

# ESPACE CLIENT & MON GENERALI

Septembre 2024

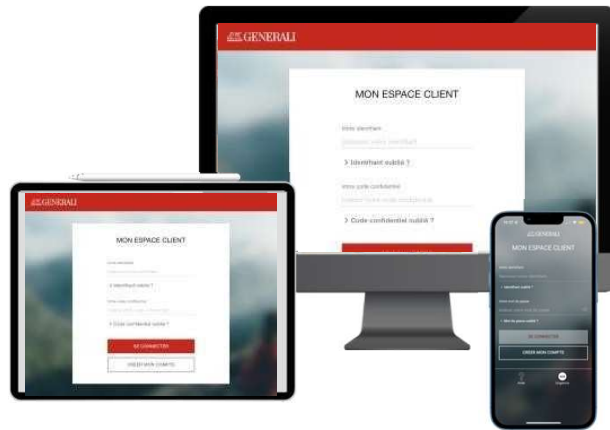
24/09/2024



# PRÉSENTATION ESPACES CLIENTS MOBILE & WEB

QUELQUES PRINCIPES STRUCTURANTS

## Le site web Espace Client Generali



## L'Application mobile Mon Generali



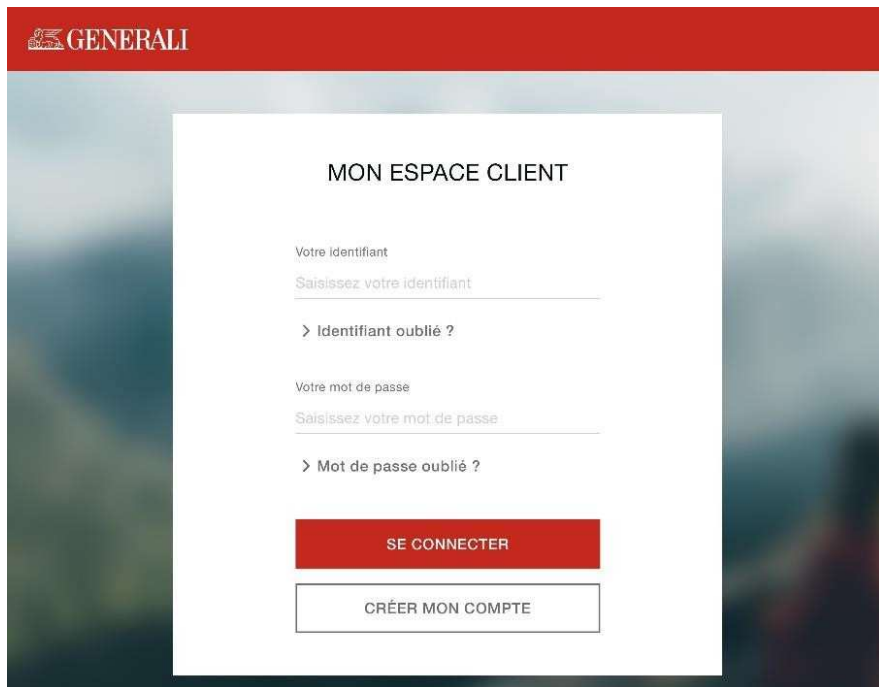
- Le compte peut être créé une fois que les contrats ont été émis par Generali
- Un accès unique par personne, ayant le rôle de souscripteur sur les contrats ou rôle affilié pour la santé collective, prévoyance collective
- L'espace client est lié à un intermédiaire commercial
- Un espace client personne physique / un espace client personne morale
- Le même identifiant / mot de passe pour l'Espace Client et Mon Generali
- L'espace client Generali est ouvert à tous les clients exceptés les clients des réseaux de l'épargne patrimoniale

