VENTAJAS PARA ASOCIADOS
RED INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO

COVID-19

Medidas de ayuda a clientes y protección de carteras

Recopilación de respuestas
Grupo de Apoyo de FECOR

#somosFECOR
#YoMeQuedoEnCasa
#EsteVirusLoParamosUnidos

.

#somosFECOR
#YoMeQuedoEnCasa
#EsteVirusLoParamosUnidos
#COVID19

La crisis sanitaria ocasionada por el virus COVID-19 ha llevado al Gobierno de España a tomar medidas excepcionales que han provocado el cierre temporal de empresas y negocios. FECOR, consciente de las derivadas sociales del parón económico, se ha puesto en contacto con los miembros de su Grupo de Apoyo para preguntarles sobre las medidas que van a adoptar para ayudar al corredor a sobrellevar los posibles efectos económicos que el COVID-19 pueda causar a sus clientes y así intentar paliar, en la medida de lo posible, la situación de crisis en la que nos encontramos.

En apenas unos días, los miembros del Grupo de Apoyo han contestado, por lo que FECOR, con el objetivo de facilitar el trabajo al corredor, ha preparado el documento que presentamos a continuación. En él se recogen las medidas especiales que han puesto en marcha miembros del Grupo de Apoyo de FECOR. Esperamos que este documento pueda servir como guía para que las correduría puedan prestar el apoyo necesario a sus clientes.

Para facilitar el uso de este documento, hemos incorporado un índice en el que aparecen las empresas con las que nos hemos puesto en contacto. En él aparecen unos links que nos dirigen a la página donde se desarrollan las medidas de esa empresa en concreto.

En el resto de las páginas del documento, en la parte inferior derecha, se ha insertado un icono con forma de casa que al pinchar en él lleva de regreso al índice.

El documento se irá actualizando a medida que se vaya recibiendo más información.

FECOR quiere agradecer el esfuerzo que están realizando los miembros de la Federación y el Grupo de Apoyo para ayudar al corredor y mantenerlo informado en la situación sin precedentes que estamos viviendo.

ÍNDICE

Compañías Grupo de Apoyo de FECOR

- ADESLAS
- AEGON
- ALLIANZ
- ARAG
- ASEFA
- ASISA
- AXA
- BERKLEY
- CASER
- CATALANA OCCIDENTE
- CODEOSCOPIC
- CRISTALBOX
- DAS
- DKV SEGUROS
- DRIVE & WIN
- EBROKER
- EUROP ASSITANCE
- FIATC
- GENERALI
- HELVETIA
- HEMADIS
- HISCOX
- HISPANIA
- MAPFRE ESPAÑA
- MARKEL
- MURIMAR
- MDC
- MUTUAVENIR
- PELAYO
- PLUS ULTRA
- POOL DE RC
- PREBAL
- PREMAAT
- PREVENTIVA
- PREVISION MALLORQUINA
- REALE
- SANITAS
- SANTALUCIA
- SEGUROS TV
- SEGUROPORDIAS
- SOLVENTO
- SURNE
- XENASEGUR

AEGON

Nuestra prioridad es proteger la salud y bienestar de los clientes. Por ello, vamos a ofrecer a nuestros tomadores de seguros de asistencia sanitaria la posibilidad de **solicitar una moratoria en el pago** de los recibos de la prima de sus seguros, **manteniendo las coberturas del seguro de salud**, siempre y cuando se encuentren en situación de vulnerabilidad económica.

Aegon ofrece a los clientes **particulares, pymes y autónomos** que lo requieran el aplazamiento de las primas de sus seguros con Aegon desde la declaración del estado de alarma hasta el 31 de mayo de 2020, salvo que el estado de alarma finalice antes, en cuyo caso, durará hasta dicha fecha. Si Aegon decidiera extender este plazo de moratoria, lo pondríamos en tu conocimiento.

Cada cliente deberá **acreditar adecuadamente su situación de vulnerabilidad** y hemos reducido el nivel de exigencia todo lo posible para ajustarnos a la realidad de los próximos días.

Si tienes algún cliente que te comunica la necesidad de solicitar una moratoria, contacta con tu Responsable Comercial para que te explique el detalle de la misma y condiciones de acceso, te haga llegar la documentación necesaria y te ayude con todo el proceso.

En particular queremos indicarte que en la medida en que no se cobre un recibo, tampoco se abonará la comisión correspondiente o afecta a dicho recibo hasta su cobro efectivo. Somos conscientes que momentos excepcionales requieren medidas excepcionales, compartiendo con nosotros nuestro espíritu de cercanía y acompañamiento.

ALLIANZ

ALLIANZ PONE EN MARCHA EL PLAN #SEGUIMOSCONTIGO EN RESPUESTA A COVID19

SINIESTROS

• **Servicios de Asistencia durante el periodo de alarma, con asistencia prioritaria a mayores:**

- Proporcionamos todos los servicios de Asistencia con carácter urgente en todas las CCAA. Además de priorizar por urgencia, atendemos de manera prioritaria a las personas mayores de 65 años.
- Los servicios considerados como urgentes por UNESPA son: Fontanería, cerrajería, cristales, electricidad, albañilería, gama blanca, vitrocerámica, desatasco de tuberías, calderas y calentadores.

• **Orientación máxima con operatividad completa** para la atención de las gestiones solicitadas por Mediadores.

• **Intensificación de la peritación digital.** La red pericial completamente operativa, incluyendo el uso de peritación digital y que se está intensificando en Autos, Hogar y Comunidades. Gracias a la peritación digital evitamos desplazamientos de peritos y agiliza las gestiones para el cliente, incluyendo pago inmediato al cierre de peritación.

FORMACIÓN

• **Fortalecimiento de la formación en venta y comunicación telefónica.** A partir del 24 de marzo se ofrecerá una herramienta e-learning de venta y comunicación telefónica para mediadores, siguiendo el modelo "7 steps methodology".

#SEGUIMOSCONTIGO EN NUESTRA OPERATIVA HABITUAL

• **Pago con tarjeta.** Posibilidad de pagar los recibos pendientes con tarjeta, evitando así desplazamientos presenciales.

