

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ 31/2022

Προς	Όλα τα Δίκτυα Πωλήσεων
Από	Mobility & Convenience Tribe
Ημερομηνία	Δευτέρα 14 Νοεμβρίου 2022
ΘΕΜΑ	Νέα λειτουργικότητα ανείσπρακτων ασφαλιστηρίων Αυτοκινήτου Interamerican/Anytime

Αγαπητοί Συνεργάτες

Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι στο πλαίσιο της διευκόλυνσης της καθημερινής σας εργασίας, αλλά και της καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών μας, η Εταιρία από την **Πέμπτη 17 Νοεμβρίου** θα χρησιμοποιεί μια **νέα λειτουργικότητα** στον **κλάδο Αυτοκινήτου**, που θα υποστηρίζει την **ακύρωση** του **απλήρωτου ασφαλιστηρίου την ίδια ημέρα με την ημερομηνία οφειλής**, με βάση τη ροή των ακυρώσεων.

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τη νέα λειτουργικότητα, **ασφαλιστήρια που θα ακυρώνονται λόγω μη έγκαιρης πληρωμής τους, αλλά θα εξοφλούνται ετεροχρονισμένα, θα επανεκδίδονται πλέον αυτόματα** εφόσον έχει εμφανιστεί η πληρωμή στα συστήματα της Εταιρίας μας έως και **7 ημερολογιακές μέρες** μετά την ακύρωσή τους.

Ως ημερομηνία **έναρξης** θα έχουν την ημερομηνία και ώρα **εμφάνισης** της **πληρωμής** στα συστήματα της Εταιρίας μας. Η εμφάνιση της πληρωμής στα Συστήματα της Εταιρίας μας εξαρτάται από τον τρόπο πληρωμής και παραμένει στο πλαίσιο που ισχύει και σήμερα.

Η αυτόματη επανέκδοση θα ισχύει για **Νέες Εκδόσεις** και **Ανανεώσεις**, Interamerican και Anytime, που εκδίδονται από τις 17 Νοεμβρίου κι έπειτα (εκτός από τις περιπτώσεις που εξαιρούνται, όπως αυτές επεξηγούνται στη συνέχεια). Τα νέα αυτά ασφαλιστήρια θα εκδίδονται με:

- ίδια ασφάλιστρα με το ακυρωμένο ασφαλιστήριο
- ίδια διάρκεια ασφάλισης με το ακυρωμένο ασφαλιστήριο
- ίδιες καλύψεις και πρόγραμμα ασφάλισης με το ακυρωμένο ασφαλιστήριο
- τους ισχύοντες όρους, σύμφωνα με τις αναθεωρημένες εκδόσεις (για την Interamerican Έκδοση 01/2021 και για την Anytime Έκδοση 09/2019).

Σημειώνεται ότι η διαχείριση των συγκεκριμένων συμβολαίων θα ακολουθεί τις διαδικασίες παραλαβής του ασφαλιστηρίου και των συνοδευτικών Εγγράφων, όπως ισχύουν και σήμερα για τις Νέες Εκδόσεις.

Στη συνέχεια θα βρείτε αναλυτικές πληροφορίες για την εφαρμογή της νέας λειτουργικότητας ανά τρόπο πληρωμής, καθώς και τις περιπτώσεις που εξαιρούνται από την αυτόματη επανέκδοση.

Με φιλικούς χαιρετισμούς,
Πάνος Κούβαλης
Mobility & Convenience Tribe Leader

Το παρόν έγγραφο προορίζεται για εσωτερική χρήση της Εταιρίας και των συνεργαζομένων με αυτήν δικτύων διαμεσολαβητών κι έχει ως μοναδικό σκοπό την ενημέρωσή τους. Δεν επιτρέπεται η αντιγραφή, διανομή ή δημοσίευση του συνόλου ή μέρους αυτού σε οποιαδήποτε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή με σκοπό τη γνωστοποίηση σε τρίτα πρόσωπα χωρίς την άδεια της Εταιρίας.

