



ALKUSZI KISOKOS

Bizalomból biztonság



Biztosító

Az OTP Csoport partnere



TARTALOMJEGYZÉK

1	AZ ALKUSZREFERENSEK FELADATA.....	3
2	GrATISZ.....	3
3	PORTÁL ALKUSZINFO.....	4
4	AJÁNLATKÉRÉSSEL KAPCSOLATOS KÉRÉSEK.....	4
5	ÉRTÉKESÍTÉST TÁMOGATÓ IT ALKALMAZÁSOK: PARTNER PORTÁL, VJDK.....	5
6	AJÁNLATOK BEKÜLDÉSÉVEL KAPCSOLATOS ELŐÍRÁSOK.....	6
7	ENGEDÉLYKÖTELES TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS TEENDŐK.....	6
8	HIÁNYPÓTLÁSOK KEZELÉSE.....	8
9	JUTALÉKREKLAMÁCIÓ SZABÁLYAI.....	8
10	NYOMTATVÁNYOK RENDELÉSE.....	8
11	KÁRBEJELENTÉS.....	8
12	SZÁMLÁZÁSI CÍM.....	9
13	SZÁMLA POSTÁZÁSI CÍME.....	9
14	DÍJFIZETÉSI LEHETŐSÉGEK, UTALÁSRA SZOLGÁLÓ SZÁMLASZÁM.....	9
15	ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSSEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK.....	10
16	ÖRÖKÍTÉSEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSREND.....	10
17	FLOTTA AJÁNLATKÉRÉSSEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK.....	10





Tisztelt Partnerünk!

Az Alkuzsi Kisokos elkészítésénél az a cél vezérelt minket, hogy a kiadvány segítségével **támogatást nyújtsunk** partnereink számára a biztosító szervezetében, rendszereiben való eligazodáshoz. Igyekeztünk röviden, lényegre törően összefoglalni mindazokat az információkat, amelyekre szükség lehet a gördülékeny és sikeres együttműködéshez.

Társaságunknál, a Groupama Biztosítónál, a független közvetítői csatornával történő hatékony és eredményes együttműködésért a Központi Alkuzsi Igazgatóság felel. A partnertámogatói munkát az alkuszreferensek látják el.

1 AZ ALKUSZREFERENSEK FELADATA

- szakmai támogatás (termékekkel, ajánlatkészítő programokkal, illetve a Partner Portál használatával kapcsolatos információk nyújtása).
- ajánlatkészítés (elsősorban nem tarifális módozatokban), értékesítés mentorálása, egyedi igények kezelése.
- szakmai konzultációk szervezése, lebonyolítása (igény esetén, megfelelő létszám mellett a partner telephelyén is).
- jutalékrekamációkkal kapcsolatos megkeresések előkészítése, illetékeshez történő továbbítása, megválaszolása.

Példák a **nem referensi feladatkörbe** tartozó megkeresésekre:

- díjrendezettséggel, bonus fokozattal, kötvényszámmal stb. kapcsolatos információnyújtás;
- nyomtatványigények teljesítése;
- különféle igazolások kiadása;
- kárbejelentések fogadása stb.

Mindezek fogadására alkalmas a **GrATISZ** és a **Portál Alkuzsinfo** (2. és 3. pontban részletezve)

2 GrATISZ (GROUPAMA ALKUSZI TELEFONOS INFORMÁCIÓS SZOLGÁLAT)

Telefonszám: +36 1 462 3800

A **GrATISZ** használatához – a hívó fél azonosítása, ezen keresztül az adatvédelem megteremtése érdekében – szükség van a partner 9 jegyű jutalékjogosult azonosítójára, úgynevezett **GRID kódjára**, illetve a partnercég vezetője által a regisztráció során generált 4 jegyű **direkt azonosítóra**.

A **GrATISZ** munkatársai munkaidőben, az **1. menüpont** (Meglévő szerződéssel kapcsolatos információk lekérdezése, igazolások kérése) választása esetén felvilágosítást adnak a **partner állományába** tartozó **szerződésekkel kapcsolatban**.

A **2. menüpontban** (Kárrendezéssel kapcsolatos információk) lehetőség nyílik **kárbejelentésre**, illetve károkkal kapcsolatos információk lekérdezésére, pl:

- kárügy aktuális állapota
- továbblépéshez szükséges, de hiányzó dokumentumról információ kérés (jelen tájékoztató 11. pontjában felsorolt adatokat kérjük megadni)

A **3. menüpontban** vezetői jogosultsággal bíró felhasználók számára a **direkt azonosító módosítására** nyílik lehetőség.