# COMMENT ÇA FONCTIONNE

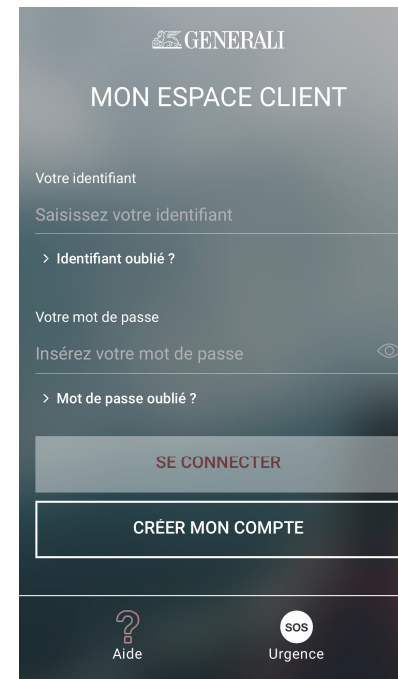
## SE CONNECTER À SON ESPACE CLIENT

Se connecter à l'espace client <https://www.monespace.generali.fr/connexion>

L'application Mon Generali permet de mémoriser l'identifiant et de connecter grâce à la reconnaissance biométrique (empreintes digitales et reconnaissance faciale)



The screenshot shows the Generali website's login page. At the top, the Generali logo is displayed on a red background. Below it, the text "MON ESPACE CLIENT" is centered. There are two input fields: "Votre identifiant" with the placeholder "Saisissez votre identifiant" and "Votre mot de passe" with the placeholder "Saisissez votre mot de passe". Each field has a link for "Identifiant oublié ?" and "Mot de passe oublié ?" respectively. At the bottom, there are two buttons: a red "SE CONNECTER" button and a white "CRÉER MON COMPTE" button.



The screenshot shows the Generali mobile app's login screen. At the top, the Generali logo is displayed. Below it, the text "MON ESPACE CLIENT" is centered. There are two input fields: "Votre identifiant" with the placeholder "Saisissez votre identifiant" and "Votre mot de passe" with the placeholder "Insérez votre mot de passe". Each field has a link for "Identifiant oublié ?" and "Mot de passe oublié ?" respectively. At the bottom, there are two buttons: a red "SE CONNECTER" button and a white "CRÉER MON COMPTE" button. At the very bottom, there are two icons: a question mark for "Aide" and a "SOS" icon for "Urgence".



The screenshot shows the Generali mobile app's login screen with biometric authentication. At the top, the Generali logo is displayed. Below it, the text "BONJOUR" is centered. There is one input field: "Votre mot de passe" with the placeholder "Insérez votre mot de passe". Below the input field, there is a fingerprint icon and the text "Connexion biométrique". There is a link for "Mot de passe oublié ?". At the bottom, there are two buttons: a red "SE CONNECTER" button and a white "CHANGER D'UTILISATEUR" button. At the very bottom, there are two icons: a question mark for "Aide" and a "SOS" icon for "Urgence".

# COMMENT ÇA FONCTIONNE

## COLLECTE DE DONNÉES DE CONTACT À LA CONNEXION

### Etape facultative

Si le mobile et/ou l'email ne sont pas présents dans nos systèmes d'information, après la connexion le client sera invité à renseigner ses coordonnées de contact.  
**La saisie de ces données est obligatoire.**

**GENERALI** Accueil Mes contrats Mes sinistres Mes contacts

### Renseignez votre numéro de téléphone mobile

N° de téléphone mobile\*  
ex. 06 34 87 64 09

Confirmez votre n° de téléphone mobile\*  
ex. 06 34 87 64 09

Souhaitez vous recevoir de l'information ou des offres commerciales de l'une des entités du groupe Generali ?

Valider

**Protection des données personnelles**  
Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de cette opération font l'objet d'un traitement dont les responsables de traitement sont Generali Vie, Generali IARD.  
[Afficher plus d'informations](#)

**GENERALI** Accueil Mes contrats Mes sinistres Mes contacts

### Renseignez votre adresse email

Email\*  
exemple@gmail.com

Confirmez votre Email\*  
exemple@gmail.com

Souhaitez vous recevoir de l'information ou des offres commerciales de l'une des entités du groupe Generali ?