• **Campaña Vida Riesgo.** Muy interesante que está en vigor desde el 1 de marzo.

• **100% del servicio, 100% digitalizados.** Gracias a la avanzada digitalización, la compañía está operando con total normalidad desde el estado de alarma, dando pleno servicio a sus clientes y mediadores, a través de los diversos medios digitales (atención telefónica y digital, vídeo-llamadas, chats y conferencias online forman parte del día a día habitual). Las 120 Sucursales y Delegaciones y la OSN están a plena disposición de la Mediación.

AUTOS Y PARTICULARES

• **ITV, Carnet de Conducir y AVR.** En el caso de caducidades durante el periodo de alarma de documentos como carnet de conducir, ITV o autorizaciones AVR, tanto las operativas como las coberturas se mantendrán inalteradas.

• **Renovación Cartera de Turismos**

- Ajuste de la renovación de Turismos (suavizada).
- Se dota a la Sucursal de capacidad adicional para aplicar Defensa de cartera adicional al cupo por Mediador, disponible el jueves 26 de marzo.
- Incremento del porcentaje de Defensa Cartera a nivel Mediador (1 abril).

EMPRESAS

• **Facilidades de Pago.** Ampliamos a 120 días (60 días adicionales) el plazo para el pago de pólizas de cartera de PYMEs, Comercios y Autónomos (incluyendo Vida y Accidentes Colectivos), para los clientes que lo soliciten.

• **Renovación de cartera.** Reducción de hasta un 50% de la renovación previamente planificada.

• **Verificación de riesgos.** Sistema de verificación en remoto, para los riesgos habilitados que así lo requieren

VIDA

• **Cobertura por Covid19.** Nuestros seguros de Vida Riesgo y Salud cubren el Covid19.

• **Habilitación de operativa Digital**, que se aplica a Unit Linked, Vida Riesgo, Autónomos, Salud y Accidentes. Se ha habilitado una sistemática Digital para que nuestros Clientes y Mediadores puedan operar sin firma impresa.

• **DNIs caducados durante periodo de alarma.** Se flexibilizará la emisión y operaciones con DNIs caducados durante este periodo.

• **Fe de Vida.** Se ha paralizado el proceso de envío y se ha desbloqueado el pago de las rentas que están pendientes de recibirla firmada.

• **Webinars e información periódica Mercados.** La Mediación está recibiendo por parte de la compañía, informes frecuentes sobre la situación de los Mercados Financieros, Política Monetaria y desarrollo Económico. Además, se ofrecerán webinars para ampliar información con los expertos.

ASEFA

<u>Seguro de Todo Riesgo Construcción:</u> ya se produzcan dichas paralizaciones por obligación impuesta por las autoridades, ya de forma voluntaria como consecuencia de las circunstancias del entorno de las obras, en el momento en el que el Tomador de la póliza comunique la necesidad de paralización de la misma, ASEFA procederá a la emisión del correspondiente suplemento de paralización de cobertura con, a modo de resumen, las siguientes características:

- Plazo de paralización equivalente al periodo de duración del Estado de Alarma (se establece inicialmente un máximo de 60 días).
- Los riesgos y garantías cubiertos en el periodo de paralización **sin sobreprima** serán los siguientes:
    - Los mencionados en los artículos 1.1 (Riesgos convencionales) y 1.3. (riesgos inherentes a la ejecución de la obra) de las Condiciones Generales de la póliza, incluido robo y expoliación, así como actos vandálicos, **siempre que se tomen las medidas adecuadas de protección y prevención (vídeo vigilancia, vigilancia presencial y/o alarma conectada a central).**
    - Riesgos de fuerza mayor o de la naturaleza (según los art. 1.2 de las Condiciones Generales).
    - Gastos de extinción y salvamento (según condicionado particular de la póliza).
    - Desescombro (según condicionado particular de la póliza).
- Una vez que se reanuden las obras, y en previsión de que se supere el periodo de obra establecido, **se incluirá sin sobreprima la cláusula de prórroga automática del 20%** en todas aquellas pólizas en las que se emita el suplemento de paralización de obra.
- La obra pública se acoge al artículo 34 del Real Decreto 8/2020. Es recomendable, por tanto, seguir las indicaciones establecidas en dicho RD y reclamar a la Administración, según establece dicho artículo, los gastos definidos en los apartados 1º al 4º. Si finalmente, por parte del Tomador, se solicitase la paralización con cobertura se procedería de la manera indicada anteriormente.
- **<u>Seguro de Responsabilidad Civil:</u>** si se exigen dichas paralizaciones de manera obligatoria por parte de las autoridades o de forma voluntaria por las circunstancias del entorno de las obras; **ASEFA no recomienda la interrupción de las coberturas de Responsabilidad Civil**, dado que dicha responsabilidad continua existiendo pese a la interrupción de su actividad.
- Una vez finalizado el Estado de Alarma por Covid-19, y debido a la nueva duración de las obras, se asumirá por parte de ASEFA **sin sobrecoste** la prolongación del periodo de cobertura de Responsabilidad Civil por obra.
- Confiamos en que estas medidas contribuyan a paliar, al menos en parte, los perjuicios derivados de la actual crisis sanitaria en la que está inmerso el país.

Asimismo, estamos a vuestra disposición para cualquier aclaración al respecto.

Un cordial saludo,

Director Comercial Juan Ruiz Muñoz

AXA

CARTA DE PRINCIPIOS. Ampliación del compromiso de estabilidad AXA.

Ejercicio 2020

Estimados amigos**,**

En el contexto de la Crisis del Coronavirus y de la declaración, el pasado día 15 de marzo, del ESTADO DE ALARMA a través de Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, desde AXA ampliamos nuestro **Compromiso de Estabilidad** con vosotros y vuestros clientes en línea con la **carta de estabilidad** emitida a principios de año y que continua con lo que ya es nuestra práctica durante los últimos cinco años y un hecho muy singular en nuestro sector asegurador.

