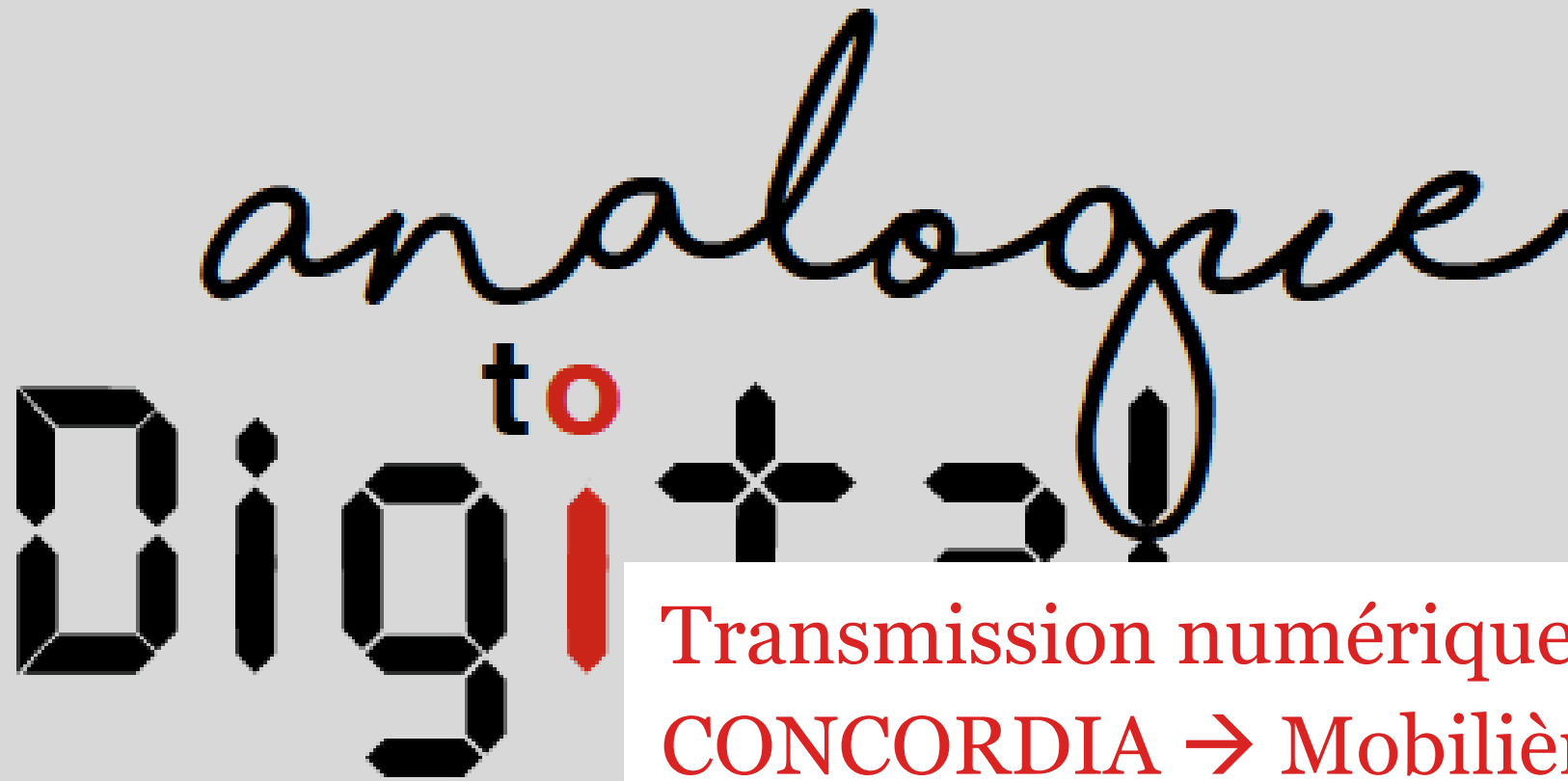


analogue  
to  
Digital



Transmission numérique de leads  
CONCORDIA → Mobilière

Gestion des partenaires, juin/juillet 2020

# Sommaire

1. Ancien processus (analogique)
2. Nouveau processus (numérique)
3. FAQ
4. Interlocuteurs

# 1. Ancien processus (analogique)

# Ancien processus de transmission d'adresses à la Mobilière 1/2

- Vous informez le/la client/e de la coopération avec la Mobilière.
- Le/la client/e manifeste son intérêt et signe le formulaire papier ad hoc, que vous complétez avec vos coordonnées.
- Vous transmettez le formulaire dûment complété à l'agence générale compétente ou à votre partenaire de tandem.
- Le conseiller/la conseillère Mobilière prend contact avec le/la client/e afin de fixer un entretien de conseil avec lui.
- Le conseiller/la conseillère Mobilière vous informe si un contrat d'assurance a été conclu ou non.
- Lorsqu'un contrat a été souscrit auprès de la Mobilière, l'affaire est comptabilisée et donne lieu au versement d'une commission → La commission est versée au siège de CONCORDIA lors du cycle de paiement suivant, puis à vous-même lors du cycle de salaire ordinaire.

# Ancien processus de transmission d'adresses à la Mobilière 2/2

Le collaborateur/la collaboratrice CONCORDIA complète le formulaire avec le/la client/e et le lui fait signer.



la Mobilière



**La Mobilière vous offre de multiples possibilités et avantages.**

Grâce à la collaboration entre CONCORDIA et la Mobilière, profitez de nombreux avantages. Découvrez sans aucun engagement nos assurances avantageuses et personnalisées. Nous sommes là pour vous et nous vous fournissons des prestations de conseil personnelles et professionnelles.

**Que pouvez-vous attendre de la Mobilière?**

- Tous les services sont regroupés sous un même toit, dans l'une des quelque 80 agences générales et 60 agences en Suisse
- Conseil et suivi sur place par votre conseiller personnel en assurances
- Règlement rapide des sinistres directement par votre agence générale, qui traite sur place 9 cas de sinistres sur 10
- Opérant sur une base coopérative, la Mobilière fait participer ses clients à la bonne marche de ses affaires par des versements d'excédents
