



## Tájékoztató körlevél

Kiadó szervezet: AEGON Magyarország Ált. Bizt. Zrt. Alkuzsi Igazgatóság  
Tárgy: **Ajánlat Feldolgozó Centrum elérhetőségek változásáról,**  
Alkuzsi CC  
Dátum: 2010. október 4.

Tisztelt Partnerünk!

Tájékoztató levelünk célja, hogy információt adjunk az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. **Ajánlat Feldolgozó Centrum (továbbiakban AFC) különböző csatornákon való elérhetőségeinek változásáról.**

**Az elérhetőségeink neveinek módosításának célja, hogy egyszerűbbé és átláthatóbbá tegyük az ajánlatokkal, ajánlati folyamatokkal kapcsolatos információkérést és a hibakezelést, hiánypótlást hatékonyabbá, rugalmasabbá tegyük, ezáltal a munkátokat segítsük.**

**A lentebb felsorolt elérhetőségi csatornáink 2010. szeptember 22-től élenek.**

Ajánlati szinten lévő, még szerződésé nem alakított GFB, Útitárs Casco, Lakás és Élet módozatú ajánlatokkal kapcsolatos információkéréshez a következő Web Agent postaládákat használhatjátok, valamint az ajánlat pótlásokkal kapcsolatos iratokat a következő mailboxba<sup>1</sup>, vagy fax számokra küldhetitek.

**Ajánlat Gépjármű (GFB) Web Agent postaláda**  
vagy

[aegonajanlatGFB@aegon.hu](mailto:aegonajanlatGFB@aegon.hu) mailbox,

Ajánlat Casco Web Agent postaláda  
vagy

[aegonajanlatutitars@aegon.hu](mailto:aegonajanlatutitars@aegon.hu) mailbox,

Ajánlat Vagyon (Lakás/Társasház) Web Agent postaláda  
vagy

[aegonajanlatlakas@aegon.hu](mailto:aegonajanlatlakas@aegon.hu) mailbox,

Ajánlat Élet Web Agent postaláda  
vagy

[aegonajanlatelet@aegon.hu](mailto:aegonajanlatelet@aegon.hu) mailbox,

FE ajánlat törlés Web Agent postaláda,  
Egyéb engedélykérek és elbírálások  
[sopronafckockazatelbiraloiengedelyek@aegon.hu](mailto:sopronafckockazatelbiraloiengedelyek@aegon.hu) mailbox.

GFB, Útitárs Casco, Lakás ajánlatok hiánypótlásához  
Fax szám: 06-1/476-5708

Élet ajánlatokkal kapcsolatos hiánypótlásokhoz  
Fax szám: 06-1/476-5789

<sup>1</sup> A mailen küldött ajánlattal kapcsolatos üzenetek könnyebb és gyorsabb azonosítása érdekében kérjük, hogy a mail tárgyában tüntessék fel az ajánlat vonalkódját a következő formátum szerint:  
**#IVKajánlatsorszám#** (pl: #IVK12345678#).

Ajánlathoz beszedett és befizetett, csekklapos vagy egyedi utalásos foglalódijjal kapcsolatos érdeklődésekhez, díjbefizetéshez, díjvisszautaláshoz és díjátminősítéssel kapcsolatos kérések és iratok továbbításához a következő Web Agent postaláda, mailbox és fax szám használható.

Ajanlati foglalódij Web Agent postaláda  
vagy  
[aegondijkonyveles@aegon.hu](mailto:aegondijkonyveles@aegon.hu) mailbox  
vagy  
Fax szám: 06-1/476-5712

Jutalékkal kapcsolatos reklamáció továbbításához és a közvetítő partnerek adatváltozásaival kapcsolatos kéréseket (székhely, bankszámlaszám, stb. változás) az alábbi Web Agent, mail és fax elérhetőségeinkre küldhetitek. Továbbá hierarchia változás, előzmény kérés, adószám változás, szerződés módosítás, személyes adatokkal kapcsolatos bejelentésekhez, illetve jogviszony igazolással kapcsolatos kérésekhez is használhatjátok.