En AXA tenemos dos firmes principios que nos van a permitir superar esta situación y salir fortalecidos todos juntos:

1. El primer principio es **preservar la salud de las personas.**
2. Y el segundo preservar **la salud financiera de la compañía y de vuestros negocios.**

En este sentido establecemos esta **Carta de Principios** que contiene el decálogo de medidas que AXA pone a disposición de Agentes y Corredores para su aplicación a tomadores PYMES, MICROPYMES y particulares que se encuentren en dificultades y mientras dure el Estado de Alarma:

1. Puesta en marcha para todos los asegurados (con o sin póliza de salud) de un **teléfono especial de orientación médica**.

Sin póliza de salud – 91 078 21 97
Con póliza de salud – 93 312 57 48

2. **Ampliación de dicho teléfono** para todos los Mediadores AXA y todos los empleados y colaboradores externos de Mediadores AXA.
3. En las pólizas impagadas y mientras dure el Estado de alarma, **ampliación del plazo de pago a 90 días.**
4. Durante el Estado de Alarma, **todos los Comercios y PYMES podrán fraccionar su prima hasta en 12 meses**, siendo a cuenta de AXA el coste del recargo por fraccionamiento.
5. En lo relativo a la reclamación de impago de primas, **no se iniciarán nuevos trámites de reclamación de impagos** posteriores a la fecha de declaración del Estado de Alarma y hasta su finalización.
6. **Pago por tarjeta** como opción de los recibos domiciliados devueltos y pendientes, a través de Call Center (pago por IVR), a través del link de pago que se envía por email o a través de la pasarela de pagos.
7. Propuesta de **Videoperitación** del 100% de los siniestros.
8. **Agilidad y compromiso** en 48 horas desde la recepción de la documentación necesaria **al pago de las indemnizaciones y prestaciones** en todo tipo de pólizas, haciendo, en su caso entregas a cuenta en plazos semanales o quincenales. Se dará en especial atención en las pólizas de accidentes profesionales. En las pólizas de reembolso en salud se atenderán a las solicitudes en un plazo medio de 96 horas desde la recepción de la documentación necesaria.
9. **Ayuda informativa remota para** Asegurados y Mediadores cualquiera que sea el seguro
10. **Servicio de orientación de negocio a la Mediación**.

El equipo de las Direcciones Territoriales y vuestros **Ejecutivos y Managers de Negocio** estarán a vuestra disposición para ampliar detalles sobre esta información **y su forma de ejecución.**

Os agradezco personalmente la confianza que depositáis en AXA y os deseo a todos vosotros, vuestras familias, empleados, clientes y colaboradores lo mejor en estos difíciles momentos.

Luis Sáez de Jáuregui.
Director General de Distribución y Ventas.

CATALANA OCCIDENTE

Para Empresas ¿Qué medidas habéis creado para ayudar al impacto en sus negocios ?

El Grupo Catalana Occidente ha puesto en marcha en las últimas semanas distintas medidas preventivas con el objetivo de velar por la salud y seguridad de empleados, clientes y colaboradores, contribuyendo a la contención del virus Covid-19.

De cara a nuestros mediadores, les hemos recomendado que prioricen el uso de los canales digitales, como el correo electrónico y el teléfono en el servicio y atención a sus clientes y el e-cliente en el caso de Seguros Catalana Occidente y Seguros Bilbao. En el caso de que deban realizar gestiones presenciales, en cualquier lugar, les hemos indicado que deben de seguir las recomendaciones de prevención que marca el Ministerio de Sanidad, guardando las distancias adecuadas y evitando la concentración de personas en lugares cerrados.

Asimismo, el Grupo aconseja a sus clientes, como medida de prevención, solicitar cita previa en el caso de necesitar personarse en una oficina. Asimismo, recomienda que sólo se acuda a las oficinas para las operaciones que no puedan realizarse por medios telemáticos.

También de cara a nuestros clientes, el Grupo (a través de las compañías Seguros Catalana Occidente, Plus Ultra Seguros, Seguros Bilbao y NorteHispana Seguros) aplicará, mientras dure el estado de alarma, una extensión de hasta 30 días naturales en los actuales plazos de gestión del cobro de las pólizas.

De esta forma, el Grupo quiere contribuir a la tranquilidad y protección de sus asegurados y mediadores mientras duren las restricciones, tanto a la actividad como al desplazamiento de las personas. Además, el Grupo flexibilizará los sistemas de pago para que facilitar y priorizar su gestión por medios telemáticos.

Para Familias ¿Qué medidas habéis creado para ayudar al posible impago de sus seguros ?

El Grupo Catalana Occidente ha puesto en marcha en las últimas semanas distintas medidas preventivas con el objetivo de velar por la salud y seguridad de empleados, clientes y colaboradores, contribuyendo a la contención del virus Covid-19.

De cara a nuestros mediadores, les hemos recomendado que prioricen el uso de los canales digitales, como el correo electrónico y el teléfono en el servicio y atención a sus clientes y el e-cliente en el caso de Seguros Catalana Occidente y Seguros Bilbao. En el caso de que deban realizar gestiones presenciales, en cualquier lugar, les hemos indicado que deben de seguir las recomendaciones de prevención que marca el Ministerio de Sanidad, guardando las distancias adecuadas y evitando la concentración de personas en lugares cerrados.

Asimismo, el Grupo aconseja a sus clientes, como medida de prevención, solicitar cita previa en el caso de necesitar personarse en una oficina. Asimismo, recomienda que sólo se acuda a las oficinas para las operaciones que no puedan realizarse por medios telemáticos.

También de cara a nuestros clientes, el Grupo (a través de las compañías Seguros Catalana Occidente, Plus Ultra Seguros, Seguros Bilbao y NorteHispana Seguros) aplicará, mientras dure el estado de alarma, una extensión de hasta 30 días naturales en los actuales plazos de gestión del cobro de las pólizas.

De esta forma, el Grupo quiere contribuir a la tranquilidad y protección de sus asegurados y mediadores mientras duren las restricciones, tanto a la actividad como al desplazamiento de las personas. Además, el Grupo flexibilizará los sistemas de pago para que facilitar y priorizar su gestión por medios telemáticos.

