



Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών: Τ. 210 9303800



eurolife.gr



eurolifeconnect.gr

Προς: Δίκτυο Συνεργατών

Αθήνα, 18/3/2020

Αγαπητοί συνεργάτες,

Με αίσθημα ευθύνης και με πλήρη συναίσθηση της κατάσταση της Ελλάδας, ως αποτέλεσμα του κορωνοϊού COVID-19, όλοι εμείς στον ασφαλιστικό Όμιλο Eurolife ERB ενεργούμε με κριτήριο την προστασία και την ασφάλεια των πελατών, των συνεργατών και των εργαζομένων μας. Όπως ήδη γνωρίζετε, έχουμε υιοθετήσει μια σειρά από προληπτικά μέτρα, με σκοπό να προστατεύσουμε την υγεία όλων των ανθρώπων που έρχονται σε επαφή μαζί μας και εμπιστεύονται τις υπηρεσίες μας.

Στο πλαίσιο αυτό, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι από αύριο **Πέμπτη 19/03/2020, όλοι οι εργαζόμενοι** και τα στελέχη του ασφαλιστικού Ομίλου Eurolife ERB στην **Αθήνα** και στη **Θεσσαλονίκη** θα ακολουθούν **σύστημα εργασίας από το σπίτι** – για μεγαλύτερη ασφάλεια και προστασία. Η λειτουργία μας θα συνεχιστεί απρόσκοπτα, καθώς βασική μας επιδίωξη είναι να είμαστε στο πλευρό σας και να σας προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση. Οι τρόποι να επικοινωνείτε μαζί μας παραμένουν οι ίδιοι, εκτός από τη φυσική παρουσία στα γραφεία μας.

Λόγω των ειδικών συνθηκών που διαμορφώνονται, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε για τις παρακάτω ρυθμίσεις, οι οποίες θα ισχύουν μέχρι νεότερης ενημέρωσής μας:

1. Από σήμερα και για το επόμενο διάστημα θεσπίζουμε το **Eurolife Partners** ως το μοναδικό μέσο συμπλήρωσης και υποβολής αιτήσεων ασφάλισης προϊόντων Ζωής και Υγείας, σύμφωνα με τις οδηγίες που σας στείλαμε σε προηγούμενη ενημέρωση, τόσο με τη λογική print and sign, όσο και τη λογική e-sign. **Με αυτό το δεδομένο, σας παρακαλούμε να μην χρησιμοποιείτε πια τις έντυπες αιτήσεις.** Έντυπες αιτήσεις που έχουμε ήδη παραλάβει ή θα παραλάβουμε μέχρι σήμερα πρωτότυπες ή μέχρι και τη Δευτέρα 23/3/2020 σε ηλεκτρονική μορφή, θα τις επεξεργασθούμε κανονικά. Τα ασφαλιστήρια που θα εκδοθούν από τις αιτήσεις αυτές για όσους συνεργάτες δεν εκτυπώνουν στο γραφείο τους, θα σταλούν σε ηλεκτρονική μορφή στην ηλεκτρονική διεύθυνση του εκάστοτε συνεργάτη. Επίσης, αναστέλλεται προσωρινά η εκτύπωση φυσικών καρτών νοσηλείας για τους ασφαλισμένους μας.

Από σήμερα θα γίνονται αποδεκτές μόνο σε **ψηφιοποιημένη μορφή** (σκαναρισμένα έγγραφα) τόσο οι αιτήσεις εξαγορών και ακυρώσεων για τα ατομικά ασφαλιστήρια όσο και οι αιτήσεις ασφάλισης και τροποποιήσεις για τα ομαδικά ασφαλιστήρια. Οι αιτήσεις όπως και τα συνοδευτικά δικαιολογητικά παρακαλούμε να αποστέλλονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση του επιχειρηματικού σας συνεργάτη.

2. Για μεγαλύτερη διευκόλυνση των εργασιών, παρακαλούμε να στέλνετε τα δικαιολογητικά που αφορούν αποζημιώσεις όλων των κλάδων ασφάλισης μόνο σε ηλεκτρονική μορφή (σκαναρισμένα) στις παρακάτω ηλεκτρονικές διευθύνσεις αλληλογραφίας:
 - healthclaims@eurolife.gr για ζημιές Ζωής και Υγείας
 - nonlife-claims@eurolife.gr για ζημιές Αυτοκινήτων και λοιπών κλάδων Γενικών Ασφαλίσεων

Ο διακανονισμός των ζημιών και η καταβολή των αποζημιώσεων θα γίνεται με τα σκαναρισμένα παραστατικά. Τα πρωτότυπα παραστατικά παρακαλούμε εσείς και οι πελάτες σας να τα κρατήσετε διαθέσιμα στο αρχείο σας και θα επανέλθουμε με νεότερη ενημέρωση για την αποστολή τους. Η καταβολή των αποζημιώσεων από αύριο θα γίνεται με κατάθεση του ποσού στον τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου. Θα ακολουθήσει νεότερη ενημέρωση με αναλυτικές οδηγίες.

