

**Εγκύκλιος: 216 / 2022**

**Προς**  
το Δίκτυο Ανεξάρτητων Συνεργατών

ERGO Ασφαλιστική  
Μονοπρόσωπη Α.Ε.  
Λεωφ. Συγγρού 173  
171 21 Ν. Σμύρνη  
Τηλ. +30 210 3705300  
Fax +30 210 3705550  
Α.Φ.Μ. 094256484  
Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. Πειραιά  
www.ergohellas.gr

Νέα Σμύρνη, 16 Νοεμβρίου 2022

## **Θέμα: Βελτίωση των τεχνικών υποδομών και Προθεσμίες κλεισίματος Δεκεμβρίου 2022**

Αγαπητοί Συνεργάτες,

Όπως γνωρίζετε, η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών προς τους Συνεργάτες μας αποτελεί για εμάς προτεραιότητα, έτσι ώστε η συνολική υποστήριξη που επιθυμούμε να σας παρέχουμε, να εξυπηρετεί τις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες σας.

Στο πλαίσιο αυτό, προχωράμε στην αναβάθμιση των συστημάτων της εταιρείας μας, ώστε να διασφαλίσουμε την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία τους για όλους εμάς. Μέρος της εργασίας αυτής είναι και η δημιουργία νέου υπερσύγχρονου Data Center. Η υλοποίηση του έργου αυτού είναι σε εξέλιξη και θα ολοκληρωθεί στο τέλος του τρέχοντος μήνα, με τη μεταφορά υπαρχόντων και εγκατάσταση νέων συστημάτων στον καινούργιο τους χώρο.

Για τον λόγο αυτό, η εταιρεία θα προβεί στις εξής αλλαγές στην καθημερινή λειτουργία της:

1. Την Πέμπτη 24 Νοεμβρίου στις 21:00, θα σταματήσει η λειτουργία των βασικών συστημάτων της εταιρείας και, πιο συγκεκριμένα, δεν θα λειτουργούν το εταιρικό Site, το εταιρικό Portal, το Sales Box, το σύστημα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, τα Web Services, το Alice, καθώς και το AS400. Τα συστήματα θα επαναλειτουργήσουν πλήρως τη Δευτέρα 28 Νοεμβρίου. Για την ακριβή ώρα θα ενημερωθείτε με ηλεκτρονικό μήνυμα.
2. Η λειτουργία της Εξυπηρέτησης Πελατών θα παραταθεί μέχρι τις 21:00 της Πέμπτης 24 Νοεμβρίου, ώρα διακοπής λειτουργίας των συστημάτων.
3. Κατά τις ίδιες ώρες θα παραταθεί και η λειτουργία του Τμήματος Εισπράξεων, για την άμεση υποστήριξή σας στη διαχείριση των πιστωτικών και χρονικών ορίων, καθώς και την εξόφληση ασφαλιστρών.
4. Λόγω των πιο πάνω εργασιών, την Παρασκευή 25 Νοεμβρίου και το Σάββατο 26 Νοεμβρίου, η Τηλεφωνική μας Εξυπηρέτηση δεν θα βρίσκεται σε λειτουργία.
5. Οι πελάτες θα έχουν τη δυνατότητα να εξοφλούν ασφαλιστρα, μέσω πάγιας εντολής ή με χρήση του ηλεκτρονικού κωδικού πληρωμής ΔΙΑΣ, στις τράπεζες και τα ΕΛΤΑ. Η επεξεργασία ωστόσο των πληρωμών αυτών θα ξεκινήσει από την ERGO τη Δευτέρα 28 Νοεμβρίου. Για τα ασφαλιστήρια που αποδεδειγμένα εξοφλήθηκαν μέσω τραπεζικών/διατραπεζικών συστημάτων, εντός των πιο πάνω ημερομηνιών, θα ισχύει κανονικά η ασφαλιστική κάλυψη που παρέχεται στα ασφαλιστήριά τους. Η κάλυψη για τα ασφαλιστήρια λοιπών κλάδων θα είναι αναδρομική, ενώ για εκείνα των αυτοκινήτων, από την ημέρα έκδοσης του ασφαλιστηρίου. Υπενθυμίζουμε ότι, όπως προβλέπει ο νόμος, παρέχεται ασφαλιστική κάλυψη στον κλάδο αυτοκινήτων μέχρι και 5 ημέρες μετά την καταβολή του ασφαλιστρου, ακόμη κι αν δεν έχει εκδοθεί το ασφαλιστήριο. Σε περίπτωση τροχαίου ελέγχου, αρκεί η επίδειξη της απόδειξης πληρωμής των ασφαλιστρών του οχήματος.
6. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών σας, συνιστούμε όπως προχωρήσετε στην εκτύπωση των ανανεωτηρίων ασφαλιστηρίων μέχρι και την Πέμπτη 24 Νοεμβρίου, ειδικά του κλάδου αυτοκινήτων, που λήγουν μεταξύ 25 και 28 Νοεμβρίου και τα οποία βρίσκονται αναρτημένα στο εταιρικό Portal.

