



Αθήνα, 13 Νοεμβρίου 2023

Προς: Δίκτυο Συνεργατών

Θέμα: Αλλαγές στη Συμφωνία του Φιλικού Διακανονισμού

Αγαπητοί συνεργάτες,

Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε για τις αλλαγές οι οποίες θα γίνουν στο Φιλικό Διακανονισμό, μετά τις αποφάσεις που έλαβε η Διαχειριστική Επιτροπή της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας, αναφορικά με τους χρόνους επικοινωνίας μεταξύ των εταιριών και τη διαδικασία του διακανονισμού.

Οι αλλαγές που περιγράφονται παρακάτω θα ισχύουν από **1/12/2023**

1. Ο χρόνος απάντησης σε ερωτήματα που υποβάλει η αναίτια εταιρία, μειώνεται στις **5 ημέρες** (από τις 7 που ισχύει μέχρι σήμερα).
2. Σε περιπτώσεις όπου η υπαίτια εταιρία δίνει απάντηση έλλειψη δήλωσης, η αναίτια εταιρία έχει την ευχέρεια να προχωρήσει σε διακανονισμό και πληρωμή του ασφαλισμένου της, **εφόσον κρίνει από τα στοιχεία του φακέλου της ότι υπάρχει αντικειμενική ευθύνη του υπαιτίου**. Οι συνθήκες για να λειτουργήσει αυτή η περίπτωση οι οποίες θα λειτουργούν συνδυαστικά, ενδεικτικά αναγράφονται πιο κάτω:
 - Επιβεβαίωση κάλυψης και κυριότητας του υπαιτίου οχήματος, τη στιγμή του ατυχήματος.
 - Φροντίδα ατυχήματος, η οποία θα έχει επιληφθεί στον τόπο ατυχήματος με εικόνα όλων των εμπλεκόμενων μερών.
 - Φιλική δήλωση η οποία θα είναι σωστά συμπληρωμένη και υπογεγραμμένη και από τους δύο.
 - Καταγραφή του ατυχήματος από Τροχαία, Λιμενικό ή άλλη αρχή, από την οποία θα εξάγεται το συμπέρασμα της αντικειμενικής ευθύνης του τρίτου.
 - Βιντεοληπτικό υλικό τηρούμενο από τους κανονισμούς του GDPR, για να μπορεί να γίνει χρήση και κοινοποίησή του.

Για όλους εμάς στη Eurolife FFH, αξία έχει να είμαστε στο πλευρό των πελατών και των συνεργατών μας.

Είμαστε βέβαιοι πως με τη σωστή εφαρμογή των παραπάνω σημαντικών αλλαγών, που αποφάσισε η Ένωση Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδας, οι χρόνοι αποζημίωσης θα μειωθούν και οι διαδικασίες θα γίνουν πιο άμεσες και φιλικές προς τον πελάτη. Η αλλαγή αυτή αυξάνει το κόστος



διαχείρισης και απαιτεί προσαρμογή των διαδικασιών για την αυστηρή τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων.

Προχωρούμε στην επένδυση αυτή αναγνωρίζοντας ότι θα αποδειχθεί ένα επιπλέον εργαλείο, που θα διευκολύνει το έργο σας και θα ενισχύσει τη σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας.

Για την Eurolife FFH,

Ιωάννης Βασιλάτος

Γενικός Διευθυντής Ψηφιακού Μετασχηματισμού
Εργασιών & Εξυπηρέτησης

Μάγδα Κράνη

Διευθύντρια Αποζημιώσεων

Το παρόν ηλεκτρονικό μήνυμα σας αποστέλλεται για επαγγελματικούς σκοπούς στο πλαίσιο της σχέσης συνεργασίας σας με την Εταιρεία μας. Υπενθυμίζουμε ότι απαγορεύεται η διαβίβαση των πληροφοριών που περιέχονται στο παρόν μήνυμα (είτε με διαβίβαση αυτούσιου του μηνύματος, είτε με οποιονδήποτε άλλον τρόπο) σε οποιονδήποτε τρίτο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της Εταιρείας μας.