

TRUST
YOUR
GUTS

Insurance Design

A new approach to the Customer-Centric
Insurance Journey



Jean Marot

LegalStreet | CodeLaw

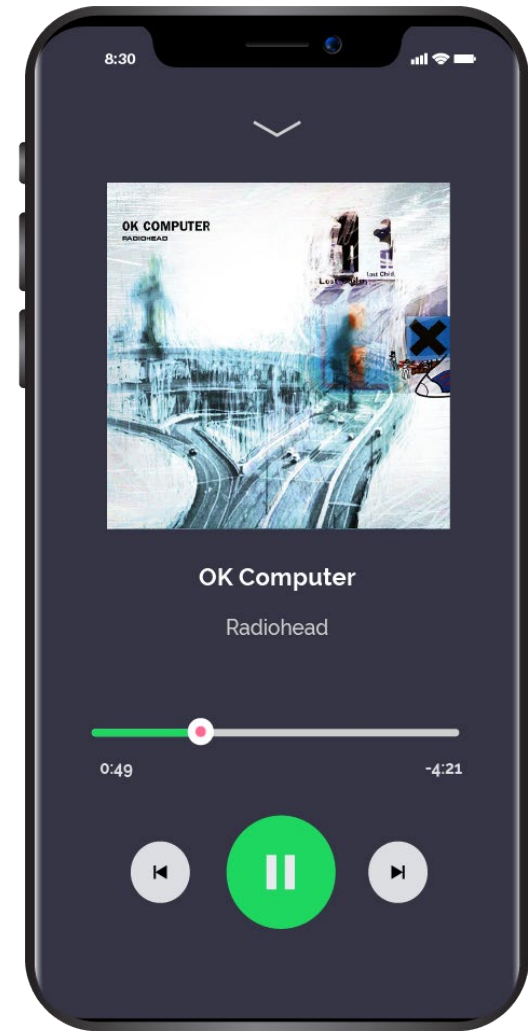




Achats / Possessions



Abonnement / Usage



Produit



Services



€35.00 /MONTH
+ MY MACHINE FOR €1.00

INSTEAD OF €149.00

✓ Machine warranty: 2 years
Free deliveries to your home from 100 capsules

 SUBSCRIBE NOW +

NESPRESSO

2 facteurs de réussite

**Business model :
abonnement**