- Près de 4000 collaborateurs et 300 apprentis qui veillent sur votre sécurité
- Sécurité financière grâce au taux de solvabilité le plus élevé de tous les assureurs opérant en Suisse
- Assistance 24 heures sur 24 et aide immédiate en cas de sinistre par notre Call-Service-Center Mobi24





mobiliere.ch

BERNARD GEBER - AUFREIZ

**Votre interlocuteur personnel est à votre disposition pour un conseil et un service professionnels.**

Je suis intéressé-e par la solution / les solutions d'assurance suivante(s):

<p>Particuliers:</p> <p><input type="checkbox"/> Assurance ménage et bâtiment</p> <p><input type="checkbox"/> Assurance véhicules à moteur</p> <p><input type="checkbox"/> Assurance vie et prévoyance</p> <p><input type="checkbox"/> Offres pour les jeunes</p> <p><input type="checkbox"/> Assurance voyages</p> <p><input type="checkbox"/> Protection juridique</p> <p><input type="checkbox"/> Autre</p>	<p>PME et autres entreprises:</p> <p><input type="checkbox"/> Assurance de choses (installation, agriculture, bâtiment, machines)</p> <p><input type="checkbox"/> Assurances véhicules à moteur</p> <p><input type="checkbox"/> Protection juridique pour entreprises</p> <p><input type="checkbox"/> Assurance maladie collective</p> <p><input type="checkbox"/> Prévoyance professionnelle</p> <p><input type="checkbox"/> Autre</p>
--	---

Je suis déjà client-e de la Mobilière. Numéro de police: \_\_\_\_\_

M.  Mme  Famille

Nom: \_\_\_\_\_

Prénom: \_\_\_\_\_

Rue, n°: \_\_\_\_\_

NPA, localité: \_\_\_\_\_

Date de naissance: \_\_\_\_\_

Téléphone privé: \_\_\_\_\_

Téléphone portable: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Vous pouvez me joindre de préférence: \_\_\_\_\_ Jour de la semaine \_\_\_\_\_ Heure: \_\_\_\_\_

Par la présente, (justifier CONCORDIA) à transmettre les informations figurant sur votre carte réponse à la Mobilière afin que cette dernière puisse me contacter pour prendre un rendez-vous sans engagement et adapter mon contrat existant si nécessaire.

Lieu, date: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

Recommandation par: \_\_\_\_\_



Le formulaire est transmis à l'agence générale compétente.