CODEOSCOPIC

PROPUESTAS DE AYUDA A CORREDORES

- Para los ya clientes GOLD (licencia básica) con pago mensual

Actualmente pagan entre 50€ /mes y 80€ /mes en función de su acuerdo.
Características de la propuesta:
Vamos a hacer un 30% de descuento durante estos 3 meses (Abril a Junio) en todos los mantenimientos GOLD.

- Gestor digital de firmas

Actualmente, con la compra de 1.000 créditos = 100€+IVA y regalo de 50 créditos.
Características de la propuesta:
Por la compra de 1.000 créditos (100€) regalamos otros 1.000 créditos más. Doblamos la apuesta y duplicamos los créditos comprados.
Válido para cualquier compra de créditos superior a 100€+iva
*Limitado a compras hasta el 30/06/2020 o 1 un millon de creditos de regalo.

Para ver archivo completo con tabla y características de cada propuesta en referencia a:

Tarificadores HTML

- IdentifyCar
- Nuevas altas GOLD (licencia básica)
- Para los ya clientes ENTERPRISE
- Para los ya clientes GOLD (licencia básica) con pago anual
- Servicios InCloud de TE-SIS Soluciones

DESCARGATE EL DOCUMENTO INFORMATIVO:

PLAN DE AYUDA A CORREDORES #COVID19

DAS

Adaptamos DAS Impago de Alquiler para que los propietarios que así lo deseen puedan realizar una moratoria en el cobro de alquiler de sus inquilinos afectados por la crisis del COVID-19

Estimado colaborador,

Dos días después de que el Gobierno anunciara una moratoria hipotecaria y mientras el Ejecutivo estudia una solución similar para los alquileres, en DAS Seguros **hemos querido avanzarnos con el fin de dar una salida a las familias más vulnerables y que se han visto más afectadas por la crisis generada por la epidemia de COVID-19**.

Por ese motivo, en DAS Seguros **hemos adaptado nuestro seguro DAS Impago de alquiler para que aquellos propietario**s que quieran contribuir desde la solidaridad **puedan ofrecer a sus inquilinos la posibilidad de acogerse a una moratoria** en el arrendamiento **de los meses de abril y mayo**; sin que dicha moratoria impacte en la cobertura del seguro.

En este sentido, el propietario que así lo desee podrá activar dicha moratoria de manera digital realizando los siguientes pasos:

1- Acceder al "Área cliente" de DAS Seguros
2- Haciendo clic en la sección "Moratoria pago de rentas"
3- Una vez allí, podrá descargarse el contrato que estipula cómo y cuándo se prorratearán los meses demorados y donde se recoge que dicha moratoria no impactará en las coberturas del seguro.
4- Una vez cumplimentado el contrato, el propietario deberá acceder a Signaturit (proveedor de confianza de DAS Seguros), registrarse con el código "QuedateEnCasa" y enviar al mail del inquilino el contrato para que este de manera digital lo firme.
5- Una vez el inquilino firme digitalmente el contrato, el propietario recibirá una copia por mail que deberá remitir a atencion.cliente@das.es

Sabemos que en estos momentos de dificultad, muchos quieren colaborar y no sabe cómo, por ese motivo, creemos que con esta acción que ponemos al alcance de tus clientes, estos valorarán positivamente el hecho de que les facilitemos poder poner su granito de arena para que entre todos, y a través de la solidaridad, podamos salir reforzados de esta situación.

Por supuesto, para cualquier duda o consulta que precises, puedes ponerte en contacto con tu delegado zona o con el Servicio de Atención al Mediador a través del teléfono 900 827 242 o escribiendo un correo electrónico a soporte.comercial@das.es.

Atentamente,

Adolfo Masagué

Una compañía del Grupo Asegurador ERGO

Link por el que pueden acceder nuestros asegurados a la página de nuestra área cliente y se les informa de la medida que ponemos a su disposición.

https://www.das.es/particulares/vivienda/soy-propietario/moratoria-en-pago-de-rentas/

DKV

#MédicosfrentealCovid

A. #MédicosfrentealCovid es una iniciativa solidaria de DKV junto a varias sociedades médicas y colegios médicos para ofrecer gratuitamente servicio de telemedicina a la población en general, con médicos voluntarios, a través de la app Quiero Cuidarme Más.

B. El objetivo es descongestionar los hospitales para que puedan concentrarse en atender los casos más graves de coronavirus, y evitar contagios de gente al acudir a centros médicos.

C. El servicio es de chat médico y, opcionalmente, puede dar lugar a conversación telefónica si paciente y médico se ponen de acuerdo para que así sea.

D. El servicio está dirigido a patologías comunes y dudas o asesoramiento sobre el coronavirus, pero no es un servicio para casos graves ni patologías complejas.

E. Los usuarios tienen que descargarse la app Quiero Cuidarme Mas (en Android ya disponible, y en IOS en dos días) y crear una nueva cuenta, seleccionando la opción “Usuario no vinculado con DKV”. Una vez dentro, les aparecerá la opción del chat y los horarios disponibles de los médicos.

F. Los clientes de DKV Seguros tienen muchos más servicios en esa app (carpeta de salud, coach, cita previa con los médicos, teleconsulta de especialistas, coach, comadrona digital, acceso al cuadro médico, índice de vida saludable).

G. El servicio no lo presta la aseguradora sino su filial de servicios y ofrecemos total garantía sobre la seguridad de los datos y nos comprometemos a no hacer ningún uso de los mismos.

Les informamos que deben dirigir sus propuestas concretas a su DIRECTOR DE SUCURSAL O ZONA DE REFERENCIA.

Fraccionamiento de la prima : Clientes

- Se facilitará el fraccionamiento del pago de la prima, habilitando dicha opción tanto en las modalidades en las que, a priori, no se admite el fraccionamiento, como en aquellas pólizas en las que el Tomador, aun habiendo podido optar por fraccionar la prima, no hubiera ejercido dicha opción. También se facilitará reducir el fraccionamiento escogido inicialmente.

- Dicha opción estará disponible únicamente en recibos domiciliados.
- No se eliminarán los recargos de forma automática, la supresión se deberá someter a análisis y valoración.
- En el caso de que se trate de un riesgo consorciable, al importe correspondiente al Consorcio sí se le aplicará el recargo que, a tal efecto, establece el Consorcio.