**Obsession client
(user first)**

Abonnement = service offert pour un prix forfaitaire et une durée déterminée

Assurance = abonnement

Un service offert

Un prix forfaitaire

Une durée déterminée

Indemnisation en cas de réalisation d'un risque

La prime

Une année



S • **CUSTOMER FOCUS** • cus

320

340

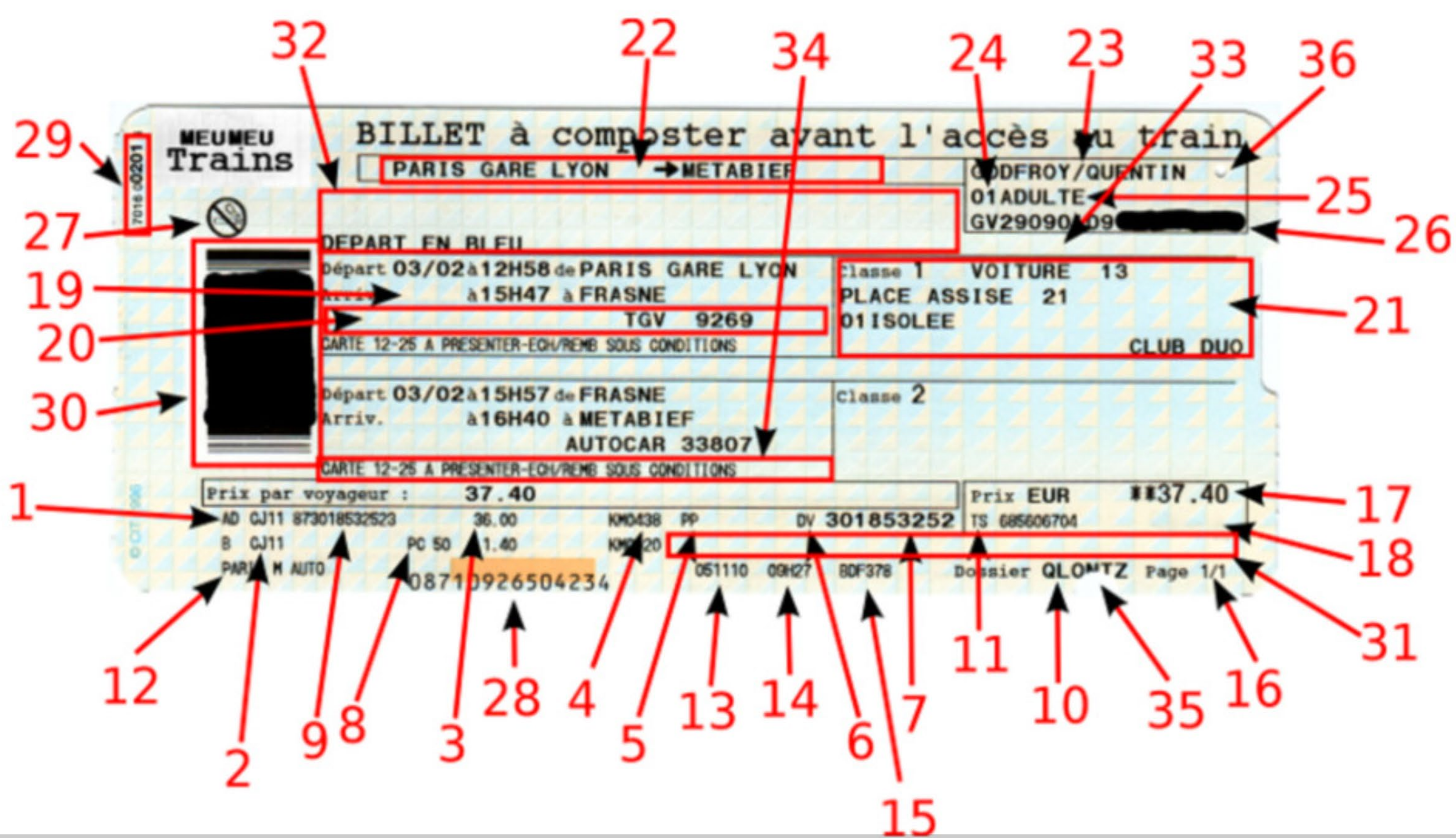
0

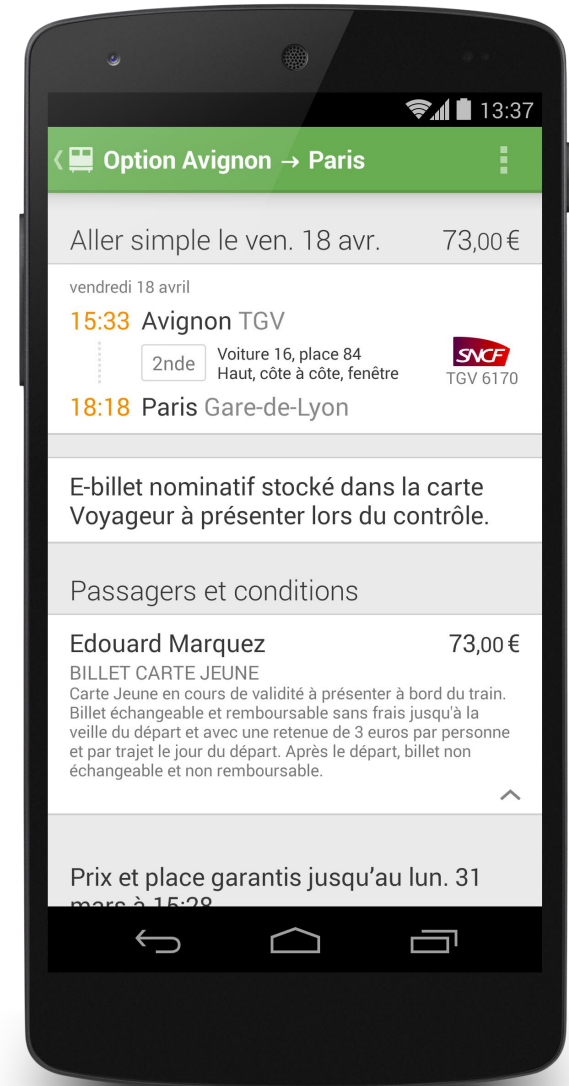
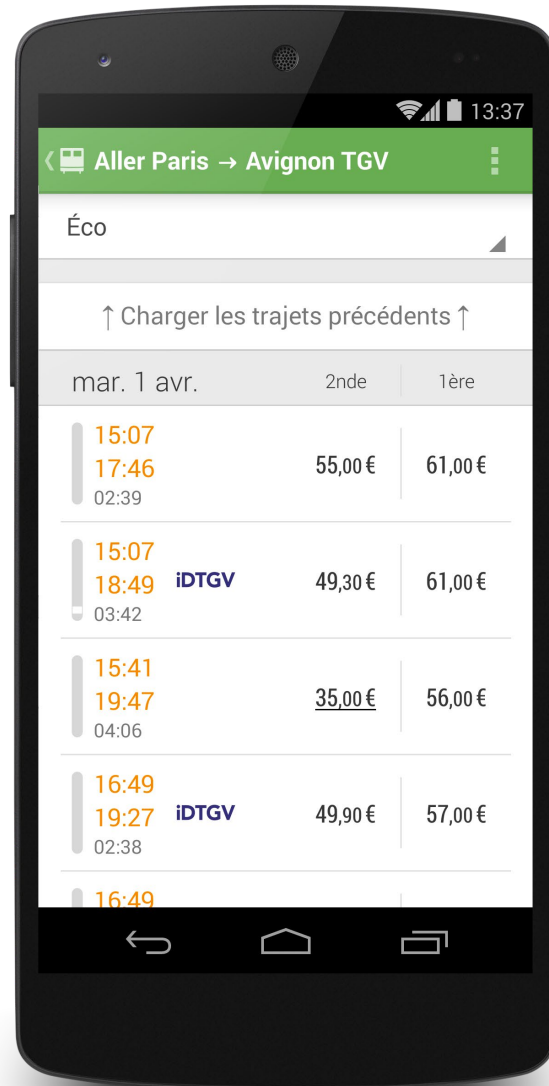
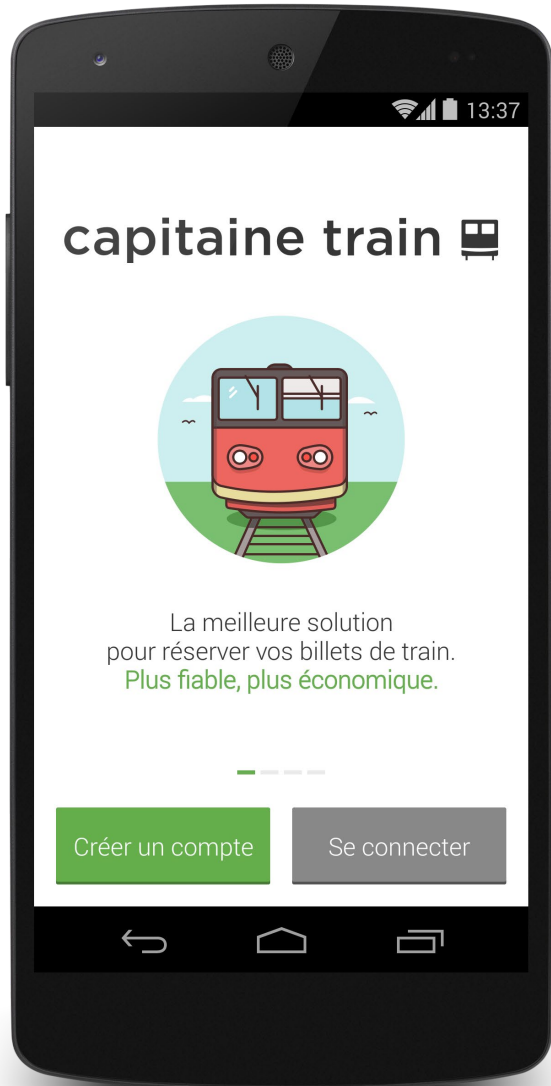
20