A **GrATISZ** vonalról önálló felhasználói útmutató áll partnereink rendelkezésére.



3 PORTÁL ALKUSZINFO

Adminisztrációs problémákkal kapcsolatos megkereséseiteket a Partner Portál/Portfólió adatok/Alkuszinfo menüponton keresztül tudjátok továbbítani számunkra. Ezeket munkatársaink érkezési sorrendben, illetve az ügy jellegétől függően meghatározott határidők szerint dolgozzák fel.

A Portál Alkuszinfo a teljesség igénye nélkül az alábbi jellegű ügyek intézésére alkalmas:

- minden olyan megkeresés fogadására, amelyhez szükség van az írásbeliségre (pl. változás jelentése, reaktiválás);
- fedezet igazolás igénylésére;
- finanszírozáshoz kapcsolódó zálogjog bejegyzéséről szóló igazolás kiadására;
- tájékoztatás kérésre szerződéssel vagy kárüggyel kapcsolatban.

Kérjük, a felületre ne töltsétek fel ajánlatkéréseket, illetve díjváltozást eredményező szerződésmódosításokat.

Az ilyen jellegű dokumentumokat, közvetlenül az alkuszreferenseknek szíveskedjétek elküldeni.

A leveleket érkezési sorrendben kezeljük, azonos tárgyú levél többszöri elküldése lassíthatja a feldolgozás folyamatát.

A Portál Alkuszinfo felület funkcióiról külön felhasználói útmutatóban találtok további információkat.

4 AJÁNLATKÉRÉssel KAPCSOLATOS KÉRÉSEK

- A speciális termékek kivételével általában **nem várjuk el a biztosító saját nyomtatványainak** használatát, csupán az ajánlatkéréshez elengedhetetlenül szükséges **adatok teljes körű rendelkezésre bocsátását**, azonban az **alkuszi megbízást** minden esetben szükséges csatolni. Ezen kötelezettség alól csupán a GreenLine megállapodással bíró partnerek mentesülnek.
- Kérjük továbbá, hogy:
 - az e-mail tárgy mezőjében tüntessétek fel az **ügyfél nevét**, illetve a szükséges módozatot (pl. Vasmű Kft_ vagyon és felelősségbiztosítási ajánlatkérés);
 - az ajánlatkérő személy elérhetőségei mellett az általa **képviselt partnercég** nevét;
 - amennyiben rövid határidővel van szükség az ajánlatadásra, a **konkrét határidő feltüntetését**, amely lehetőség szerint csak rendkívül indokolt esetben legyen 3 napnál rövidebb;
 - **NE** küldjétek tarifális díjú egyedi lakás, társasház, KKV vagyon (Preventor), egyéni baleset, élet, egyéni utas, casco és KGFB biztosítási igényeket. Ezek teljesítéséhez rendelkezésre bocsátjuk a díjszámító programjainkat, melyek használatában a referensek maximális segítséget nyújtanak;
 - ha az előzménybiztosítás más alkusz közreműködésével jött létre, **az előző alkuszi megbízás felmondásának másolatát** is kérjük az új alkuszi megbízás mellé csatolni. Ez a gondozóváltás elengedhetetlen feltétele. (Lásd 16. pont)

5 ÉRTÉKESÍTÉST TÁMOGATÓ IT ALKALMAZÁSOK

Partner Portál (<http://agentportal.groupama.hu/>)

A Partner Portál eléréshez a partner cég megbízottainak egyedi azonosítóval (Portál belépővel) kell rendelkezniük, amelyet a vezetői jogosultsággal bíró felhasználók hozhatnak létre a Partner Portál/Saját adatok/Üzletkötői információk/Alkusz felhasználók menüpontjában (a megbízott kilépésekor a felhasználói jogosultságot szintén vezetői jogosultsággal kell visszavonni).

