

COMPROMISO GENERALI

MEDIDAS PARA HACER FRENTE A COVID-19

06/04/2020



Ante la compleja situación provocada por la pandemia de Covid-19, GENERALI ha estado monitorizando en todo momento su evolución y adoptando las medidas necesarias para favorecer la continuidad del negocio, anteponiendo en todo momento la seguridad y la salud de sus mediadores y empleados.

Por este motivo, nos complace informar a continuación de las medidas adoptadas para facilitar la gestión del negocio y ayudar a los clientes en este contexto.

Estas medidas tendrán vigencia durante el periodo excepcional del estado de alarma.

Estas medidas son de aplicación únicamente al negocio retail. No son de aplicación al negocio Global, Corporate & Commercial.

El plan se articula en las siguientes líneas de acción:



Corporativo



Digitalización



Siniestros



Nueva producción



Negocio



Cartera



CORPORATIVO



1

Fondo Constituido por valor de **100 M de €** a nivel de Grupo GENERALI para la lucha contra el Coronavirus.

2

Creación de un **buzón de consultas** para empleados y mediadores sobre continuidad de negocio, para dar respuesta a las dudas que puedan surgir durante el periodo de crisis.

3

Puesta en funcionamiento de un **Servicio de Asistencia Psicológica** para nuestros empleados, agentes, así como sus familiares directos. Para las agencias, este servicio también estará disponible para sus empleados.





SINIESTROS



- 1** Guía con indicaciones sobre **modificaciones en los procesos de siniestros** para su adaptación al trabajo en remoto y a las limitaciones de desplazamiento.

- 2** Continuidad del servicio en empresas de **reparación de daños**, con la recomendación de posponer las reparaciones no urgentes. Para reparaciones urgentes, se podrá acordar nueva fecha con el cliente. Si el reparador no presta el servicio, éste se reasigna inmediatamente a otro reparador.

- 3** En el supuesto de trabajos urgentes, si en el encargo actúa un perito, se podrá acordar con él, de conformidad con el cliente, la **indemnización** de los trabajos a realizar, a fin de cerrar el encargo y el siniestro.

- 4** Pymes y Empresas: **Guía con recomendaciones para periodos prolongados de inactividad** para la prevención de siniestros (la comunicación al cliente se realizará a través del mediador).

- 5** **Armadores:** recomendaciones para buques en amarre (comunicación al cliente se realizará a través del mediador).



DIGITALIZACIÓN



- 1** Los mediadores disponen de un **portal digital** para realizar todas las funciones operativas en remoto (cotización, emisión de pólizas, administración de pólizas, cobro de primas, declaración y seguimiento de siniestros, ficha cliente, alarmas de negocio...)
- 2**
 - Peritación Autos: todos los peritos en condiciones de **teleperitar**, Se admite también peritación fotográfica.
 - Peritación Pymes y Empresas: medidas de **flexibilización** para la inspección de riesgos (compromiso de peritación superado confinamiento)
- 3** Se potencia la **videoperitación**. Se recomienda restringir su uso a siniestros con importe de daños menor a 3.000€ (con la conformidad del cliente) y a siniestros de cualquier importe en los que la videoperitación permitan orientar la peritación de los daños, en espera de poderse ejecutar la peritación de forma presencial.
Se recomienda ampliar el uso a cualquier taller. En los talleres no concertados, la primera opción será la videoperitación. Si no es posible, se realizará fotoperitación.
- 4** Los médicos valoradores **contactarán directamente con el paciente** para efectuar el reconocimiento médico. Los médicos reciben los encargos por nuestra plataforma digital.
- 5** Disponible servicio completo de **pago de indemnizaciones y de prestaciones vida**. Se procede a su adaptación para facilitar el trámite completo en remoto.
- 6** Plenamente operativa la **APP MI GENERALI**. A través de nuestra APP, el cliente puede tener la información de sus pólizas, acceder al Tracking de Siniestros y al servicio de grúa. Permite comprobar, de forma visual, el estado del siniestro y solicitar una grúa, así como conocer el punto exacto de ubicación de la misma para prestar el servicio al cliente.
Permite también la asistencia médica a través del servicio Doctor Online24 Horas, que permite consulta médica por medio de videoconsulta y de teléfono.
- 7** Potenciamos la **firma digital** en todos los procesos de contratación y el **pago por tarjeta** en todos nuestros productos.
- 8** Actualizamos nuestro sistema de distribución de la cartera. Se potencia la descarga de la cartera mediante ficheros en nuestros portales de mediador o EIAC. De esta manera, queda sustituido el proceso de envío ordinario físico a un sistema digitalizado mediante PDF.