40

NW

NE







Emmanuel REMY
@manuremy



Suivre

La classe @captaintrain ! Grève SNCF, demande par mail dimanche 20h de rembrsmt d'un billet non remboursable, réponse à 23h par mail



Pierrick le boss
@PierrickJR



Suivre

Chapeau au support de @captaintrain qui a répondu à mon report de bug au bout d'1h en soirée !



Damien du Chéné
@Cochonglier



Suivre

TGV annulé suite grève. J'envoie un mail à @captaintrain et à peine 4 minutes après, je suis remboursé ! Service client de compétition !!



Mômeur J.
@mosieurj



Suivre

Si tous les services clients étaient comme celui de @captaintrain (qui plus est super réactif un samedi soir à 23h35) merci Anna et chapeau!



Rachel Vanier
@VanierRachel



Suivre

Temps de réponse du support @captaintrain = 5min (et des cadeaux de Noël en prime) 🥰🎅



Mathieu
@slasherfun



Suivre

.@captaintrain qui te répond efficacement en 5 minutes un vendredi soir à 22h40. Au top, comme toujours. <3



Roymustang25
@Roymustang25



Suivre

@captaintrain Service client le plus rapide de la Terre : Mail envoyé à 12h00 et remboursement à 12h05. Merci. Vous êtes au top.



Stéphane Bortzmeyer
@bortzmeyer



Abonné

Il faut le dire : le vendredi après-midi, le support de @captaintrain répond, très vite et correctement, à une question pourtant idiote.



Mathieu
@welcoMattic



Suivre

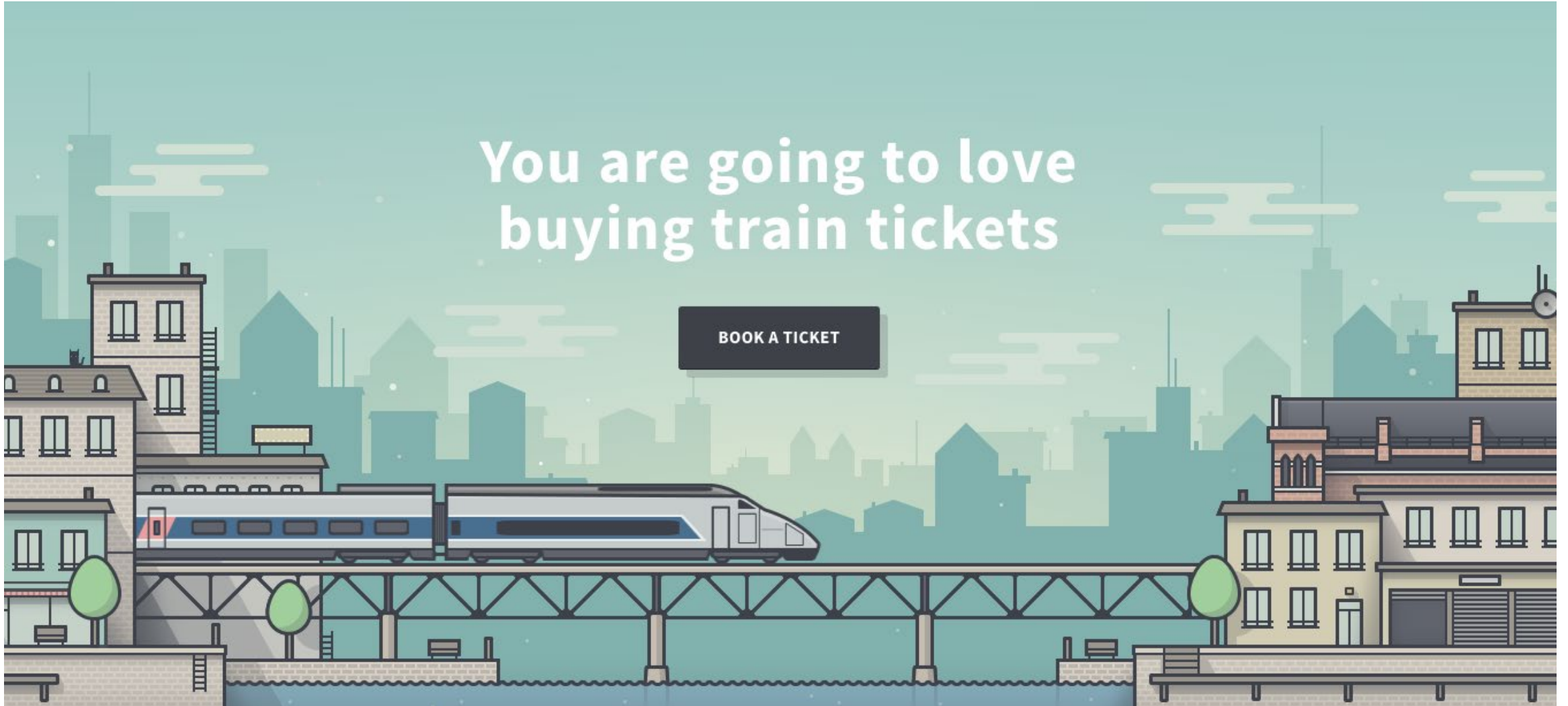
.@captaintrain et son support utilisateur imbattable. C'est quand les Césars pour cette profession ? Sans déconner, vous êtes les meilleurs.



