

Mars 2021

Communication COVID-19 Mesures exceptionnelles sur le marché des Particuliers

Réseau concerné : Courtiers IARD

Generali confirme son engagement durant cette nouvelle crise sanitaire en mettant en place des services spécifiques pour soutenir ses assurés Particuliers et en renouvelant un certain nombre de mesures exceptionnelles sur ces produits.

I. Soutien aux assurés Particuliers

ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Un numéro gratuit (**0 800 281 090**) a été ouvert en lien avec Europ Assistance afin d'accompagner tous nos clients Particuliers à faire face à la situation complexe de crise sanitaire que nous vivons.

Différents niveaux de services sont accessibles au travers de ce dispositif :

1. **Pour nos clients hospitalisés pour cause de Covid 19** (assuré ou membre du foyer fiscal), Generali prend en charge, dans le mois qui suit le retour d'hospitalisation et pendant 2 semaines* :

- la **livraison de repas à domicile** dans la limite de 400€ TTC ;
- une **livraison de courses** dans la limite de 50€ TTC ;
- la **livraison de médicaments à domicile** (sur ordonnance) dans la limite de 100€ TTC (1 ou 2 livraisons selon la zone géographique) ;
- du **soutien scolaire**, si les enfants des assurés ne peuvent plus se rendre dans leur établissement scolaire (du primaire au secondaire), dans la limite de 200€ TTC.

* Cette mesure est valable jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire fixée au 1^{er} Juin 2021.

2. Pour tous nos clients (assuré ou membre du foyer fiscal) et à tout moment pendant la crise sanitaire, Generali prend en charge :

- **de l'écoute psychologique**, par téléphone, auprès de professionnels ;
- **un service de conseils** de type juridique et pratique pour orienter l'assuré dans ses démarches sur des sujets d'ordre privé (famille, habitation, logement, justice, travail, allocations,...).

3. Enfin, afin d'aider nos clients à s'organiser suite aux annonces de confinement et de contraintes de circulation, Europ Assistance, en lien avec Generali, propose **un service de mise en relation** avec des partenaires de confiance**. Vos clients sont mis en relation avec les partenaires et règlent les services directement auprès d'eux. Ils ont accès à :

- de la **livraison de repas à domicile** ;
- de la **livraison de médicaments à domicile** (sur ordonnance) ;

- du **soutien scolaire**, si les enfants ne peuvent plus se rendre dans leur établissement scolaire (du primaire au secondaire).

** Ce service de mise en relation est à disposition des clients jusqu'à la fin de la période de confinement.

II. ASSURANCE IARD

L'AUTO GENERALI

Afin de poursuivre nos actions de soutien **durant la crise sanitaire** Generali met à disposition de vos clients Auto, **3 mesures exceptionnelles** :

- **l'extension à l'usage Tous déplacements** aux clients l'Auto Generali utilisant leur véhicule personnel ;
- **l'augmentation de la durée des devis** auto réalisés avant et pendant le confinement ;
- **l'aménagement des niveaux de garantie** du contrat l'Auto Generali ;

1. Extension à l'usage Tous déplacements

✓ **Qui sont les bénéficiaires de cette extension d'usage ?**

Les professionnels sont à nouveau particulièrement touchés en cette période de crise. Afin de les accompagner et faire que leurs déplacements **soient facilités et assurés**, nous **étendons gratuitement et automatiquement l'usage Tous déplacements** à nos clients **L'Auto Generali au titre de leur véhicule personnel**.

Il s'agit de couvrir les déplacements *trajets travail et usage professionnel* (cf. Dispositions Générales) effectués par l'assuré L'Auto Generali avec son véhicule personnel.

✓ **Comment cette extension s'applique-t-elle ?**

Elle s'applique au moment du sinistre, dès lors que ces déplacements sont professionnels **pendant la période de confinement**.

Nous vous invitons néanmoins à vérifier auprès de vos clients avant l'instruction du sinistre si celui-ci n'est pas déjà couvert par un contrat « Auto-missions » de son entreprise.

