

2025

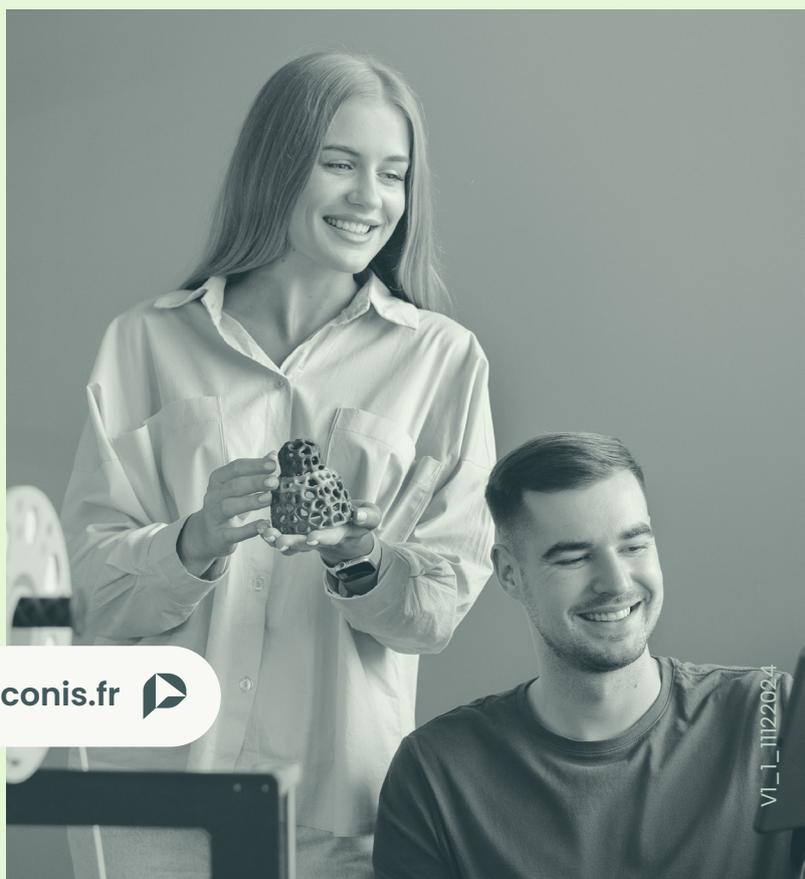
Informations pratiques sur notre procédure qualité



MEMBRE DU GROUPE ALLIANCE MUTUALISTE



www.praeconis.fr



VI_1_11122024

Partie 1

Comment cela fonctionne ?

Vous retrouvez trois types de vente lors d'une tarification sur notre outil Praecopilote :

la vente
en face-
à-face

la vente
à distance
sollicitée par
le client

la vente
à distance en
prospection de la
part du distributeur

Le 1^{er} avril 2022 puis le 1^{er} mars 2023, la vente à distance a connu l'entrée en vigueur de nouvelles règles que nous nous devons de respecter (décret n° 2022-34 du 17 janvier 2022).

Quelle est la différence entre les deux types de vente à distance ?

La différence réside dans l'origine du contact : avez-vous fait la démarche de contacter un prospect (prospection), ou est-ce le prospect qui vous a contacté (sollicitation) ?

On parle aussi d'appel à froid pour la prospection et d'appel à chaud pour la sollicitation.

Quelles sont les obligations à suivre ?

Dans le cas d'une vente à distance en prospection ou sollicitée, le ou les enregistrements de la vente complète devront être déposés dans l'outil Praecopilote.



Dans le cas d'une vente à distance en prospection, un délai de 24h devra être respecté entre l'envoi du devis au prospect et la signature de la demande d'adhésion.

Notre service qualité composé d'une équipe analyse (écoutes) et d'une équipe requalification (appel de bienvenue/validation) vous informe tout au long du processus via notre dispositif de suivi à retrouver depuis l'extranet.

Attention :

vous disposez d'un délai de 10 jours pour déposer le ou les enregistrements d'une affaire. Passé ce délai, l'affaire sera annulée.



Quelles sont les étapes du contrôle qualité de Praeconis ?



Étape 1

Notre équipe qualité procède à l'analyse des enregistrements en fonction de la trame mise à disposition.

À l'issue de ce contrôle, soit l'affaire est validée, soit celle-ci est transmise au service de requalification (étape 2).



Étape 2

Le service de requalification effectue un appel téléphonique de bienvenue au prospect dans le but de valider avec lui les points de contrôle manquants et sécuriser la vente. À l'issue de cet appel, le service de requalification valide ou refuse l'affaire.

L'affaire se verra refusée en cas d'injoignabilité ou de renonciation du prospect.



Partie 2

Mieux comprendre notre trame qualité

Ce document a pour but de vous accompagner dans l'appréciation de notre démarche qualité.



Vérification des enregistrements :

Nous demandons de déposer les enregistrements complets d'une vente. Notre équipe se réserve le droit de refuser une affaire si certains passages sont manquants ou si l'enregistrement déposé est un appel de validation.



Identité du prospect :

Nous permet de vérifier que les éléments inscrits sur la demande d'adhésion concordent avec les informations indiquées dans l'enregistrement.



Présentation :

Permet au prospect d'être informé sur l'identité de son interlocuteur et d'être en confiance avec ce dernier.



Devoir de conseil :

Permet au conseiller de proposer la solution la plus adaptée aux besoins du prospect, également au prospect d'être informé de la ou des propositions faites via la transmission d'un devis obligatoire. Il est nécessaire que le prospect étudie et valide un devis avant toute signature d'une demande d'adhésion.



En cas de démarchage téléphonique :

Correspond au bon respect du décret en vigueur encadrant le démarchage téléphonique en assurance (vente en deux temps et respect des 24h)



Informations contractuelles :

Résume les données nécessaires à l'élaboration d'un contrat et répertorie les grandes lignes des garanties mises en place.



Signature électronique :

Nous permet de nous assurer que le prospect a signé lui-même son contrat.



Modalités de résiliation :

Permet au prospect d'être informé sur les deux manières de résilier le contrat qu'il vient de signer. Le conseiller doit également préciser qu'il s'occupe de la résiliation de la mutuelle actuelle du prospect et effectuer les démarches nécessaires.



Durée de conservation et de mise à disposition des enregistrements :

Relatif au décret en vigueur, permet au prospect d'être informé sur le bon archivage de l'enregistrement de la vente, et de son droit d'en demander une copie à tout moment pendant 2 ans.



Nous restons à votre écoute

relations.partenaires@praeconis.fr | 03 68 93 01 68