A Partner Portálon elérhető ajánlatkészítő felületek:

- kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás
- casco
- lakásbiztosítás
- Preventor
- Mikromax
- Védőernyő
- utasbiztosítás
- Releva





A Partner Portál egyéb funkciói:

- beérkezett, iktatott ajánlatok adatai, aktuális státusza megtekinthető;
- állományegyeztető és intervenciók listák letöltése (vezetői jogosultsággal lehetséges);
- évfordulós KGFB felmondások bejelentése;
- szerződések érdekmegszűnés miatti felmondása;
- állandó- és/vagy levelezési cím módosítása;
- kárbejelentés (kgfb, casco, lakás és vagyon)
- lejáró, indexálандó, megújítandó és díjhátralékos szerződések listája megtekinthető;
- jutalékkal kapcsolatos információk letöltése (vezetői jogosultsággal lehetséges);
- zöldkártya nyomtatás egyéni és flotta szerződések esetén (flottáknál kötegelve is);
- szerződésekkel kapcsolatos adatok megtekintése, flotta állomány letöltése;
- kárinformációk (kárügy státusza, ügyféllevelezés);
- a casco szemlék során készített fényképek feltöltése, kárszakértői szemlekérés;
- vagyon szemle megrendelés
- Telefonos kockázatvállalás megrendelés (TUW) Integra, Releva és Gyógytárs termékekhez kapcsolódóan
- offline tarifáló programok letöltése, frissítése;
- hibajavítók letöltése, válaszadási lehetőséggel;
- a Dokumentumtárban elérhetőek a biztosító valamennyi termékének feltételei, egyéb értékesítést támogató nyomtatványok;
- Alkuszinfo (állományápolással kapcsolatos megkeresések kezelését szolgáló felület)
 - Bejelentéseim (itt lehetőség nyílik a korábbi bejelentésekkel kapcsolatos levelezés megtekintésére);
- Vállalati információk/Szabályozások menü alatt hasznos dokumentumok találhatóak;
- Saját adatok alatt nyílik lehetőség jelszó módosításra.

VJDK - excel alapú, offline díjszámító program, amely a Partner Portálról tölthető le, valamint a frissítések is ugyanígy a Portálon keresztül érhetők el. Az alábbi termékeink esetén használható:

A biztosítás neve	Díjszámítás	Ajánlatkészítés	Partner Portálon is elérhető
GB112 - SZIVÁRVÁNY SZEMÉLYBIZTOSÍTÁS	✓		
GB117 - GRÁNIT VEGYES ÉLETBIZTOSÍTÁS	✓	✓	
GB125 - EGÉSZ ÉLETRE SZÓLÓ ÉLETBIZTOSÍTÁSI PROGRAM	✓	✓	
GB126 - FORRÁS II. HALASZTOTT JELZÁLOGKÖLCSÖN	✓		
GB150 - ÖRANGYAL	✓	✓	
GB153 - HITELFEDEZETI KALKULÁTOR	✓	✓	
GB154 - ÚTRAVALÓ KALKULÁTOR	✓	✓	
GB160 - CSOPORTOS BALETBIZTOSÍTÁS	✓		
GB169 - FORRÁS DEVIZA HITELFEDEZETI ÉLETBIZTOSÍTÁS	✓		
GB173 - PLANÉTA ÉLET- ÉS NYUGDÍJBIZTOSÍTÁS	✓	✓	
GB174 - GENERÁCIÓ TŐKEMEGTAKARÍTÁS	✓	✓	
GB351 - KÖTELEZŐ GÉPJÁRMŰ FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁS	✓		✓
GB352 - FLOTTA KÖTELEZŐ GÉPJÁRMŰ-FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁS	✓		
GB392 - KOMPLEX KISHAJÓ BIZTOSÍTÁS	✓	✓	
GB395 - CASCO	✓		✓
GB524 - GROUPAMA LAKÁSBIZTOSÍTÁS	✓		✓
GB556 - GKKV - KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÓI VAGYON- ÉS FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁS	✓	✓	✓
GB661 - UTAS BIZTOSÍTÁS	✓		✓
OTP-LTP - LAKÁSTAKARÉKPÉNZTÁR	✓		
GB526 - TÁRSASHÁZ-BIZTOSÍTÁS	✓	✓	
GB760 INTEGRA	✓	✓	



6 AJÁNLATOK BEKÜLDÉSÉVEL KAPCSOLATOS ELŐÍRÁSOK

A partneri küldemények dokumentált követése érdekében elengedhetetlenül fontos, hogy a biztosítóba juttatni kívánt dokumentumok hiánytalanul felsorolásra kerüljenek egy ajánlatkísérőn, az alábbi adattartalommal:

- szerződő neve;
- szerződő címe;
- módozat rövid neve/ kódja;
- ajánlat száma;
- éves állománydíj.