Cette mesure exceptionnelle ne bloque pas le principe de gestion locale si vous avez la délégation.

Nous vous invitons, par conséquent, à instruire ces dossiers en toute autonomie, au sein de vos structures.

2. Augmentation de la durée des devis Auto

✓ Qui peut bénéficier d'une augmentation de la durée du devis l'Auto Generali ?

Tous les prospects/clients ayant demandé un devis auto avant ou pendant la période de confinement pourront bénéficier d'une prolongation de leur devis **de 2 mois supplémentaires après la fin du confinement**. Cette mesure leur permettra de conserver le tarif annoncé au moment du devis, sous réserve de l'absence de sinistre durant cette période.

✓ Quelles sont les étapes à suivre ?

- s'assurer auprès du prospect/client qu'il n'a pas eu de sinistre et n'a pas fait évoluer ses besoins entre la demande de devis initial et le moment de la reprise du suspens. Ces éléments étant susceptibles de modifier le tarif ;
- reprendre le suspens initial ;
- émettre le contrat avec le tarif et les garanties initiales (si absence de sinistre et d'évolution du besoin).

NB : si au moment de l'émission du devis vous avez constaté un écart par rapport au tarif initial nous vous invitons à transférer votre suspens à la souscription pour traitement.

3. Aménagement des garanties du contrat l'Auto Generali

✓ Qui peut bénéficier d'une baisse de ses garanties l'Auto Generali ?

Generali accepte les demandes visant à réduire le niveau de la couverture d'assurance sur l'Auto mono Generali particulier et professionnel.

✓ Comment réduire le niveau de couverture ?

Pour mettre en place cette mesure, vous devez, à réception de la demande expresse et écrite des assurés, réaliser un avenant en modifiant directement les garanties en toute autonomie dans APIFUE.

Avant toute modification, il relève de votre devoir de conseil de rappeler **à l'écrit, par email type** à l'assuré les trois points suivants :

- le retrait des garanties Dommages Tous Accidents entraîne la suppression de la garantie Vandalisme et forces de la nature ;
- le retrait des garanties « Vol » & « Incendie » peut exposer à des conséquences financières importantes en cas de sinistre ;
- et de préciser explicitement si vous estimez que le besoin en assurance serait de conserver les garanties.

✓ **Comment remettre à niveau les garanties initiales ?**

Durant cette période exceptionnelle, nous vous dispensons de remplir le document « demande d'augmentation de garanties » **jusqu'à 30 jours après la fin du confinement.**

Dans les 30 jours à l'issue de la période de confinement, il vous appartiendra de remettre à niveau les garanties initialement souscrites **avec l'accord du client** afin d'éviter de l'exposer à des sinistres non couverts.

Dans le cas où le retour à la formule initiale donnerait **un tarif différent,** il conviendra de procéder à un avenant de réduction/majoration commerciale. Nous vous invitons ensuite à remonter ces cas à l'adresse mail CVM.assistance@generali.fr afin que nous puissions re-créditer votre budget de réduction commerciale.

Cette mesure implique que **les franchises ne devront pas être diminuées ni les garanties augmentées** par rapport à la situation de départ du contrat.

L'HABITATION GENERALI (ainsi que Domicile et générations antérieures)

Afin d'accompagner vos clients face aux conséquences de la crise sanitaire, Generali prend des mesures spécifiques en termes d'indemnisation et de couverture MRH.

1. Adaptation des mesures de prévention en cas d'absence prolongée de la résidence principale ;
2. Elargissement de la couverture :
 - vol en cas d'inoccupation prolongée de la résidence principale ;
 - du personnel soignant lorsqu'il est dans un logement mis à sa disposition par un tiers ;
 - de l'option dommages électriques au matériel confié par l'employeur à tous nos clients.
3. Rappel sur la gestion des attestations de télétravail

1. Adaptation des mesures de prévention en cas d'absence prolongée de la résidence principale

En cas de sinistre, des réductions d'indemnités sont appliquées en cas de non-respect des mesures de prévention. Ces mesures sont revues, **en cas d'absence prolongée de la résidence principale,** pendant la période de confinement (du 19 mars 2021 jusqu'à la date officielle de fin de confinement).

