

ενημέρωση συνεργατών

ΠΡΟΣ **Συνεργαζόμενους Πράκτορες & Μεσίτες**

ΑΠΟ **Mobility & Convenience Claims**

ΗΜ/ΝΙΑ Τρίτη 2 Ιουνίου 2026

ΘΕΜΑ Ηλεκτρονική υποβολή αναγγελίας περιστατικού αποζημίωσης συμβολαίων Οχημάτων

Αγαπητοί Συνεργάτες,

Με ιδιαίτερη χαρά σας ενημερώνουμε ότι από αύριο, **Τετάρτη 3 Ιουνίου** (μετά τις 16:00) τίθεται σε λειτουργία η νέα δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων αποζημίωσης για συμβόλαια οχήματος μέσω του ψηφιακού καναλιού **MyInteramerican**.

Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία εντάσσεται στο πλαίσιο του διαρκούς ψηφιακού μετασχηματισμού της Εταιρίας, και αποσκοπεί στη βελτίωση και επιτάχυνση της διαδικασίας αποζημίωσης, προσφέροντας ταχύτερη και πιο αποτελεσματική εξυπηρέτηση.

Η διαδικασία αναγγελίας ζημιάς είναι απλή, εύχρηστη και γρήγορη, καθοδηγώντας τον πελάτη βήμα-βήμα μέσα από ένα ψηφιακό περιβάλλον ερωτήσεων και απαντήσεων, **χωρίς να απαιτείται τηλεφωνική επικοινωνία ή καταγραφή από την οδική βοήθεια** παρά μόνο αν κριθεί απαραίτητο από την διαδικασία της αναγγελίας. Με αυτόν τον τρόπο, απελευθερώνουμε πολύτιμους πόρους και βελτιώνουμε τους χρόνους ανταπόκρισης της οδικής βοήθειας εκεί που υπάρχει πραγματική ανάγκη.

Ειδικότερα, μέσω του ψηφιακού καναλιού **MyInteramerican** ο πελάτης μπορεί να :

- Επιλέξει το επιθυμητό συμβόλαιο και να καθοδηγείται βήμα-βήμα μέσω ενός εύχρηστου ψηφιακού διαλόγου ερωτήσεων και απαντήσεων, υποβάλλοντας με αυτό τον τρόπο την αναγγελία ζημιάς του
- Ακολουθεί μια διαδικασία που προσαρμόζεται δυναμικά ανάλογα με το είδος του συμβάντος και τις πληροφορίες που καταχωρεί
- Λαμβάνει άμεση καθοδήγηση προς τη διαδικασία οδικής βοήθειας σε περιπτώσεις που απαιτείται επείγουσα υποστήριξη, όπως ατύχημα με τραυματισμό, εμπλοκή περισσότερων από δύο οχημάτων ή ανάγκη

Η Interamerican είναι μέλος της **achmea**

Το παρόν έγγραφο προορίζεται για εσωτερική χρήση της Εταιρίας και των συνεργαζόμενων 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.

μεταφοράς του οχήματος

- Ενημερώνεται, μετά την ολοκλήρωση της αναγγελίας, για την επιτυχή καταχώρηση του αιτήματος και για τα επόμενα βήματα της διαδικασίας, συμπεριλαμβανομένης της φωτογράφισης της ζημιάς όπου απαιτείται
- Παρακολουθεί την πορεία της ζημιάς και την εξέλιξη της αποζημίωσης μέσα από την εικόνα του συμβολαίου του.

Προς ενημέρωσή σας έχει αναρτηθεί σχετικός οδηγός στο ask me (menu / Υποστήριξη / Διαδικασίες - Οδηγίες χρήσης συστημάτων) όπου περιγράφονται οι δυνατότητες που μπορεί να αξιοποιήσει ο ασφαλισμένος/η. Το συγκεκριμένο αρχείο προορίζεται για εσωτερική ενημέρωση και δεν θα πρέπει να κοινοποιείται σε πελάτες.

Η υπηρεσία αυτή αποτελεί ένα ακόμα ουσιαστικό βήμα προς την απλοποίηση και τον ψηφιακό εκσυγχρονισμό της εξυπηρέτησης, ενισχύοντας την αυτονομία του πελάτη.

Συνεχίζουμε να επενδύουμε σε σύγχρονες, ψηφιακές λύσεις που αναβαθμίζουν συνολικά την εμπειρία εξυπηρέτησης και δημιουργούν αξία για πελάτες και συνεργάτες.

Με φιλικούς χαιρετισμούς,

Βίκυ Αντιπαριώτη

Mobility & Convenience Claims Senior Leader

Διαδικασία Ψηφιακής Αναγγελίας Ζημιάς:

Ο πελάτης, μέσα από το περιβάλλον του **MyInteramerican** επιλέγει την ενέργεια που ανταποκρίνεται στην ανάγκη του. Οι βασικές επιλογές που εμφανίζονται είναι οι εξής:

- Το όχημά μου δεν κινείται
- Θέλω να δηλώσω ζημιά
- Ατύχημα με τραυματίες
- Δεν είμαι σίγουρος/η

Ανάλογα με την επιλογή που πραγματοποιεί, το σύστημα καθοδηγεί τον πελάτη στο κατάλληλο επόμενο βήμα, είτε για τη διαδικασία αναγγελίας ζημιάς είτε για την παροχή οδικής βοήθειας.

