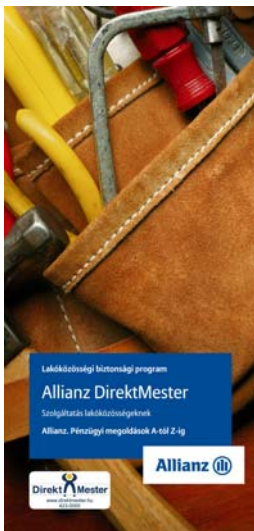


# Allianz DirektMester szolgáltatás (ADM záradék)

## Általános tudnivalók



Az Allianz DirektMester szolgáltatás LA4 méretű 8 oldalas szóróanyagát (AHB-00263), a Budapesti és Pest megyei ügyfélszolgálati irodákban elérhetővé kell tenni az ügyfelek számára.

## Kinek nyújtjuk ezt a szolgáltatást?

**Azoknak a HL vagy AHL szerződéssel rendelkező lakóközösségi ügyfeleinknek,**

- akik szerződésén szerepel az **ADM záradék** és
- a kockázatviselés helye **Budapest vagy Pest megye.**

Épület egészére kötött szerződés esetén a külön (egyéni tulajdonban lévő lakások, garázsok, tárolók stb.) és a közös tulajdonban bekövetkezett károk esetén is szolgáltatunk a közösségnek és a tulajdonosoknak is.

Közös tulajdonra kötött szerződés esetén csak a közös tulajdonban bekövetkezett károkra szolgáltatunk.

A meglévő lakóközösség-biztosítási szerződésekhez egy ADM nevű záradékot csatolunk, amely alapján **2008. február 18-tól külön díj nélkül** nyújtjuk szolgáltatásunkat.

Ha a lakóközösség nem kíván élni ezzel a lehetőséggel és ezt írásban (levélben, faxon, e-mailben) jelzi felénk, akkor a levél vagy üzenet megérkezését követően intézünk az ADM záradék törléséről.

## Milyen szolgáltatást nyújtunk?

### 1. Vészhelyzet elhárítása

Vészhelyzet elhárítást nyújtunk azokban a súlyos esetekben, amikor azonnali, sürgős beavatkozásra van szükség az élet- és balesetveszély, illetve a további károk megelőzése érdekében.

A vészhelyzet elhárításra nem kerül sor, ha ahhoz közüzemi szolgáltató, tűzoltóság, katasztrófavédelem beavatkozása szükséges.

A vészhelyzet elhárítása független a szerződési feltételekben meghatározott biztosítási eseményektől, ez azokon felüli szolgáltatás.

### 2. Károk helyreállítása

A szolgáltatás kiterjed a biztosítási eseményhez kapcsolódó, de vészhelyzetnek nem minősülő károk biztosítási feltételekben meghatározottak szerinti helyreállítására és költségeire is.

### 3. Szakember ajánlása

Arra az esetre, ha ügyfelünk nem biztosítási eseményhez kapcsolódó helyreállítási-, felújítási-, kivitelezési-, szerelési munkákhoz keres hozzáértő mesterembereket.

## **Kihez fordulhat az ügyfél, ha igénybe kívánja venni az ADM szolgáltatást?**

### **1. Vészhelyzet esetén**

- **A bejelentést az ügyfél kizárólag az Allianz Call Centerben teheti meg, a 06-40-421-421-es számon!** Erről a kapualjban elhelyezett új plakátunk is tájékoztatja ügyfeleinket.
- Amennyiben az ügyfél más csatornán jelentkezik ilyen igénnyel, udvariasan meg kell kérni, hogy hívja a 06-40-421-421-es számot.  
Erre a minél gyorsabb ügyfélszolgálat érdekében van szükség, mivel a kárrendezési folyamat, a munka megrendelése és a mesterember küldése, továbbá a dokumentumforgalom csak ezen a csatornán indulhat el.

### **2. Károk helyreállítása**

- Biztosítási eseményhez kapcsolódó, de vészhelyzetnek nem minősülő károk esetén a kárfelvétel az eddigi gyakorlat szerint történik.
- Az ADM szolgáltatás igénybevételéről a helyszínen eljáró kárszakértő fogja tájékoztatni az ügyfelet, átadja az ADM szolgáltatás szóróanyagát. Az ügyfél a kárszakértőnél rendelheti meg a DirektMester által elvégezhető helyreállítási munkát.

### **3. Szakember ajánlása**

Abban az esetben, ha ügyfelünk kára nem kapcsolódik biztosítási eseményhez, vagy a biztosítási szerződés nincs ellátva ADM záradékkal, ajánlani kell az ügyfélnek a DirektMestert, megadva az elérhetőségüket, az éjjel-nappal hívható 06-40-423-000-ás telefonszámot.

## **Mi történik, ha az ügyfél bejelentette a kárt?**

### **1. A 06-40-421-421-es számon bejelentett, azonnali vészhelyzet elhárítás esetén:**

- A Call Center operátor internetes felületen rögzíti a kárbejelentést, és ezzel azonnal megrendelésre kerül a DirektMestertől a munka, melyről a kárral foglalkozó kollégák is automatikusan értesítést kapnak.
- A DirektMester szakembere telefonon felhívja az ügyfelet és megbeszélik a továbbiakat. A mester legkésőbb 4 órán belül kivonul a helyszínre.
- Közös tulajdont ért kár esetén 50 000 forintig, külön tulajdont ért kár esetén pedig 30 000 forintig az ügyfélnek nem kell fizetnie a vészhelyzet elhárításáért a kivonuló mesternek. Az e fölötti összeget és az azonnali helyreállítási munkák értékét az ügyfélnek a helyszínen ki kell fizetnie a mesternek, majd a számla társaságunkhoz való beérkezését követően a biztosítási feltételek alapján rendezzük a kárt. Kárszakértő ebben az esetben nem fog a helyszínre kimenni. A dokumentálást, fotózást a DirektMester végzi el.

### **2. Amennyiben a bejelentés alapján nincs szükség azonnali vészhelyzet elhárításra:**

- A kár felvétele az eddigi gyakorlat szerint történik.
- ADM záradékkal rendelkező szerződésnél az ügyfél a helyszíni szemle során a kárszakértőnél megrendelheti a kárfelvételi jegyzőkönyvben szereplő szükséges munkákat a DirektMestertől. Ebben az esetben az ügyfélnek ezekért a munkákért nem kell fizetnie a kivonuló mesternek.
- A kárszakértő a helyszíni szemlét követően 2 munkanapon belül elektronikusan megküldi a DirektMesternek a munka megrendelését.
- A DirektMester szakembere a munka megrendelésétől számítva legkésőbb 2 munkanapon belül az ügyféllel felveszi a kapcsolatot a munka egyeztetése érdekében.

**Az ADM záradék megléte mellett is az ügyfél maga választhatja meg minden egyes káresetben, hogy a károk elhárítását és helyreállítását melyik szolgáltatóval végezteti el!**