

Νέες υπηρεσίες Φροντίδας

Ατυχήματος Αυτοκινήτου

11.02.2022



ΒΕΛΤΙΩΣΗ

των υπηρεσιών της
Φροντίδας
Ατυχήματος / Οδικής
Βοήθειας στον Κλάδο
Αποζημιώσεων
Αυτοκινήτου

Αγαπητοί συνεργάτες,

Στο πλαίσιο των ενεργειών μας για τη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης που προσφέρουμε τόσο στους πελάτες όσο και στους συνεργάτες μας, εγκαινιάζουμε από 11 Φεβρουαρίου 2022 για τον κλάδο Αυτοκινήτου, τις υπηρεσίες Φροντίδας Ατυχήματος και Οδικής Βοήθειας.

ΑΝΑΓΓΕΛΙΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ

Κάθε πελάτης σε περίπτωση που χρειάζεται τη Φροντίδα Ατυχήματος / Οδική βοήθεια έχει διαθέσιμες τις εξής επιλογές:

1ος τρόπος : Χρησιμοποιεί το Mobile Application για iOS/Android ώστε με 4 απλά βήματα ο ασφαλισμένος να στέλνει τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζονται ώστε να εξυπηρετηθεί:

Android APP:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=gr.progressnet.allianzrsa>

IOS APP:

<https://apps.apple.com/gr/app/allianz-rsa/id1347883329>

11.02.2022

2ος τρόπος : Καλεί στο 1175 και ενημερώνεται απευθείας για την υπηρεσία IVR το WebApp ώστε να λάβει με sms ένα link. Μέσω του link αυτού μπορεί να δηλώσει τα στοιχεία ακινητοποίησής του χωρίς να χρειάζεται να έχει γίνει download της εφαρμογής στο κινητό και χωρίς καμία αναμονή στο τηλεφωνικό κέντρο αφού λαμβάνει άμεσα το link για γνωστοποίηση του περιστατικού του.

3ος τρόπος : Καλεί στο 1175 και εξυπηρετείται τηλεφωνικά όπως και μέχρι σήμερα (ως 2^η επιλογή ισχύει και το 210 9988188).

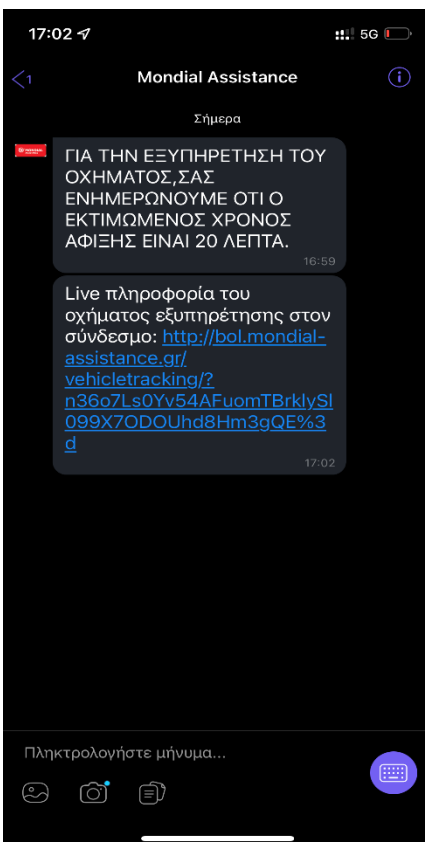
LIVE ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΟΥ ΟΧΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Με την καταχώρηση του περιστατικού στο σύστημα της Mondial Assistance, ο ασφαλισμένος λαμβάνει με sms ένα ενεργό link, μέσω του οποίου μπορεί να παρακολουθεί την εξέλιξη του περιστατικού του και να βλέπει live που βρίσκεται το όχημα εξυπηρέτησης. **Ο χάρτης ανανεώνεται αυτόματα κάθε 4 δευτερόλεπτα!**

Ισχύει για όλες τις περιπτώσεις ανεξαρτήτου του αρχικού τρόπου αναγγελίας του περιστατικού.

PANTEBOY ΓΙΑ ΔΗΛΩΣΗ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ

- ✓ Η Mondial Assistance αναλαμβάνει να παραλαμβάνει όλες τις δηλώσεις ατυχήματος από τους ασφαλισμένους μαζί με το απαραίτητο φωτογραφικό υλικό που χρειάζεται η Allianz για τη διαχείριση της ζημιάς σε αρχικό στάδιο.
- ✓ Ακόμα και αν ο ασφαλισμένος αποχωρήσει από το σημείο του ατυχήματος, μπορεί να επικοινωνήσει 24/7 με την Mondial Assistance για να κανονίσει ραντεβού ώστε να συμπληρωθεί η δήλωση ατυχήματος και στη συνέχεια να ανοιχτεί ο φάκελος ζημιάς.
- ✓ Στη συνέχεια λαμβάνει με SMS ή μέσω Viber (εφόσον διαθέτει την εφαρμογή) μήνυμα με ενεργό link για να ορίσει το ραντεβού του. Μέσω του link αυτού βλέπει τις διαθέσιμες ημέρες και ώρες και επιλέγει εύκολα και γρήγορα πότε θα ορίσει το ραντεβού του.
- ✓ Φυσικά και υπάρχει η επιλογή ο ασφαλισμένος να οργανώσει το ραντεβού του τηλεφωνικά.



11.02.2022

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΖΗΜΙΑΣ

Αφού ολοκληρωθεί η καταγραφή της ζημιάς (όπως περιγράφεται ανωτέρω) :

- Ενημερώνεται ο ασφαλισμένος με sms για τον αριθμό ζημιάς
- Λαμβάνει sms ή τηλεφωνική επικοινωνία ώστε να προγραμματιστεί το ραντεβού με τον πραγματογνώμονα
- Σε περίπτωση που επιθυμεί ο ίδιος να καλέσει για το ραντεβού, μπορεί να καλέσει απευθείας στην αποκλειστική γραμμή (2119909009)

Αγαπητοί συνεργάτες,

Συνεχίζουμε να επενδύουμε στην παροχή πελατοκεντρικών λύσεων και τη διευκόλυνση της καθημερινότητάς σας αξιοποιώντας την τεχνολογία και απλοποιώντας τις διαδικασίες μας.

Ευελπιστούμε για ακόμα μια φορά να υποστηρίξετε τις ενέργειες αυτές και παραμένουμε στη διάθεσή σας για ό,τι χρειαστείτε.

Με εκτίμηση,

Πάυλος Καρφάκης

Διευθυντής Αποζημιώσεων Αυτοκινήτων