captain
train

You are going to love
buying train tickets

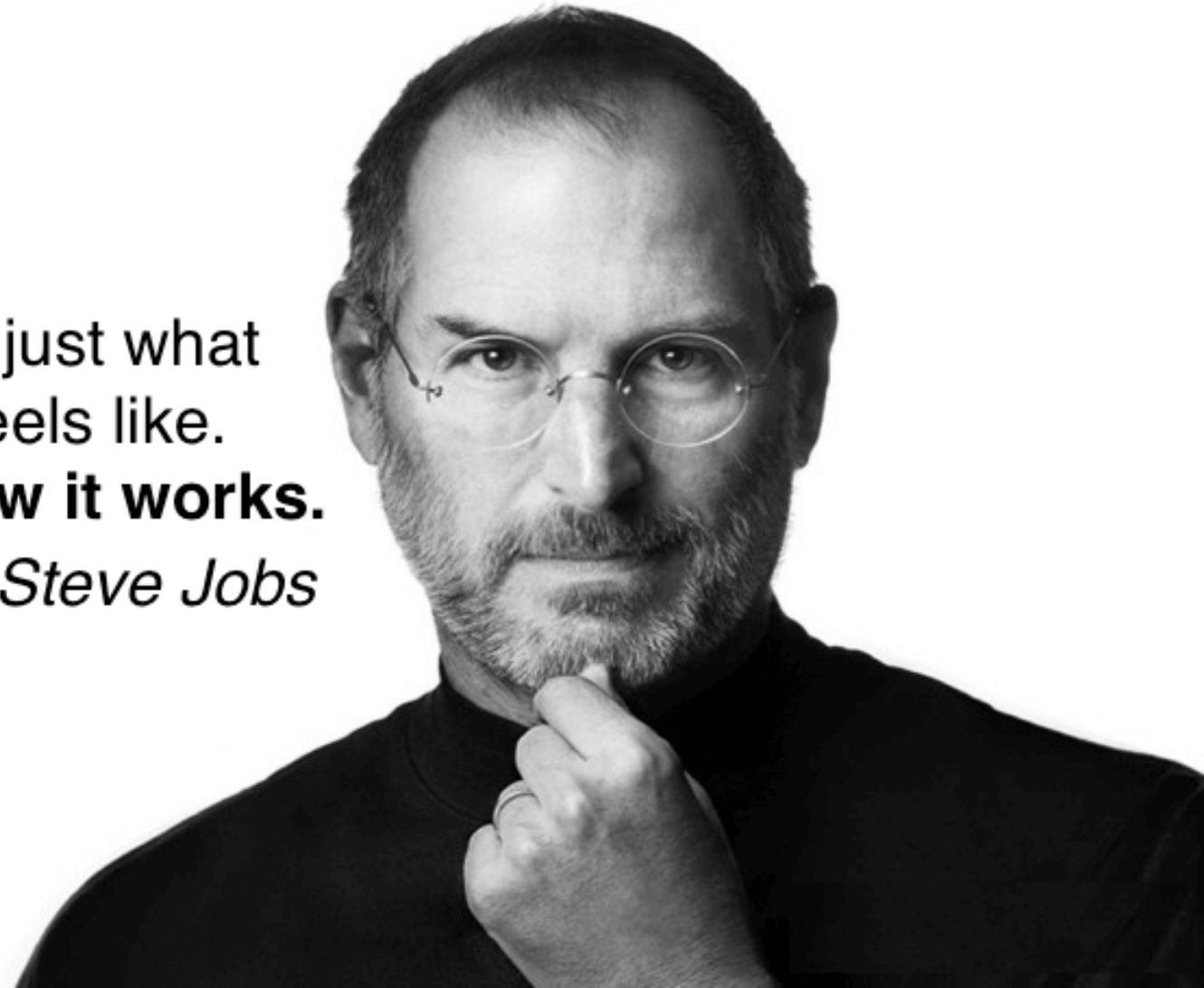
BOOK A TICKET



Insurance design

Design is not just what
it looks and feels like.
Design is how it works.

—*Steve Jobs*





legalstreet

AVOCATS



Les experts Leg répondre g

Suivez le formulaire pou



Venez nous poser vos q



● Nos avocats vous répondent ! 😊



1 message

Hier



Nos avocats sont disponibles pour répondre gratuitement à vos questions en direct.

Conçu par Chatra

Message...