Valider

**Protection des données personnelles**  
Les données à caractère personnel recueillies dans le cadre de cette opération font l'objet d'un traitement dont les responsables de traitement sont Generali Vie, Generali IARD.  
[Afficher plus d'informations](#)

# COMMENT ÇA FONCTIONNE

## PAGE D'ACCUEIL

The screenshot shows the web client interface for Chris. The top navigation bar includes the Generali logo and menu items: Accueil, Mes contrats, Mes services, and Mes contacts. A user profile icon is visible in the top right. The main content area features a greeting "BONJOUR CHRIS" and a "Téléassistance" service card with a 24h/24 availability icon and an "En savoir plus" link. Below this, there are two columns: "Mes contrats" and "Mes demandes".

**Mes contrats:**

- ÉPARGNE Generali Protection Vie** (Contrat : 596054210)
- RETRAITE La Retraite** (Adhésion : 2292103136)
- RETRAITE PERP** (Adhésion : 565085584)
- RETRAITE**

**Mes demandes:**

- Prorogation / Prolongation** (Demande du 24 novembre 2023) [Reçu]
- Déclaration de sinistre protection juridique** (Demande du 17 novembre 2023) [Reçu]
- Modification - Rectification des données d'état civil** (Demande du 17 novembre 2023) [Reçu]

[Voir toutes mes demandes](#)

**Mes derniers documents:**

- Lettre de situation (Emis le 20/10/2023)
- Lettre de situation (Emis le 20/10/2023)
- Lettre d'information de situation annuelle Protection Vie (Emis le 07/06/2023)

Espace client web

The screenshot shows the mobile application interface for Chris. The top navigation bar includes the Generali logo and menu items: Accueil, Mes contrats, Mes services, and Mes contacts. A user profile icon is visible in the top right. The main content area features a greeting "BONJOUR CHRIS" and a "Téléassistance" service card with a 24h/24 availability icon and an "En savoir plus" link. Below this, there are two columns: "Mes demandes" and "Mes derniers documents".

**Mes demandes:**

- Prorogation / Prolongation** (Demande du 24 novembre 2023) [Reçu]
- Déclaration de sinistre protection juridique** (Demande du 17 novembre 2023) [Reçu]
- Modification - Rectification des données d'état civil** (Demande du 17 novembre 2023) [Reçu]

[Voir toutes mes demandes](#)

**Mes derniers documents:**

- Lettre de situation (Emis le 20/10/2023)
- Lettre de situation (Emis le 20/10/2023)
- Lettre d'information de situation annuelle Protection Vie (Emis le 07/06/2023)

Application mobile

# PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

CONTRATS PRÉVOYANCE

**Entreprise**

# PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

## PRÉVOYANCE COLLECTIVE

### Entreprise

### Accéder à la liste des règlements

GENERALI Mes contrats Mes sinistres Mes services Mes contacts

PRÉVOYANCE ENTREPRISE  
PRÉVOYANCE COLLECTIVE  
Mon contrat : 80785436

Mon contrat

Mes règlements

Mes dossiers

Liste des règlements

Seuls les règlements datant de moins de 3 ans sont consultables. Pour les règlements plus anciens, merci de contacter le service indemnisation prévoyance collective par mail (gen.indemnisation.prevoyance.collective@generali.fr)

Sélectionnez les filtres

Date du règlement : 02/09/2019  
Affilié : Paul Bertrand  
Garantie : Invalidité  
Dossier : 123456  
Période indemniée : Du 01/01/2019 - 31/01/2019  
Montant brut : 459,50 €

Destinataire : SARL BRICO  
Mode de paiement : Virement

Prestation Generali de base : 600,71 € / mois

Cette prestation Generali de base est calculée à partir des éléments ci-dessous.

