



 **ALKUSZI
KISOKOS**

Zöld út a garantált biztonsághoz



Groupama Garancia

Biztosító

Az OTP Csoport partnere



TARTALOMJEGYZÉK

| | | |
|-----------|---|---|
| 1 | AZ ALKUSZ REFERENSEK FELADATA..... | 3 |
| 2 | GrATISZ..... | 3 |
| 3 | ALKUSZINFO (TECHNIKAI POSTALÁDA)..... | 4 |
| 4 | AJÁNLATKÉRÉSSEL KAPCSOLATOS KÉRÉSEK..... | 4 |
| 5 | ÉRTÉKESÍTÉS TÁMOGATÓ IT ALKALMAZÁSOK..... | 4 |
| | PARTNER PORTÁL | |
| | VJDK | |
| | INSURANCE AGENT | |
| 6 | AJÁNLATOK BEKÜLDÉSÉVEL KAPCSOLATOS ELŐÍRÁSOK..... | 6 |
| 7 | ENGEDÉLYKÖTELES TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS TEENDŐK..... | 6 |
| 8 | HIÁNYPÓTLÁSOK KEZELÉSE..... | 6 |
| 9 | JUTALÉK REKLAMÁCIÓ SZABÁLYAI..... | 6 |
| 10 | NYOMTATVÁNYOK RENDELÉSE..... | 6 |
| 11 | KÁRBEJELENTÉSI LEHETŐSÉGEK, BEJELENTÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK..... | 7 |
| 12 | SZÁMLÁZÁSI CÍM..... | 7 |
| 13 | SZÁMLA POSTÁZÁSI CÍME..... | 7 |
| 14 | DÍJFIZETÉSI LEHETŐSÉGEK, UTALÁSRA SZOLGÁLÓ SZÁMLASZÁM..... | 7 |
| 15 | ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSSEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK..... | 8 |
| 16 | ÖRÖKÍTÉSEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSI REND..... | 8 |





Tisztelt Partnerünk!

Alkuszki Kisokos névre keresztelt kiadványunk elkészítésénél az a cél vezérelt minket, hogy ennek segítségével támogatást nyújtsunk alkusz partnereink számára a biztosító szervezetében, rendszereiben való eligazodáshoz. Igyekszünk röviden, lényegre törően összefoglalni mindazokat az információkat, amelyek hasznosak lehetnek a gördülékeny együttműködés során.

A **Központi Alkuszki Igazgatóság** a Groupama Garancia Biztosító független közvetítői csatornájának minél hatékonyabb és eredményesebb működtetéséért felel.

Az alkusz támogatói munkát az alkuszreferensek látják el.

1 AZ ALKUSZREFERENSEK FELADATA

- szakmai támogatás (termékekkel, ajánlatkészítő programokkal, illetve 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 az alkusz telephelyén is),
- jutalék reklamációkkal kapcsolatos megkeresések előkészítése, illetékeshez továbbítása, megválaszolása.

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

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

Mindezek fogadására alkalmas a: **GRATISZ** és az **Alkuszinfo** (2. és 3. pontban részletezve)

2 GRATISZ (GROUPAMA ALKUSZKI TELEFONOS INFORMÁCIÓS SZOLGÁLAT)

Telefonszám: +36 1 462 3800

A **GRATISZ** használatához – a hívó fél azonosítása, ezen keresztül az adatvédelem megteremtése érdekében – szükség van az alkuszcég 9 jegyű jutalék jogosult azonosítójára, biztosítós elnevezéssel élve **GRID kódjára**, illetve az alkuszcég vezetője által a regisztráció során generált 4 jegyű **Direkt azonosítóra**.

A **GRATISZ** munkatársai munkaidőben, az **1. menü** (Meglévő szerződéssel kapcsolatos információk lekérdezése, igazolások kérése) választása esetén felvilágosítást adnak az **alkusz állományába** tartozó **szerződésekkel kapcsolatban** :

- státusz
- díjrendezettség
- igazolás
- szerződéssel és a fedezet tartalmával kapcsolatos információk
- tájékoztatás állománykezelési, díjkönyvelési kérdésekben
- számla, kötvénymásolat kérés
- SOS nyomtatványkérés e-mailben történő megküldésre

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

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

A GRATISZ-szal kapcsolatban külön felhasználói útmutató áll alkusz partnereink rendelkezésére.