DRIVE

IN

DA

9:45

je vous remercie pour votre (stupéfiante) réactivité

GW

17:34

Parfait je fais ça de suite.
merci pour votre réactivité

LC

20:46

Ok merci pour votre réactivité

KC

22:24

Un tout grand merci pour votre aide et votre réactivité



Jean 20:46

A votre service. Nous sommes là pour ça !

ET

17:25

Je vous remercie de votre professionnalisme et de votre réactivité. Je ne l'espère pas mais au cas où je n'hésiterais pas à faire appel à vos services...

VO

16:42

Super, merci pour votre réactivité.



Raphael 16:42

A votre service!

EB

21:35

Je vous remercie tant pour votre dévouement que votre réactivité, sans oublier les réponses apportées. Bien à vous

Communication d'un jugement **AVANT**



Jean MAROT
Anne JODOGNE
Adrien BRICHARD
Hélène WATTECAMPS
Frédéric MESPOUILLE
Bastien LOMBAERD
Géraldine GILLES

AVOCATS

Concerne

Nos références

HUR04527/JM/BL/CR/26

Vos références

team@legalstreet.be

Tel. +32 85 31 81 75

Legalstreet SRL

Av. Adolphe Chapelle, 1
B-4500 Huy

Bce-Kbo BE 0821 753 415
Hon. BE20 0688 9253 8756
Tiers BE30 0689 0138 0611

EXPECT MORE

Monsieur [REDACTED]

Par e-mail :
[REDACTED]@skynet.be

Huy, le 20 octobre 2023

Cher Monsieur [REDACTED]

Nous revenons vers vous en ce dossier faisant suite à l'audience du Tribunal de police de Nivelles du 17 octobre 2023.

Vous étiez présent et avez été assisté par notre collaboratrice locale.

Conformément à nos instructions, l'affaire a été plaidée et le Tribunal a rendu une décision tout à fait satisfaisante puisqu'il vous a condamné à une amende de 250,00 € x 8, soit 2.000,00 €.

Cependant, il vous a accordé un sursis pour 1.400,00 €, de telle sorte que vous n'avez réellement à payer que 800,00 €.

Concernant la déchéance du droit de conduire, celle-ci est limitée à 15 jours effectifs et à 15 jours en sursis.

Le sursis est une mesure de faveur qui vous a sans doute été octroyée grâce aux différents documents que nous avons produits au tribunal afin de les rassurer.

Si vous n'avez plus à vous faire connaître des services de police durant les trois prochaines années dans le cadre d'infraction de la route, les condamnations prononcées avec sursis, tomberont.

Cependant, si vous deviez vous faire flasher ou à nouveau être contrôlé en alcoolémie ou impliqué, comme auteur, dans le cadre d'un accident de la route et que cette infraction donnerait lieu à une citation devant le Tribunal de police à nouveau, dans le délai de trois

www.legalstreet.be

ans, vous risqueriez alors de voir les condamnations prononcées avec sursis s'appliquer.

Nous attirons donc dès lors votre attention à cet égard.

Nous estimons que cette décision est tout à fait satisfaisante et qu'il y a donc lieu d'y acquiescer.

En outre, des condamnations d'amende et de déchéance, vous avez été condamné aux frais habituels du Tribunal, soit :

- 200,00 € ;
- 24,00 € ;
- 30,79 € ;
- 50,00 €

TOTAL : 304,79 €

Dès lors, vous recevrez dans les prochaines semaines une invitation à payer tant les frais que l'amende. Vous pourrez solliciter un plan de paiement au besoin.

Vous n'avez rien à faire pour le moment.

De même pour ce qui est de la déchéance, vous recevrez un courrier vous invitant à vous rendre au greffe du Tribunal endéans un certain laps de temps, afin que vous déposiez votre permis de conduire pendant les 15 jours prononcés par le Tribunal.

Tout se fera automatiquement, vous n'avez rien à faire dans l'intervalle de la réception de ces différents documents.

Vous trouverez en annexe, enfin, le jugement rendu.

Nous clôturons ici notre intervention et demeurons cependant à votre entière disposition pour toute question complémentaire.

Nous vous prions de croire, cher Monsieur [REDACTED] à l'assurance de nos sentiments dévoués.

Jean MAROT
jean@legalstreet.be



Communication d'un jugement

APRES



Le tribunal de police de Liège a rendu son jugement

DATE DU JUGEMENT	DÉLAI D'APPEL	JURIDICTION
25 janvier 2024	24 février 2024	Tribunal de police de Liège Division Liège

Votre avocat vous explique le jugement et vous donne ses conseils

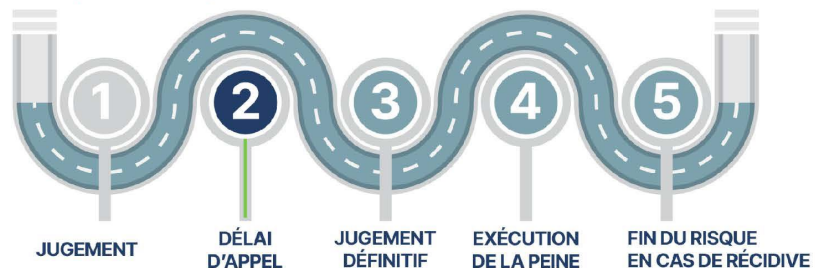


Vous avez été défendu par Me Adrien Brichard.

La peine à laquelle le tribunal vous condamne en résumé

DECHEANCE	AMENDE	MESURES COMPLEMENTAIRES
Déchéance du droit de conduire : 15 jours	1.600,00 € dont la moitié avec sursis. Vous ne devez payer que la partie effective soit: 800,00 €	Vous ne devez pas présenter les examens de réintégration.

