

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ**Πρότυπο σύστημα διαχείρισης παραπόνων
από την INTERAMERICAN****Υψηλός ο δείκτης ικανοποίησης των πελατών της εταιρείας**

Στο πλαίσιο της πολιτικής της για την εστίαση στην εξυπηρέτηση των πελατών, η INTERAMERICAN έχει αναπτύξει και εφαρμόζει από το 2011 ένα **μοντέλο διαχείρισης παραπόνων** που βασίζεται στις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και στο πρότυπο ISO 10002:2005. Το μοντέλο χαρακτηρίζεται από πέντε φάσεις διαχείρισης, από τη λήψη μέχρι την απάντηση και αναφορά και παρακολουθεί – αναλύει τα παράπονα που εισέρχονται από τα εταιρικά σημεία υποδοχής (τηλεφωνικά κέντρα, διευθύνσεις, ιστότοπους, γραφεία πωλήσεων), καθώς και από εξωτερικές πηγές – διοικητικές αρχές, εποπτεία, φορείς της αγοράς και του καταναλωτή. Εξάλλου, η INTERAMERICAN ολοκλήρωσε πρόσφατα την έρευνα γνώμης που πραγματοποίησε μεταξύ των πελατών της, από την οποία προκύπτει σημαντική βελτίωση του δείκτη ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της εταιρείας, που φθάνει στο **81%** έναντι 75% κατά τη διετία 2009-2010.

Σύμφωνα με τα στοιχεία αρχείου, η INTERAMERICAN **διαχειρίστηκε διεξοδικά** κατά το 2011 συνολικά 2.629 περιστατικά, που αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 0,3% των πελατών της, τα περισσότερα των οποίων (53%) αφορούσαν στην εξυπηρέτηση και λιγότερα (20%) σε αποζημιώσεις. Όσον αφορά στους χρόνους ανταπόκρισης στις αποζημιώσεις με χρονικό διάστημα αναφοράς το δεκαήμερο, στον κλάδο υγείας εκδόθηκε το **95%** των αποζημιώσεων με μέσο χρόνο τις **5** ημέρες, ενώ στον κλάδο ζωής το **80,6%** με μέσο χρόνο τις **8** ημέρες. Στον κλάδο αυτοκινήτου η εταιρεία διαχειρίζεται υποδειγματικά τις αποζημιώσεις, με τη δέσμευση αποζημίωσης σε **2** ημέρες από τη στιγμή της εισαγωγής όλων των απαιτούμενων παραστατικών. Η εφαρμογή, εν προκειμένω, του ηλεκτρονικού φακέλου διαχείρισης της ζημιάς από τον Δεκέμβριο του 2011 έχει απλοποιήσει σημαντικά τις διαδικασίες.

Σημειώνεται ότι η INTERAMERICAN κατέβαλε κατά το περασμένο έτος σε αποζημιώσεις **371,4** εκατ. ευρώ σε **411.420** περιπτώσεις, ενώ σε βάθος δεκαετίας (2002-2011) το ποσόν των αποζημιώσεων ανέρχεται στα **2,9** δισ. ευρώ. Κατά το 2011 περισσότερα από **1.900** άτομα ημερησίως, κατά μέσο όρο, έγιναν αποδέκτες αποζημίωσης ή υπηρεσίας για προσωπική (άμεση ιατρική) και οδική βοήθεια.

Παράλληλα με το μοντέλο διαχείρισης παραπόνων, η INTERAMERICAN εφαρμόζει **Service Level Agreements** (συμφωνίες επιπέδου εξυπηρέτησης) που δεσμεύουν τις επιμέρους διευθύνσεις της εταιρείας για την ταχύτητα έκδοσης συμβολαίων, με ποσοστό επιτυχίας **90%** εντός τετραημέρου. Ακόμη, έχει εισαγάγει στην καθημερινή πρακτική εξυπηρέτησης τη χρήση ενός **πρωτοκόλλου επικοινωνίας με τον πελάτη**, με στόχο την ενίσχυση της σχετικής εταιρικής κουλτούρας.