Fontos, hogy az ajánlatok az aláírásuktól számított **10 napon belül megérkezzenek a biztosítóba**. (Ettől eltérő eljárás csak a GreenLine (papír beküldés mentes) megállapodással rendelkező partnerek esetén lehetséges.)

Az ajánlatokat különböző módon juttathatjátok el hozzánk:

- postai úton az alábbi címre:

Groupama Biztosító Zrt.
Központi Postázó
1380 Budapest, Pf. 1049

- személyesen leadhatjátok kijelölt ügyfélszolgálati irodáinkban, ahonnan a biztosító futárszolgálat segítségével kézbesíti a megfelelő egységének.

A biztosító elsősorban olyan, az ügyfelek kulturált fogadására alkalmas térrel rendelkező ügyfélszolgálati egységeiben várja a partneri ajánlatokat, amelyeket a biztosító által megbízott futárszolgálat érint, és a partneri ajánlatok átvételére felhatalmazott munkatárssal rendelkezik. Ezek pontos címéről hírlevelünk, illetve alkuszreferenseink útján tájékozódhattok, de az aktuális lista megtalálható a Partner Portál Vállalati információk menüpontja alatt is.

Kérjük, hogy a dokumentumokat - azok meglétének ellenőrizhetősége érdekében - minden esetben nyitott borítékban szíveskedjete leadni. A borítékban címeztként a Groupama Biztosító Zrt. Központi Postázó legyen megjelölve. Annak érdekében, hogy minden dokumentum hiánytalanul beérkezzen társaságunkhoz, minden esetben készítsetek kísérőjegyzéket az elküldött dokumentumokról. Amennyiben a borítékban több típusú, illetve ügyfélhez tartozó dokumentumot küldetek (ajánlat, hiánypótló, adatmódosító stb.), a megfelelő azonosítás érdekében, mindet tételesen tüntessétek fel.

Kérjük, hogy a küldemény személyes leadása előtt a kísérőjegyzékből készítsetek másolatot, hogy a biztosító munkatársa ezen tudja igazolni az átvételt. A biztosító munkatársa, aki átveszi a borítékot, tételesen ellenőrizni annak tartalmát, valamint hogy az megegyezik-e a kísérőjegyzéken feltüntetett dokumentumok listájával, majd bélyegzővel és aláírásával igazolja beérkezésüket. Amennyiben eltérést észlel a borítékban lévő és kísérőjegyzéken feltüntetett dokumentumok között, arról köteles azonnal tájékoztatni a partnert és ennek megfelelően módosítani a kísérőjegyzéket. Az átvett küldeményt belső futárszolgálat, illetve postai úton továbbítja a biztosító központi postázójába, a Budapest Erzsébet Királyné útja 1/c. B épület címre.

Az akadálytalan jutalékszámolás érdekében, kérjük, hogy az ajánlatokon minden esetben **tüntessétek fel a partnercég nevét, illetve a jutalékjogosult azonosítóját** (GRID kód).

7 ENGEDÉLYKÖTELES TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS TEENDŐK

Olyan biztosítási termék esetén, amelynél a termékleírásban szabályozott ok miatt (kockázati vagy egyedi díjengedmény) szakterületi engedélyre vagy előzetes kockázatelbírálásra (szemlére) van szükség, az alábbiak szerint kell eljárni.

Casco esetén, amennyiben nem a biztosító Partner Portálján készült az ajánlat, azt a gj.engedely@groupama.hu címre kell elküldeni engedélyezés céljából. (A Partner Portál ajánlatkészítő menüje támogatja az engedélykérési folyamatot.)

Preventor esetén, amennyiben nem a biztosító Partner Portálján készült az ajánlat, azt üzemeltetői hatáskört meghaladó engedmény, illetve KEVI (kockázatvállalói) engedélyhez kötött egyedi záradék esetén meg kell küldeni e-mailben engedélyezésre a referens részére. (A Partner Portál ajánlatkészítő menüje támogatja az engedélykérési folyamatot.)



Preventor, Lakás, illetve társasházbiztosítás esetén a Partner Portál Vagyon szemle megrendelő felületén kell a szemlét kezdeményezni. Törekedni kell arra, hogy minden kockázat elbíráláshoz hasznos információ megküldésére, feladásra kerüljön. (kockázatfelmérő adatlap, kárelőzmény egyéb hasznos információk, fotók, társaságunknál lévő egyéb szerződések felsorolása stb..)