Aplazamiento o ampliación del plazo de pago Únicamente en casos y casuísticas excepcionales. Pero en caso de siniestro, se deberá satisfacer la prima total aplazada. Recuerden que su interlocutor es el director de sucursal de su zona.

Suspensión de cobertura por reducción o paralización de la actividad

- Como norma general, no se ampliarán descuentos ni se suspenderán los efectos y coberturas del seguro por paralización o disminución de la actividad. Dicha situación no debe presuponer la eliminación del riesgo por lo que se trata de evitar posibles problemas futuros de descobertura en caso de siniestro.
- Excepcionalmente, en el caso de salud, se dará de baja temporalmente la póliza, con el compromiso de contactar de nuevo con el cliente, para la reactivación de la misma, en idénticas condiciones, una vez superado el estado de alarma.
- En cualquier caso, se valorarán situaciones puntuales.

Situación específica Seguros de Salud. MEDIFIATC

Se aceptará la cancelación de póliza a los tomadores que lo soliciten amparándose en la excepcional situación por la que estamos atravesando. No se exigirá ningún tipo de justificación documental. No obstante, en instancia posterior, se realizará acción de recuperación de póliza.

Protocolo de la baja: debe solicitarse al tomador un mail solicitando la baja. El tomador deberá consignar su número de móvil de contacto.

La Entidad registrará la baja en un sistema estatal. Los datos de cada baja serán:

-Póliza (con código de ramo)
-Nombre de Tomador
-Mail Tomador
-Teléfono Tomador
-Fecha Baja

Se tratará de una baja sin extorno (a mes vencido 1/4/20) y por tanto no se generará carta de impago se realizará gestión alguna de recobro.

Servicios y Comunicaciones. Objetivo: evitar el contacto personal

- Les recordamos que disponemos de video peritación, así como los teléfonos de contacto de la Entidad.
- Facilitemos el pago por tarjeta de crédito.
- Recurran a la firma digital siempre que sea posible.
- Utilicemos medios telemáticos de contacto: correo electrónico, APP, intranet, web : www.fiatc.es

Disponemos de servicio reforzado de asistencia remota (CAU).

La filosofía general debe ser que se trata de aplicar medidas excepcionales ante una situación excepcional y temporal. Una vez superada dicha situación, las medidas se revertirán a la situación inicial.

EBROKER

- ***¡Súmate a la iniciativa y suma!***

Vamos a intentar dar un uso solidario a la red social de ebroker en Facebook para **crear conciencia** con una iniciativa que confiamos genere recursos económicos que serán aportados en forma de **DONACION** a la fundación de ámbito nacional Mensajeros de la Paz. Es una iniciativa orientada a **nuestra comunidad de usuarios de ebroker** y las muchas personas que la componen y actualmente están **teletrabajando** desde sus domicilios atendiendo al llamamiento **#QuédateEnCasa**. Os pedimos que nos enviéis fotos a nuestra cuenta de email quedateencasa@ebroker.es que **expresen cómo estáis viviendo este especial momento** de confinamiento, y nosotros las subiremos al álbum #QuédateEnCasa para **generar un entorno social y compartir mensajes de ánimo y positivismo hacia nuestros mayores.**

Por cada foto subida contabilizaremos una donación de 2 euros que determinará el importe total de la aportación, de la que realizaremos un adelanto inmediato.

- ***"La formación ayuda a la persona a aprender a ser lo que es capaz de ser"***

Por otra parte, esa situación de confinamiento de nuestros usuarios y la realidad del **#teletrabajo** puede representar una oportunidad para potenciar **ACTIVIDADES FORMATIVAS**, cuestión muy importante en el ámbito profesional, y por eso hemos convertido nuestra oferta formativa prevista y anunciada en un **PLAN GRATUITO** para toda la comunidad de usuarios de ebroker. Hemos reprogramado una serie de **SEMINARIOS WEBINARS** en cuatro sesiones para este mes de marzo y primera quincena de abril. Tendrán duración de una hora cada una. En la primera sesión semanal se expondrá un tema concreto de interés y se recabarán las preguntas y cuestiones planteadas por los usuarios, que serán resueltas en la segunda sesión.

EUROP ASSISTANCE

Estimado cliente,

Nos ponemos en contacto contigo para que conozcas cómo estamos trabajando en adaptar lo mejor posible nuestros protocolos a todas las incidencias provocadas por el Coronavirus y de esta manera poder garantizar tu seguridad y la de los tuyos.

Estamos analizando continuamente y junto con nuestro director médico todas las directrices de la Organización Mundial de la Salud para intentar erradicar la propagación del virus lo antes posible y poder continuar con nuestro trabajo, cuidando siempre la seguridad de nuestros proveedores y empleados para poder ofrecer a nuestros clientes un servicio eficaz.

Las medidas organizativas y de bienestar puestas en marcha:

- Plan de contingencia para asegurar el mejor servicio, con respecto a estas circunstancias a nuestros clientes.
- Siguiendo los protocolos publicados por las asociaciones profesionales de nuestros proveedores.
- Estamos tomando medidas para para garantizar el bienestar de nuestros empleados. Esto incluye habilitar a la mayor parte de nuestros colaboradores la posibilidad de trabajar desde casa, asegurando la continuidad y calidad de nuestros servicios de asistencia.
- Mantenemos informados dos veces al día a todos nuestros empleados de las diferentes situaciones y casuísticas junto con las medidas que se están adoptando en la empresa.
- Hemos reforzado las técnicas de limpieza en todas nuestras oficinas y plataformas con los productos recomendados.
- Nuestro servicio médico está a disposición de todos los trabajadores y sus familias, resolviendo dudas y haciendo un seguimiento de los posibles síntomas.

Mensaje de confianza y tranquilidad para lo que más importa: LAS PERSONAS

Desde EUROP ASSISTANCE conscientes de la situación excepcional que estamos viviendo por el CORONAVIRUS (Covid-19) intensificada por la declaración de pandemia por la OMS, queremos dar un mensaje de tranquilidad a todos nuestros clientes ya en viaje.

