

## Generali : soutien et assistance aux clients sinistrés des tempêtes Ciaran et Domingos

Generali tient à exprimer tout son soutien aux sinistrés des tempêtes Ciaran et Domingos, en particulier à ses assurés touchés par ces événements. L'ensemble des équipes, ses agents généraux, ses réseaux salariés ainsi que ses partenaires sont pleinement mobilisés sur le terrain pour intervenir au plus vite auprès de chaque client impacté par ces tempêtes d'une intensité exceptionnelle.

La tempête Ciaran a touché la partie ouest et nord du territoire national les 1<sup>er</sup> et 2 novembre, avec des rafales de vent avoisinant les 200 km/h près des côtes normandes et bretonnes. La tempête Domingos quant à elle a soufflé dimanche 5 novembre sur l'arc Atlantique mais aussi à l'intérieur des terres jusqu'au Pas de Calais, en touchant également la Corse. De nombreux dégâts matériels sont à déplorer, comprenant des chutes d'arbres et de tuiles, ayant privé d'électricité de nombreux foyers, ainsi que de fortes inondations, en particulier dans le département du Pas-de-Calais.

### Un dispositif amont et aval pour soutenir nos assurés

Plus de **720 000 messages (e-mails et SMS) de prévention et d'accompagnement** ont été adressés à nos clients en une semaine, dans le cadre de l'ensemble des dispositifs déployés.

**Dispositif d'Alerte et de Prévention** : Avant l'arrivée de chacune des deux tempêtes, via le dispositif Météo Predict de Météo France dont Generali est partenaire, un SMS a été envoyé de manière géolocalisée aux assurés des zones à risque fort. Ce message les a invités à se mettre à l'abri et leur a prodigué des conseils pour protéger leur habitation. Au total, ce sont plus de **400 000 SMS** qui ont été adressés avant l'arrivée de la tempête sur les côtes françaises. À ceux-ci, se sont ajoutés plus de 56 000 SMS destinés aux clients d'Europ Assistance, leur rappelant en cas de sinistre les services gratuits tels que du soutien psychologique ou, en cas d'hospitalisation, du portage de courses/médicaments, etc.

**Une Réaction Rapide sur les Territoires Touchés** : Après le passage des tempêtes Ciaran et Domingos, ce sont au total près de **60 000 SMS** et près de **93 000 emails** qui ont été envoyés aux assurés dans plus de 1 700 communes entre le 1<sup>er</sup> et le 7 novembre, afin de rappeler les démarches de déclaration de sinistres. Une ligne téléphonique dédiée a été ouverte pour l'occasion et une communication a été déployée massivement sur generali.fr, les réseaux sociaux de la compagnie et via des encarts publicitaires dans la presse régionale pour rappeler aux sinistrés les numéros de contacts des agents généraux des départements concernés, faciliter le contact et simplifier les démarches de déclaration et d'assistance.

Generali a également activé une cellule de crise avec son réseau d'experts pour fluidifier le traitement des sinistres et leur indemnisation.

Enfin, près de **800 interventions de bâchage d'urgence ont été réalisées avec son partenaire BELFOR** pour sécuriser des habitations endommagées.



## Des mesures d'accompagnement adaptées

À date, Generali a enregistré **2 600 déclarations**, sans sinistre grave connu.

En plus de prolonger jusqu'à 30 jours les délais de déclaration des sinistres, Generali s'engage à prendre les mesures spécifiques suivantes :

- Visio expertise sur les sinistres jusqu'à 12 000 €
- Prise en charge des frais de débitage et d'évacuation des végétaux ou gravats, sans limite dès lors que le bien assuré est touché et limité à 1.500€ pour les dommages autres qu'aux biens assurés avec le Pack Plein Air
- Bien de congélateurs : application de forfaits sans justificatif et prise en charge des pertes réelles sur factures ou photos
- Pour les professionnels, le coût d'achat ou de location d'un groupe électrogène sera examiné au coût réel, au titre des frais supplémentaires d'exploitation.

### À PROPOS DE GENERALI FRANCE

Generali France est aujourd'hui l'un des principaux assureurs et gestionnaire d'actifs de l'Hexagone avec un chiffre d'affaires de 15,6 milliards d'euros en 2022 et propose à ses 8 millions de clients particuliers, professionnels et entreprises, une offre complète de solutions d'assurances (santé, prévoyance, assistance, biens et responsabilité), d'épargne patrimoniale et de gestion d'actifs. Implanté en France depuis 1832, Generali France s'appuie sur le savoir-faire et l'expertise de ses 9 300 collaborateurs, agents généraux et salariés d'agences ainsi que de ses réseaux de courtiers et intermédiaires. Sa vision : être le partenaire de ses clients et de ses distributeurs tout au long de leur vie. Entreprise engagée, Generali France met la durabilité au cœur de sa stratégie avec pour ambition d'être un assureur, un investisseur, un employeur et un acteur responsable, en particulier au travers de sa fondation The Human Safety Net.

Plus d'informations sur <https://www.generali.fr/>  
Suivez notre actualité sur [X](#)