Για τη βέλτιστη διεκπεραίωση του έργου σας, σας ενημερώνουμε ότι θα προχωρήσουμε κατ' εξαίρεση στην ακύρωση όσων ασφαλιστηρίων αυτοκινήτων δεν θα μπορέσετε ενδεχομένως να εισπράξετε, χωρίς χρέωση δεδουλευμένων, υπό τις εξής προϋποθέσεις:

- Να έχουν έναρξη από 25/11 μέχρι 28/11/2022.
  - Να έχουν εκδοθεί από σήμερα μέχρι και την 24/11/2022.
  - Να μας υποβάλετε έγγραφο αίτημα ακύρωσης μέχρι τη Δευτέρα 5/12/2022, δηλώνοντας ότι δεν μπορέσατε να εισπράξετε τα ασφάλιστρα. Για τις ακυρώσεις αυτές θα σταλούν συστημένες επιστολές προς τους λήπτες, ωστόσο δεν θα χρεωθείτε κανένα ποσό.
7. Αναφορικά με την καταβολή των αποζημιώσεων Γενικών Ασφαλίσεων και των αιτήσεων ασφαλίσεων Ζωής και Υγείας, όπου χρησιμοποιείται η εφαρμογή eSign, παρακαλούμε όπως μεριμνήσετε ώστε οι πελάτες σας να ολοκληρώσουν τις ενέργειες που ενδεχομένως εκκρεμούν μέχρι την 24/11/2022. Στην περίπτωση παρέλευσης της ημερομηνίας αυτής και μόνο για τις περιπτώσεις που οι 24/11 και 25/11 ορίζονται ως καταληκτικές ημερομηνίες για τη δυνατότητα χρήσης του eSign, η διαδικασία θα πρέπει να επαναληφθεί.
8. Σημειώνουμε, τέλος, ότι από την 25/11/2022 και μέχρι την επαναλειτουργία των συστημάτων μας, δεν θα είναι εφικτή η έκδοση πράσινης κάρτας, ούτε από εσάς ούτε από την εταιρεία.

Σας ζητούμε συγνώμη για την όποια αναστάτωση σας δημιουργηθεί από τη διαδικασία αναβάθμισης των υποδομών μας, η οποία όμως θα βελτιώσει σημαντικά τη λειτουργικότητα των συστημάτων μας.

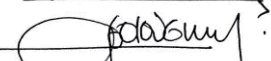
Τέλος, σας γνωρίζουμε ότι, στο πλαίσιο των μέτρων που λαμβάνουμε για την καλύτερη οργάνωση και την έγκαιρη ενημέρωσή σας σχετικά με τα ετήσια οικονομικά στοιχεία της εταιρείας μας και προκειμένου να προγραμματίσετε με τον βέλτιστο τρόπο τις εργασίες σας για τον μήνα Δεκέμβριο του τρέχοντος έτους, οι προθεσμίες που θα ισχύσουν για την έκδοση ασφαλιστηρίων και πρόσθετων πράξεων, την είσπραξη ασφαλίσεων και την καταβολή αποζημιώσεων, έχουν ως ακολούθως:

<b>A. Ασφαλίσεις Κλάδων κατά Ζημιών</b>	
Εκδόσεις ασφαλιστηρίων και πρόσθετων πράξεων	Παρασκευή, 23 Δεκεμβρίου 2022
Εισπράξεις ασφαλίσεων	Πέμπτη, 29 Δεκεμβρίου 2022
Πληρωμές αποζημιώσεων	Παρασκευή, 23 Δεκεμβρίου 2022
<b>B. Ασφαλίσεις Κλάδου Ζωής &amp; Υγείας</b>	
Εκδόσεις και Μεταβολές ασφαλιστηρίων	Παρασκευή, 23 Δεκεμβρίου 2022
Ακυρώσεις ασφαλιστηρίων	Πέμπτη, 15 Δεκεμβρίου 2022
Εισπράξεις ασφαλίσεων	Παρασκευή, 30 Δεκεμβρίου 2022
Πληρωμές αποζημιώσεων, εξαγορών, λήξεων	Παρασκευή, 23 Δεκεμβρίου 2022

Διευκρινίζουμε ότι μετά τις πιο πάνω ημερομηνίες, όλες οι σχετικές πράξεις θα εγγράφονται στον Ιανουάριο του έτους 2023.

Αναφορικά με τον υπολογισμό των συμπληρωματικών αμοιβών Ασφαλίσεων Κλάδων κατά Ζημιών (ετήσια bonus και προωθητικές ενέργειες και διαγωνισμοί που βρίσκονται σε εξέλιξη), έχει ληφθεί σχετική μέριμνα ώστε τα ασφαλιστήρια και οι πρόσθετες πράξεις που θα εκδοθούν από την 24<sup>η</sup> και μέχρι την 31η Δεκεμβρίου, να υπολογιστούν ως γενόμενα το 2022. Για τις συμπληρωματικές αμοιβές στις Ασφαλίσεις Ζωής και Υγείας, το έτος θα ολοκληρωθεί παραγωγικά την 23/12/2022.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την καλή συνεργασία σας.



Στάθης Δ. Τσαούφης  
Διευθυντής Τομέα Πωλήσεων