Por esta razón trataremos de forma personalizada cada uno de los casos que nos sean comunicados siguiendo las recomendaciones de la autoridad sanitaria de cada país.

Estamos viviendo unas circunstancias críticas e inusuales por lo que aprovechamos la comunicación para pediros paciencia y disculparnos en nuestros tiempos de respuesta en las llamadas que nos estáis haciendo, pero sois muchos los que necesitáis nuestra ayuda y estamos intentando ser lo más agiles posibles.

Tu salud, tu tranquilidad y el bienestar de los tuyos siempre han sido nuestra prioridad, pero ahora más que nunca queremos cuidar de ti. Te damos las gracias por la confianza que has depositado en nosotros durante tantos años.

Atentamente,
Juan Carlos Guzmán
CEO
Iberia y Latam

GENERALI

También vas a contar con el apoyo de GENERALI. Como habrás tenido ocasión de ver estos días, desde GENERALI estamos adoptando importantes medidas para ayudar a hacer frente a esta situación excepcional.

Hasta la fecha ya hemos implementado las siguientes:

- Mejora de la tarifa de Nueva Producción en Autos.
- Mejora de la estrategia de renovación de cartera en Autos y en Multirriesgos Particulares, bien sea incrementando tu capacidad de ajuste de prima a través de descuentos o ajustando las primas de renovación a la situación.
- Flexibilización del pago de recibos, aumentando en 30 días los plazos originales.
- Aumento de los plazos de gestión de recibos devueltos para facilitar el cobro, que tan satisfactoria y fácilmente se puede encauzar a través del pago por tarjeta.
- Adaptación de los procesos de rescate en el negocio de Ahorro e Inversión, para facilitar la gestión de finiquitos, admitiendo correos electrónicos y Whatsapp como herramientas de prueba de la firma de la operación.
- Flexibilización de los criterios de inspección en los riesgos de comunidades y de pymes, para poder seguir contratando pese a la dificultad física de realización de inspecciones.

Puedes estar seguro de que, como siempre hemos hecho, acometeremos todas las iniciativas que sean precisas para que el colectivo de corredores, que colaboran con Generali, estéis en la mejor posición para hacer frente a esta excepcional situación.

Te agradezco de antemano tu apoyo y tu buen saber hacer.

Un fuerte abrazo,

Juan Luis Cavero
Director General Comercial

HELVETIA

La compañía nos traslada su intención de enviar a la mayor brevedad posible las medidas adoptadas.

Próximamente se actualizará este archivo con el comunicado oficial.

HISCOX

Durante estos días los corredores y corredurías que trabajan con nosotros, nos están trasladando casos que ya están acaeciendo a sus clientes, y estas son las medidas que hemos adoptado:

- Facilitar el recibo fraccionado sin recargo.
- Ajustar primas en la renovación, por la bajada de la facturación debido a la perdida de contratos de nuestros clientes.

Ahora más que nunca, queremos trasladar el apoyo a la sociedad, empresas y personas que están sufriendo con esta situación, y estamos convencidos que unidos saldremos adelante.

Hiscox ha anunciado que ofrecerá, a aquellos asegurados que lo soliciten, la posibilidad de posponer durante dos meses el pago de las pólizas que tengan contratadas, sin coste alguno. Además, se facilitará también la posibilidad de fraccionar el pago de cuotas anuales, que podrán ser abonadas de manera semestral, trimestral o mensual, sin ningún recargo.

“Aunque la primera preocupación de cada uno de nosotros tiene que ver con el estado de salud de nuestra familia, amigos o compañeros de trabajo, esta situación también está afectando a la liquidez de muchas compañías y profesionales que deben seguir acometiendo pagos de diferente naturaleza, entre ellos las cuotas de sus seguros. Nuestra prioridad siempre es apoyar a nuestros colaboradores y sus clientes, por lo que esperamos que esta decisión pueda aligerar, de alguna manera, la tensión financiera que están soportando estos días, sobre todo las pymes”, ha comentado David Heras, director general de Hiscox.

Aquellos colaboradores con clientes asegurados que quieran acogerse a alguno de los dos planes de flexibilidad de pago que ha anunciado la compañía deberán comunicarlo a través de este formulario web o a través de su contacto habitual en la compañía.

“Esperando que todo vuelva a la normalidad lo antes posible nosotros seguiremos trabajando junto con nuestros colaboradores, bien a través de las personas que forman parte del equipo de Hiscox que continúan su actividad en remoto, como en nuestra plataforma online MyHiscox. Y es que aunque físicamente estemos lejos queremos estar más cerca que nunca”, ha concluido David Heras.

MAPFRE

MAPFRE

MAPFRE DESTINA 30 MILLONES DE EUROS A MEDIDAS DE APOYO A PYMES Y AUTÓNOMOS

Descontará en sus pólizas la parte de las primas de seguros que cubran la actividad profesional correspondiente al periodo de Estado de Alarma y pone a disposición de todos los clientes nuevas facilidades de pago

MAPFRE ha decidido apoyar a sus clientes autónomos y PYMES de España, descontando de las primas de seguros que tienen contratados con la compañía la parte correspondiente a los días en los que esté en vigor el Estado de Alarma, cuyas medidas excepcionales para luchar contra la propagación del Covid-19 le impiden a este colectivo desarrollar adecuadamente su actividad.

Con esta iniciativa la aseguradora quiere contribuir a aliviar las dificultades a las que se enfrentan autónomos y PYMES, que se ven especialmente afectados por esta situación extraordinaria que vivimos. La medida aplicará a todas las actividades, incluyendo aquellas que han permanecido abiertas.

El importe se descontará en el primer recibo que tenga que abonar el cliente tras la conclusión del Estado de Alarma, sin que éste tenga que realizar ningún trámite o solicitud. La medida incluye todos los seguros que Autónomos y PYMES tengan contratados con la compañía para protección de su actividad empresarial.

Asimismo, MAPFRE ofrecerá a autónomos y PYMES, así como a la totalidad de sus clientes particulares, la posibilidad de fraccionar los pagos de la mayoría de sus seguros particulares y de ámbito profesional, en una cuota mensual durante el periodo de un año, sin intereses ni recargos de ningún tipo.