# 2. Nouveau processus (numérique)

# Nouveau processus de transmission d'adresses à la Mobilière 1/7

## Généralités

### Objectif

- Processus plus simple et plus rapide pour la transmission d'adresses (numérique et non plus analogique)

### Nouveau processus

- Vous informez le/la client/e de la coopération avec la Mobilière.
- **Le/la client/e manifeste son intérêt et donne expressément son accord, par oral, pour que ses données soient transmises.**
- **Vous complétez le formulaire en ligne (durant ou juste après l'entretien de conseil).**
- **Les données du formulaire en ligne sont automatiquement transmises à l'agence générale compétente.\***
- Le/la client/e reçoit une confirmation de ses données par e-mail (le conseiller/la conseillère CONCORDIA est mis en «Cc»).
- Le conseiller/la conseillère Mobilière prend contact avec le client afin de fixer un entretien de conseil avec lui.
- Le conseiller/la conseillère Mobilière vous informe si un contrat d'assurance a été conclu ou non.
- Lorsqu'un contrat a été souscrit auprès de la Mobilière, l'affaire est comptabilisée et donne lieu au versement d'une commission → La commission est versée au siège de CONCORDIA lors du cycle de paiement suivant, puis à vous-même lors du cycle de salaire ordinaire.

\* Cf. règles relatives aux critères d'attribution à la diapositive suivante

# Nouveau processus de transmission d'adresses à la Mobilière 2/7

## Critères d'attribution

- Il existe essentiellement trois critères d'attribution:
  1. Relation client existante
  2. Partenaire de tandem
  3. Numéro postal d'acheminement du client
- Concrètement, cela signifie ce qui suit:
  - Les clients existants sont toujours pris en charge par l'AG dont relève le client, quel que soit le destinataire du lead. Le collaborateur/la collaboratrice de CONCORDIA sera informé de l'état de la transmission de la personne à qui le lead a été adressé.
  - Si chez un nouveau client/une nouvelle cliente l'option «À une AG travaillant en tandem» est sélectionnée dans le champ «Attribution», le lead est attribué à l'AG que vous avez sélectionnée. Si vous saisissez pas de Tandem Mobilière, le lead sera transmis à une personne au sein de l'agence générale concernée.
  - Si chez un nouveau client/une nouvelle cliente l'option «Sélection d'une AG en fonction du NPA du client» est sélectionnée dans le champ «Attribution», le lead est attribué à l'AG compétente en fonction du NPA.

Attribution \*  À une AG travaillant en tandem  
 Sélection d'une AG en fonction du NPA du client

AG travaillant en tandem \* - Sélectionner -

Tandem Mobilière Nom, prénom

AG = agence générale

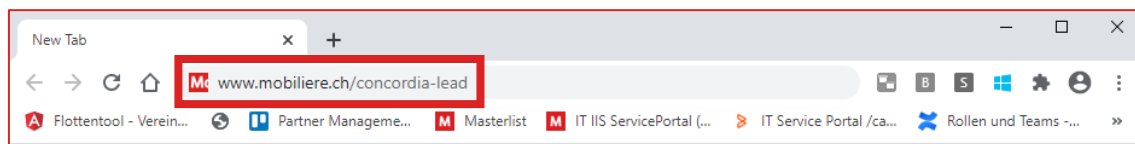


# Nouveau processus de transmission d'adresses à la Mobilière 3/7

## Lien vers le formulaire

- Saisissez le lien ci-dessous dans votre navigateur internet pour accéder à la page de triage:
  - [www.mobiliere.ch/concordia-lead](http://www.mobiliere.ch/concordia-lead)
- Selon que vous avez affaire avec un particulier ou une entreprise, choisissez le formulaire approprié.
- Pour accéder plus rapidement au formulaire en ligne, nous vous recommandons de l'enregistrer comme signet ou favori. De cette façon, le formulaire apparaîtra dans votre barre de favoris sur l'écran de démarrage.

Avant le démarrage de la transmission numérique de leads, veuillez ne pas saisir de "vrais" leads!



### la Mobilière

la Mobilière > A propos > Partenaire > Partenariats en Suisse > Transmission électronique de leads de CONCORDIA à la Mobilière

### Transmission électronique de leads de CONCORDIA à la Mobilière

Pour transmettre un lead à la Mobilière, veuillez sélectionner le formulaire approprié ci-dessous et remplir les données.

N'oubliez pas qu'une autorisation verbale explicite du client doit exister pour le transfert de données.

Avez-vous des questions ou vous ne savez pas quoi faire? Sous ce [lien](#), vous trouverez le document de formation.



