

# ΝΕΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ

Ενημέρωση Πελατών και Συνεργατών

Απρίλιος 2021



## Σημαντικό!

Φροντίστε για την έγκαιρη εξασφάλιση των στοιχείων επικοινωνίας του πελάτη (κινητό τηλέφωνο & email), ώστε τη στιγμή της Αποζημίωσης να μπορέσει να λάβει τις σχετικές ενημερώσεις.

## *Αγαπητοί συνεργάτες,*

Στο πλαίσιο των ενεργειών μας για βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης που προσφέρουμε τόσο στους πελάτες όσο και στους συνεργάτες μας, με αφορμή και δικά σας αιτήματα, σας ενημερώνουμε ότι 3 νέες διαδικασίες τίθενται άμεσα σε εφαρμογή!

### **A. Εξερχόμενη κλήση στον πελάτη για ραντεβού με πραγματογνώμονα**

Από 04/05/2021 θα επικοινωνούμε με τον ασφαλισμένο μας ώστε να ορισθεί το ραντεβού με πραγματογνώμονα. Η εξερχόμενη κλήση θα πραγματοποιείται πλέον από την εταιρία μας μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της Mondial.

Αυτό σημαίνει, ότι καταργούμε τη διαδικασία κατά την οποία ο πελάτης λαμβάνει SMS που του ζητείται να καλέσει ο ίδιος.

Οι προσπάθειες προσέγγισης από τη Mondial θα είναι 3 σε διαφορετικές χρονικές στιγμές. Στην περίπτωση όπου δεν καταστεί δυνατό να κλειστεί το ραντεβού, ο ενδιαφερόμενος θα λαμβάνει SMS ενημέρωσης ότι χρειάζεται να καλέσει ο ίδιος για το ραντεβού.

### **B. Ενημέρωση συνεργείων για έγκριση επισκευής**

Εφεξής, τη χρονική στιγμή που ο διακανονιστής θα δίνει έγκριση επισκευής για το όχημα του ασφαλισμένου μας, θα ισχύουν τα παρακάτω:

- i) Αυτόματη αποστολή SMS ενημέρωσης στον πελάτη
- ii) Αυτόματη αποστολή email ενημέρωσης στον Συνεργάτη
- iii) Αυτόματη αποστολή email ενημέρωσης στο εξουσιοδοτημένο συνεργείο της ALLIANZ

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

Με αυτό τον τρόπο ο πελάτης θα απολαμβάνει ένα ταχύτερο service χωρίς χρονοβόρες επικοινωνίες.

*Με εκτίμηση,*

*Παύλος Καρφάκης*



### **Γ. Αναγγελία Θραύσης Κρυστάλλων**

Για την αναγγελία της ζημιάς που αφορά στην κάλυψη της Θραύσης Κρυστάλλων θα ακολουθούνται οι εξής εναλλακτικές διαδικασίες:

*Διευθυντής Αποζημιώσεων Αυτοκινήτων.*

α) Ο πελάτης θα καλεί την Mondial όπου θα πραγματοποιείται ο απαραίτητος έλεγχος των καλύψεων του συμβολαίου του και θα κατευθύνεται i) είτε σε μια εκ των GlassDrive, Carglass με κριτήριο το πλησιέστερο για τον πελάτη κατάσταση. Θα γίνεται επιτόπου αναγγελία και επισκευή, ii) είτε σε εξουσιοδοτημένο συνεργείο, όπου εκεί θα παρευρίσκεται και συνεργάτης της Mondial για την απευθείας αναγγελία της ζημιάς

β) Ο πελάτης θα καλεί απευθείας μια εκ των GlassDrive, Carglass, όπου θα γίνεται επιτόπου αναγγελία και επισκευή.

Σύμφωνα με τη νέα διαδικασία, ο πελάτης δε θα χρειάζεται να κλείνει επιπλέον ραντεβού για την αναγγελία, γιατί αυτό θα πραγματοποιείται απευθείας στο χώρο του συνεργείου, είτε από τη Mondial, είτε από τις GlassDrive, Carglass.

*Αγαπητοί συνεργάτες,*

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