✓ **Quelles sont les garanties concernées ?**

- **La garantie Dégâts des eaux** : non application de la réduction d'indemnité en cas de non-respect de l'interruption de la circulation d'eau par fermeture du robinet d'arrêt général en cas d'absence supérieure à 8 jours, dans le cadre du confinement ;
- **La garantie Événements climatiques - Gel** : non application de la réduction d'indemnité en cas de non-respect :
 - de l'interruption de la circulation d'eau par fermeture du robinet d'arrêt général en cas d'absence supérieure à 8 jours ;
 - de la vidange et de la mise d'antigel dans les canalisations dès lors qu'ils ne sont pas installés dans les locaux mis en hors gel par le chauffage (période du 1^{er} novembre au 31 mars).

Cette mesure exceptionnelle ne bloque pas le principe de gestion locale quand vous avez la délégation. Nous vous invitons, par conséquent, à instruire ces dossiers en toute autonomie, au sein de vos structures.

2. Élargissement de couverture :

- **Élargissement de la couverture vol en cas d'inoccupation prolongée de la résidence principale**

En résidence principale, les objets de valeur sont couverts en cas d'absence nécessitée par le confinement, même si la durée est supérieure au délai prévu par les Dispositions Générales, sous la réserve suivante : être en conformité avec les moyens de protection prévus aux dispositions particulières.

- **Élargissement de la couverture du personnel soignant, lorsqu'il réside dans un logement mis à sa disposition par un tiers**

Les cas suivants permettent **d'aider le personnel soignant** dans sa mission durant la crise sanitaire :

- Logement mis à sa disposition par l'assuré même en l'absence de bail :
 - les dommages dont le personnel soignant est responsable sont couverts ;
 - le contrat MRH de l'assuré couvre les dommages qui ne sont pas du fait du personnel soignant en fonction des garanties souscrites.
- Hébergé chez un tiers : le personnel soignant assuré Generali est couvert par la garantie séjours / voyages pendant toute la durée nécessitée par la crise sanitaire, même si supérieure à 3 mois.

Tout cas complexe peut être remonté à la Compagnie en suivant le processus habituel pour les régleurs.

- **Elargissement de l'option dommages électriques au matériel confié par l'employeur à tous nos clients**

Même si votre client n'a pas souscrit l'option « Dommages électriques », **les dommages aux appareils électriques confiés par son employeur dans le cadre du télétravail, sont couverts.**

3. Rappel sur la gestion des attestations de télétravail

Pour rappel, depuis fin avril 2020, la gestion des éditions d'attestation de télétravail est simplifiée.

Elle est **disponible dans APIFUE** à partir de la fonctionnalité « *Impression des documents à la demande* » et est automatiquement personnalisée avec les informations du numéro de contrat et du souscripteur. Seul le nom de la personne concernée par l'attestation reste à saisir.

À noter : l'attestation RCVP est également proposée dans cette fonctionnalité.

SANTE

Dans un contexte particulièrement tendu et anxiogène, **les Français voient leur moral mis à rude épreuve**. Alors que les professionnels de santé s'inquiètent de voir progresser le nombre de personnes en détresse psychologique, **Generali et l'ensemble des assureurs prennent des mesures concrètes.**

Ainsi, **Generali s'engage à prendre en charge le remboursement au 1^{er} euro des consultations de psychologues de vos clients** couverts par un contrat de complémentaire santé. À date, ces consultations ne sont pas prises en charge par l'Assurance Maladie.

Les frais seront pris en charge jusqu'à **4 consultations, par bénéficiaire, dans la limite de 60 euros par séance**, pour les consultations réalisées entre le 22 mars et le 31 décembre 2021.

Vos clients pourront utiliser les **canaux habituels** de transmission de leurs factures (Espace Client, FAST sur generali.fr ou emails) en sélectionnant le poste « médecines douces ».

Pour toute question complémentaire, n'hésitez pas à prendre connaissance de la FAQ disponible dans les pages produits Santé dans LEA