Salaires bruts de référence : 65 000,00 € / an  
Période de référence : Du 01/01/2019 au 31/12/2019

Date de survenance : 01/12/2014  
Réalisation : 0,00 €

Montant : 239,71 € / mois  
Autres revenus : 43,14 € / mois

Décompte

Date du règlement : 02/09/2019  
Affilié : Paul Bertrand  
Garantie : Invalidité  
Dossier : 123456  
Période indemniée : Du 01/01/2019 - 31/01/2019  
Montant brut : 459,50 €

Date du règlement : 02/09/2019  
Affilié : Paul Bertrand  
Garantie : Invalidité  
Dossier : 123456  
Période indemniée : Du 01/01/2019 - 31/01/2019  
Montant brut : 459,50 €

Date du règlement : 02/09/2019  
Affilié : Paul Bertrand  
Garantie : Invalidité  
Dossier : 123456  
Période indemniée : Du 01/01/2019 - 31/01/2019  
Montant brut : 459,50 €

### Et au détail des règlements

Date du règlement : 02/09/2019  
Affilié(e) : Paul Bertrand  
Garantie : Invalidité  
Dossier : 123456  
Période indemniée : Du 01/01/2019 - 31/01/2019  
Montant brut : 459,50 €

Destinataire : SARL BRICO  
Mode de paiement : Virement

Prestation Generali de base : 600,71 € / mois

Cette prestation Generali de base est calculée à partir des éléments ci-dessous.

Salaires bruts de référence : 65 000,00 € / an  
Période de référence : Du 01/01/2019 au 31/12/2019

Date de survenance : 01/12/2014  
Réalisation : 0,00 €

Montant : 239,71 € / mois  
Autres revenus : 43,14 € / mois

Décompte

# PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

## PRÉVOYANCE COLLECTIVE

Entreprise

### Accéder à la liste des dossiers

GENERALI Mes contrats Mes sinistres Mes services Mes contacts

PRÉVOYANCE ENTREPRISE  
PRÉVOYANCE COLLECTIVE  
Mon contrat : EG765456

Mon contrat

Mes règlements

Mes dossiers

Liste des dossiers

Seuls les règlements datant de moins de 3 ans sont consultables. Pour les règlements plus anciens, merci de contacter le service indemnisation prévoyance collective par mail (lien : indemnisation.prevoyance.collective@generali.fr)

Sélectionnez les filtres

Dossier : 13476 Affilié(e) : Amélie Durant Garantie : Incapacité Date de survenance : 01/04/2019	En savoir plus
Dossier : 13476 Affilié(e) : Amélie Durant Garantie : Incapacité Date de survenance : 01/04/2019	Cliquez
Dossier : 13476 Affilié(e) : Amélie Durant Garantie : Incapacité Date de survenance : 01/04/2019	Cliquez
Dossier : 13476 Affilié(e) : Amélie Durant Garantie : Incapacité Date de survenance : 01/04/2019	Cliquez
Dossier : 13476 Affilié(e) : Amélie Durant Garantie : Incapacité Date de survenance : 01/04/2019	Cliquez
Dossier : 13476 Affilié(e) : Amélie Durant Garantie : Incapacité Date de survenance : 01/04/2019	Cliquez

### Et au détail des dossiers

GENERALI Mes contrats Mes sinistres Mes services Mes contacts

PRÉVOYANCE ENTREPRISE  
PRÉVOYANCE COLLECTIVE  
Mon contrat : EG765456

Mon contrat

Mes règlements

Mes dossiers

Retour à la liste des dossiers

DOSSIER 12376 En savoir plus

Date de survenance : 01/04/2019  
Garantie : Incapacité  
Affilié(e) : Paul Bertrand

Seuls les règlements datant de moins de 3 ans sont consultables. Pour les règlements plus anciens, merci de contacter le service indemnisation prévoyance collective par mail (lien : indemnisation.prevoyance.collective@generali.fr)