NUEVA PRODUCCIÓN



1 Reducción de la **tarifa de autos** particulares turismos (ramo UV) desde el 20/03.

2 **Inspección de Edificios:** durante el periodo de Estado de Alerta, cuando se requiera técnicamente la inspección del riesgo (esto depende de la combinación de la antigüedad del edificio, garantías contratadas y capital asegurado) y ésta no sea posible, si se trata de un buen riesgo (no incluido en el Fichero FICO y con una buena tasa de siniestralidad histórica), se podrá emitir la póliza sin inspección con la inclusión de una cláusula que indica que la renovación esta condicionada a la inspección del riesgo.

Inspección PYMES: durante el periodo de Estado de Alerta, cuando se requiera la inspección del riesgo (esto depende de la combinación del grado de peligrosidad de la actividad y del capital asegurado):

3

- Siempre que sea posible, se realizará la inspección por el propio cliente mediante la App de inspecciones de la compañía.
- Posteriormente, en función de las características del riesgo, se valorará si se precisa algo más o, en caso de que no haya podido hacerse la inspección con la App, si hay alguna alternativa.
- Además, se decidirá si la emisión de la póliza está supeditada a inspección en un plazo de 3 o 6 meses. En este caso, se emitirá la póliza con la inclusión de una cláusula que deja constancia de que la emisión se ha hecho en base a la autodeclaración del tomador, y que cualquier diferencia con la realidad podrá provocar la aplicación de la regla de equidad o proporcional en caso de siniestro.



CARTERA



PAGOS RECIBOS DE CARTERA:

1

- **Ampliación de plazo de pago en 30 días** para los recibos de cartera antes de proceder a la anulación de la póliza por recibos impagados.
- **Parada de procesos, avisos, alertas y anulaciones.** La cartera quedará exenta de anulaciones hasta el 16 de abril.

RENOVACIONES DE CARTERA:

Mayor capacidad de gestión de la cartera por el mediador:

2

1. Autos: se duplican los puntos asignados
2. Hogar: se amplían los puntos en un 75%
3. Comercio: se duplican los puntos asignados
4. Comunidades: se amplían los puntos en un 40%

Mayor posibilidad de:

3

- **Fraccionamiento** del pago de la prima en las pólizas de cartera de Autos Particulares y Hogar (Herramienta de Renovación de Cartera)
- **Eliminación** de la aplicación del recargo por fraccionamiento en Autos y Multirriesgos Particulares

4

Mayor flexibilidad en la **renovación de cartera** en Autos Particulares mediante la modificación del sistema de suelos actuales en pólizas sin siniestros. (El 78% podrán ser renovadas con reducción de prima de hasta un 5% sobre la prima de renovación. Y en un 18% la reducción de la prima será hasta de un 3%)

5

Ampliación de los supuestos de aplicación de nuestro **Plan de Seguros Integral (PSI)** por el que podemos agrupar los recibos de los clientes en cuotas mensuales .



NEGOCIO



- 1** GENERALI no aplicará la **exclusión por pandemia** en ninguno de sus seguros de Vida Riesgo Particulares; esto aplica tanto para cartera como para nueva producción.
- 2** Refuerzo de negocio con **campañas** a partir del 1 de abril.
- 3** Lanzamiento del nuevo producto **GENERALI HOSPITALIZACION EMERGENCY** con cobertura COVID-19, destinado únicamente a clientes de GENERALI con póliza en vigor en nuestra cartera de los ramos de Vida Riesgo Colectivo, Accidentes Colectivo o Salud Colectivo.
- 4** Durante el periodo de vigencia del Estado de Alarma, en caso de producirse un siniestro por un hecho amparado en las garantías contratadas en las pólizas de Seguros de Empresas y Multirriesgos Particulares, la Compañía no aplicará las exclusiones de cobertura de los daños producidos en los bienes asegurados referidas a los casos de **inactividad y/o al cierre** del local de negocio en el que se encuentren dichos bienes, siempre que, en uno u otro caso, la causa de la inactividad o del cierre sea el citado Estado de Alarma. **(De aplicación únicamente a negocio retail. No es aplicable al negocio Global, Corporate & Commercial)**
- 5** Generali, para tranquilidad de sus mediadores y clientes de los productos de Todo Riesgo Construcción y Montaje, no aplica medidas de reducción de coberturas ante la **paralización de las obras** a la que nuestros clientes se vean obligados con motivo de la declaración del Estado de Alarma. Incluso en los casos de petición por parte del cliente de reducir sus coberturas, aconsejamos preservar la cobertura original, para facilitar la tramitación del siniestro y evitar situaciones de insuficiencia de cobertura en caso de siniestro. **(De aplicación únicamente a negocio retail. No es aplicable al negocio Global, Corporate & Commercial)**