

Πιστοποίηση με ISO 9001 και ISO 39001 για την INTERAMERICAN Βοήθειας, από την TÜV HELLAS

Η πιστοποίηση της οδικής ασφάλειας είναι η πρώτη στη χώρα μας

Ο Οργανισμός Επιθεώρησης και Πιστοποίησης TÜV HELLAS (TÜV NORD) πραγματοποίησε και απένειμε διαπιστευμένη πιστοποίηση ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015, στην INTERAMERICAN Βοήθειας για την παροχή άμεσης ιατρικής (προσωπικής) και οδικής βοήθειας. Παράλληλα, απένειμε την πρώτη στην Ελλάδα πιστοποίηση σε εταιρεία παροχής βοήθειας για την οδική ασφάλεια, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 39001:2012. Οι πιστοποιήσεις υπογραμμίζουν τα χαρακτηριστικά της ηγετικής θέσης της εταιρείας στην αγορά, στον τομέα βοήθειας.

Το σύστημα ποιότητας και ασφάλειας υπηρεσιών που εφαρμόζει η INTERAMERICAN Βοήθειας, τόσο στην άμεση ιατρική όσο και στην οδική βοήθεια, εστιάζει κυρίως στην αναγνώριση και αντιμετώπιση των κινδύνων κατά την παροχή υπηρεσιών, καθώς και στην εφαρμογή πολιτικής και διαδικασιών ποιότητας, με σκοπό την αποτροπή κάθε είδους περιστατικού που θα μπορούσε να εκθέσει σε κίνδυνο το προσωπικό της εταιρείας και τους ασφαλισμένους της.

«Η INTERAMERICAN Βοήθειας επικυρώνει με την πιστοποίηση κατά το πρότυπο ISO 9001 την ποιοτική λειτουργία των παρεχομένων υπηρεσιών με την εφαρμογή ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης ποιότητας. Παράλληλα, με την πιστοποίηση ISO 39001 του συστήματος οδικής ασφάλειας που εφαρμόζει, επιβεβαιώνει την πρωτοπορία στην ελληνική ασφαλιστική αγορά και την υψηλού επιπέδου εξειδίκευσή της σε θέματα διαχείρισης της οδικής ασφάλειας. Είναι σημαντικό ότι διεθνώς, στην εταιρεία εμπιστεύονται τους πελάτες τους ασφαλιστικές εταιρείες από 14 ευρωπαϊκές χώρες» δηλώνει σχετικά ο Γιώργος Βαλαής, γενικός διευθυντής της εταιρείας Βοήθειας.

Επισημαίνεται ότι η INTERAMERICAN κατέχει μερίδιο 31,9% στο σύνολο της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς στον κλάδο βοήθειας, σύμφωνα με τα στοιχεία των αποτελεσμάτων 2015 (Ένωση Ασφαλιστικών Εταιρειών Ελλάδος). Το εν ισχύ χάρτοφυλλάκι της εταιρείας αριθμεί 1,1 εκατ. ασφαλισμένα οχήματα με οδική και 400.000 ασφαλισμένους με άμεση ιατρική βοήθεια, ενώ τα περιστατικά που διαχειρίζεται η INTERAMERICAN σε όλο το φάσμα των υπηρεσιών βοήθειας υπολογίζονται, κατά μέσο όρο, σε 900 ημερησίως. Ο ειδικός δείκτης NPS, που αφορά κυρίως στη διάθεση των πελατών για σύσταση της εταιρείας σε τρίτους και προκύπτει από την τακτική έρευνα γνώμης/ικανοποίησης πελατολογίου για τις υπηρεσίες βοήθειας, είναι ιδιαίτερα υψηλός ακόμη και για τα διεθνή δεδομένα, φθάνοντας στο 73%. Πέρα από το σημαντικό πλεονέκτημα των εταιρικών υποδομών σε εξειδικευμένο προσωπικό και μέσα επέμβασης, η INTERAMERICAN Βοήθειας έχει αναπτύξει ιδιαίτερα τη χρήση της τηλεματικής στη διαχείριση περιστατικών με άμεσο το όφελος για τους ασφαλισμένους της.