennent compte des disponibilités AMALINE)

4. Cliquez sur « Fermer » +

Votre rendez-vous est confirmé

FERMER

1. Choisissez le jour
2. Choisissez l'heure
3. Cliquez sur « Valider »

5. Le client reçoit un SMS de confirmation

"Groupama – Nous vous confirmons votre demande de rendez-vous téléphonique pour l'étude de votre assurance emprunteur le XX/XX à partir de XXhXX. Les documents suivants seront nécessaires : offre de prêt et tableaux d'amortissements."

PROCESS

ETAPE 2 : SUIVI DU DOSSIER VIA NEO

La validation du rendez-vous permet
la création automatique d'une EP
dans NEO

TYPE DE VENTE / ACTION	DATE DE CRÉATION
 Epargne/Vie : Affaire nouvelle Groupama emprunteur	15/12/2023 Maj : 15/12/2023

Suivi des étapes d'avancement du dossiers via NEO : visualisation des actions associées à l'opportunité. La mise à jour s'effectue automatiquement à chaque étape du dossier

 Epargne/Vie : Affaire nouvelle Groupama emprunteur	24/03/2023 Maj : 18/09/2023	Affaire conclue		REPRISE LEMOINE LE 28/06/2023	C. i
 Amaline Devis realise	24/03/2023	Fermee	24/03/2023	RPLEMOINE Éch10 Banque :CMB 70152...	C. i
 Relancer	28/03/2023 Maj : 25/07/2023	Fermee	07/04/2023	relancer client AN projet remis	C. i
 Amaline Accord iservice	28/03/2023 Maj : 28/03/2023	Fermee	28/03/2023	ACCORD RPLEMOINE Éch10 Banque :C...	C. i
 Amaline Relance signature	29/03/2023	Fermee	29/03/2023	RELANCE ISERVICE /FABIENNE	C. i
 Gestion ggvie Contrat envoye au client	03/04/2023 Maj : 03/04/2023	Fermee	03/04/2023	-	C. i
 Gestion ggvie Dossier envoye bqé	05/04/2023 Maj : 05/04/2023	Fermee	05/04/2023	-	C. i
 Gestion ggvie Accord banque	18/09/2023	Fermee	18/09/2023	-	C. i



Mise en place d'un **nouvel outil pour communiquer avec le client via Whatapps** sur **l'état d'avancement de son dossier dans une même conversation.**

Ces communications sont envoyés en même temps que la mise à jour des actions

1 Signature Selfcare Statut GRC : Transmise BO

Bonjour, nous avons bien reçu votre demande d'adhésion Groupama Emprunteur. Votre dossier est actuellement en cours de traitement. Nous vous tiendrons informés sur cette discussion à chaque étape de votre adhésion.

2 Instance médicale Statut GRC : Dossier non conforme

Bonjour, votre dossier est actuellement à l'étude au service médical

3 Envoi du certificat d'adhésion Statut GRC : Reçu BO En attente du retour client

Bonjour, je vous informe que vous recevrez prochainement un mail contenant votre contrat via l'outil de signature électronique DocuSign. Vous aurez seulement à le signer électroniquement. Il nous sera automatiquement renvoyé.



4 Envoi à la banque Statut GRC : Reçu BO En attente du retour banque

Bonjour, nous avons transmis les contrats signés à votre organisme prêteur, qui dispose de 10 jours ouvrés pour nous faire part de sa décision. Dans le cas où la Banque vous ferait part directement de sa réponse, merci de nous la transmettre en répondant au dernier mail que nous vous avons envoyé.

5 Renvoi du CA et envoi à la banque si demande de modification Statut GRC : Reçu BO En attente du retour client/ banque

Bonjour, suite à la demande de votre organisme prêteur, vos contrats ont été modifiés. Vous recevrez prochainement un mail contenant vos certificats d'adhésion via l'outil de signature électronique DocuSign.

6 Accord banque et clôture du dossier Statut GRC : Affaire conclue

Bonjour, j'ai le plaisir de vous informer que votre délégation d'assurance a été finalisée. Nous vous remercions de votre confiance.