Τύποι Ζημιών που μπορούν να αναγγελθούν:

Μέσω της νέας διαδικασίας, ο πελάτης μπορεί να προχωρήσει σε αναγγελία για τις παρακάτω περιπτώσεις:

- Ατύχημα
- Πυρκαγιά
- Ολική κλοπή
- Μερική κλοπή
- Τρομοκρατικές ενέργειες
- Φυσικά φαινόμενα
- Ίδιες ζημιές / κακόβουλες ενέργειες
- Θραύση κρυστάλλων, με την αντίστοιχη εξειδικευμένη καθοδήγηση

Για κάθε περίπτωση, ο πελάτης απαντά σε συγκεκριμένες ερωτήσεις, ώστε να συλλεχθούν οι απαραίτητες πληροφορίες για την ορθή και πληρέστερη καταχώρηση της αναγγελίας.

Συμπλήρωση Στοιχείων περιστατικού

Η διαδικασία πραγματοποιείται με τη μορφή ψηφιακού διαλόγου, όπου ο πελάτης καλείται να καταχωρήσει στοιχεία όπως:

- Τοποθεσία συμβάντος
- Ημερομηνία και ώρα συμβάντος, όπου απαιτείται
- Στοιχεία οδηγού
- Στοιχεία άλλου εμπλεκόμενου οχήματος, εάν υπάρχει
- Εκτίμηση υπαιτιότητας σύμφωνα με την άποψή του
- Περιγραφή της κίνησης του οχήματος
- Σημεία ζημιάς στο όχημα
- Περιγραφή του συμβάντος
- Σε περίπτωση που ο πελάτης βρίσκεται ακόμα στο σημείο του συμβάντος, η διαδικασία προσαρμόζεται αντίστοιχα και ζητούνται τα απολύτως απαραίτητα στοιχεία για την άμεση εξυπηρέτησή του.

Περιπτώσεις καθοδήγησης σε Οδική Βοήθεια

Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, ο πελάτης δεν συνεχίζει αποκλειστικά με την απλή αναγγελία ζημιάς, αλλά καθοδηγείται στη διαδικασία οδικής βοήθειας.

Ενδεικτικές περιπτώσεις:

- Το όχημα δεν κινείται
- Υπάρχει ανάγκη μεταφοράς του οχήματος
- Εμπλέκονται περισσότερα από δύο οχήματα

Με αυτόν τον τρόπο, ο πελάτης λαμβάνει την κατάλληλη καθοδήγηση ανάλογα με τη σοβαρότητα και τη φύση του περιστατικού.

Σύνοψη και Ολοκλήρωση Αναγγελίας

Πριν από την τελική υποβολή, εμφανίζεται στον πελάτη σύνοψη της αναγγελίας, ώστε να μπορεί να ελέγξει τα στοιχεία που έχει καταχωρήσει.

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα, πριν την τελική υποβολή:

- Να ελέγξει τις απαντήσεις του
- Να διορθώσει στοιχεία όπου χρειάζεται
- Να τερματίσει τη διαδικασία, εφόσον δεν επιθυμεί να συνεχίσει

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η αναγγελία καταχωρείται επιτυχώς και ο

πελάτης ενημερώνεται για τα επόμενα βήματα.

Φωτογράφιση Οχήματος -Παρακολούθηση Πορείας αποζημίωσης

Μετά την καταχώρηση της αναγγελίας, ο πελάτης:

- Ενημερώνεται όπου απαιτείται για τη διαδικασία φωτογράφισης της ζημιάς, μέσω σχετικού συνδέσμου
- Με τον αριθμό φακέλου έχει την δυνατότητα άμεσης παρακολούθησης της πορείας της ζημιάς μέσα από την εικόνα του συμβολαίου του διασφαλίζοντας την δυνατότητα συνεχούς ενημέρωσης και διαφάνειας καθ' όλη τη διάρκεια της διαχείρισης της ζημιάς.

Οφέλη της Νέας Διαδικασίας

Η νέα διαδικασία ψηφιακής αναγγελίας ζημιάς μέσω web προσφέρει σημαντικά οφέλη τόσο για τους πελάτες όσο και για το Δίκτυο Πωλήσεων:

- Άμεση και εύκολη αναγγελία ζημιάς
- Καθοδήγηση του πελάτη βήμα-βήμα
- Μείωση ανάγκης τηλεφωνικής επικοινωνίας για απλές περιπτώσεις
- Πληρέστερη αρχική καταχώρηση στοιχείων
- Ταχύτερη δρομολόγηση της διαχείρισης ζημιάς
- Καλύτερη εμπειρία πελάτη
- Ενίσχυση των ψηφιακών καναλιών εξυπηρέτησης