#### Transmission de leads CONCORDIA: Particuliers

Je souhaite transmettre les données d'une personne privée à la Mobilière.



#### Transmission de leads CONCORDIA: Entreprises

Je souhaite envoyer les données d'une société à la Mobilière.

# Nouveau processus de transmission d'adresses à la Mobilière 4/7

## Étape 1/3

- Tous les champs marqués d'un \* sont obligatoires et doivent être complétés. Pour que la commission soit versée à qui de droit et que les autres étapes du processus se déroulent sans encombre, il est impératif que les informations requises soient saisies correctement:
  - Agence CONCORDIA
  - Conseillère/Conseiller CONCORDIA (Nom, prénom)
  - Numéro personnel (ABACUS)
    - Ce numéro sert à l'attribution de la commission.
  - E-Mail de la conseillère/du conseiller CONCORDIA
    - Cette adresse électronique est utilisée pour l'envoi de l'e-mail de confirmation (voir diapositive 13).
  - Attribution (voir diapositive 8)
    - Si vous sélectionnez «À une AG travaillant en tandem», vous devez saisir des informations complémentaires (AG travaillant en tandem et nom/prénom de votre partenaire de tandem).
    - Si vous souhaitez que le lead soit transmis à une personne en particulier, vous devez l'indiquer. Sans indication de votre part, le lead sera transmis à une personne au sein de l'agence générale concernée.

### la Mobilière

Données de CONCORDIA

Agence CONCORDIA \* - Sélectionner -

Conseillère/Conseiller CONCORDIA \* Nom, prénom

Numéro personnel (ABACUS) \*

E-Mail de la conseillère/du conseiller CONCORDIA \*

Attribution \*  À une AG travaillant en tandem  Sélection d'une AG en fonction du NPA du client

AG travaillant en tandem \* - Sélectionner -

Tandem Mobilière Nom, prénom

# Nouveau processus de transmission d'adresses à la Mobilière 5/7

## Étape 2/3

- Dans le cas d'une demande de conseil, veuillez indiquer les produits d'assurance qui intéressent le/la client/e (en cochant la ou les cases correspondantes).
- Veuillez indiquer uniquement le ou les produits pour lesquels le/la client/e souhaite un conseil: la sélection de produits ne correspondant pas à un besoin effectif entraîne une perte de temps inutile.
- Sur la base des informations que vous avez saisies, un produit semi-fini (une offre) assorti de paramètres prédéfinis sera créé pour le client concerné.

### Particuliers

#### Demande de conseil

- Demande de conseil \***
- Responsabilité civile privée
  - Inventaire du ménage
  - Véhicule
  - Voyage
  - Protection juridique
  - Prévoyance privée

### Entreprises

#### Demande de conseil

- Demande de conseil \***
- Assurance entreprise
  - Assurance de personnes
  - Assurance véhicules

# Nouveau processus de transmission d'adresses à la Mobilière 6/7

## Étape 3/3

- Vous devez saisir les données personnelles du client/de la cliente. Étant donné que la vérification des doublons est effectuée sur la base de ces informations, veuillez vérifier qu'elles sont correctes (comparaison avec la base de données clients de la Mobilière):
  - Civilité
  - Prénom
  - Nom
  - Date de naissance
  - Rue, numéro
  - NPA / localité
  - Téléphone
  - E-mail
  - (Joignable)
  - (Remarque: max. 500 caractères)
- Dans le formulaire pour les entreprises, il faut saisir les informations requises sur l'entreprise et l'interlocuteur.
- Cliquez sur «Envoyer» pour transmettre le lead à l'agence ou à la personne concernée.

Civilité \*  Monsieur  
 Madame

Prénom \*

Nom \*

Date de naissance \*

Rue, numéro \*

NPA / localité \*

Téléphone \*

E-mail \*

Joignable  la journée  
 le soir

Remarque

maximum 500 caractères

# Nouveau processus de transmission d'adresses à la Mobilière 7/7

## E-mail de confirmation

- Une fois le formulaire envoyé, un bref message de confirmation d'envoi s'affiche dans le navigateur.
- Un e-mail de confirmation est automatiquement envoyé à la personne ou à l'entreprise concernée. Le conseiller/la conseillère CONCORDIA reçoit une copie («Cc») de la confirmation pour son dossier.

**la Mobilière**

Merci beaucoup!