Por otro lado, y con el fin de contribuir a aliviar la situación que atraviesan sus clientes, la compañía ampliará el periodo de pago de los recibos de los seguros que tengan contratados PYMES y autónomos, hasta poder llegar a 60 días.

Finalmente, la aseguradora ofrece a este colectivo información acerca de las ayudas públicas aprobadas por el Gobierno para paliar los efectos del COVID19. Para ello pueden acceder a la página teCuidamos Empresa www.mapfretecuidamosempresa.com, donde también podrán encontrar el resto de ayudas públicas vigentes. En esta página, los clientes de empresa también pueden acceder a su Área de Cliente y obtener la información relativa a sus pólizas.

MAPFRE es la aseguradora de referencia en España, y cuenta con más de 742.000 clientes PYMES y autónomos en este país. La compañía ha desplegado su Plan de Contingencia de Negocio para hacer frente a la situación actual, con el doble objetivo de proteger la salud de sus empleados, colaboradores y clientes, y de mantener el servicio con la máxima calidad posible.
En este momento, alrededor del 95% de los empleados de la aseguradora en España están trabajando remoto para reducir el riesgo de contagio y poder garantizar el servicio a los clientes.

MDC

Seguros MDC ha decidido adoptar una serie de medidas con el objetivo de dar facilidades a nuestros clientes comunes que se vean afectados económicamente por la situación actual provocada por el Covid-19.

Queremos estar cerca de nuestros clientes y darles nuestro apoyo en estos momentos difíciles que estamos viviendo donde trabajar con normalidad es complicado. Por ello, todos aquellos clientes que deseen continuar manteniendo su seguro pero no puedan pagarlo, adaptaremos el pago del recibo a las necesidades de cada cliente de forma individualizada y no le anularemos la póliza por impago del recibo.

Además, ponemos a disposición del cliente un servicio, telefónico y on line, gratuito de asesoramiento jurídico para consultas, incidencias, etc. relacionadas con su actividad profesional y / o particular derivadas del coronavirus.

Te falícito el teléfono: 93 567.91.19 y email: info@tupuntolegal.com para que lo puedas facilitar a todos aquellos clientes que lo soliciten.

También estamos estudiando la incorporación de nuevas medidas por lo que valoraremos cualquier sugerencia que nos puedas hacer llegar.

Con el deseo de que esto acabe lo antes posible, recibe un cordial saludo y cuídate.

Para Empresas ¿Qué medidas habéis creado para ayudar al impacto en sus negocios ?

Aplazamiento del cobro y vamos a poner a disposición de los clientes un servicio gratuito de asesoramiento jurídico telefónico para consultas, incidencias, etc. relacionadas con su actividad profesional y/o particular y derivadas del Covid-19

Para Familias ¿Qué medidas habéis creado para ayudar al posible impago de sus seguros ?

Diferimiento del pago y vamos a poner a disposición de los clientes un servicio gratuito de asesoramiento jurídico telefónico para consultas, incidencias, etc. relacionadas con su actividad profesional i/o particular y derivadas del Covid-19

Puede añadir más información relacionada

Respecto a los Corredores, vamos a ampliarles los plazos de liquidación de los recibos a todos aquellos que nos lo soliciten.

PLUS ULTRA

La compañía nos traslada su intención de enviar a la mayor brevedad posible las medidas adoptadas.

Próximamente se actualizará este archivo con el comunicado oficial.

PREMAAT

Toda la estructura de Premaat permanece completamente operativa, para atender tanto a clientes finales como a corredores, pero se ha establecido teletrabajo para el 100% de la plantilla, para minimizar el riesgo de contagio tanto de mutualistas y asegurados como de trabajadores y colaboradores.

El equipo comercial de Premaat sigue a disposición de los corredores a través de los correos y móviles habituales. Adicionalmente, se han tomado medidas específicas para paliar esta situación especialmente entre el público tradicional de la entidad (arquitectos técnicos que nos tienen como alternativa legal al régimen de Autónomos de la Seguridad Social), que están sufriendo especialmente el impacto de esta crisis.

Se ha abierto la posibilidad de retrasar el pago de cuotas del producto denominado Plan Profesional y se ha reducido de 7 a 4 días la franquicia en caso de infección por COVID19 en la prestación de Incapacidad Laboral Temporal, entre otras medidas. En nuestra página web y redes sociales mantenemos permanentemente actualizada toda la información sobre las medidas que vamos tomando según el devenir de la situación, siempre con el beneficio de nuestros mutualistas y asegurados en el centro de nuestras actuaciones.

REALE

MEDIOS DE PAGO/FINANCIACIÓN

1

Posibilidad de **aplazamiento del pago de las pólizas**, articulada sólo desde una perspectiva de cliente y gestionado por nuestras Sucursales.

Recordar la **posibilidad de fraccionamiento** que hemos flexibilizado durante este período y podrán **eliminarse los recargos financieros** por fraccionamiento en general en los riesgos afectados por la paralización legal del Real Decreto, bajo petición y vía descuento a criterio del Director de Sucursal y con su autorización.

2

Nuevo servicio de Recibo Único para NIF o CIF que permite agrupar las diferentes pólizas de algunos ramos seleccionados y fraccionarlas de forma mensual. (Ramos de: Auto, hogar, Comercio, Accidentes, Decesos y Embarcaciones de Recreo)

3

Os recordamos la **posibilidad de abonos de recibos a través de TPV virtual en AIRE**, así como la **pasarela de pago** y también **a través de nuestras Sucursales.**

PRESTACIONES

Adicionalmente a las medidas ya trasladadas el pasado día 20 de Marzo por este mismo medio, se implementan **nuevas funcionalidades:**

1

Se recuerda que **está habilitada la video peritación para toda tipología de siniestros** y se abre la **opción para el Asegurado de solicitar indemnización directa** sobre el resultado de la Video Peritación.

Recordamos, además, la posibilidad de algunos Mediadores de **gestionar siniestros de baja cuantía** desde sus oficinas.