3 ALKUSZINFO

alkuszinfo@groupamagarancia.hu

Munkatársaink a fenti e-mail címen fogadják az alkusztól érkező **adminisztratív jellegű megkereséseket**, és azokat érkezési sorrendben dolgozzák fel.

Kérjük, hogy csak nagyon indokolt esetben jelöljék sürgősnek a kérést, mert minden levelet nem tudunk soron kívül elintézni!

Mire is szolgál az Alkuszinfo?

- minden olyan megkeresés fogadására, amelyhez szükség van az írásbeliségre (pl. változás jelentés)
- fedezet igazolás igénylés
- banki engedélyezés bejegyzés
- sürgősségi számla kérés

További kéréseink az Alkuszinfo használatával kapcsolatban:

- Az Alkuszinfo-ra küldött megkeresések helyett az **ajánlatkéréseket közvetlenül a referensnek kell küldeni**,
- Kollégákhoz intézett kérésnél az alkuszinfo-t ne tegyék be a címzetek vagy a másolat közé.
- Díjváltozást eredményező szerződésmódosítást szintén a referenseknek kérjük küldeni.

A leveleket **érkezési sorrendben** kezeljük, azonos tárgyú levél többszöri elküldése a folyamatot nem gyorsítja, hanem értékes időt von el munkatársainktól. Kérjük, a **tárgy mezőben** a jobb követhetőség érdekében a témára jellemző elnevezést használjanak. (lehetőleg az ügyfél neve, a kérés lényege, kötvényszám. pl.: Kovács Lajos _banki engedélyezés_ 256487921)

4 AJÁNLAT KÉRÉssel KAPCSOLATOS KÉRÉSEK

- speciális termékek kivételével általában **nem várjuk el a biztosító saját nyomtatványának** használatát, csupán az ajánlatkéréshez elengedhetetlenül szükséges **adatok teljes körű rendelkezésre bocsátását**, azonban az **alkuszi megbízást** minden esetben szükséges csatolni
- kérjük továbbá, hogy:
 - az e-mail tárgy mezőjében tüntessék fel az **ügyfél nevét**, illetve a szükséges módozatot (pl. Vasmű Kft_vagyon és felelősségbiztosítási ajánlatkérés)
 - az ajánlatkérő személy elérhetőségei mellett az általa **képviseelt alkuszcég** nevét,
 - amennyiben rövid határidővel van szükség az ajánlatadásra, a **konkrét határidő feltüntetését**, amely lehetőség szerint csak rendkívül indokolt esetben legyen 3 napnál rövidebb,
 - **NE** küldjenek tarifális díjú egyedi lakás, társasház, KKV vagyon (Preventor), egyéni baleset, élet, egyéni utas, casco és kgfb biztosítási igényeket. Ezek kielégítésére 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

5 ÉRTÉKESÍTÉS TÁMOGATÓ IT ALKALMAZÁSOK

Partner Portál (<http://agentportal.garancia-online.hu/>)

A PP eléréshez az alkusz cég a megbízottai számára, felhasználónként önálló egyedi azonosítót (Portál belépőt) kell igényelni, mellyel kapcsolatos alábbi adattartalmú adatlapot (excel) az alkusz referens részére kell megküldeni, aki azt továbbítja az illetékes munkatársunkhoz.

| Alkusz neve | Címe | Piramis azonosító | Felhasználó személy neve | Beosztás | Mobilszám | Jogtípus (teljes/korlátozott) | Alkuztámogató |
|-------------|------|-------------------|--------------------------|----------|-----------|-------------------------------|---------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

A PP-on elérhető ajánlatkészítő felületek:

- kötelező gépjármű-felelősségbiztosításcasco
- lakásbiztosítás
- preventor
- védőernyő
- utasbiztosítás



A PP egyéb funkciói útján elérhető szolgáltatások:

- beérkezett, iktatott ajánlatok adatai, aktuális státusza megtekinthető
- állományegyeztető és intervenciók listák letöltése (vezetői jogosultsággal lehetséges),
- nem az alkusz által kezelt állományok állapotának, díjrendezetségének megtekintése
- lejáró, indexálendő, megújítandó szerződések listája megtekinthető
- jutalék információk letöltése (vezetői jogosultsággal lehetséges)
- zöldkártya nyomtatás flotta szerződések esetén
- szerződésekkel kapcsolatos adatok megtekintése, flotta adatok letöltése
- kárinformációk (vezetői jogosultsággal lehetséges)
- casco szemle képek feltöltése, kárszakértői szemlekerés
- off-line tarifáló programok letöltése, frissítése
- hibajavítók letöltése, válaszadási lehetőséggel

