

Αθήνα, 19/03/2020

## **Θέμα: Λειτουργική Ετοιμότητα για τον Κορονοϊό Covid\_19**

Αγαπητοί πελάτες και συνεργάτες,

Καθώς η χώρα έχει εισέλθει σε μία ιδιαίτερα κρίσιμη καμπή αναφορικά με τη διαχείριση του Covid-19, προτεραιότητα της **ΕΥΡΩΠΗ Ασφαλιστική** είναι, με αίσθημα ευθύνης και συγκροτημένες πρωτοβουλίες, να συνεχίσει να παρέχει αποτελεσματικές υπηρεσίες προς τους πελάτες και τους συνεργάτες της, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων της.

Στο πλαίσιο των μέτρων αντιμετώπισης των συνεπειών της εμφάνισης του Covid-19 και της ανάγκης περιορισμού της διάδοσής του με βάση τις επίσημες κατευθύνσεις των Αρχών, η **ΕΥΡΩΠΗ Ασφαλιστική** έχει εκπονήσει **Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan)**, ώστε να διασφαλίσει την εύρυθμη λειτουργία της και εκτός γραφείων, θέτοντας ομάδα εργαζομένων σε καθεστώς τηλεργασίας.

Επί του παρόντος οι εργασίες της Εταιρείας μας θα συνεχίσουν να παρέχονται από τα γραφεία μας, ωστόσο σε περίπτωση πλήρους μετάβασης σε καθεστώς τηλεργασίας, οι λειτουργίες της Εταιρείας θα **συνεχίσουν απρόσκοπτες**, με τα πληροφοριακά μας συστήματα να λειτουργούν με αποτελεσματικό τρόπο, καθώς και τη **δυνατότητα λήψης και αποδοχής τηλεφωνικών κλήσεων**.

Η **ΕΥΡΩΠΗ Ασφαλιστική** με κριτήριο την ασφάλεια όλων μας, προτρέπει πελάτες και συνεργάτες να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες εναλλακτικών μορφών επικοινωνίας που δεν απαιτούν φυσική παρουσία. Προκρίνουμε λοιπόν την αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και διεπαφών με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

### **Εκδόσεις συμβολαίων**

Η έκδοση συμβολαίων και πρόσθετων πράξεων θα συνεχιστεί απρόσκοπτα είτε από τις ON Line υπηρεσίες για τους τιμολογημένους κινδύνους είτε από τους υπαλλήλους της εταιρείας για τους μη τιμολογημένους.

Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας, κάθε αίτημα θα πρέπει να αποστέλλεται ηλεκτρονικά στα αντίστοιχα τμήματα της εταιρείας:

- Κλάδος Αυτοκινήτου [motor@europe-asfalistiki.gr](mailto:motor@europe-asfalistiki.gr)
- Λοιποί Κλάδοι [snm@europe-asfalistiki.gr](mailto:snm@europe-asfalistiki.gr)

Η αποστολή προς την **ΕΥΡΩΠΗ Ασφαλιστική** όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών ασφάλισης θα πραγματοποιείται ηλεκτρονικά μέσω των υπάρχουσών διαδικασιών της εταιρείας.

- Portal συνεργατών
- Email τμημάτων

Η αποστολή των ειδοποιητηρίων πληρωμής θα πραγματοποιείται με τις υπάρχουσες διαδικασίες της εταιρείας:

- μέσω του συνεργάτη από το portal της εταιρείας
- ηλεκτρονικά στο mail του πελάτη και τέλος
- μέσω ταχυδρομείου αν δεν έχει δοθεί η ηλεκτρονική διεύθυνση του πελάτη

Η εκτύπωση και αποστολή των συμβολαίων και των πρόσθετων πράξεων θα συνεχίσουν να πραγματοποιούνται με τις υπάρχουσες διαδικασίες:

- μέσω συνεργάτη από το portal της εταιρείας στη διεύθυνση <https://app.europe-asfalistiki.gr/login.aspx>
- ηλεκτρονικά από την ON line πληρωμή ασφαλίσεων μέσω πιστωτικής κάρτας στην διεύθυνση [www.europe-asfalistiki.gr](http://www.europe-asfalistiki.gr)
- ηλεκτρονικά στο mail του πελάτη όταν η πληρωμή πραγματοποιηθεί μέσω των υπηρεσιών **WEB, Mobile και Phone Banking** των τραπεζών και έχει δοθεί η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του πελάτη και τέλος
- με φυσική αποστολή μέσω courier αν δεν έχει δοθεί η ηλεκτρονική διεύθυνση του πελάτη

Στο πλαίσιο της καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών μας, ενθαρρύνουμε τη συλλογή και αποστολή των διευθύνσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των πελατών σας, με σκοπό την αύξηση του ποσοστού ηλεκτρονικής αποστολής των σχετικών εγγράφων.

## Ηλεκτρονικές συναλλαγές

### Είσπραξη Ασφαλιστών

Η εταιρεία προσφέρει όλους τους τρόπους πληρωμής των ασφαλιστών χωρίς τη φυσική παρουσία του συναλλασσόμενου είτε στα γραφεία της είτε σε τραπεζικό κατάστημα ή ταχυδρομείο:

- μέσω πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.europe-asfalistikh.gr](http://www.europe-asfalistikh.gr)
- μέσω των υπηρεσιών **WEB, Mobile και Phone Banking** όλων των τραπεζών

### Πληρωμή Αποζημιώσεων

Η εταιρεία πραγματοποιεί όλες τις καταβολές αποζημιώσεων ηλεκτρονικά στον τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου της αποζημίωσης.

### Πληρωμή Προμηθειών και λοιπών αμοιβών

Η εταιρεία πραγματοποιεί όλες τις καταβολές προμηθειών και λοιπών αμοιβών ηλεκτρονικά στον τραπεζικό λογαριασμό του συνεργάτη.

### Διαχείριση Ζημιών

Οι αναγγελίες ζημιών και η αποστολή των απαραίτητων δικαιολογητικών:

- για τον **κλάδο αυτοκινήτου** θα πραγματοποιούνται μέσω της φροντίδας ατυχήματος στα τηλέφωνα που αναγράφονται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο είτε ηλεκτρονικά στην διεύθυνση [mclaims@europe-asfalistiki.gr](mailto:mclaims@europe-asfalistiki.gr) και
- για τους **λοιπούς κλάδους** ηλεκτρονικά στην διεύθυνση [gclaims@europe-asfalistiki.gr](mailto:gclaims@europe-asfalistiki.gr)

Τα πρωτότυπα παραστατικά, αν δεν είναι δυνατή η αποστολή τους μέσω ταχυδρομείου ή courier, θα πρέπει να αποστέλλονται ηλεκτρονικά και να διατηρούνται από τον κάτοχο με σκοπό να αποσταλούν μετά το πέρας των σχετικών περιορισμών. Οι αποζημιώσεις θα διεκπεραιώνονται βάσει των ηλεκτρονικών δικαιολογητικών.

Το προσωπικό της Εταιρείας μας παραμένει δίπλα σας για οτιδήποτε χρειαστείτε αλλά και για να απαντήσουμε στα τυχόν ερωτήματά σας.

Ευχόμαστε ολόψυχα όλοι μας, εσείς και οι οικογένειές σας να παραμείνουμε υγιείς και ασφαλείς σε αυτήν την ιδιαίτερα κρίσιμη περίοδο.

Με φιλικούς χαιρετισμούς  
Για την **ΕΥΡΩΠΗ Ασφαλιστική**



Νικόλαος Α. Μακρόπουλος  
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος  
ΕΥΡΩΠΗ Ασφαλιστική