Sous-type	Explication
ENVOI PRE RESL BANQUE	Nous avons réceptionné la demande d'adhésion signé et avons adressé un courrier informant de la résiliation à venir à la banque.
DDE PIECES ADM	Lors de l'étude du dossier une pièce administrative est manquante. Nous l'avons réclamée à l'assuré
DDE PIECES MED	Lors de l'étude du dossier une pièce médicale est nécessaire. Nous l'avons réclamée à l'assuré.
CONTRAT ENVOYE AU CLIENT	Nous avons transmis le Certificat d'adhésion à l'assuré pour qu'il nous le retourne signé.
DOSSIER ENVOYE BQE	Nous avons réceptionné le Certificat d'adhésion signé et avons adressé le dossier de substitution à la banque.
RELANCE BQE	La banque n'as pas respecté le délai de réponse. Nous avons relancé l'organisme bancaire.
ACCORD BANQUE	La banque nous a adressé l'avenant confirmant l'accord pour la substitution d'assurance.

PARCOURS CLIENT

GROUPAMA EMPRUNTEUR

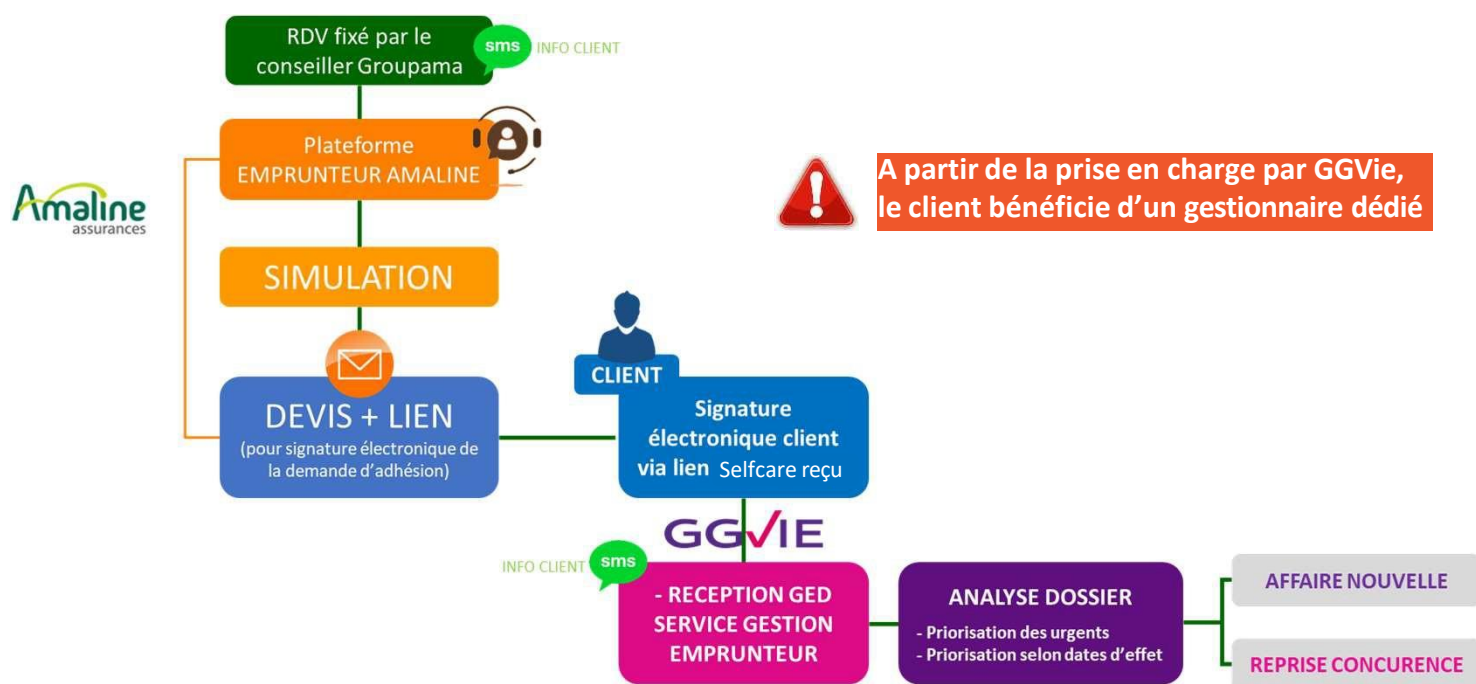
PROCESS LEMOINE



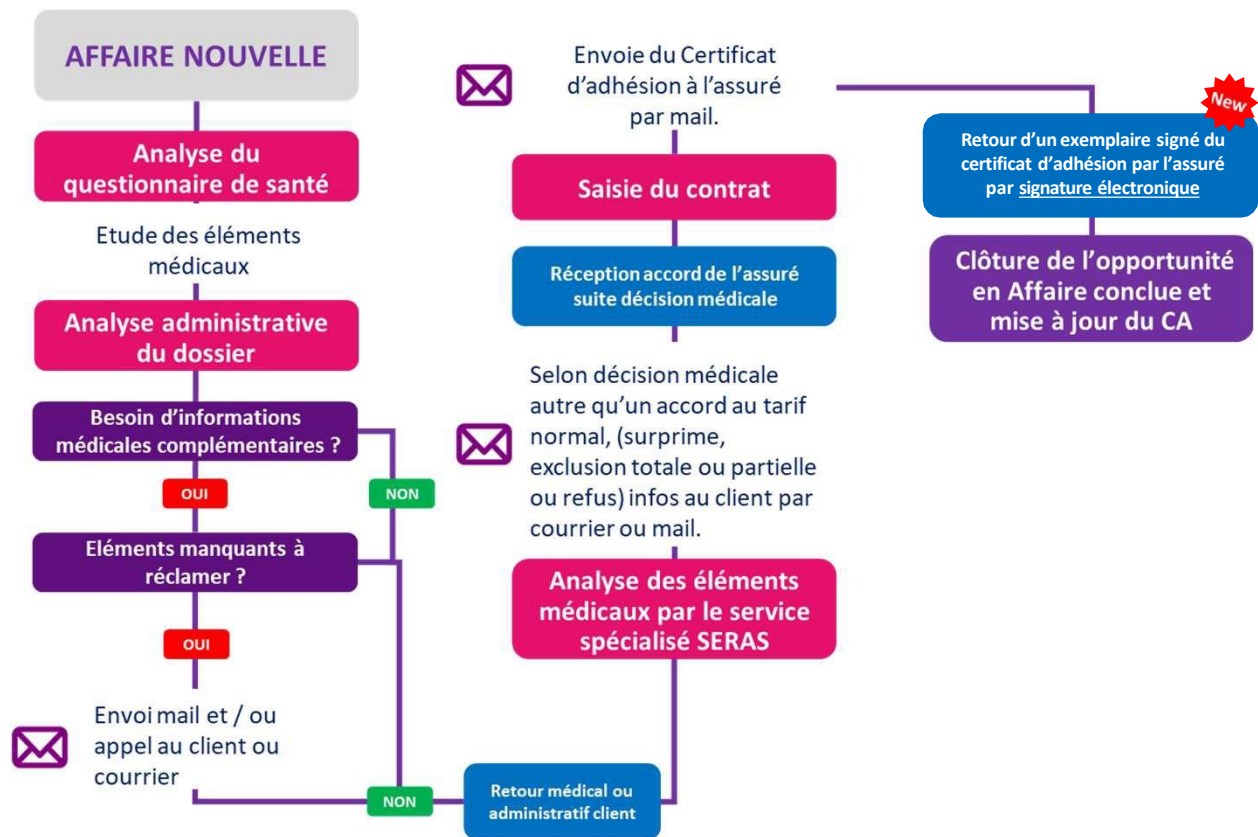
PARCOURS CLIENT

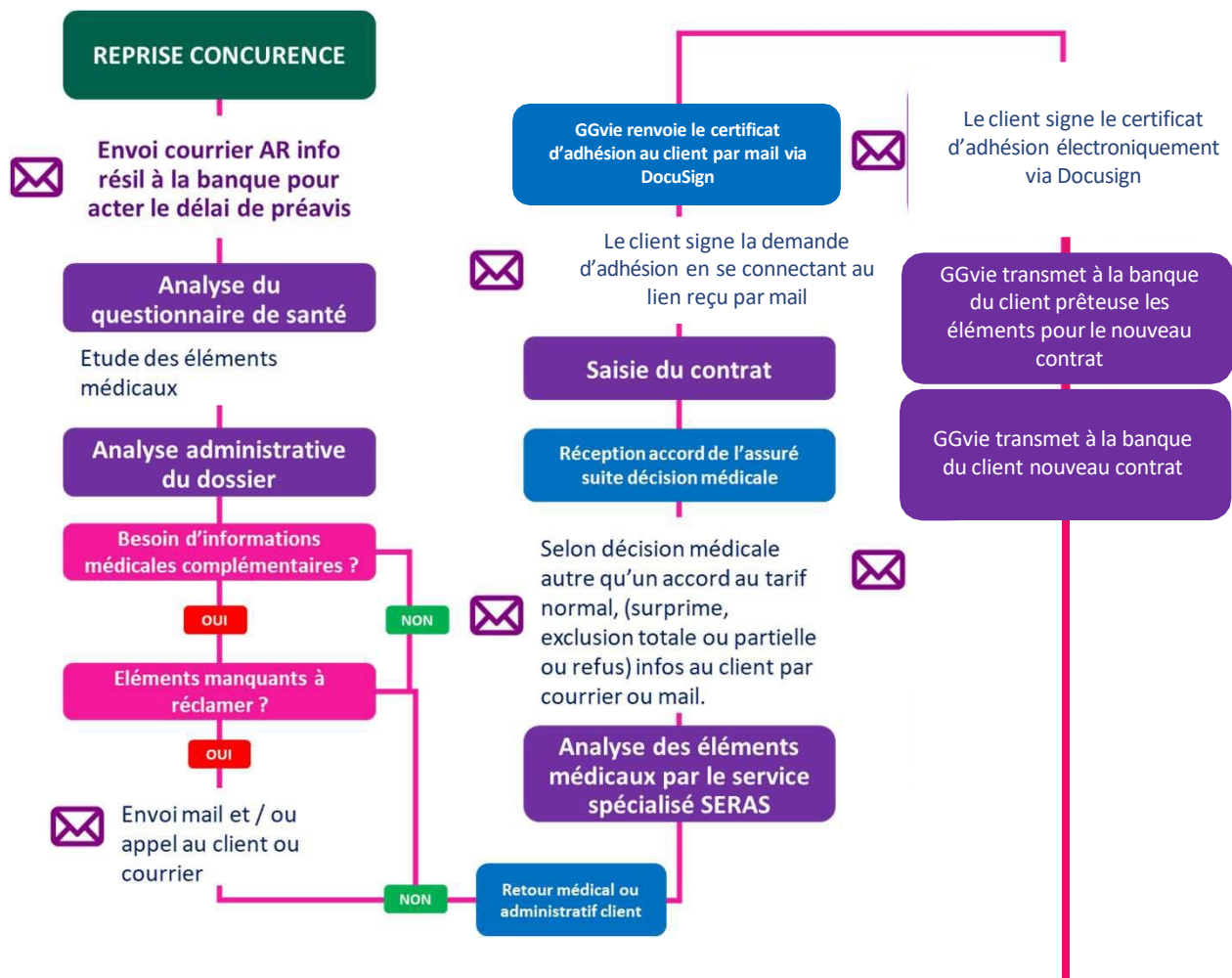
GROUPAMA EMPRUNTEUR

Jusqu'à signature



PARCOURS CLIENT





- La banque prêteuse dispose d'un délai légal de 10 jours pour donner son accord. Certaines banque ne respectent pas ce délai, GGvie procède à une relance (en moyenne 20 jours)
- La banque adresse au client par courrier l'avenant de prêt pour signature.

Si la Banque ne donne pas son accord du 1^{er} coup, pas d'inquiétude, le service Gestion Emprunteur de GGvie prend le relais et accompagne le client dans les démarches à suivre.