Date du règlement : 02/09/2019 Période indemnisée : Du 01/01/2019 - 31/01/2019 Montant brut : 459,50 €
Date du règlement : 02/09/2019 Période indemnisée : Du 01/01/2019 - 31/01/2019 Montant brut : 459,50 €
Date du règlement : 02/09/2019 Période indemnisée : Du 01/01/2019 - 31/01/2019 Montant brut : 459,50 €
Date du règlement : 02/09/2019 Période indemnisée : Du 01/01/2019 - 31/01/2019 Montant brut : 459,50 €
Date du règlement : 02/09/2019 Période indemnisée : Du 01/01/2019 - 31/01/2019 Montant brut : 459,50 €
Date du règlement : 02/09/2019 Période indemnisée : Du 01/01/2019 - 31/01/2019 Montant brut : 459,50 €

# PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

CONTRATS PRÉVOYANCE

**AFFILIÉS**

08

# PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

## PRÉVOYANCE COLLECTIVE – PAGE CONTRAT

Affilié

Prévoyance salarié  
Aléas de la vie Actif

Adhésion :  
ADH184068708

Informations contrat	
N° contrat entreprise 16023342	Entreprise ROCHARD
Adhésion ADH184068708	Contrat Prévoyance Salarié
Date d'effet 01/01/2018	Date d'échéance -

Mes coordonnées bancaires	
IBAN DE PRÉLÈVEMENT	
FOREST M. BRASSEUR MAHE **** * 848	
IBAN DE REMBOURSEMENT	
FOREST M. BRASSEUR MAHE **** * 848	

Modifier

Gérer mon contrat

! Le numéro du contrat de votre entreprise, mentionné dans le bloc ci-dessus, est nécessaire pour désigner vos bénéficiaires

Désigner mes bénéficiaires >

Prolongation Rente invalidité complément à activité professionnelle >

Prolongation Rente invalidité sans activité professionnelle >

Certificat médical >

Dépôt avis d'imposition >

Changement de situation professionnelle >

Toutes les demandes >

- 1 Visualisation des informations contrat :
  - N° du contrat de l'entreprise
  - Nom de l'entreprise
  - N° d'adhésion
  - Date d'effet de l'adhésion
- 2 Accès aux coordonnées bancaires de l'affilié

- 3 Accès à des formulaires de demandes en ligne pour gérer le dossier sinistre et à la modification des bénéficiaires déclarés au contrat

# PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

## PRÉVOYANCE COLLECTIVE – PAGE CONTRAT

Affilié

GENERALI Accueil Mes contrats Mes services Mes contacts

Prévoyance salarié  
Aléas de la vie **Actif**

Adhésion :  
ADH184068708

Contrat

Dossiers **4**

Documents

Liste des dossiers

Seuls les dossiers comportant des règlements de moins de 3 ans sont consultables. Pour les règlements plus anciens, merci de contacter le service indemnisation prévoyance collective de préférence par téléphone au 01 58 38 39 43 ou par mail: [indemnisation.prevoyance.collective@generali.fr](mailto:indemnisation.prevoyance.collective@generali.fr)

Dossier : 185501146 **En cours**

Garantie : Invalidité  
Date de survenance : 30/07/2018

**4** Accès aux dossiers sinistres EN COURS et CLOS de l'affilié

< Liste des dossiers | Détails dossier

Seuls les règlements de moins de 3 ans sont consultables. Pour les règlements plus anciens, merci de contacter le service indemnisation prévoyance collective de préférence par téléphone au 01 58 38 39 43 ou par mail: [indemnisation.prevoyance.collective@generali.fr](mailto:indemnisation.prevoyance.collective@generali.fr)

Dossier : 185501146 **5**

**En cours**

Garantie : Invalidité  
Date de survenance : 30/07/2018

Date du règlement : 17/12/2021  
Période indemnisée : Du 01/12/2021 au 31/12/2021  
Le détail du règlement de vos prestations figure dans le décompte ci-dessous

Décompte

Date du règlement : 22/11/2021  
Période indemnisée : Du 01/11/2021 au 30/11/2021  
Le détail du règlement de vos prestations figure dans le décompte ci-dessous

Décompte

**5** Affichage de la liste des règlements avec le courrier de règlement associé

Marché Protection Sociale des Entreprises  
Indemnisation Prévoyance Collective  
TSA 80008 - 75447 Paris Cedex 09

Tel : 01 58 38 39 43 - Fax : 01 58 38 25 41

Référence du règlement :  
AVTC0046211800749  
Dossier n° : 205004781

M. GUILLOM GILLES  
LES VILLETES  
23800 NAILLAT **6**

Règlement prestations  
Paris, le 24 novembre 2021

Monsieur,

J'ai le plaisir de vous informer de notre virement bancaire de prestation sur votre compte d'un montant de 450,14 euros.