A kiadott engedélyt, minden esetben csatolni kell az ajánlathoz.

A Kockázatelbírálási és Vállalási Iroda (KEVI) keretein belül működő Kockázatfelmérő Osztály munkatársai végzik a biztosítási fedezet alá vonni kívánt vagyontárgyak helyszíni kockázatelbírálását.

Az alábbi esetekben kell az ajánlat aláírásával egyidejűleg megrendelni a szemlét:

▪ **Preventor vállalati vagyon- és felelősségbiztosítás**

Amennyiben a kockázati engedmény (nem üzletpolitikai) mértéke meghaladja az 5%-ot, vagy a biztosítandó tevékenység egyedi besorolású, az ajánlat szemleköteles.

A szemle megrendelésével együtt az ajánlat felvehető. Egyéb esetekben szemle- és engedélykötelezettség nincs.

▪ **Lakóközösségi biztosítások (társasházak, lakószövetkezetek)**

A szerződés szemle- és engedélyköteles, ha (biztosítási összegtől függetlenül) az épület kora meghaladja a 10 évet, vagy az épület biztosítási összege nagyobb mint 800 000 000 Ft helyszíni kockázatfelmérésre van szükség akkor is, ha az épület 10 évnél fiatalabb, de a versenyképes díjhoz 10% feletti kockázati engedményre lenne szükség, Az épület korától függetlenül szemle szükséges 10% feletti üzletpolitikai engedmény igénye esetén is, vagy abban az esetben ha a kor és mennyiségi engedményen felüli összes engedmény meghaladná a 20%-ot.

A szemle elvégzése előtt az ajánlatot nem szabad aláírni az ügyféllel.

A fenti paraméterek alatt szemle- és engedélykötelezettség nincs.

▪ **Lakásbiztosítások**

A szerződés szemleköteles, ha a főépület értéke meghaladja a 100 000 000 Ft-ot és/vagy az általános háztartási ingóságok (ingó II.) biztosítási összege a 20 000 000 Ft-ot és/vagy az értéktárgyak (ingó I.) biztosítási összege az 3 000 000 Ft-ot.

A szemle megrendelésével együtt az ajánlat felvehető.

A fenti paraméterek alatt szemle- és engedélykötelezettség nincs.

▪ **Vályogházak és fa falazatú épületek**

Abban az esetben, ha egy lakásbiztosításban a főépület külső határoló falazatai fából vagy vályogból vannak, a szerződés a biztosítási összeg mértékétől függetlenül szemle- és engedélyköteles.

Vályog, ill. fa falazatú épületnek kell tekinteni minden olyan (fő)épületet, amelynek külső határoló falazatainak kevesebb, mint 50%-a egyéb építőanyag (tégla, beton, ytong stb.).

A szemle megrendelés során a felületre az alábbi dokumentumok feltöltése szükséges

- ajánlat egy példánya (amennyiben nem a Portálon került létrehozásra)
- Kockázatfelmérő adatlap lakásbiztosításhoz GB524 vályog-, fa falazat esetén (3212 számú nyomtatvány)
- min. 4 db. átfogó fénykép az épület homlokzatairól

A fényképeket úgy kell elkészíteni, hogy azok lehetőség szerint teljes képet adjanak a ház (tető, tető, falazat, melléképület) állapotáról.

Munkatársunk ezen információk alapján dönt a helyszíni szemle szükségességéről. A szemle megrendelésével együtt az ajánlat felvehető.

Kérjük, hogy társaságunk részére a vonatkozó jogszabályok által meghatározott 15 nap vállalási idő betartása érdekében (különösen lakásbiztosítások esetében, ahol díjkínálat helyett már az ügyfél által aláírt ajánlat áll rendelkezésünkre) a szemlemegrendelést lehetőleg 2, de maximum 10 napon belül szíveskedjete elvégezni!

A kockázatfelmérő munkatárs a szemlét 5 napon belül elvégzi, az ott tapasztalt kockázati körülmények alapján a kockázatot vállalja, elutasítja vagy módosító értesítőt (záradékok, limitek stb.), illetve díjváltoztatási javaslatot küld arra az e-mail címre, amely a szemle megrendelés során általatok megadásra került.