2

Durante el **período de excepción**, queda **modificada la cláusula de desocupación en Pyme y Comercio durante más de 30 días consecutivos**, siempre y cuando el riesgo asegurado disponga de las medidas de protección adecuadas según la normativa actual de producto y hasta nueva comunicación.

SUSCRIPCIÓN

1

Flexibilización de la normativa de suscripción en Pyme y Comunidades a la realidad actual e incluyendo, según disponibilidad, video verificaciones (ver anexo)

CARTERA

1

Se mantiene **toda la capacidad descentralizada a la Mediación en las herramientas de Pre y Post para la renovación en Autos.**

Para ajustes de primas de renovación de pólizas de clientes rentables de **PYME/Comercio/RC, se va a reforzar el uso de descuentos** a través de nuestras sucursales.

Para los Mediadores bajo CLIPS, recordar la existencia del **programa de retención y fidelización** de cartera que ya utilizáis muchos de vosotros, **centrado en clientes de alto valor** y tan adecuado en estos momentos y en el que **se han reforzado los servicios ofertados de Línea Médica Telefónica y Asesoramiento al Desempleo**, debido a la buena aceptación que están teniendo actualmente.

OPERATIVA

1

Como siempre, **todas las medidas se encuentran plenamente habilitadas en nuestras Sucursales**, reforzando si cabe nuestro modelo territorial de cercanía para facilitar la operativa directa con nuestra red de Mediadores.

Recordad también que todos **vuestros clientes** tienen a su disposición todos los canales de la compañía como **Contact Center, Oficina Virtual y la App**

VIDA RIESGO / VIDA AHORRO

1

En **Vida Riesgo**, los procesos de emisión se mantienen con normalidad dado que existen implementadas herramientas que permiten realizar prácticamente todas las gestiones a distancia:

a) Indexación de las solicitudes y contratos firmadas por los clientes gracias a la existencia de la **firma electrónica;**

b) Selección de riesgos generalizada a través del **Telecuestionario** telefónico.

c) Sólo prevemos la posibilidad de afectación en el caso de tener que realizar pruebas médicas al asegurado por requisitos de edad/capital o solicitud de informes para la valoración del riesgo.

Aprovechamos para indicaros que **no existe exclusión en ninguno de los productos de vida (ni en los productos de Decesos) respecto al COVID19.**

2

En **Vida Ahorro**, se ponen a disposición las siguientes facilidades:

a) Se facilitará la **paralización de aportaciones periódicas de ahorro** sin tener en cuenta la exigencia del pago mínimo de una anualidad establecida en contrato.

b) Se facilitará el **derecho de rescate total o parcial** en todas las pólizas de ahorro (que legalmente se pueda) aun no habiendo transcurrido el periodo mínimo establecido en contrato.

SANITAS

Sanitas mantiene su compromiso con el canal mediado durante la gestión de la crisis del COVID-19

El sistema sanitario de España es excelente y, la combinación de recursos públicos y privados, lo convierte en aún más fuerte. En Sanitas estamos a disposición de las autoridades sanitarias en este gran esfuerzo colectivo.

- Sanitas presta asistencia sanitaria relacionada con el COVID-19 a todas las personas que así lo necesiten, independientemente de las coberturas o exclusiones de su póliza. La compañía cuenta con un teléfono de asesoría médica 24 horas (91 752 29 02) y otro de urgencias 24 horas (91 752 29 01).
- Los hospitales de Sanitas se encuentran a disposición de los ciudadanos españoles, con más de 400 camas, 45 de UCI, atendidas por más de 1.900 profesionales. Además, los equipos de Sanitas están trabajando para duplicar su número de camas disponibles. El 90% de nuestra red hospitalaria propia está destinada a pacientes con Covid19 mientras que el 10% restante está disponible para otro tipo de urgencias.
- Las clínicas dentales han sido cerradas pero se mantienen abiertos los siguientes centros dentales para atender posibles urgencias http://bit.ly/39QHZwF
- **Sanitas está en permanente coordinación con el Ministerio de Sanidad y las distintas consejerías de Sanidad** de las regiones en las que opera para articular la atención a las personas con síntomas de infección por Covid-19 de acuerdo con el protocolo asistencial establecido por las autoridades en Salud Pública.

Canal mediado

- Sanitas mantiene activo su servicio a los mediadores y su actitud de compromiso con el canal mediado. Para ello, los canales habituales de atención permanecen operativos:
- **Portal de mediadores:** A través del mismo los mediadores pueden acceder de forma ágil y sencilla a toda la información y servicios relacionados con su trabajo. Ahora más que nunca se hace necesario la posibilidad de agilizar cualquier trámite o gestión provocada por la situación generada por el COVID-19. Además en este portal se podrá encontrar toda la información y novedades que se apliquen en el canal.
- Sanitas mantiene el **servicio de atención corredurías** a través de mail y teléfono en horario de lunes a jueves de 8:00 a 20:00 h. y viernes de 8:00 a 15:00h.
    - Mail: atencioncorredurías@sanitas.es
    - Teléfono: 91 721 03 84
- Todos los empleados de Sanitas continúan trabajando desde casa por lo que los contactos habituales están disponibles para ayudar a la red de mediadores ante cualquier necesidad con la misma actitud de apoyo y servicio que siempre.
- Además, Sanitas ha puesto a disposición de la sociedad una web sobre información de COVID-19 y el papel de Sanitas en esta situación excepcional que se está viviendo. La web cuenta con información de las autoridades sanitarias. Puedes visitarla aquí.
- Ahora videoconsulta con médicos de todas las especialidades, tienes acceso a las especialidades médicas por videoconsulta sin coste adicional*, no será necesario que te desplaces para realizar tus consultas médicas *(Este servicio de videoconsulta permanecerá en vigor mientras continúe la situación de excepcionalidad y como fecha límite el 31 de julio de 2020.)

SOLVENTO

La compañía nos traslada su intención de enviar a la mayor brevedad posible las medidas adoptadas.

Próximamente se actualizará este archivo con el comunicado oficial.

#somosFECOR

#YoMeQuedoEnCasa

#EsteVirusLoParamosUnidos

#COVID19

www.fecor.es

Twitter: @Fecorcorredores