



Στα 30 λεπτά η οδική βοήθεια της Generali σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη

30/01/2018

Δελτίο Τύπου

MARKETING & COMMUNICATIONS
DEPARTMENT

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

T +30 210.8096465

www.generali.gr

Δύο φορές πιο γρήγορη, από το ελάχιστο που ορίζει ο νόμος, αποδεικνύεται σύμφωνα με τα στοιχεία η εξυπηρέτηση, οδικής βοήθειας και φροντίδας ατυχήματος της Generali.

Ενώνοντας τις δυνάμεις της με μία από τις μεγαλύτερες δυνάμεις παγκοσμίως στις υπηρεσίες οδικής βοήθειας και φροντίδας ατυχήματος, την Europ Assistance, η Generali κατάφερε να μειώσει σημαντικά τον ελάχιστο χρόνο ανταπόκρισης, σε πανελλήνια κλίμακα.

Συγκεκριμένα, η Generali προχώρησε, ήδη, από το Νοέμβριο του 2017 σε ειδική συμφωνία (service level agreement) με τη Europ Assistance, αναφορικά με το επίπεδο της εξυπηρέτησης, το οποίο θα δεσμεύει και τις δύο εταιρείες. Η εταιρεία έθεσε συγκεκριμένους ποσοτικούς στόχους για κάθε νομό, καταφέροντας να μειώσει τους χρόνους ανταπόκρισης πολύ κάτω από το μέσο όρο της αγοράς, σε λιγότερο από 50 λεπτά πανελλαδικά. Ειδικότερα, ο ελάχιστος χρόνος εξυπηρέτησης στην Αττική και στη Θεσσαλονίκη, όπου καταγράφονται τα περισσότερα περιστατικά αγγίζει, σε ποσοστό πάνω του 80%, τα 30 λεπτά. Αντίστοιχα, στους υπόλοιπους δέκα μεγαλύτερους νομούς ο χρόνος εξυπηρέτησης δεν ξεπερνά τα 45 λεπτά, στην πλειοψηφία των περιπτώσεων.

Σημαντικό ρόλο στην επίτευξη των παραπάνω στόχων έπαιξαν η χαρτογράφηση των αναγκών κάθε γεωγραφικής περιοχής, η προσεκτική ανάλυση δεδομένων, η αξιολόγηση των αιτημάτων των ασφαλισμένων της, τόσο στα αστικά κέντρα όσο και στις πιο αποκεντρωμένες περιοχές αλλά και η πολύτιμη συνεργασία των συνεργατών της, οι οποίοι της μεταφέρουν καθημερινά το σφυγμό της αγοράς.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Generali ανέλαβε την παραπάνω πρωτοβουλία πολύ πριν την ψήφιση του πολυνομοσχεδίου, που φέρνει σημαντικές αλλαγές στο πλαίσιο λειτουργίας και στις υποχρεώσεις των επιχειρήσεων Οδικής Βοήθειας. Σύμφωνα με τις διατάξεις, οι επιχειρήσεις οδικής βοήθειας οχημάτων θα πρέπει να βρίσκονται σε διαρκή ετοιμότητα και να ανταποκρίνονται με το κατάλληλο προσωπικό και όχημα εντός μίας (1) ώρας από την κλήση. Σε αντίθετη περίπτωση, η επιχείρηση θα βρίσκεται αντιμέτωπη με πρόστιμα από 5.000 έως 20.000 ευρώ.

Ήδη, από τους πρώτους μήνες εφαρμογής της συμφωνίας μεταξύ των δύο εταιρειών, καταγράφεται αύξηση των ευχαριστημένων πελατών, οι οποίοι εξυπηρετούνται ταχύτερα και αποτελεσματικότερα. Η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών της προς τους πελάτες και τους συνεργάτες της αποτελεί στρατηγικό στόχο της Generali. Η ίδια και οι συνεργάτες της δεσμεύονται ότι θα συνεχίσουν να πρωτοπορούν, προωθώντας την ανάπτυξη του κλάδου και βελτιώνοντας τη ζωή των χιλιάδων ασφαλισμένων, που την εμπιστεύονται καθημερινά.

Ο Όμιλος 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 70 δις ευρώ, το 2016. Με πάνω από 74.000 εργαζόμενους στον κόσμο, και 55 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