



## Ασφάλιση αυτοκινήτου:

## Νέα εμπειρία εξυπηρέτησης από την Generali

Δελτίο Τύπου

### Καθοδήγηση & Ενημέρωση από την πρώτη στιγμή - Έγκριση αποζημίωσης σε 24 ώρες

Μία νέα εμπειρία εξυπηρέτησης συστήνει η Generali στους πελάτες και τους Συνεργάτες της στον κλάδο ασφάλισης αυτοκινήτου. Αξιοποιώντας την ψηφιακή τεχνολογία και απλοποιώντας τις υπάρχουσες διαδικασίες της προς όφελος του Ασφαλισμένου, η Generali μειώνει σημαντικά το χρόνο ανταπόκρισης στα αιτήματα αποζημίωσης των πελατών της.

Με την ενεργοποίηση της Φροντίδας Ατυχήματος, όλες οι απαραίτητες ενέργειες, αναλαμβάνονται από τους ανθρώπους της Generali, οι οποίοι μέσα σε 24 ώρες επικοινωνούν με τον Ασφαλισμένο, τον ενημερώνουν και τον καθοδηγούν για την εξέλιξη του αιτήματός του.

Η Φροντίδα Ατυχήματος πραγματοποιεί με ακρίβεια την καταγραφή του κάθε περιστατικού. Τα απαραίτητα στοιχεία καταγράφονται επιτόπου και προωθούνται σε πραγματικό χρόνο, ψηφιακά, μέσω tablet, ενεργοποιώντας έτσι ένα αυτοματοποιημένο σύστημα εξυπηρέτησης. Τα δεδομένα περνούν σε μια κοινή πλατφόρμα, όπου ο Συνεργάτης και η Εταιρία έχουν άμεση ενημέρωση και πρόσβαση. Παράλληλα, και ο Ασφαλισμένος λαμβάνει συνεχή ενημέρωση τόσο με sms όσο και τηλεφωνικά. Με αυτόν τον τρόπο νιώθει απόλυτα ασφαλής, έχοντας δίπλα του τον εξειδικευμένο Συνεργάτη Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή καθώς και το έμπειρο προσωπικό της Generali.

Επιπλέον, οι Ασφαλισμένοι της Generali έχουν πρόσβαση σε ένα επιλεγμένο Πανελλαδικό Δίκτυο Συνεργαζόμενων Συνεργείων, διασφαλίζοντας μια σειρά από προνομιακές υπηρεσίες όπως:

- η επισκευή του οχήματός τους με μηδενικό κόστος, χωρίς την εκταμίευση χρημάτων,
- η εγγύηση επισκευής και
- η δυνατότητα οχήματος αντικατάστασης

Σε περίπτωση μάλιστα που ο Ασφαλισμένος επιλέξει ένα από τα Συνεργαζόμενα Συνεργεία, η Generali τον ενημερώνει, εντός 24 ωρών, για την έγκριση της αποζημίωσής του. Ο αρμόδιος τεχνικός σύμβουλος της Generali αναλαμβάνει σε απευθείας συνεννόηση με το συνεργείο, την άμεση πραγματογνωμοσύνη και τη συμφωνία για το κόστος επισκευής, χωρίς την εμπλοκή του πελάτη.

Όπως δηλώνει η κα Κάκια Κεχρή, Τεχνική Διευθύντρια Ατομικών, Γενικών Ασφαλίσεων: «Η νέα διαδικασία έχει τύχει ήδη θερμής υποδοχής από τους Συνεργάτες μας Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές, ενώ πολλοί Ασφαλισμένοι έχουν βιώσει την αναβαθμισμένη εμπειρία εξυπηρέτησης, που περιλαμβάνει την ανταπόκριση της Φροντίδας Ατυχήματος σε 30' λεπτά και την έγκριση της αποζημίωσής τους εντός 24 ωρών από τη στιγμή του ατυχήματος».