Department ASSURANCES COLLECTIVES Règlement des Prestations Rente Invalidité Périodique	Contrat : 11018027 - ATELIERS MECANIKQUES DE BOUSSIER Dossier : 20904781 GUILLOM GILLES M. GUILLOM GILLES
Inval Perm Totale, Hors Prof du 01/12/2021 au 30/11/2021	450,14 euros
CASA	1,56 euros
CSD non déductible	12,51 euros
CSD déductible - Invalité	30,78 euros
Retenue RDS (non déductible)	2,81 euros
Prélèvement à la Source (*) (Taux personnalisé)	14,72 euros
Base imposable (montant réglé + PS non déductibles)	490,54 euros

Je vous souhaite bonne réception et vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sincères salutations.

Karim BOUCHEMAL  
Directeur des Opérations

(\*) veillez à conserver ce document. Il pourra servir de justificatif auprès de l'administration fiscale. L'application du prélèvement à la source sur votre prestation n'est pas libératoire de l'impôt sur le revenu, une régularisation pourra, le cas échéant, intervenir lors de la liquidation définitive de votre impôt. En cas de questions sur le taux de prélèvement à la source appliqué aux revenus de remplacement que nous vous versons, nous vous invitons à vous rapprocher de votre centre des impôts.

**6** Pdf du courrier de règlement

# PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

## FONCTIONNALITÉS TRANSVERSES

# FONCTIONNALITÉS TRANSVERSES

## LE SUIVI DES DEMANDES EN LIGNE

1 Demandes traitées par un gestionnaire santé :  
historisation des demandes sans suivi



2 Demandes traitées un gestionnaire Generali :  
suivi et avancement du statut de la demande



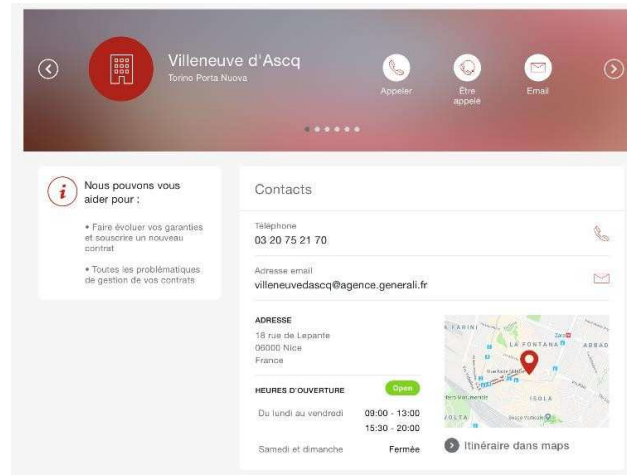
**Périmètre** : Uniquement les demandes en ligne (FAST) réalisées par le client sur l'Espace client – Restitution d'un historique sur 6 mois

# PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

## FONCTIONNALITÉS TRANSVERSES



Consultation des documents émis par l'éditique pour tous les contrats sous forme de 3 blocs



Consultation des coordonnées de l'interlocuteur commercial lié au contrat



Consultation et modification des informations de profil : informations personnelles, coordonnées, préférences de contact, dématérialisation

# PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

## FONCTIONNALITÉS TRANSVERSES

The screenshot displays the 'Gérer mon contrat' (Manage my contract) section of the Generali client portal. A red arrow points to the 'Résiliation' (Cancellation) option, which is highlighted with a red border. Below this, there is a section for 'Protection des données personnelles et opposition au démarchage téléphonique' (Personal data protection and opposition to telemarketing), followed by a footer containing the Generali logo, navigation links (FAQ, Mentions légales, Résilier un contrat), social media icons, and app download buttons for the App Store and Google Play.