Les prochaines étapes



Jean MAROT
Anne JODOGNE
Adrien BRICHARD
Hélène WATTECAMP
Géraldine GILLES
Avocats

www.legalstreet.be - info@legalstreet.be

Legalstreet Drive
Cabinet d'avocats

Avenue Adolphe Chapelle, 1 / RCH
B - 4500 Huy

BCE-KBO : BE 0821 753 415

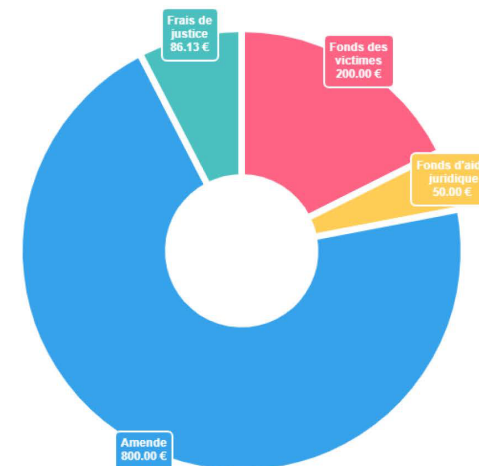
Tel.: +32 85 31 81 75
Fax: +32 85 31 41 75

Compte Honoraires
BE20 0688 9253 8756
Compte Tiers
BE30 0689 0138 0611

Legalstreet. Expect more.



L'amende et les frais de justice



Total à payer **1.105,10 €**

Quand ?

Vous recevez un avis de paiement du SPF Justice dans un délai de 3 à 6 mois

Remboursement

Les frais de justice et de citation seront pris en charge par votre assureur protection juridique. Après réception de l'avis de paiement, adressez une copie de celui-ci à votre compagnie, qui vous remboursera le montant de 85,10 €.

Le tribunal vous a condamné à payer une amende de 1600,00€, assortie d'un sursis pour 800,00 €.

L'amende effective est donc de 800,00 €.

En plus des frais de justice et de citation, la loi une intervention forfaitaire de 200,00€ au fonds des victimes d'actes de violence.

Jean MAROT
Anne JODOGNE
Adrien BRICHARD
Hélène WATTECAMP
Géraldine GILLES
Avocats

www.legalstreet.be - info@legalstreet.be

Legalstreet Drive
Cabinet d'avocats

Avenue Adolphe Chapelle, 1 / RCH
B - 4500 Huy

BCE-KBO : BE 0821 753 415

Tel.: +32 85 31 81 75
Fax: +32 85 31 41 75

Compte Honoraires
BE20 0688 9253 8756
Compte Tiers
BE30 0689 0138 0611

Legalstreet. Expect more.

Communication d'un jugement

Online

The screenshot displays the LEGALSTREET website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: DÉFENSE PÉNALE, DOMMAGE CORPOREL, AIDE, and MON DOSSIER. Below this is a 'Aperçu rapide' (Quick overview) section with three cards: 'Déchéance du droit de conduire' (30 jours), 'Amende et frais' (1136,13 €), and 'Mesures de sûreté' (4 examens de réintégration). The main content area is titled 'Amende et frais' and features a donut chart and several informational blocks.

Amende et frais

Amende 800,00 €

Vous avez été condamné à payer une amende de 800,00€.

Sursis

Amende 800,00 € | Sursis 1600,00 €

Le tribunal vous a accordé un sursis pour une autre partie de l'amende (800,00€). Il s'agit d'une mesure de faveur. Cette partie de l'amende ne doit pas être payée. Vous risquez uniquement de devoir payer ce montant en cas de nouvelle condamnation pendant la durée du sursis (2 ans).

Pour en savoir plus

[L'AMENDE PÉNALE](#) | [LE SURSIS](#)

Frais de justice 86,13 €

Les frais de justice et de citation sont dus pour toute affaire portée devant le tribunal de police. Ces frais vous seront remboursés par votre assureur protection juridique. Pour obtenir ce remboursement, transmettez-leur la preuve de paiement.

Pour en savoir plus

[LES FRAIS DE JUSTICE](#)

Fonds des victimes d'actes de violence 200,00 €

La loi prévoit que pour toute condamnation à une peine d'amende de plus de 200,00 €, une indemnité d'un montant de 200,00 € doit être payée au fonds des victimes d'actes de violence.

Donut Chart Data:

Category	Amount (€)
Amende	800,00
Frais de justice	86,13
Fonds des victimes	200,00
Fonds d'aide juridique	50,00



legalstreet

AVOCATS

**You are going to love
being defended !**

Insurance design

Empathie

Put yourself in

THEIR

shoes





80%

OF COMPANIES BELIEVE
THEY DELIVER
"SUPERIOR"
CUSTOMER SERVICE ...

BUT
ONLY

8%

OF CUSTOMERS THINK
THESE SAME COMPANIES
DELIVER "SUPERIOR"
CUSTOMER SERVICE.

