

12/2019

Δελτίο Τύπου

MARKETING & COMMUNICATIONS
DEPARTMENT

Generali Hellas
Ηλία Ηλιού 35-37 & Πυθέου
11743 Αθήνα / Ελλάδα

T +30 210.8096465

www.generali.gr

@GeneraliHellas



e-policy: Πλήρως ψηφιοποιημένη η διαδικασία ασφάλισης για τους πελάτες της Generali

Την πλήρη ψηφιοποίηση της διαδικασίας, από την έκδοση προσφοράς μέχρι και την παράδοση ασφαλιστηρίου, διασφάλισε η Generali, μέσω της νέας “end-to-end” διαδικασίας, **e-policy**.

Η νέα υπηρεσία εισάγει μια “Smart & Simple” λογική, σε μια άλλοτε χρονοβόρο και σύνθετη διαδικασία. Πλέον, ο πελάτης, σε συνεργασία με τον ασφαλιστή του, έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει online όλες τις ενέργειες που απαιτούνται για την ασφάλιση του, από την συμπλήρωση της αίτησης, την αποδοχή και υπογραφή εγγράφων και τέλος τη λήψη του ασφαλιστηρίου του, σε ένα ψηφιακό περιβάλλον.

Η τεχνολογία στην υπηρεσία Συνεργατών και Ασφαλισμένων

Η υπηρεσία e-policy προσφέρει μια σειρά από οφέλη, όπως:

- εκμηδένιση του χρόνου ανταπόκρισης
- κατάργηση της γραφειοκρατίας και
- εξατομικευμένη εξυπηρέτηση, που διασφαλίζεται μέσω του συνδυασμού ψηφιακών υπηρεσιών που έχει δημιουργήσει η Generali για τους πελάτες και τους Συνεργάτες της.

Παραδοσιακά, η σύναψη της ασφάλισης, απαιτούσε τη φυσική παρουσία του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή σε επιμέρους ενδιάμεσα στάδια, δεσμεύοντας παραγωγικό χρόνο εργασίας. Η Generali, προχώρησε στην ψηφιοποίηση του συνόλου των εργασιών που απαιτούνται, από τη συμπλήρωση της αίτησης ασφάλισης, μέχρι την τελική έκδοση και αποστολή του ασφαλιστηρίου στον πελάτη.

Πώς λειτουργεί;

1. Ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής συμπληρώνει ηλεκτρονικά, σε συνεργασία με τον πελάτη την Αίτηση Ασφάλισης.
2. Αυτομάτως ο πελάτης λαμβάνει e-mail προκειμένου να πιστοποιήσει και να επιβεβαιώσει τα στοιχεία της αίτησής του. Υπογράφει ηλεκτρονικά την αίτηση, ενώ έχει τη δυνατότητα και να αποθηκεύσει το ψηφιακό αρχείο της. Έτσι, χάρη στην αυτοματοποιημένη υπηρεσία e-sign, η ταυτοποίηση του χρήστη και η αποδοχή της αίτησης πραγματοποιείται με ένα κλικ!
3. Άμεσα, ξεκινά η διαδικασία του ψηφιακού Underwriting, δηλαδή των ασφαλιστικών διαδικασιών που απαιτούνται για την έγκριση της αίτησης και την έκδοση του ασφαλιστηρίου. Κι εδώ η Generali καινοτομεί, καθώς δίνει τη δυνατότητα στον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή να υποβάλλει, άμεσα και εύκολα όλα τα απαραίτητα έγγραφα (π.χ. αντίγραφο ταυτότητας, αποτελέσματα εξετάσεων αν απαιτούνται κ.α.), μέσω της εννοποιημένης πλατφόρμας One View.
4. Στη συνέχεια, εκδίδεται το e-ασφαλιστήριο, το οποίο ο ασφαλιστής μπορεί να στείλει ηλεκτρονικά, μέσω του One View, στον πελάτη.

5. Ο ασφαλισμένος λαμβάνει, στο προσωπικό mail που έχει δηλώσει το ασφαλιστήριό του, καθώς και τις εκ του νόμου Δηλώσεις Αποδοχής και Προστασίας των Προσωπικών του Δεδομένων, τα οποία υπογράφει ηλεκτρονικά με ένα κλικ, ενώ καταγράφονται η ώρα παραλαβής και τα στοιχεία του.

