



Grupa Generali z początkiem roku wprowadza kolejną innowację w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych. Firma uruchamia sieć placówek partnerskich odpowiedzialnych za wstępny proces likwidacji szkody, poczynając od przyjęcia zgłoszenia od klienta, poprzez wycenę kosztów naprawy, udostępnienie w określonych sytuacjach samochodu zastępczego, aż po wykonanie kompleksowej, bezgotówkowej naprawy powypadkowej pojazdu.

Obecnie Punkty Partnerskie Generali (PPG) działają na terenie 7 województw, a w kolejnym etapie wdrażania, projekt obejmie pozostałe 9. Z usług PPG będą mogli korzystać zarówno obecni, jak i potencjalni klienci Generali. Wszystkie punkty są w charakterystyczny sposób oznaczone logo Generali zarówno w środku, jak i na zewnątrz, co zdecydowanie ułatwi identyfikację sieci serwisowej.

- „Punkty Partnerskie Generali to kolejne innowacyjne rozwiązanie, jakie Generali wprowadziło w ostatnim czasie w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych. Uatrakcyjniamy naszą ofertę produktową, chcemy dotrzeć do jak największej grupy posiadaczy pojazdów mechanicznych. Nie praktykujemy agresywnych kampanii marketingowych, stawiamy się w zamian na stałe inwestycje w poprawę jakości serwisu, co przekłada się na bardzo wysoką dynamikę sprzedaży naszych produktów AC i OC. W 2008 r. na rynku ubezpieczeń komunikacyjnych zanotowaliśmy ponad 70% wzrost sprzedaży, podczas gdy rynek rozwijał się w tym czasie w tempie zaledwie 13%” - mówi Andrzej Jarczyk, Prezes Zarządu Grupy Generali w Polsce.

PPG - nowa inicjatywa związana z uproszczeniem likwidacji szkód komunikacyjnych

Na jesieni 2008 r. Grupa Generali rozpoczęła prace nad nowym projektem w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych, którego celem było powołanie sieci serwisowej, tzw. Punktów Partnerskich Generali (PPG). Założeniem firmy było nie tylko rozszerzenie współpracy z zakładami, specjalizującymi się w usługach blacharsko-lakierniczych, ale przede wszystkim powołanie sieci placówek uprawnionych do wykonania wstępnego procesu czynności likwidacyjnych. Punkty Partnerskie Generali odpowiedzialne będą m.in. za:

- przyjęcie zgłoszenia szkody,
- gromadzenie niezbędnych dokumentów,
- wykonanie oceny technicznej i zdjęć pojazdu oraz przesłania kompletu dokumentów do Generali,
- kalkulację kosztów naprawy,
- wykonanie kompleksowej naprawy pojazdu,
- udostępnienie samochodu zastępczego.

Obecnie PPG działają już na terenie 7 województw, a do końca czerwca br. Generali planuje rozszerzenie działalności na pozostałe 9. Liczba punktów serwisowych w danym województwie będzie uzależniona od ilości zgłaszanych szkód w poszczególnych regionach.

Docelowo - w ciągu 2-3 lat - sieć Punktów Partnerskich Generali liczyć może pomiędzy 50 a 100 placówek. Jednak do połowy 2009 r. działać już będzie 40-50 nowych Punktów Partnerskich firmy.

PPG - nowe korzyści dla klientów Generali





Dla Grupy Generali stałe zwiększanie jakości świadczonego klientom serwisu likwidacji szkód jest kluczowym elementem strategii obranej na najbliższe lata. W ostatnim czasie firma zapewniła swoim klientom m.in. wygodną formę wypłaty świadczeń za szkody komunikacyjne w postaci tzw. przedpłaconej karty płatniczej. Klient już w trakcie spotkania z rzeczoznawcą otrzymuje kartę płatniczą, na którą w ciągu 48 godzin otrzymuje zwrot pieniędzy za najczęstsze, drobne „stłuczki”, których naprawa nie przekracza kwoty 4 tys. zł.

Obecnie Generali wprowadza kolejne usprawnienia w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych, chcąc zagęścić sieć placówek obsługujących klientów firmy. W tym znaczeniu PPG należy traktować nie tylko jako zakłady blacharsko-lakiernicze działające na zasadach standardowej współpracy z Generali, tylko jako placówki pełniące funkcję filii likwidacyjnej Generali o rozszerzonym profilu. Większa dostępność sieci serwisowych to przede wszystkim udogodnienia i dodatkowe korzyści dla osób posiadających polisę komunikacyjną w Generali. Celem firmy jest uproszczenie procedur i ograniczenie formalności w procesie likwidacyjnym, oraz zapewnienie kontaktu z towarzystwem w możliwie najbliższym punkcie dla miejsca zamieszkania poszkodowanego. Zaletą nowo otwieranych PPG jest możliwość zgłoszenia szkody i naprawy pojazdu w jednym miejscu. Na życzenie właściciela auta PPG może bezgotówkowo rozliczyć szkodę rzeczową z AC i OC. Istnieje także możliwość bezpłatnego otrzymania samochodu zastępczego na czas naprawy.

Wszystkie Punkty Partnerskie są opatrzone znakiem graficznym i logo Generali, co ułatwi identyfikację placówki oraz wzmocni świadomość marki Generali.

- „Sieć Punktów Partnerskich Generali uruchamiamy z myślą o naszych klientach, którzy są przyzwyczajeni do bardzo wysokiego standardu obsługi, cenią czas i innowacyjne rozwiązania. Zależy nam na zaufaniu i poczuciu bezpieczeństwa naszych klientów, szczególnie w sytuacji wystąpienia szkody. Wówczas maksymalnie prosty i kompleksowy system likwidacji szkody powinien zrekompensować niedogodności związane z zajściem przykrego zdarzenia losowego” - mówi Michał Makarczyk, dyrektor Departamentu Likwidacji Szkód w Grupie Generali.

