



Protection Familiale Intégr@le

C'est arrivé à vos clients

Exemples d'interventions menées par AXA

réinventons / notre métier





C'est arrivé à vos clients – Cas **de litiges rencontrés sur Internet**





C'est arrivé à vos clients – **Atteinte à l'e-réputation**



■ **Alexandre, un lycéen de 15 ans, diffamé sur Internet (région Nord-est)**

- Cet adolescent est insulté par ses camarades de classe sur un réseau social.
- Ses nom et prénom ont été utilisés à plusieurs reprises sur une page comportant de nombreuses insultes.
- Alexandre était très affecté par la situation.
- Ses parents n'arrivent pas à faire supprimer la page : le site qui est hébergé aux Etats-Unis répond aux lois américaines et leurs demandes sont restées sans réponse.

Grâce à Protection Familiale Intégr@le : la page a été retirée en 1 mois

- ➔ Un juriste AXA les a orienté dans leurs démarches et les a mis en contact avec une société spécialisée dans l'é-réputation.
- ➔ Cette société spécialisée a décidé de ne pas contacter les membres du groupe afin de protéger l'adolescent.
- ➔ La société s'est mise en relation avec la direction juridique du site Internet située aux Etats-Unis et a mené avec succès des négociations qui ont permis le retrait complet de la page.
- ➔ En parallèle, une démarche auprès des moteurs de recherche a été effectuée afin d'accélérer la mise à jour de leur référencement.
- ➔ Ceci a permis le retrait de la page litigieuse en cas de recherche sur le nom et prénom du client.



C'est arrivé à vos clients – **Atteinte à l'e-réputation**



- **Sébastien, informaticien de 32 ans, ridiculisé sur Internet (région Ile-de-France)**
 - Ce père de famille s'est fait dérober par une connaissance de nombreuses photos qu'il avait publiées sur un réseau social.
 - Ces photos ont été utilisées pour créer un profil et un blog le ridiculisant.
 - Les deux liens étaient très visibles simplement en tapant son nom dans Google.
 - Cette situation était très handicapante dans le cadre de sa recherche d'emploi.

Grâce à Protection Familiale Intégr@le : les photos ont été supprimées en 2 mois

- ➔ Un juriste AXA a orienté Sébastien dans ses démarches et l'a mis en contact avec une société spécialisée dans l'é-réputation.
- ➔ Cette dernière a effectué des recherches pour connaître l'identité de la personne à l'origine de ces actes.
- ➔ Un dossier juridique attestant de l'identité du client a été déposé auprès du réseau social et du blog.
- ➔ La suppression du blog et du réseau social a été obtenue.
Grâce à AXA, la société spécialisée a organisé le retrait du référencement dans Google pour que les liens ne soient plus visibles.



C'est arrivé à vos clients – **Usurpation d'identité**



- **Un crédit à la consommation est souscrit au nom de Gabrielle, 36 ans, assistante commerciale (région Ile-de-France)**
 - Le RIB d'une cliente a été utilisé par un tiers en vue de la souscription à un prêt de 1 300 € auprès d'un organisme de crédit.
 - La client a déposé plainte.

Grâce à Protection Familiale Intégr@le : la cliente a été remboursée en 1 mois

- ➔ Un juriste AXA est intervenu auprès de l'organisme qui a ainsi remboursé Gabrielle des sommes litigieuses sous un mois.
- ➔ Notre cliente est en attente des suites données par le procureur pour le litige avec l'usurpateur. AXA supportera les frais de procédure qui en découleront.



C'est arrivé à vos clients – **Utilisation frauduleuse des moyens de paiement**



- **Yvan, comptable de 42 ans, victime d'achats frauduleux sur Internet (région Ile-de-France)**
 - Notre client s'est fait voler sa carte bancaire.
 - Le voleur l'a utilisée pour effectuer des achats d'une valeur de 1 000 € sur Internet.
 - La banque n'a pas procédé au remboursement des sommes débitées frauduleusement.

Grâce à Protection Familiale Intégr@le : le client a été remboursé en 2 mois

- ➔ Un juriste AXA a mis en cause la banque et a conseillé à son client de déposer plainte contre X.
- ➔ Les multiples interventions du juriste ont permis au client de se faire rembourser les sommes débitées frauduleusement sous 2 mois.



C'est arrivé à vos clients – **Litiges avec un e-commerçant**



■ **Agnès, libraire de 42 ans, n'a jamais reçu sa tablette tactile commandée sur Internet (région Sud-est)**

- Notre cliente a acheté une tablette tactile d'une valeur de 115 euros sur Internet.
- La tablette n'a pas été livrée.
- Le e-commerçant a refusé de procéder à son remboursement en invoquant la bonne livraison du bien.

Grâce à Protection Familiale Intégr@le : la cliente a été remboursée en 1 mois

- ➔ Un juriste AXA a mis en cause la responsabilité du e-commerçant qui a remboursé très promptement la cliente sous un mois.



C'est arrivé à vos clients – Cas **d'accidents de la vie courante**

AXA indemnise les victimes selon le droit commun de l'indemnisation et pour cette raison, il n'y a pas d'automatisme dans le calcul de l'indemnité.

Chaque cas est unique et il ne peut y avoir 2 indemnisations identiques, même quand les dommages semblent très voisins.





C'est arrivé à vos clients – Cas **d'accidents de la vie courante**

■ **Jean-Claude, se coupe un doigt en bricolant (région sud-est)**

En coupant une pièce de bois avec une scie circulaire, l'assuré se coupe au niveau de la phalange du pouce gauche, entraînant son amputation.

**Grâce à Protection Familiale Intégr@le, la victime reçoit 133 670 €
d'indemnisation**

- ➔ Préjudices patrimoniaux : 120 000 €
- ➔ Préjudices extrapatrimoniaux : 13 670 €



C'est arrivé à vos clients – Cas d'accidents de la vie courante

- **Roland doit être amputé des deux jambes après un accident de jardinage (région Nord-est)**

Alors qu'il jardinait, notre client se blesse au pied avec une fourche. Il s'agit d'une blessure importante du 4ème orteil du pied droit. Après plusieurs complications, Roland a finalement été amputé des deux jambes.

Grâce à Protection Familiale Intégr@le, la victime reçoit 564 184 € d'indemnisation



- ➔ Préjudices patrimoniaux
- Préjudices personnel



C'est arrivé à vos clients – Cas **d'accidents de la vie courante**

- **Sabine, devient malvoyante suite à une opération (Région Ile-de-France)**
Suite à une intervention chirurgicale, Sabine est victime de complications thérapeutiques au niveau des yeux. Elle perd partiellement la vision avec une invalidité de catégorie II pour la Sécurité sociale.

**Grâce à Protection Familiale Intégr@le, la victime reçoit 180 416 €
d'indemnisation**

➔ Incidence professionnelle : 110 000 € + Perte de gain