

Tisztelt Partnereink!

Társaságunk 2011. május 1-től egyszerűsítette a gondozóváltás folyamatát. Célunk a változással az, hogy a különböző értékesítési csatornák számára egységes, kiszámítható, a jelenleginél gyorsabb és egyszerűbb folyamatot biztosítson, a lehető legkevesebb dokumentációval.

Levelünkhöz csatoljuk az eljárás részletes leírását, a szükséges dokumentumokat.

Kérjük, hogy az érintett kollégáikat tájékoztassák a csatolt leírás alapján.

A gondozóváltáshoz szükséges dokumentumok továbbításához biztosított elérhetőségeink:

Nem-élet biztosítások esetében:

Állománykezelési Központ
8210 Veszprém, Pf.: 1163
e-mail: ugyfelkezeles_NyugatAK@allianz.hu
fax: 06 (88) 591 734

Életbiztosítások esetében:

Életbiztosítási szakkezelési osztály
1387 Budapest, Pf.: 11.
E-mail: esz@allianz.hu
fax: (+36) 1 488-1003

Együttműködésüket köszönjük, szívélyes üdvözlettel:

Allianz Hungária Zrt.

Budapest, 2011. május 2.

GONDOZÓVÁLÁS FOLYAMATA AZ ALLIANZ HUNGÁRIA ZRT. PARTNERI KAPCSOLATÁBAN

Jelen folyamat célja, hogy a külső és belső értékesítési csatornákra vonatkozóan egységesen határozza meg az Allianz Hungária Zrt. (továbbiakban: Biztosító) biztosítási szerződéses állományának kezelők közötti mozgatási rendjét, a szerződéses állomány kezelőjének váltását.

Gondozóváltásnak nevezzük azt a folyamatot, amikor az ügyfél (szerződő) az adott biztosítási szerződés kezelésével a kezelést végző biztosításközvetítőhöz képest más biztosításközvetítőt – alkuszt – bíz meg.

A kezelőváltást a Biztosító rögzíti a biztosítási szerződésekre és közvetítőkre vonatkozó nyilvántartási rendszerében.

Ügynökről Alkuszra történő kezelőváltás:

A folyamat elindításához az ügyfélnek az alkusz számára írásban adott alkuszi megbízás másolati (papír alapú illetve elektronikus: fax, e-mail) példányának nem-élet szerződések esetén az Állománykezelési Központ, vagy élet szerződések esetén az Életbiztosítási szakkezelési osztályhoz történő eljuttatása szükséges.

A Biztosító vállalja, hogy a tárgyhó 25-ig beérkezett megbízást az alábbiakban részletezett napok figyelembevételével a tárgy hónap utolsó napjáig, a tárgyhó 25. napja után beérkezett megbízást legkésőbb a tárgyhót követő hónap utolsó napjáig értékeli és rögzíti.

Gondozóváltás Alkusz - Alkusz között:

A folyamat elindításához az „új” alkusznak adott megbízási szerződés másolati példányának (papír alapú illetve elektronikus: fax, e-mail) valamint a 1. sz. mellékletben meghatározott Nyilatkozat az alkuszi megbízás felmondásáról c. vagy azzal tartalmában azonos tartalmú nyilatkozat másolati példányának (papír alapú, fax illetve elektronikus) megküldése szükséges nem-élet szerződések esetén az Állománykezelési Központ, vagy élet szerződések esetén az Életbiztosítási szakkezelési osztály részére.

Az 1. sz. mellékletben meghatározott Nyilatkozat az alkuszi megbízás felmondásáról c. nyilatkozatra azért van szükség, mert a korábbi alkusznak adott megbízási szerződésben szereplő felmondási időt ki kell várni. A felmondási időtől eltekinteni csak abban az esetben lehet, amennyiben ettől a korábbi alkusz írásban eltekint.

A szükséges dokumentumok **együttes megléte** nélkül nem fogadható be a kezelőváltási kérelem.

Abban az esetben, amikor az ügyfél a 1. sz. mellékletben meghatározott, vagy azzal tartalmában azonos nyilatkozatot nem tesz, a Biztosító csak akkor fogadja be a kezelőváltási kérelmet, ha a Biztosító rendelkezésére bocsátották a korábbi alkusznak adott megbízási szerződés felmondását. A felmondásban az ügyfélnek egyértelműen meg kell határozni a megbízás utolsó naptári napját. A felmondás csak abban az esetben érvényes, ha az a korábbi alkusz tudomására jut. Az alkusz tájékoztatása az ügyfél feladata, ezért az ügyfélnek igazolnia kell az átvételt a felmondáson, vagy a postai térítvényen. Nyilatkozat ill. dokumentumok hiánya esetén az alkusznak a megbízást postafordultával hiánypótlásra kell megküldeni.