A szemle eredményéről a rendszer automatikus e-mailt küld a szemle megrendelőjének. Ha a szemle eredménye alapján az ajánlat záradékokkal módosítandó, akkor a záradék a szemle megrendelője által letölthető a Portálról.





8 HIÁNYPÓTLÁSOK KEZELÉSE

A biztosítóba beérkező ajánlatok ellenőrzésekor feltárt hiányosságokról **hiánypótlási felhívást** készítünk, amelyet feltöltünk a **Partner Portálra**, ezért ezt a menüpontot javasoljuk folyamatosan figyelemmel kísérni. Azon partnereink számára, akik a portál adminisztrációs felületén e-mail cím megadásával regisztráltak szolgáltatásunkra, automatikus értesítést küldünk a megadott címre a hibajavító keletkezéséről. A hibajavítók letöltésével megismerhetők az eltérések és a hiányosságok. Kérjük, hogy visszajelzéseiteket, a hiánypótlásokat a megadott határidőig, a **kiküldő munkatársunknak**, a hibajavítón feltüntetett címére, az ajánlat, vagy a szerződésszámra történő hivatkozással küldjétek el. Kérjük továbbá a hibajavítón megadott összes hiányosság egyszerre történő megküldését.

Amennyiben a hibajavítón nem szerepel kapcsolattartó, a hiánypótlás az Alkuszinfor útján is továbbítható a biztosítóba.

9 JUTALÉKREKLAMÁCIÓ SZABÁLYAI

Jutalékreklamációt partnereink megbízottjaitól külön-külön nem, csak **a partner adminisztrációs központjából fogadunk el**. Kérjük, hogy a jutalékreklamációt **első körben házon belül ellenőrizzék** és azt csak az után küldjétek az **alkuszreferens részére** (vagy az Alkuszinfor megfelelő témakörének kiválasztása útján) felülvizsgálatra, ha meggyőződtek annak jogosságáról. Minden esetben kérjük az azonosításhoz szükséges **adatok teljes körű megadását** (szerződő neve, szerződés vagy ajánlatszám, reklamált időszak, szerzési vagy fenntartási jutalék).

10 NYOMTATVÁNYRENDELÉS

Nyomtatványokat (termékmappák, nyomtatott feltételek, csekkötet, zöldkártya) az alábbi kollégánknak küldött **megrendelővel**, vagy az Alkuszinfor erre hivatott témakörében indított megkeresés útján lehet igényelni **partnercégenként, központilag**. Kérjük, hogy a megrendelés időzítésénél legyetek figyelemmel a postai átfutási időre is. (Környezetünk védelme érdekében, valamint takarékosági megfontolásból javasoljuk, hogy a biztosítási feltételeket elektronikus úton adjátok át ügyfeleiteknek.)

Már nem csak a szerződés, hanem az ajánlati állapotú kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások esetén is lehetővé tettük a Partner Portálon a zöldkártya nyomtatását, így nincs szükség szigorú számadású nyomtatványra, csupán zöldkártya kiegészítő megállapodásra.

Kollégánk elérhetősége: **Jákó Gábor**
e-mail: gabor.jako@groupama.hu

11 KÁRBEJELENTÉSI LEHETŐSÉGEK, A BEJELENTÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK

- **GrATISZ +36 1 462 3800**
- **elektronikus úton a Partner Portál <http://agentportal.hu> felületén vagy**
- **Groupama Biztosító Zrt. honlapján: www.groupama.hu (ügyfelek számára rendszeresített felület)**

Amennyiben a kárbejelentés nem on-line módon történik (ahol a rendszer által elvárt adatok rögzítése nélkül nem lehet tovább lépni), akkor is kérjük valamennyi, a **kárrendezéshez elengedhetetlenül szükséges adat megadását:**

- ajánlat vagy szerződésszám;
- ügyfél neve, elérhetősége;
- a biztosítási esemény pontos leírása, bekövetkezésének ideje, helye;
- a kár becsült nagysága;
- a helyszíni szemlén résztvevő kapcsolattartó neve, telefonszáma.

Kárrendezéssel kapcsolatos további információkat, hasznos tanácsokat az Ügyintézési Tájékoztató kiadványunkból szerezhetek, amely a Groupama honlapján érhető el.





Az alábbiakban röviden összefoglaltuk a villámkárokkal kapcsolatos tudnivalókat:

A villámkárok rendezése megbízott partnerünk, a Flashservice közreműködésével történik.