3. Αναστέλλεται μέχρι νεότερης ενημέρωσης, η παραλαβή και επεξεργασία της εισερχόμενης φυσικής/ταχυδρομικής αλληλογραφίας. Πρωτότυπα έγγραφα που έχετε ήδη αποστείλει ταχυδρομικώς θα παραλαμβάνονται και επεξεργάζονται μέχρι και την Παρασκευή 20 Μαρτίου.
4. Πλην των προαναφερόμενων, η αποστολή ειδοποιήσεων και ασφαλιστηρίων προς τους πελάτες θα συνεχισθεί με τους ίδιους τρόπους. Όπου είναι δυνατό, θα χρησιμοποιηθούν εναλλακτικά τα στοιχεία επικοινωνίας των πελατών που μας έχουν δηλωθεί (τηλέφωνο, e-mail) για τη συνεννόηση μαζί τους και την ηλεκτρονική αποστολή εξερχόμενης αλληλογραφίας και εγγράφων σε αυτούς, εφόσον κριθεί αναγκαίο και με γνώμονα πάντα την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Στο επόμενο διάστημα και αναλόγως των εξελίξεων, θα επανέλθουμε με περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με θέματα που θα σας απασχολήσουν.

Είμαστε κοντά και σε εσάς και στους ασφαλισμένους μας σε αυτή τη δύσκολη συγκυρία. Στο πλαίσιο αυτό, και με γνώμονα την εμπιστοσύνη και τη σχέση που έχουμε μαζί σας όλα αυτά τα χρόνια συνεργασίας μας, παρακάτω θα βρείτε ενημέρωση για το τι ισχύει στα ατομικά και ομαδικά ασφαλιστήρια υγείας της εταιρείας μας, ώστε να μπορείτε να ενημερώσετε ολοκληρωμένα τους πελάτες σας.

Με την ευκαιρία, υπενθυμίζουμε ότι σε όλα τα ασφαλιστήρια Ζωής και Υγείας της Εταιρείας μας (ατομικά και ομαδικά) **δεν υφίσταται εξαίρεση πανδημίας**. Σε όλα τα ατομικά και ομαδικά ασφαλιστήρια που καλύπτουν δευτεροβάθμια περίθαλψη, περιστατικά που χρήζουν νοσηλείας λόγω του COVID-19 **καλύπτονται** (έξοδα/επίδομα) σύμφωνα με τους όρους των ασφαλιστηρίων.

Επίσης, η **διενέργεια του τεστ ανίχνευσης** του COVID-19 που κρίθηκε αναγκαία στο **πλαίσιο επιβεβλημένης νοσηλείας** με βάση τις ενδείξεις που έχει ανακοινώσει ο Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας αντιμετωπίζεται ως **αναγνωρισμένο έξοδο της νοσηλείας** και καλύπτεται ως τέτοιο.

Ειδικά για τα ασφαλιστήρια που διαθέτουν την κάλυψη **Extra Hospital Care** σημειώνεται πως **το κόστος του τεστ ανίχνευσης του COVID-19 καλύπτεται εφόσον το περιστατικό κριθεί έκτακτο** σύμφωνα με τους όρους του ασφαλιστηρίου και η διενέργεια του τεστ επιβεβλημένη με βάση τις ενδείξεις που έχει ανακοινώσει ο ΕΟΔΥ. Η τεκμηρίωση πρέπει να βασίζεται σε έγγραφη ιατρική γνωμάτευση.

Σε κάθε περίπτωση λαμβάνοντας υπόψη τις επίσημες κατευθύνσεις των αρχών, σας προτρέπουμε να ενημερώνετε τους πελάτες σας να ακολουθούν κατά γράμμα τις οδηγίες του Εθνικού Οργανισμού Δημόσιας Υγείας για τον χαρακτηρισμό ενός κρούσματος ως υπόπτου αλλά και την αντιμετώπισή του με σκοπό την προστασία της δημόσιας υγείας.

Με την ευχή όλοι να παραμείνουμε υγιείς, εφαρμόζοντας συστηματικά τα μέτρα πρόληψης και προστασίας, και σύντομα να βγούμε νικητές από αυτή τη δύσκολη περίοδο, είμαστε στο πλευρό σας, πάντα με κριτήριο την καλύτερη δική σας ασφάλεια και εξυπηρέτηση.

Τα στελέχη της Γενικής Δ/σης Πωλήσεων και Εκπαίδευσης και οι επιχειρηματικοί σας συνεργάτες στο Eurolife Experience Center είναι πάντα στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση και επιπρόσθετη πληροφορία χρειαστείτε.

Σας ευχαριστούμε για την εμπιστοσύνη σας στον ασφαλιστικό Όμιλο Eurolife ERB.

Με εκτίμηση,



Νίκος Δελένδας
Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων
& Εκπαίδευσης



Σωτήρης Ματσιούλας
Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Εργασιών
& Εξυπηρέτησης

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.