Η παρακολούθηση της πορείας των αιτημάτων γίνεται on-line, μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας OneView, στην οποία έχουν πρόσβαση όλοι οι Συνεργάτες Ασφαλιστικόί Διαμεσολαβητές της Generali. Χάρη σε αυτό το ψηφιακό εργαλείο οι Συνεργάτες έχουν τη δυνατότητα να ενημερώνουν άμεσα τους πελάτες, αλλά και να στέλνουν ψηφιακά τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας αποζημίωσης.

MARKETING & COMMUNICATIONS  
DEPARTMENT

Generali Hellas  
Ηλία Ηλίου 35-37 & Πυθίου  
11743 Αθήνα / Ελλάδα

T +30 210.8096465

[www.generaligr](http://www.generaligr)



@GeneralIHellas



Αξίζει να σημειωθεί ότι πρόσβαση στις πληροφορίες των συμβολαίων και των αιτημάτων του έχει πλέον και ο πελάτης, μέσω του αντίστοιχου portal πελατών MyGenerali.

Με την παραπάνω διαδικασία και τη χρήση ψηφιακών εργαλείων, τόσο οι Συνεργάτες όσο και οι Ασφαλισμένοι απολαμβάνουν τα παρακάτω προνόμια:

- Εξατομικευμένη συμβουλευτική και καθοδήγηση από τη στιγμή του ατυχήματος μέχρι την τελική αποζημίωση
- Άμεση αποζημίωση
- Δυνατότητα on-line ενημέρωσης και παρακολούθησης της εξέλιξης της ζημιάς
- Ταχύτερη εξυπηρέτηση και διαφανείς διαδικασίες

Οι νέες υπηρεσίες που συστήνει η Generali ικανοποιούν τα αιτήματα των Ασφαλισμένων και των Συνεργατών, τα οποία καταγράφηκαν μέσω του συστήματος αξιολόγησης NPS, που λειτουργεί από τον Ιανουάριο του 2018.

Όπως υπογραμμίζει ο κ. **Π. Δημητρίου, Διευθύνων Σύμβουλος της Generali** «Παρακολουθούμε, Σχεδιάζουμε, και Ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες των πελατών και Συνεργατών μας. Δεσμευόμαστε, και παρέχουμε όσα υποσχόμαστε. Πιστοί στην υλοποίηση της στρατηγικής μας, αξιοποιούμε συνδυαστικά τη διαπροσωπική επικοινωνία και την τεχνολογία. Μετά τις πρωτοποριακές για την ελληνική αγορά, ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέραμε στον κλάδο υγείας, κάνουμε τη διαφορά και στον κλάδο αυτοκινήτου. Η υψηλή τεχνογνωσία των Συνεργατών και του προσωπικού μας και η τεχνολογία τίθενται στην υπηρεσία των Ασφαλισμένων, παρέχοντας πιο γρήγορη, απλή και διάφανη εξυπηρέτηση από ποτέ».

#### Ο ΟΜΙΛΟΣ GENERALI

Η Generali είναι ένας ανεξάρτητος Ιταλικός Όμιλος, με ισχυρή διεθνή παρουσία. Ιδρύθηκε το 1831 και συγκαταλέγεται μεταξύ των κορυφαίων ασφαλιστικών εταιριών παγκοσμίως, με παρουσία σε πάνω από 60 χώρες και συνολικά ασφάλιστρα που ξεπερνούν τα 68 δις ευρώ, το 2017. Με σχεδόν 71.000 εργαζόμενους στον κόσμο, και 57 εκατομμύρια πελάτες, ο Όμιλος κατέχει ηγετική θέση στη Δυτική Ευρώπη και μια ολοένα και πιο σημαντική παρουσία στις αγορές της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης και της Ασίας. Το 2017 ο Όμιλος Generali συγκαταλέχθηκε μεταξύ των πιο βιώσιμων εταιριών στον κόσμο, σύμφωνα με την κατάταξη της Corporate Knights