



Αθήνα, 14 Οκτωβρίου 2021

Προς: Δίκτυα Πωλήσεων

Θέμα: Άμεση Διαδικασία Αποζημίωσης για Ζημιές Κατοικίας μέχρι του ποσού των €10.000

Αγαπητοί συνεργάτες,

Στο πλαίσιο της συνεχούς προσπάθειάς μας για βελτίωση των διαδικασιών μας και με γνώμονα την πιο άμεση εξυπηρέτηση του πελάτη, είμαστε στην ευχάριστη θέση να σας ενημερώσουμε ότι από **σήμερα**, προχωράμε σε **σημαντική αναπροσαρμογή του ορίου Άμεσης Αποζημίωσης για Ζημιές Κατοικίας** από το ποσό των €3.000 στο ποσό των **€10.000**.

Μετά την επιτυχή εφαρμογή της διαδικασίας Άμεσης Αποζημίωσης μέχρι του ποσού των €3.000 και από τα αποτελέσματα που έχουμε ήδη από το πρώτο εξάμηνο λειτουργίας αυτής, έχουμε τη θετική ανταπόκριση των ασφαλισμένων, με το πλήθος των υποθέσεων που έχουν διεκπεραιωθεί άμεσα μετά και τη σύμφωνη γνώμη των πελατών, να υπερβαίνει το 30%.

Με την αύξηση του ορίου στις €10.000, στόχος μας είναι να εντάξουμε στην Άμεση Διαδικασία ένα πολύ μεγαλύτερο πλήθος περιπτώσεων, αυξάνοντας παράλληλα τη συνολική ταχύτητα ανταπόκρισής μας, άρα και το αίσθημα ικανοποίησης των ασφαλισμένων από την ποιότητα υπηρεσιών της Eurolife FFH.

Οι οδηγίες για την απλοποιημένη διαδικασία αποζημίωσης παραμένουν ίδιες, όπως είχαν περιγράψει στην από 8/4/2021 εγκύκλιο. Για διευκόλυνση τις παραθέτουμε εκ νέου στο [Παράρτημα](#).

Για όλους εμάς στη Eurolife FFH, αξία έχει να είμαστε στο πλευρό των πελατών και των συνεργατών μας και είμαστε βέβαιοι πως η εφαρμογή της σημαντικά αναβαθμισμένης Άμεσης Αποζημίωσης Κατοικίας θα αποδειχθεί ένα επιπλέον εργαλείο που θα διευκολύνει το έργο σας και θα ενισχύσει τη μεταξύ μας σχέση εμπιστοσύνης και με τους πελάτες μας.

Η δική σας συμβολή ώστε να κατανοήσουν και να ακολουθήσουν οι ασφαλισμένοι τη διαδικασία είναι πολύ σημαντική, τόσο για την ομαλή διαχείριση όσο και για την ανάδειξη της προστιθέμενης αξίας αυτής της πρωτοβουλίας.

Η Διεύθυνση Αποζημιώσεων Γενικών Ασφαλίσεων, τα Στελέχη της Γενικής Διεύθυνσης Πωλήσεων και Εκπαίδευσης και οι Επιχειρηματικοί Συνεργάτες σας είναι στη διάθεσή σας για περισσότερες διευκρινίσεις.

Για την Eurolife FFH,

Νίκος Δελένδρας
Γενικός Διευθυντής
Πωλήσεων & Εκπαίδευσης

Ιωάννης Βασιλάτος
Γενικός Διευθυντής Ψηφιακού Μετασχηματισμού
Εργασιών & Εξυπηρέτησης



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πιο κάτω, περιγράφουμε τα βήματα της νέας απλοποιημένης διαδικασίας, η οποία δημιουργήθηκε με σκοπό να μειωθεί ο χρόνος αποζημίωσης και να βελτιωθεί ουσιαστικά η εμπειρία του ασφαλισμένου. Αναλυτική περιγραφή μπορείτε να βρείτε και στο site της Eurolife <https://www.eurolife.gr/exipiretisi/diadiakasia-apozimiosis-katoikias/>

1. **Καταχώρηση της αναγγελίας την ίδια ημέρα της παραλαβής**, εφόσον μας έχει γνωστοποιηθεί με τους γνωστούς τρόπους (αποστολή αναγγελίας στο email: nonlife-claims@eurolife.gr ή στο τηλέφωνο: 2109303800) μέχρι τις 14:30 τις εργάσιμες ημέρες.
2. **Αυθημερόν -την ημέρα της αναγγελίας- τηλεφωνική επικοινωνία με τον δικαιούχο αποζημίωσης - ασφαλισμένο**, από τους διακανονιστές της Διεύθυνσης Αποζημιώσεων.
Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται, η άμεση ενημέρωση του ασφαλισμένου για:
 - τις καλύψεις και τις απαλλαγές
 - τα συγκεκριμένα έγγραφα που θα πρέπει να επιδείξει στον πραγματογνώμονα την συμφωνημένη ημέρα επίσκεψης του, ώστε να μην χρειασθεί να τα αποστείλει εκ των υστέρων και
 - τον τρόπο καταβολής της αποζημίωσης.
3. **Κατά την πρώτη επίσκεψη του πραγματογνώμονα υπάρχει η δυνατότητα απευθείας συμφωνίας μεταξύ πραγματογνώμονα και ασφαλισμένου-δικαιούχου αποζημίωσης.**
Εφόσον η ζημιά είναι στα όρια των €10.000, ο πραγματογνώμονας την επόμενη ημέρα μπορεί να στείλει την σχετική εντολή στην Εταιρεία προκειμένου να ολοκληρωθεί η διαδικασία αποζημίωσης με την κατάθεση στον τραπεζικό λογαριασμό του ασφαλισμένου.

Για την επιτυχή εφαρμογή της νέας διαδικασίας, είναι εξαιρετικά σημαντικό η απευθείας επικοινωνία του δικαιούχου της αποζημίωσης να πραγματοποιείται με τα στελέχη της Διεύθυνσης Αποζημιώσεων:

Δέσποινα Νιαμονιτάκη : τηλέφωνο 2109303640 & email dniamonitaki@eurolife.gr

Ελένη Αθανασοπούλου : τηλέφωνο 2111873000 & email eathanasopoulou@eurolife.gr