Gérer mon contrat

- Déclaration de décès >
- Résiliation >**
- Voir les autres actes >

Protection des données personnelles et opposition au démarchage téléphonique

1) Protection des données personnelles : Le traitement des données a pour finalité et est nécessaire à l'exécution du contrat ou de mesures précontractuelles y compris de profilage, via l'espace client Generali, incluant le respect des obligations réglementaires, la lutte contre la fraude.

Le responsable de traitement étant : Generali Vie pour les produits d'épargne patrimoniale, d'assurances collectives, prévoyance et santé individuelle, obèques... Generali IARD pour les produits auto, habitation, bateau, RC, Entreprise... Generali Retraite pour les produits retraite...

▼ Voir plus

GENERALI

FAQ

Mentions légales

Résilier un contrat

Suivez nous

Téléchargez nos apps

Version 4.17.0 - 91167603

Formulaire de résiliation accessible et disponible depuis la page contrat de l'espace client ou depuis le pied de page

# LES SERVICES

# 10

# LES SERVICES

LES DIFFÉRENTS SERVICES DISPONIBLES



Le réseau de partenaire santé



Le service de téléconsultation  
médicale Med&Vous

# LES SERVICES

## COMMENT ACCÉDER À MES SERVICES

### Via le carrousel en page d'accueil

The screenshot shows the Generali website home page. The navigation bar includes 'GENERALI', 'Accueil', 'Mes contrats', 'Mes services', and 'Mes contacts'. The main content area features a greeting 'BONJOUR GERALT' and a carousel of services. The 'Ma Téléconsultation Médicale' service is highlighted with a red box. Below the carousel, there are buttons for 'Déclarer un sinistre', 'Assistance', and 'Carte Tiers Payant'. The 'Mes contrats' section shows a contract for 'SANTÉ Atoll' with a status of 'Actif'. The 'Mes derniers remboursements' section shows a list of payments.

**Ma Téléconsultation Médicale**  
Consultez un professionnel de santé Med&Vous  
Découvrir

**Mes contrats**

SANTÉ  
Atoll  
Actif  
Contrat : AA565656

**Mes derniers remboursements**

24/01/2020	Règlement sur votre compte	140,00 €
26/09/2019	Règlement sur votre compte	100,00 €
26/06/2018	Règlement sur votre compte	60,00 €

**Mes derniers documents**

### Via la page Mes Services

The screenshot shows the 'Mes services' page on the Generali website. The navigation bar includes 'GENERALI', 'Accueil', 'Mes contrats', 'Mes services', and 'Mes contacts'. The 'Mes services' menu item is highlighted with a red box. The main content area displays a grid of service cards: 'Ensemble Face aux risques', 'Téléconsultation', 'Carte Blanche', 'Bibliothèque de lettres et d'infos', and 'Generali Vitality'.

**Mes services**

**Ensemble Face aux risques**  
Un service gratuit pour évaluer l'exposition aux risques climatique, industriel et nucléaire de votre domicile. En un clic, obtenez votre diagnostic personnalisé.

**Téléconsultation**  
Des professionnels de santé disponibles 24 h / 24 et 7 j / 7, en moins de 30 minutes ou sur rendez-vous, sans aucun frais pour l'assuré.

**Carte Blanche**  
Tiers-payant, accès à des professionnels de santé partenaires à des tarifs négociés, réponse à devis en temps réel : découvrez tous les services Carte Blanche.

**Bibliothèque de lettres et d'infos**  
Facilitez vos démarches juridiques et administratives au quotidien en consultant notre bibliothèque et retrouvez nos fiches pratiques et des modèles de lettres à utiliser.

**Generali Vitality**  
Prenez soin de vous et profitez d'avantages...

# III