Αναλυτικότερα η εφαρμογή της νέας λειτουργικότητας ανά τρόπο πληρωμής

A. Πληρωμή ασφαλιστηρίου μέσω ask me, Online πληρωμή μέσω interamerican.gr & anytime.gr, my interamerican, my anytime, END TO END VPOS με τον αριθμό συμβολαίου ή μέσω συστημικών τραπεζών (Alpha Bank, Τράπεζα Πειραιώς, Eurobank, Εθνική) με τον Κωδικό Ηλεκτρονικής πληρωμής

Για τα ανείσπρακτα ασφαλιστήρια, στα οποία θα εντοπίζεται ετεροχρονισμένη πληρωμή μέσα σε 7 ημερολογιακές μέρες από την ημερομηνία ακύρωσής τους, θα γίνεται αυτόματα έκδοση νέου ασφαλιστηρίου, καθώς θα αναγνωρίζεται ως πληρωμένο.

Για ασφαλιστήρια Interamerican:

Με την αναγνώριση της πληρωμής, το νέο ασφαλιστήριο (με νέο αριθμό) **θα εμφανίζεται στην πλατφόρμα Print & Pay** με την ένδειξη «ανείσπρακτο/προς εκκαθάριση» και θα είναι διαθέσιμο να το εκτυπώσετε και να το παραδώσετε στον πελάτη, όπως ισχύει για όλες τις Νέες εκδόσεις ασφαλιστηρίων που εκδίδονται front office και πληρώνονται με κάποιον από τους παραπάνω τρόπους πληρωμής. Διευκρινίζεται ότι δεν αποστέλλεται με φυσική αλληλογραφία στον πελάτη.

Πιο συγκεκριμένα:

- ✓ Για τα ασφαλιστήρια που ισχύει η ηλεκτρονική αποστολή εγγράφων (e Postage), θα αποστέλλεται με e-mail στον πελάτη το νέο ασφαλιστήριο, μαζί με τα αντίστοιχα συνοδευτικά έγγραφα 1 ημερολογιακή μέρα μετά την εξόφλησή του, όπως ακριβώς και σήμερα.
- ✓ Για τα ασφαλιστήρια που δεν ισχύει η ηλεκτρονική αποστολή εγγράφων (e Postage), συνεχίζουν να ισχύουν όλα όσα εφαρμόζετε και σήμερα για τις νέες εκδόσεις μέσω της πλατφόρμας Print & Pay (εκτύπωση και παράδοση ασφαλιστηρίου, εκτύπωση αίτησης μέσω e-sales, παράδοση βιβλίου όρων και λοιπών συνοδευτικών εντύπων ασφαλιστηρίου προς τον πελάτη).

Σε κάθε περίπτωση το νέο ασφαλιστήριο θα μπορείτε να το αναζητήσετε στην πλατφόρμα Print & Pay είτε με ΑΦΜ πελάτη, είτε στην ενότητα «Κατάσταση», επιλέγοντας «ανείσπρακτο/προς εκκαθάριση». Επίσης θα λειτουργεί κανονικά και η ενημέρωσή σας για έκδοση νέου ασφαλιστηρίου μέσω των ειδοποιήσεων του ask me.

Για ασφαλιστήρια Anytime:

Με την αναγνώριση της πληρωμής, το νέο ασφαλιστήριο, μαζί με τα αντίστοιχα συνοδευτικά έγγραφα θα αποστέλλεται με e-mail στον πελάτη, 1 ημερολογιακή μέρα μετά την εξόφλησή του, όπως ακριβώς και σήμερα και θα μπορείτε να το αναζητήσετε στην Ενότητα «Πελάτες / Αναζήτηση Πελατών» στο ask me.

