

Tisztelt Partnerünk!

Nagyon remélem, hogy levelem önt és szeretteit is egészségben találja! Az alábbiakban néhány fontos információt szeretnék megosztani önnel az Allianz folyamatait érintő változásokról.

A koronavírus-járvány mindannyiunk életét felborította, és ez alól nem kivétel a mi piacunk sem. A megváltozott egészségügyi helyzet mellett a digitalizáció már az elmúlt években is az Allianz Csoport stratégiájának központi elemévé nőtte ki magát. Ezek célja, hogy folyamataink ügyfélbarátabbá, kommunikációnk gyorsabbá váljon, miközben vállalatunk környezeti terhelése csökken. A járvány megjelenésével a piaci igény csak tovább nőtt az elektronikus megoldások iránt, a szerződéskötési és biztosítási ügyek folyamatainak digitalizálása immár nemcsak kényelmi és hatékonysági szempont, de **fontos egészségvédelmi feladat** is. Erre az igényre reagáltunk többek között a távolról elérhető értékesítési csatornák és kommunikációs eszközök fejlesztésével. Törekvéseink megvalósításához az Allianz Csoport által is támogatott digitális elérhetőségek (a mobiltelefonszám, e-mail cím, azaz a „Digital ID”) megléte elengedhetetlen – ügyfeleink és közvetítőink tekintetében egyaránt. Mivel a járványhelyzet miatt várhatóan még huzamosabb ideig érvényben lesznek a mostanihoz hasonló távolságtartási előírások, a digitális kapcsolattartás kiemelt szerepe továbbra is megmarad.

Mi az Allianz Hungáriánál hisszük, hogy **most van itt az idő** és a természetes igény arra, hogy felgyorsítsuk és kiterjesszük digitalizált együttműködésünket ügyfeleinkkel. Ebben a folyamatban számítunk az Önök támogatására is. Annak érdekében, hogy ügyfeleink digitális elérhetőségeit szolgáltatásaink színvonalának javítására alkalmazhassuk, szükségünk lesz ügyfeleinknek esetlegesen korábban meg nem adott elérhetőségeire, így különösen a mobiltelefonszámuk megadására is. Ezzel párhuzamosan az egyes termékeink általános szerződési feltételeibe is módosításokat építettünk be. Ettől a döntéstől **azonnali eredményt** remélünk mindannyiunk számára.

Az **ügyfeleinknek** azonnali és folyamatos hozzáférést biztosít az információkhoz. Jelenleg már elérhető ügyfeleink számára a Casco és gépjármű-felelősségbiztosítások káreseményeinek online státuszkövetése, mely lehetőséget további üzletágainkban folyamatosan vezetünk be. A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások esetén arról is mobiltelefonszámra küldött értesítésben tájékoztatjuk ügyfeleinket, ha:

- a gépjárművet a járműnyilvántartásban nem tudjuk beazonosítani (ezt természetesen még az erre rendelkezésre álló időn belül megteesszük);
- az új üzembentartónak (tulajdonosnak) a gépjármű átírására rendelkezésre álló 30 napos határidő a végéhez közeledik.

A lakossági gépjármű- és lakásbiztosításaink körében pedig az alábbi új funkciókat vezetjük be:

- a szerződés létrejöttének megerősítése érdekében SMS tájékoztatás;
- az ajánlat elutasítása esetén az erről szóló egyidejű SMS-es tájékoztatás;
- a megadott mobiltelefonszámon SMS-ben is értesítjük ügyfelünket az ajánlat módosítására tett javaslatról, ha az ajánlat eltér a díjszabásunktól vagy a szerződési feltételektől;
- a kockázatelbíráláshoz szükséges szemle időpontját SMS-ben is elküldjük a megadott mobiltelefonszámra. Lakásbiztosításunknál a szemle egy letöltött alkalmazás és a megadott számon elérhető mobiltelefon videokapcsolatával is elvégezhető a szerződő közreműködésével.

2020. május 14.



Az intézkedés számunkra egyszerűbb értékesítési folyamatot biztosít azáltal, hogy a kötvényekkel kapcsolatos dokumentumok elektronikus úton is továbbításra kerülhetnek. A lehetőség, hogy ügyfeleink számára egy sor fejlett szolgáltatást és egyszerűsített biztosítási eljárást kínálhassunk, mindennél többet ér.

A papírintes kommunikáció előtérbe helyezése érdekében a tarifarendszerünket is átalakítjuk terveink szerint 2020.06.01-től. Az MNB fogyasztóbarát koncepciójával összhangban, melyet elsőként a lakásbiztosításokra vonatkozóan fogalmazott meg, ügyfeleinknek alapértelmezett lehetőséget biztosítunk a teljes körű papírintes kommunikációra és a kapcsolódó ügyfélbarát digitális megoldásainkra. Így a széleskörű digitális szolgáltatásokat nyújtó e-terméket tekintjük lakossági gépjármű- és lakásbiztosításunknál társaságunk alaptermékének. Az ügyfél kérésére a nem elektronikus kommunikációs és szolgáltatási csatornák természetesen továbbra is elérhetőek lesznek, azonban ezek választása esetén pótdíjat fogunk a szerződés tarifájában felszámítani, transzparenssé téve az egyéb, költségesebb szolgáltatási módok választását.

Biztosítom önt arról, hogy az összes vonatkozó jogszabályt betartjuk, legyen szó akár **ügyfeleink adatainak bizalmas kezeléséről**, akár az Ön, illetve más partnerünk felé vállalt kötelezettségeinkről. Az információkat átlátható módon, szigorúan a közös ügyfeleink érdekében fogjuk felhasználni.

Erre tekintettel szeretnénk hangsúlyozni, hogy az ajánlattétel során ügyfeleink figyelmét fontos felhívni a digitális elérhetőségek megadásából származó fentebbi előnyökre, szolgáltatásokra.

A jelenlegi veszélyhelyzetben az elektronikus úton történő, biztonságos kapcsolattartásra jogszabályi kötelezettsége is van társaságunknak. A 145/2020. kormányrendelet 3. paragrafusának értelmében a veszélyhelyzet ideje alatt az ügyfélpanaszok kezelése kizárólag írásban – ideértve az elektronikus utat is – vagy telefonon történhet. Ez összhangban áll a fentiekben is kifejtett digitális stratégiánkkal, ügyfeleink minél teljesebb körű elektronikus úton történő kiszolgálásával.

Ezúton tájékoztatom, hogy az elmúlt időszakban bevezetett kiváló új termékeink (Allianz Autóm gépjármű-biztosítás, Allianz Otthonom) kapcsán szerzett tapasztalataink alapján, a jelenleg párhuzamosan értékesített korábbi termékeink értékesítését és az értékesítés támogatását 2020.05.31-el megszüntetjük (Allianz Casco, Allianz Otthonbiztosítás Plusz). Ez alól kivételt képeznek márkacasco termékeink, azok esetében továbbra is elérhető lesz a jelenlegi Allianz márkacasco termék.

Amennyiben bármilyen kérdése adódna a fentiekkel kapcsolatban, keresse munkatársaimat bizalommal!

Kérem, **legyen partnerünk a közös felelősségvállalásban**, tegyünk közösen ügyfeleink és kollégáink egészségének védelméért! Azért vagyunk, hogy közösen építkezzünk. Jó és nehéz időkben egyaránt.

Üdvözlettel:
dr. Alexander Protsenko
elnök-vezérigazgató