



## Foire aux questions (FAQ)

Q1 : Est-il possible de voir concrètement les outils permettant de demander la prise en charge par Digital Insure ?

**R : Nous mettrons à disposition une démo en vidéo du parcours**

Q2 : Concernant nos frais de dossier la procédure ne change pas ? Nous les renseignons au moment du devis ?

**R : cela ne change rien à vos frais de distribution. Cf. réponse détaillée du replay vidéo, [en cliquant ici 33:43](#)**

Q3 : Les 100€ sont ils intégrés dans le TAEA fourni ?

**Oui, ils sont inclus dans le TAEA figurant dans le devis client de l'espace assureur, après activation du service d'accompagnement.**

Q4 : C'est 100€ par tête ou par dossier ?

**R : 100 € par dossier, quel que soit le nombre de têtes assurées. Cf. réponse détaillée du replay vidéo, [en cliquant ici 23:05](#)**

Q5 : Taux de chute attendu ? Taux de chute constaté dans les expériences précédentes de Vanessa

**R : Elles s'établissent à un niveau très limité. Les seuls cas où la résiliation n'irait pas au bout concernent les renoncations clients, les non équivalences et les alignements des banques.**

Q6 : Si service considéré comme de la conciergerie, donc soumis à la TVA ?

**Non. Seules les cotisations d'assurance sont soumises à la taxe d'assurance en vigueur.**

Q7 : Le certificat devra-t-il être signé par le client pour que l'envoi à la banque puisse être fait ?

**R : Oui, le Certificat doit être signé par le client, ainsi que le mandat de résiliation et la lettre de résiliation. Les CG du nouveau contrat sont également jointes à l'envoi mais n'ont pas besoin d'être signées. Pour plus d'explications, nous détaillons ce point dans le replay vidéo, [en cliquant ici 14:29](#)**

Q8 : Quelles sont les banques qui jouent le moins le jeu ?

**R : les banques sont toutes soumises aux mêmes obligations de la RIA Emprunteur Loi Lemoine et n'ont pas d'autre choix que de jouer le jeu. En revanche, des retards dans le traitement des demandes peuvent être constatés, certaines banques ayant moins anticipé le surcroît d'activité que cela génère.**

Q9 : A quel moment, les 100€ sont-ils prélevés au client et sont-ils étalés ou non ?

**R : A ce jour, ils sont inclus dans le prélèvement de la première cotisation d'assurance. Plus globalement, des évolutions en termes d'étalement/de lissage de prélèvement des frais sont en cours d'étude chez Digital Insure.**

Q10 : Comment le client voit-il contractuellement l'acceptation des 100€ de service ?

**R : Sur le Certificat. La signature du CAP vaut acceptation par le client de sa participation de 100 €, pour bénéficier du service d'accompagnement à la substitution. Pour plus d'explications, nous détaillons ce point dans le replay vidéo, [en cliquant ici 47:37](#)**

Q11 : Quotité à maintenir - même si l'assurance n'est pas considérée comme obligatoire et donc non intégrée dans le TAEG ?

**R : Les quotités doivent être maintenues à l'identique de celles indiquées dans l'offre de prêt initiale. Pour plus d'explications, nous détaillons ce point dans le replay vidéo, [en cliquant ici 40:45](#)**

Q12 : Où le client signe-t-il qu'il a acheté 100€ ?

**R : Sur le Certificat. Cf. réponse plus haut à la Q10.**

Q13 : Les 100 euros sont donc prélevés sur la première échéance et non pas étalés sur la première année ?

**R : Cf. réponse plus haut à la Q9.**

Q14 : Donc c'est 100€ par certificat d'adhésion ?

**Non c'est 100 € par dossier d'assurance emprunteur, quel que soit le nombre d'assurés.**

**A noter pour terminer, par rapport à la question posée par Bertrand pendant le Webinaire : dans un contexte de substitution, il n'y a pas de recalcul du TAEG, peu importe le cadre du mandat (mandat de conseil ou mandat de courtage).**