Értékesítési partner nyilvántartás Web Agent postaláda  
vagy  
[aegonpartnernyilvantartas@aegon.hu](mailto:aegonpartnernyilvantartas@aegon.hu) mailbox

Jutalékreklamáció Web Agent postaláda  
vagy  
[aegonjutalek@aegon.hu](mailto:aegonjutalek@aegon.hu) mailbox

Fax szám: 06-1/476-5709

## Alkuszi Call Center

Ez a Lakossági Contact Centerben, illetve a budapesti Központi Adminisztrációs Centrumban működő alkuszi telefonos értékesítési támogatás, amit mi egyszerűen Alkuszi Call Center-nek neveztünk el. Amint az általánosan ismert, a soproni egység a lakossági termékek, a budapesti a vállalati vagyonbiztosítás adminisztrációját végzi, így értelemszerűen a két központ a saját ügyeiben tud felvilágosítást adni.

### **Hogyan működik az Alkuszi Call Center?**

A tevékenységi kör kialakításánál több szempontot figyelembe kellett vennünk:

*A legfontosabb az adatvédelem.*

Minden esetben meg kell győződnünk arról, hogy a hívó valóban annál az alkuszcégnél dolgozik, és az a szerződés, amivel kapcsolatban kérdez, valóban az adott partner állományába tartozik.

*Ezért van szükség a hívó azonosítására, illetve a kért szerződés/ajánlat néhány adatára.*

A szerződéseknél bármiféle változtatás végrehajtásához továbbra is írásbeliség szükséges. Ezért telefonon **nem lehet módosítani a szerződésen, a Contact Center munkatársai továbbra is kérik a megfelelő bejelentés elküldését faxon, e-mailben, postán.**

Mire jó az Alkuszi Call Center?

Alkuszi partnereink gyors és pontos információhoz jutnak a szerződés aktuális állapotával kapcsolatban. Az Alkuszi Igazgatóság munkatársai nem látnak minden információt a szerződéssel kapcsolatban, DE a Contact Center teljes körű adathozzáféréssel rendelkezik.

A Contact Center munkatársak a valódi naprakész helyzetet látják minden szerződéssel kapcsolatban, míg az AEGON többi részlegének informáltsága függ az adattáblák frissítésétől, a nap/heti zárásoktól, így bizonyos fokú késés előfordulhat.

A telefonhívásokat rögzítjük, így az esetleges félreértések később visszakereshetők, kölcsönösen ellenőrizhetők.

Ki és hogyan hívhatja az Alkuszi Call Centert?

Amennyiben nem rendelkeztek még Alkuszi Call Center hozzáféréssel:

A szolgáltatás indításához kérjük, hogy a megjelölt számú üzletkötő nevét és mobilszámát a levél végén található táblázatban add le. Leadási határideje: 2010. október 15.

Kérjük, hogy maximum 5 főt jelölj meg!

A kijelölt munkatársak nevét az Alkuszi Igazgatóság közli az Alkuszi Call Centerrel. Kérjük, hogy módosítási igényedet minden hó 25-ig jelezd felénk, az újonnan bejelentett munkatárs számára a szolgáltatás használatát a következő hó első napjától tudjuk biztosítani.

A kolléga bejelentkezéséhez szükség van a nevére, az alkuszi törzsszámára és a FrontEnd aktuális jelszavára. Kérjük ezek álljanak a feljogosított munkatársak rendelkezésére.

Bizunk benne, hogy tájékoztató levelünkkel segítjük munkátokat.

Üdvözlettel:



Németh László  
igazgató

## ALKUSZI CALL CENTER IGÉNYLÉS

<b>Közvetítő</b> neve:
Dolgozói kód:

Soproni Adminisztrációs Centrum – Alkuzsi Call Center

Lakossági biztosítások: Élet, lakás, társasház, kgfb, casco

Telefonszám: 06-1-477-4809

Munkaidő: Hétfőtől csütörtökig: 8-16 óra, pénteken 8-14 óra

Jogosultak neve:

Mobil:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Budapesti Központi Adminisztrációs Centrum – Alkuzsi Call Center

Vállalati vagyonbiztosítások

Telefonszám: 06-1-477-4808

Munkaidő: Hétfőtől csütörtökig: 8-16 óra, pénteken 8-14 óra

Jogosultak neve:

Mobil:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**Leadási határidő: 2010. október 15.**

Fontos:

a fenti adatlapot kérlek juttasd el területileg illetékes kapcsolat tartódnak, illetve változásokat is juttasd el felé.