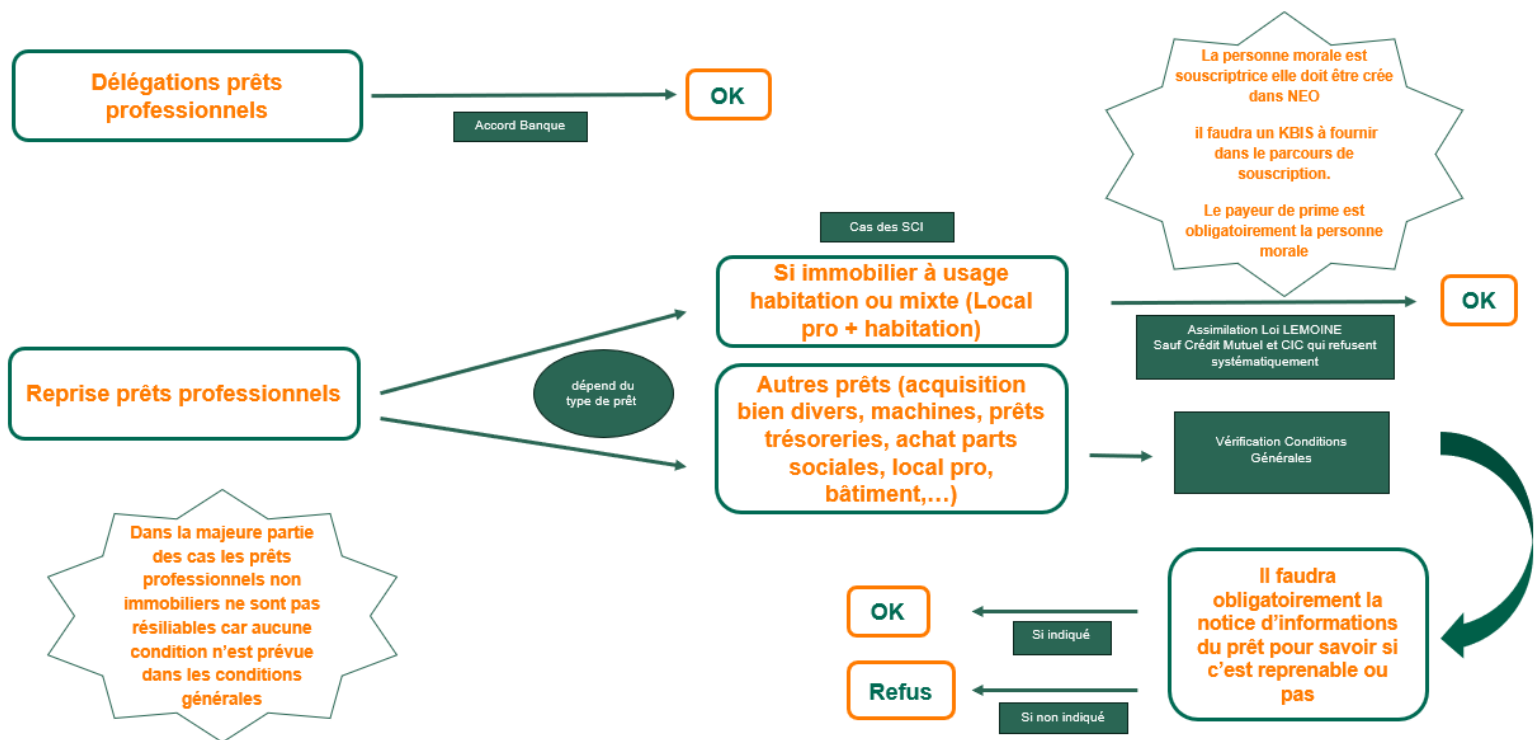
Le client transmet son avenant de prêt dans les plus brefs délais

La réception de l'avenant de prêt est nécessaire à GGvie pour activer la nouvelle assurance de prêt.

Clôture de l'opportunité en Affaire Conclue avec mise à jour du CA

Spécificités pour les PRO

Les conditions de reprise d'un prêt pro



Le parcours Emprunteur pour un prêt pro