Les données ont été transmises avec succès à la Mobilière. Vous et le client recevrez prochainement un mail de confirmation.

[Retour au formulaire](#)

### Intérêt pour un conseil personnalisé



noreply@mobiliar.ch  
An  jason.amstutz@besonet.ch

Bonjour Monsieur Muster

Vous souhaitez un conseil personnalisé et nous vous en remercions. Un conseiller en assurances de la Mobilière prendra contact avec vous dans les prochains jours.

Nous avons reçu de votre part les informations suivantes:

**Agence CONCORDIA**  
Bern

**Conseillère/Conseiller CONCORDIA**  
Name Vorname

**Demande de conseil**  
Véhicule

**Civilité**  
Monsieur

**Prénom**  
Max

**Nom**  
Muster

**Rue, numéro**  
Musterstrasse 1

**NPA / localité**  
3001 Bern

**Téléphone**  
[+41311234567](tel:+41311234567)

**E-mail**  
[jason.amstutz@besonet.ch](mailto:jason.amstutz@besonet.ch)

**Joignable**  
la journée

Avec nos meilleures salutations,

La Mobilière

# 3. FAQ

## FAQ 1/2

- La signature du client est-elle nécessaire?
  - *Non, une signature n'est pas impérative. Toutefois, le/la client/e doit avoir donné expressément son accord, par oral, pour que ses coordonnées soient transmises à la Mobilière en vue de la fixation d'un entretien de conseil.*
- Dans quelle mesure est-ce important que les données indiquées soient correctes?
  - *Il est absolument crucial que les données indiquées soient correctes. Le processus a en effet été conçu de manière à ce que des étapes automatisées soient déclenchées sur la base des informations que vous avez indiquées. Par exemple, la vérification des doublons est effectuée sur la base des coordonnées du client/de la cliente et le numéro personnel du conseiller/de la conseillère CONCORDIA est requis pour l'attribution de l'indemnité de vente. C'est pourquoi il faut à tout prix éviter de saisir des informations erronées.*
- Quand le passage à la transmission numérique des leads aura-t-il lieu?
  - *Les différentes parties du processus seront introduites lors du release du 17 au 19 juillet 2020. La transmission numérique des leads sera mise en service officiellement le 1<sup>er</sup> août 2020. À partir de cette date, plus aucun formulaire papier ne sera autorisé.*

## FAQ 2/2

- Un client privé est également un entrepreneur en nom propre. Le formulaire pour les particuliers ainsi que le formulaire pour les entreprises doivent-ils être remplis ou un formulaire suffit-il?
  - *Dans ce cas, les deux formulaires doivent être remplis avec les informations requises. Un numéro de partenaire séparé va être établi.*
- De qui puis-je obtenir feedback sur l'état de la transmission chez un client existant?
  - *L'AG dont relève le client ne peut être déterminé que par un collaborateur/une collaboratrice de la Mobilière. Contactez votre tandem.*
- De qui puis-je obtenir feedback sur l'état de la transmission chez une transmission selon "Sélection d'une AG en fonction du NPA du client"?
  - *Sur la [site d'internet de la Mobilière](#), vous pouvez trouver l'AG compétente. Sinon, contactez votre tandem.*

La phase de transition entre la transmission analogique et la transmission numérique rend difficile d'attribuer les contrats conclus au conseiller/à la conseillère de CONCORDIA concerné. Par mesure de précaution, veuillez s.v.p. conserver une copie de toutes les formulaires papiers que vous transmettez à l'AG de la Mobilière à partir d'aujourd'hui jusqu'au 1<sup>er</sup> août 2020.



# 4. Interlocuteurs

# Interlocuteurs

- Si vous avez une question, un doute ou un problème, veuillez d'abord contacter l'agence générale compétente ou votre partenaire de tandem. Au besoin, le service gestion des partenaires se tient volontiers à votre disposition.
  - [partnermanagement@mobi.ch](mailto:partnermanagement@mobi.ch)
  - M. Jason Amstutz
    - Tél: 031 389 75 48
    - E-mail: [jason.amstutz@mobi.ch](mailto:jason.amstutz@mobi.ch)
- À l'interne, toute question peut être adressée à:
  - [mobi@concordia.ch](mailto:mobi@concordia.ch)
  - Mme Jantine Bucher
    - Tél: 041 228 01 56
    - E-mail: [jantine.bucher@concordia.ch](mailto:jantine.bucher@concordia.ch)