

# Covid-19 : accueil des clients dans les agences et guichets d'assurance

Dans le cadre de la levée progressive des mesures de confinement, les assureurs qui exercent sur le marché domestique luxembourgeois ont, sous l'égide de l'ACA, établi les **modalités d'accueil** et la **réouverture au public** de leurs **guichets** et **agences d'assurance**.

Ces consignes communes seront réévaluées et adaptées en temps réel aux recommandations sanitaires du gouvernement et en fonction de l'évolution de la situation.

Le télétravail reste à ce jour le mode de fonctionnement privilégié.

## Ouverture des agences :

- Les agences seront de nouveau ouvertes au public de manière graduelle et sur une base volontaire à partir du **11 mai 2020** ;
- La clientèle sera de préférence reçue sur rendez-vous dans le respect des règles sanitaires et de distanciation sociale ;
- Une ouverture des agences de manière plus généralisée est prévue à partir du **25 mai 2020** ;
- Une distribution de kits contenant des masques et du gel hydroalcoolique sera organisée de manière centralisée par les compagnies concernées ;
- Le recours à des mesures de protection – comme l'installation de parois en plexiglas ou toute autre mesure sanitaire ou de distanciation – sont à gérer par l'agent d'assurance en fonction de la configuration de son agence.

## Ouverture des guichets :

- Les guichets des sièges des compagnies d'assurance pourront de nouveau ouvrir au public de manière graduelle et volontaire à partir du **11 mai 2020** ;
- L'accueil du public se fera dans le respect des règles sanitaires et de distanciation sociale strictes ;
- La prise de rendez-vous sera privilégiée.

**« Les entreprises d'assurance membres de l'ACA agissent de manière responsable envers leurs salariés et leurs clients. Dès le 11 mai, les agences et guichets accueilleront les clients dans leurs locaux et ce, dans le strict respect des mesures sanitaires. »**

**Marc Hengen, Administrateur-Délégué de l'ACA**

CONTACT : Marc Hengen

Marc.Hengen@aca.lu

Tél. : 44 21 44 30