- 50 000 Ft becsült kárösszegig a hagyományos eljárással rendeződnek a károk, tehát
 - az ügyfél a készüléke(ke)t megjavíttathatja, a kár rendezéséhez a javítási számla, a kár okára vonatkozó szakvélemény és a kicserélt alkatrészek szükségesek. A számlát és a szakvéleményt be kell nyújtania társaságunkhoz, az alkatrészeket meg kell őriznie és azokat adott esetben a szakértő a helyszínen vizsgálja meg.
 - ha a berendezés nem javítható, az ügyfélnek a kár okára vonatkozó szakvéleményt kell csatolnia, illetve a készülék vizsgálatát lehetővé kell tennie munkatársunk/megebízottunk számára.
- 50 000 Ft feletti becsült kárösszegű esetekben, kérjük, hogy az ügyfél ne javíttassa meg a meghibásodott készüléke(ke)t.

A javításról partnerünk, a Flashservice gondoskodik. Ők 24 órán belül felveszik az ügyféllel a kapcsolatot, egyeztetik vele a helyszínre történő kiszállás időpontját, intézkednek a helyszíni javításról vagy a készülék szervizbe történő beszállításáról. Javíthatatlan készülékek esetén azokról szakvéleményt adnak ki.

Figyelem! Az összeghatárok időközben változhatnak és arról minden esetben külön értesítést küldünk.

12 SZÁMLÁZÁSI CÍM

Groupama Biztosító Zrt.

1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C.

13 SZÁMLA POSTÁZÁSI CÍME

Groupama Biztosító Zrt.

1380 Budapest, Pf. 1049

14 DÍJFIZETÉSI LEHETŐSÉGEK, UTALÁSRA SZOLGÁLÓ SZÁMLASZÁM

Társaságunk az alábbi díjfizetési lehetőségeket kínálja ügyfelei számára:

▪ készpénzátutalási megbízás (cekk)

Csekkes díjfizetés esetén **cekkötömböt** bocsátunk partnereink rendelkezésére a 10. pontban jelzett úton. Kérjük, az ajánlaton minden esetben tüntessék fel a cekk azonosítóját, mert ezzel nagy mértékben megkönnyítik a befizetett díj azonosítását és szerződésre történő könyvelését.

Kérjük, hogy a csekkre minden alkalommal írjátok rá:

- szerződő nevét és címét
- az ajánlatszámot vagy szerződésszámot

▪ banki utalás

Amennyiben az ügyfél banki utalással kívánja teljesíteni első díjfizetési kötelezettségét, olyan **nem tarifális módozat esetén**, ahol nem képződik ajánlatszám, javasoljuk, az alábbi struktúra alapján **képezetek ajánlatszámot**, amelyet értelemszerűen fel kell tüntetni mind az ajánlaton, mind az utalási bizonylaton.

módozatszám_alkusz 9 jegyű GRID_aláírás dátuma: pl. **550_123456789_20140119**

Amennyiben az ügyfél a neki átadott cekk ellenére banki utalással kíván fizetni, akkor a GRID kód után a cekk azonosítóját kell feltüntetni a dátum helyett.

Groupama Biztosító Zrt. díjfizetésre szolgáló bankszámla adatai:

Bank neve: OTP Bank Nyrt.

Számlaszám: 11794008-20071099





A díj egyértelmű beazonosíthatósága érdekében a befizető azonosító rovatban minden esetben kérjük feltüntetni az ajánlatszámot vagy szerződésszámot, a közlemény rovatban a szerződő nevét, címét, valamint a módozat kódját.

▪ csoportos beszedési megbízás

Csoportos beszedési megbízásos díjfizetés esetén, az olyan rendszerekben létrejött ajánlatoknál, amelyeknél a csoportos beszedési megbízáson már szerepel a GIRO azonosító (pl. kgfb, casco, lakás), kérjük, adjátok át az ügyfélnek a beszedési megbízást és egyúttal hívjátok fel figyelmét arra, hogy a **felhatalmazást személyesen vigyék be a bankjukba**.

Az olyan csoportos beszedési megbízásos díjfizetési módú ajánlatok esetén, ahol a csoportos beszedési megbízás nyomtatványon nem szerepel a GIRO azonosító (pl. nyomdai úton előállított kézi ajánlat) az ajánlattal együtt kérjük beküldeni az ügyfél által, a banknál elfogadott módon aláírt felhatalmazást, hogy fel tudjuk venni a kapcsolatot az ügyfél számlavezető bankjával. A felhatalmazáson minden esetben szerepeljen a biztosító által megadott struktúra szerinti ügyfélaazonosító.