Empathie

Observation
Collaborateurs
Enquêtes de satisfaction
Data / Analytics
Tendances



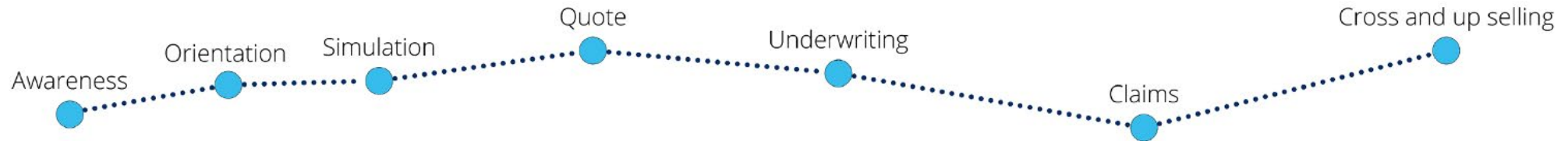
Insurance design

Customer Journey





Phygital insurance customer journey



BROCOM | Outils marketing

Plaisir
Émotions



Satisfaction

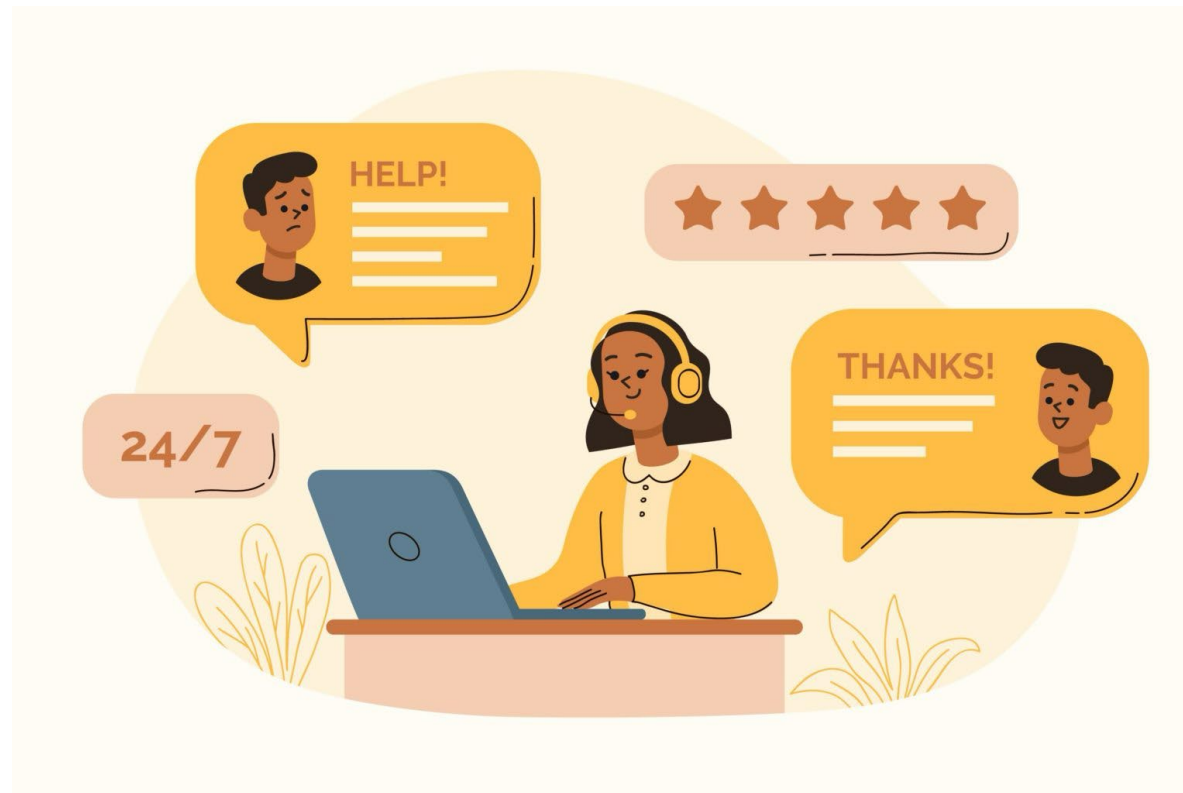


Conforme aux
attentes de bases

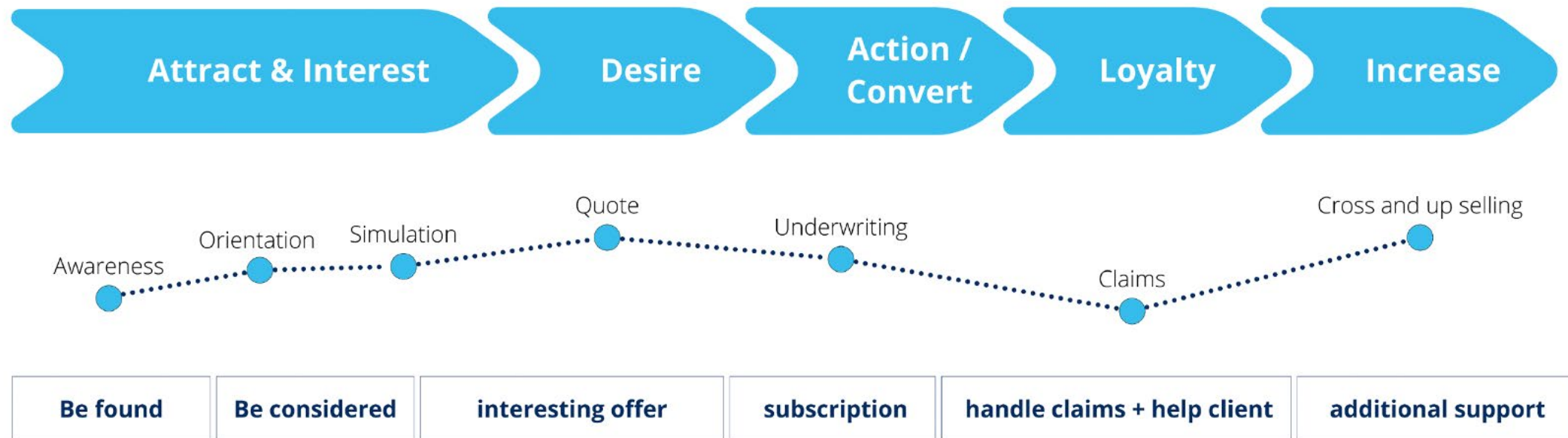


Moments of truth

Moments où le client peut être gagné ou perdu



Souscription

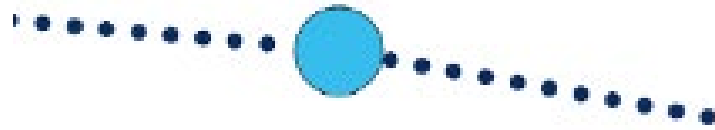


Souscription



Souscription

Underwriting



1. Parlez-nous de vous

Courriel*

En cochant cette case, j'accepte de recevoir des informations et des offres promotionnelles de la part de [nom de l'entreprise]. Je comprends que je peux retirer mon consentement en tout temps.

Prénom*

Nom*

Genre Femme Homme

Date de naissance

Province*

Ontario residents go to [lien] website.

Adresse*

Appartement

Ville*

Code postal*

Téléphone*

Nom de l'entreprise*

Téléphone de l'entreprise*

Date d'embauche*

2. Choix de votre financement

Montant du Dépôt

Limite de Crédit Désirée

Chèque de paie

3. Création de votre compte sécurisé

Créer votre mot de passe*

[Soumettre ma demande](#)

En soumettant votre demande vous acceptez les [conditions d'utilisations](#) et notre [politique de confidentialité](#)