Allianz Hungária Zrt.

A Biztosító vállalja, hogy a tárgyhó 25-ig beérkezett megbízást – amennyiben ezt a korábbi megbízás felmondási ideje engedi – legkésőbb a tárgy hónap utolsó napjáig, a tárgyhó 25. napja után beérkezett megbízást – amennyiben ezt a korábbi megbízás felmondási ideje engedi – legkésőbb a tárgyhót követő hónap utolsó napjáig értékeli és rögzíti.

Alkuszról történő gondozóváltás:

A folyamat elindításához az 1. sz. mellékletben meghatározott Nyilatkozat az alkuszi megbízás felmondásáról c. nyilatkozat vagy a korábbi alkusznak adott megbízási szerződés felmondása (átvételt igazoló dokumentummal) megküldése szükséges. A Biztosító a megbízás felmondási idejének figyelembe vételével a korábbi gondozót törli.

Átdolgozással egybekötött gondozóváltás:

Lakossági típusú biztosítási szerződés módosítása (más, újabb módozatra történő átdolgozása) csak a szerződési feltételek szerint lehetséges, jellemzően biztosítási évfordulókor.

Amennyiben az átdolgozást a biztosítási feltételek engedik, a módosítást a Biztosító végrehajtja.

Abban az esetben, amikor az átdolgozást a biztosítási feltételek nem engedik, akkor a standard ügyviteli szabályok alapján az ügyfelet értesíti a Biztosító.

Új szerződésszám esetén gondozóváltás hatálya az új szerződés kockázatviselésének kezdete.

Amennyiben a szerződésszám az átdolgozással nem változik és tárgyhó 25-ig beérkezett az alkuszi megbízás, akkor – amennyiben ezt a korábbi megbízás felmondási ideje engedi - legkésőbb a tárgy hónap utolsó napjáig, amennyiben tárgyhó 25. napja után érkezett be az alkuszi megbízás, akkor – amennyiben ezt a korábbi megbízás felmondási ideje engedi - legkésőbb a tárgyhót követő hónap utolsó napjáig történik meg a gondozóváltás.

Speciális esetek:

Díjhátralékkal rendelkező, de díj nem fizetéssel még meg nem szűnt szerződések átdolgozással együtt járó gondozóváltása esetén, amennyiben a szerződésen a díjelmaradás meghaladja a 30 napot, a gondozóváltást végrehajtja, de a szerződést nem módosítja a Biztosító. A díjelmaradás rendezése esetén csak új (az ügyfél által benyújtott) szerződésmódosítási javaslat birtokában hajtja végre a kért módosítást a Biztosító. A módosítás elmaradásáról és annak újra benyújtási lehetőségéről Biztosító írásban értesíti az ügyfelet, valamint e-mailben köteles tájékoztatni a gondozóváltási kérelem benyújtóját (új gondozó).

Gondozás csak az alkusz beléptetésének napjától lehetséges, korábban nem. Amennyiben egy ügyfél, egy olyan alkusznak adott megbízást juttat el a Biztosító részére, akivel a Biztosító nem áll szerződéses kapcsolatban (így rendszerbe nem léptette be), a Biztosító ezt a szerződéses viszony hiánya ellenére is tudomásul veszi.

A Biztosító által a mindenkori kötelező gépjármű-felelősségbiztosításra vonatkozó díjhirdetésben meghirdetett Egf záradékkal ellátott „eGFB” szerződések esetén - az Allianz Ügyfélportál Szerződés hatálya alatt - a Biztosító nyilvántartási rendszerében a biztosítási szerződésen nem módosítja a gondozót annak az Alkusznak a javára, aki a biztosítási szerződés létrejöttében nem működött közre, azonban a későbbiekben az ügyféllel megbízási szerződést köt.

Kérjük, hogy az alkuszi megbízáson minden esetben tüntessék fel azt a gondozószámot (ügynökszámot) amelyre a szerződést rögzíteni szeretnék.

Allianz Hungária Zrt.

1. számú melléklet

ÜGYFÉLNYILATKOZAT ALKUSZI MEGBÍZÁS FELMONDÁSÁRÓL

NYILATKOZAT

Alulírott.....(név).....
..... (lakcím/székhely)
..... (adószám vállalkozás esetén)
nyilatkozom,

hogy a
.....
(cím:.....) biztosítási alkusznak adott
..... biztosítási szerződésre / teljes körű alkuszi megbízást, az
abban szereplő felmondási szabályok és határidők betartásával 201.....-ra
felmondtam.

A felmondást a jelzett alkusszal közöltem.

Kérem nyilatkozatom tudomásul vételét:

Kelt _____, év hó nap

a szerződő cégszerű aláírása*

(*Magánszemély esetén a nyilatkozat két tanú igazolásával érvényes)