Αξίζει να σημειωθεί ότι με την **πλήρως ψηφιοποιημένη, paperless** και **προσωποποιημένη** διαδικασία του e-policy ο ασφαλιστικός διαμεσολαβητής μπορεί να εκτελεί μια πληθώρα εργασιών χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία. Με αυτόν τον τρόπο εξοικονομείται πολύτιμος παραγωγικός χρόνος, ενώ ο πελάτης απολαμβάνει μια νέα εμπειρία εξυπηρέτησης, έχοντας πρόσβαση στα ασφαλιστικά του έγγραφα ανά πάσα στιγμή.

Επίσης, η παρακολούθηση και η διαχείριση της διαδικασίας πραγματοποιείται εύκολα, από τον Συνεργάτη Ασφαλιστικό Διαμεσολαβητή, σε ένα ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον- One View. Από εκεί ο Ασφαλιστικός Διαμεσολαβητής έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει ειδοποιήσεις και να διαχειρίζεται τη σχέση του με τον ασφαλισμένο, εξυπηρετώντας τον από απόσταση, πολύ πιο άμεσα απ' ό,τι στο παρελθόν. Μέσω της πλατφόρμας δίνεται επίσης η δυνατότητα αποστολής ειδοποιήσεων για την πληρωμή των ασφαλίσεων, μέσω sms, αλλά και διαφόρων χρηστικών εγγράφων, όπως ο οδηγός ασφάλισης και οι όροι του ασφαλιστηρίου, παρέχοντας ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση.

Όπως σημειώνει ο **Διευθυντής Πωλήσεων της Generali κ. Γιώργος Ζερβουδάκης**: «*Η Generali, μέσω του e-policy θέτει σε υλοποίηση μια ολοκληρωμένη λύση εξυπηρέτησης του Συνεργάτη της και του Ασφαλισμένου, η οποία τηρεί όλες τις νομικές απαιτήσεις και τις προδιαγραφές ασφάλειας. Με τη νέα αυτή ολοκληρωμένη end-to-end διαδικασία αντικαθίσταται η συχνά χρονοβόρος διαδικασία έκδοσης ασφαλιστηρίου από μία ταχύτατη «seamless» υπηρεσία. Ο ποιοτικός χρόνος του Συνεργάτη μας πολλαπλασιάζεται, ενώ η εμπειρία του ασφαλισμένου αναβαθμίζεται σημαντικά. Συνεχίζουμε να αξιοποιούμε το ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα, που δεν είναι άλλο από τους Συνεργάτες μας και δημιουργούμε νέες δυνατότητες ανάπτυξης της αγοράς με ψηφιακές λύσεις, που αναβαθμίζουν το προφίλ τους και εν τέλει καθιστούν την ασφάλιση πιο απτή και άμεση από ποτέ».*

Το e-policy αποτελεί μέρος μιας ενιαίας στρατηγικής και ακολουθεί μια σειρά ψηφιακών έργων, όπως είναι η αναβάθμιση του OneView, η δημιουργία Portal πελατών MyGenerali, η διάθεση διαδραστικών ψηφιακών εργαλείων στους Συνεργάτες, η απλοποίηση των διαδικασιών underwriting και η θέσπιση SLA's μεταξύ της Generali και των Συνεργατών της. Στόχος του ψηφιακού μετασχηματισμού της Generali είναι να απελευθερώσει τις δυνατότητες ανάπτυξης των Συνεργατών της και να αποτελέσει έναν δια βίου εταίρο - Lifetime Partner για τους πελάτες της, μέσα από καινοτόμες λύσεις ασφάλισης και προστασίας της ζωής και της περιουσίας τους.

Ο ΟΜΙΛΟΣ GENERALI

Η Generali είναι ένας ανεξάρτητος Ιταλικός Όμιλος ασφαλίσεων και διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων, με ισχυρή παρουσία παγκοσμίως. Ιδρύθηκε το 1831 και συγκαταλέγεται μεταξύ των κορυφαίων ασφαλιστικών εταιριών παγκοσμίως, με παρουσία σε 50 χώρες και συνολικά ασφαλίστρα που ξεπέρασαν τα 66 δις ευρώ, το 2018. Με 71.000 εργαζόμενους ανά τον κόσμο, και 61 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. Στρατηγικός στόχος της Generali είναι να αποτελεί τον Δια Βίου Εταίρο- Lifetime Partner των πελατών, προσφέροντας καινοτόμες και εξατομικευμένες λύσεις.