Avocats spécialisés FR

Rechercher...

🏠 > 🚗 > ⚙️ > 📍

Défense pénale en ligne

[Recommencer](#)

→ **Y a-t-il eu des blessés dans l'accident?**

OUI NON

📌 Choisissez une réponse

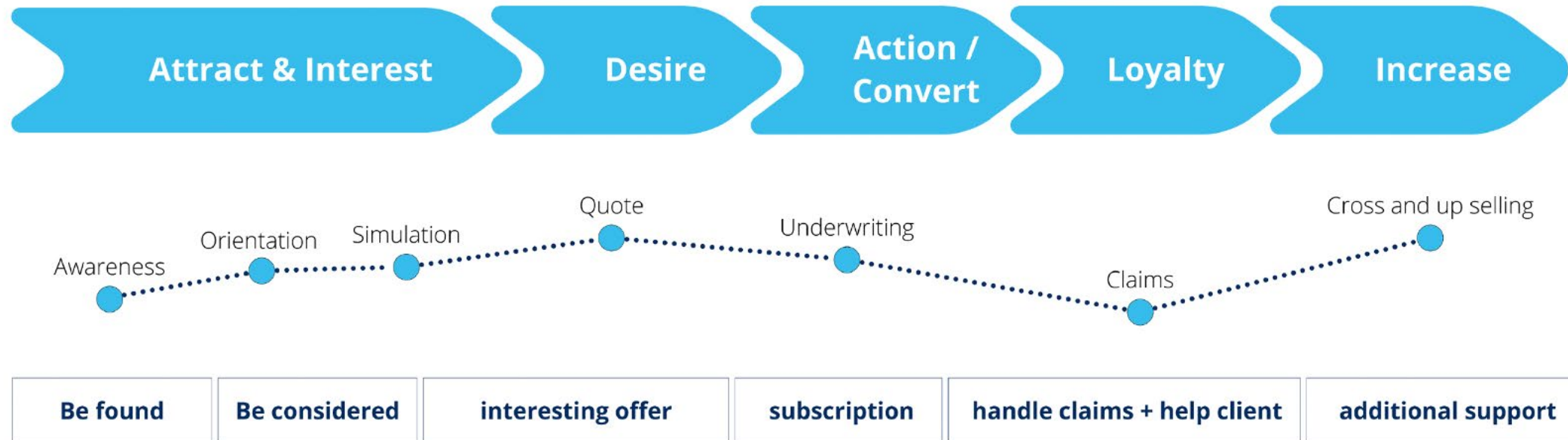
[f](#) [in](#) [ig](#)
Legalstreet Avocats

[Cookies](#) [Vie privée](#) [Informations légales](#)

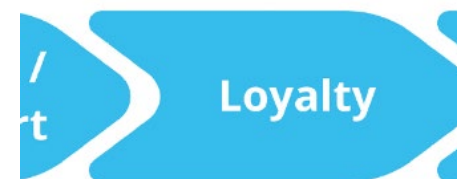
Crafted by Codelaw

DRIVE INC. [Nos avocats vous répondent ! 😊](#)

Sinistre



Sinistre



handle claims + help client

Sinistre



8 Société d'assurance (voir attestation d'assurance) (see insurance certificate)
Insurance company

NOM :
Name

N° de contrat :
Policy N°

N° de carte verte :
N° insurance certificate

Attestation d'assurance ou carte verte valable
Period of insurance validity du from :au to : . . .

Agence (ou bureau, ou courtier) :
Agency or broker

NOM :
Name

Adresse :
Address

..... Pays :
Country

Tél ou email
Tel or email

Les dégâts matériels au véhicule sont-ils assurés par le contrat ?
Is damage to the vehicle insured by the contract ?

oui yes non no



Nouveau rôle du courtier : choix des meilleures solutions UX



OFFRE INSURTECHS | Solutions opérationnelles



**You are going to love your
insurance broker !**



codeLaw
Insurance & Legal Designers