Σημειώσεις:

- Για τα ανείσπρακτα ασφαλιστήρια, στα οποία θα εντοπίζεται ετεροχρονισμένη πληρωμή **μετά από το διάστημα των 7 ημερολογιακών** ημερών η back office διαδικασία παραμένει ως σήμερα, και για ασφαλιστήρια Interamerican και για Anytime.

Το παρόν έγγραφο προορίζεται για εσωτερική χρήση της Εταιρίας και των συνεργαζομένων με αυτήν δικτύων διαμεσολαβητών κι έχει ως μοναδικό σκοπό την ενημέρωσή τους. Δεν επιτρέπεται η αντιγραφή, διανομή ή δημοσίευση του συνόλου ή μέρους αυτού σε οποιαδήποτε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή με σκοπό τη γνωστοποίηση σε τρίτα πρόσωπα χωρίς την άδεια της Εταιρίας.

- Υπενθυμίζουμε πως στην περίπτωση πληρωμής με τη χρήση Κωδικού Ηλεκτρονικής πληρωμής μέσω μη συστημικών τράπεζων (όπως π.χ. Attica, Συνεταιριστικές κ.α.) ή μέσω ΕΛ.ΤΑ ή με άλλο τρόπο από τους αναφερόμενους, τα Συστήματα της Εταιρίας μας δεν ενημερώνονται άμεσα, αλλά την **επόμενη εργάσιμη ημέρα της συναλλαγής**, καθώς υπάρχει πρόσθετος χρόνος διαχείρισης και ενημέρωσής μας από το εκάστοτε πιστωτικό ίδρυμα ή οργανισμό. Επομένως, η έναρξη ασφάλισης της αυτόματης επανέκδοσης του νέου ασφαλιστηρίου θα είναι στις 12 μ.μ. της επόμενης εργάσιμης ημέρας της συναλλαγής, που θα εμφανιστεί στα συστήματά μας η πληρωμή. Και σε αυτή την περίπτωση μετά την εμφάνιση της πληρωμής, θα ισχύει η εφαρμογή της νέας λειτουργικότητας όπως περιγράφεται παραπάνω.

B. Πληρωμή ασφαλιστηρίου με χρέωση συνεργάτη μέσω πλατφόρμας Print & Pay (αφορά ασφαλιστήρια Interamerican):

Εξακολουθεί να παρέχεται η δυνατότητα να επιλεγεί για χρέωση το ασφαλιστήριο έως και την ημερομηνία ακύρωσης. Σε περίπτωση που το ασφαλιστήριο ακυρωθεί, θα μπορεί το άκυρο ασφαλιστήριο να επιλεγεί ετεροχρονισμένα μέσα σε 7 ημερολογιακές μέρες από την ημερομηνία ακύρωσής του. Θα μπορείτε να επιλέξετε το άκυρο ασφαλιστήριο που θα επιθυμείτε να επανεκδώσετε, πατώντας «χρέωση». Για κάθε άκυρο ασφαλιστήριο που θα επιλέγεται για χρέωση θα επανεκδίδεται αυτόματα νέο και θα εμφανίζεται σχετικό μήνυμα στην πλατφόρμα με το νέο αριθμό ασφαλιστηρίου. Το νέο ασφαλιστήριο θα χρεώνεται αυτόματα, θα εμφανίζεται ως «επιλεγμένο/προς εκκαθάριση» και θα είναι διαθέσιμο για εκτύπωση και παράδοση στον πελάτη. Το νέο αυτό ασφαλιστήριο θα έχει ημερομηνία και ώρα έναρξης την ημερομηνία και ώρα χρέωσης.

Σημειώνεται ότι συνεχίζουν να **ισχύουν όλα όσα εφαρμόζετε και σήμερα για τις νέες εκδόσεις** μέσω της πλατφόρμας Print & Pay (εκτύπωση και παράδοση ασφαλιστηρίου, εκτύπωση αίτησης μέσω e-sales, παράδοση βιβλίου όρων και λοιπών συνοδευτικών εντύπων ασφαλιστηρίου προς τον πελάτη).