15 ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSSSEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK

Kérjük, hogy a gyors és zökkenőmentes levelezés érdekében tartsátok be az alábbi szabályokat:



- küldhető/fogadható levél maximális mérete a csatolásokkal együtt **25 Mbyte**;
- a levél mellélete nem lépheti túl a **18-20 Mbyte**-ot;
- ha a küldemény túllépi a méretkorlátot, tömöríteni kell a melléleteket, vagy több levélben kell azokat elküldeni (tömörítés ZIP formátumban történjen);
- képeket JPG, PNG formátumban kérjük küldeni, maximum **1 Mbyte** méretben;
- végrehajtható fájlok, programok nem küldhetők/fogadhatók;
- a portálhoz kapcsolódó alkalmazásokban lehetőség van TIF formátumú dokumentumok csatolására is.

16 ÖRÖKÍTÉSEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSI REND

A gondozóváltással kapcsolatos adminisztrációs teendők gördülékeny végrehajtása érdekében, kérjük, hogy az örökítési kérelmekhez fűződő dokumentumokat hiánytalanul és a kiadott **örökítési adatlap** (excel) kitöltésével együtt küldjétek el **munkatársunknak az alábbi címre: gabor.jako@groupama.hu**. Örökítési kérelem az Alkuszinfo útján is kezdeményezhető a megfelelő tárgykör kiválasztásával.

Kérjük, hogy **alkuszról alkuszra** történő örökítés esetén fordítsatok különös figyelmet arra, hogy a **korábbi alkusz megbízásának felmondásáról** szóló, az ügyfél által aláírt nyilatkozatot is **csatoljátok az örökítési dokumentumokhoz**, mert ennek hiányában nem áll módunkban a gondozóváltást végrehajtani.

Ügynökről alkuszra történő gondozóváltásra akkor nyílik lehetőség, ha alkuszpartnerünk a szerződésen díjmódosítással járó módosítást/átdolgozást hajt végre. Ez esetben nincs szükség külön örökítési kérelemre, viszont a módosító ajánlaton fel kell tüntetni az új gondozó jutalék jogosult azonosítóját (GRID) és csatolni szükséges az ügyfél által aláírt megbízási szerződést.

17 FLOTTA AJÁNLATKÉRÉSSSEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK

Flotta KGFB ajánlatkészítési ügymenetben változás történt a korábbiakhoz képest:

Flotta KGFB ajánlatkészítés:

- partnereink számára előzetes díjszámítási lehetőséget biztosítunk a VJDK-ban elérhető gyorstarifáló segítségével;
- ha versenyképes a díj, el kell küldeni a kitöltött adatközlőt alkuszreferens kollégánk számára, aki elkészíti az ügyfél által aláírható ajánlatot;
- az adatközlőt a szerződés kötéséhez szükséges minden adattal ki kell tölteni, mert ez alapján, - ha aláírja a szerződő az ajánlatot - a referens egy gombnyomással tudja tölteni az adatokat, így a rögzítés gyorsan megtörténhet. Hiányos adatok pótlására később csak a Portál Alkuszinfo menüpontjában indított igényen keresztül van lehetőség;
- rögzíthető ajánlat esetén kollégánk e-mail útján azonnal tud igazolást küldeni.

Flotta casco ajánlatkészítés

Ennél a módozatnál nincs lehetőség előzetes gyorsarifálásra. Az adatközlőt az alkuzreferensnek kell megküldeni, aki elkészíti a hivatalos díjtájékoztatónkat és/vagy az aláírható ajánlatot.

Kérjük, hogy az adatközlőt teljes körűen - kiemelten a járművek értékére vonatkozó - minden adatot feltüntetve töltsétek ki.

Reméljük, hogy kiadványunkban minden hasznos információt megtaláltok, amelyre a mindennapi munkátok során szükség lehet. Esetleges észrevételeiteket, javaslataitokat közvetlenül az anyag szerkesztőjének, Zlati István szakmai vezetőnek küldjétek az istvan.zlati@groupama.hu címre. Minden egyéb, itt nem érintett kérdésben forduljatok bizalommal alkuzreferensetekhez.

Tisztelettel:

Központi Alkuzsi Igazgatóság