Για τα ανείσπρακτα ασφαλιστήρια, μετά το διάστημα των 7 ημερολογιακών ημερών, η διαδικασία παραμένει ως έχει (αίτημα επαναφοράς) και δε θα υπάρχει δυνατότητα χρέωσης.

Περιπτώσεις που εξαιρούνται από τη λειτουργικότητα αυτόματης επανέκδοσης

Η διαδικασία αυτόματης επανέκδοσης, ΔΕΝ θα ισχύει για:

- Τα προγράμματα ασφάλισης που περιέχουν την κάλυψη των Ιδίων ζημιών, Total για την Interamerican (Auto & Moto) και Premium για την Anytime. Εξετάζουμε την ένταξή τους στο μέλλον.
- Το πρόγραμμα ασφάλισης Interamerican Moto Extra. Εξετάζουμε την ένταξή του στο μέλλον.
- Τα προγράμματα τηλεματικής, Anytime «Short Drive» και «Smart Drive».
- Τα προγράμματα Guard
- Ασφαλιστήρια με προγράμματα ασφάλισης πριν το 2013
- Ασφαλιστήρια που είναι συνδεδεμένα με πάγια εντολή (λογαριασμό, χρεωστική ή πιστωτική κάρτα)
- Ασφαλιστήρια συμφωνημένης διάρκειας, δηλαδή με διάρκεια ασφάλισης διαφορετική από την ετήσια, εξάμηνη, τρίμηνη, συμπεριλαμβανομένων και των Anytime timeline

Το παρόν έγγραφο προορίζεται για εσωτερική χρήση της Εταιρίας και των συνεργαζομένων με αυτήν δικτύων διαμεσολαβητών κι έχει ως μοναδικό σκοπό την ενημέρωσή τους. Δεν επιτρέπεται η αντιγραφή, διανομή ή δημοσίευση του συνόλου ή μέρους αυτού σε οποιαδήποτε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή με σκοπό τη γνωστοποίηση σε τρίτα πρόσωπα χωρίς την άδεια της Εταιρίας.

- Εκπρόθεσμες πληρωμές και για ασφαλιστήρια που η ακύρωσή τους ξεπερνά το όριο των επτά (7) ημερών

Διαχείριση περιπτώσεων που εξαιρούνται από τη λειτουργικότητα αυτόματης επανέκδοσης

Για τις περιπτώσεις εκπρόθεσμων πληρωμών που εξαιρούνται της αυτόματης επανέκδοσης, θα συνεχίσει να υποστηρίζεται, όπως και σήμερα, η χειροκίνητη διαδικασία back office επανέκδοσης του ασφαλιστηρίου. Σε αυτή την περίπτωση η ημερομηνία έναρξης του νέου ασφαλιστηρίου θα είναι η ημέρα και ώρα του αποδεικτικού πληρωμής.

Στόχος μας είναι με τη νέα αυτή λειτουργικότητα να διευκολύνεται η διαχείριση των ανείσπρακτων ασφαλιστηρίων σύμφωνα με τη Νομοθεσία και σε περίπτωση ετεροχρονισμένης εξόφλησής τους, να εξασφαλίζεται η έναρξη ασφάλισης, όταν και εφόσον εμφανιστεί η πληρωμή στα συστήματα της Εταιρίας μας, αυτόματα και χωρίς δικό σας αίτημα.

Το παρόν έγγραφο προορίζεται για εσωτερική χρήση της Εταιρίας και των συνεργαζομένων με αυτήν δικτύων διαμεσολαβητών κι έχει ως μοναδικό σκοπό την ενημέρωσή τους. Δεν επιτρέπεται η αντιγραφή, διανομή ή δημοσίευση του συνόλου ή μέρους αυτού σε οποιαδήποτε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή με σκοπό τη γνωστοποίηση σε τρίτα πρόσωπα χωρίς την άδεια της Εταιρίας.