Insurance Agent (html alapú, off-line alkalmazásban elérhető biztosítási termékek)

| Módozat kód neve | Díjszámítás | Ajánlatkészítés | Partner Portálon is köthető |
|-----------------------|-------------|-----------------|-----------------------------|
| KGFB GB351 | ✓ | ✓ | ✓ |
| casco GB395 | ✓ | ✓ | ✓ |
| lakásbiztosítás GB524 | ✓ | ✓ | ✓ |

Lehetőség van az itt létrehozott ajánlatok **portálra való feltöltésére**. Az alkalmazás frissítése az Insurance Agent On-line kapcsolat menüjében, vagy a Partner Portál Tarifálók menüjében kezdeményezhető.

VJDK (excel alapú, off-line alkalmazásban elérhető biztosítási termékek)

| Módozat kód neve | Díjszámítás | Ajánlatkészítés | Partner Portálon is elérhető |
|---|-------------|-----------------|------------------------------|
| GB112 SZIVÁRVÁNY SZEMÉLYBIZTOSÍTÁS | ✓ | X | X |
| GB117 GRÁNIT VEGYES ÉLETBIZTOSÍTÁS | ✓ | ✓ | X |
| GB123 KOCKÁZATI ÉLETBIZTOSÍTÁS | ✓ | X | X |
| GB125 EGÉSZ ÉLETRE SZÓLÓ ÉLETBIZTOSÍTÁSI PROGRAM | ✓ | ✓ | X |
| GB126 FORRÁS II. HALASZTOTT JELZÁLOGKÖLCSÖN | ✓ | X | X |
| GB150 ÓRANGYAL | ✓ | ✓ | X |
| GB153 HITELFEDEZETI KALKULÁTOR | ✓ | ✓ | X |
| GB154 ÚTRAVALÓ KALKULÁTOR | ✓ | ✓ | X |
| GB160 CSOPORTOS BALESETBIZTOSÍTÁS | ✓ | X | X |
| GB169 FORRÁS DEVIZA HITELFEDEZETI ÉLETBIZTOSÍTÁS | ✓ | X | X |
| GB173 PLANÉTA ÉLET- ÉS NYUGDÍJBIZTOSÍTÁS | ✓ | ✓ | X |
| GB174 GENERÁCIÓ TÖKEMEGTAKARÍTÁS | ✓ | ✓ | X |
| GB195 EURÓ TREND EURÓ ALAPÚ ÉLETBIZTOSÍTÁS | ✓ | X | X |
| GB351 KÖTELEZŐ GÉPJÁRMŰ FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁS | ✓ | X | ✓ |
| GB395 CASCO | ✓ | X | ✓ |
| GB524 GROUPAMA GARANCIA LAKÁSBIZTOSÍTÁS | ✓ | X | ✓ |
| GB556 GKKV - KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÓI VAGYON- ÉS FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁS | ✓ | ✓ | ✓ |
| GB661 UTAS BIZTOSÍTÁS | ✓ | X | ✓ |
| OTP-LTP LAKÁSTAKARÉKPÉNZTÁR | ✓ | X | X |
| GB526 TÁRSASHÁZ BIZTOSÍTÁS | ✓ | ✓ | X |



6 AJÁNLATOK BEKÜLDÉSÉVEL KAPCSOLATOS ELŐÍRÁSOK

Az alkuszi küldemények dokumentált követése érdekében elengedhetetlenül fontos, hogy a biztosítóba juttatni kívánt dokumentumok hiánytalanul felsorolásra kerüljenek egy ajánlatkísérőn.

- Szerződő neve
- Szerződő címe
- Módozat rövid neve/ kódja
- Ajánlat száma
- Éves állománydíj

Fontos, hogy az ajánlatok, annak aláírásától számított **10. napig beérkezzenek a biztosítóba.**

Az ajánlatokat az alábbi címre kérjük postázni:

Groupama Garancia Biztosító Zrt.
Központi Alkuzi Igazgatóság
1380 Budapest, Pf. 1049

Az akadálytalan jutalék elszámolás érdekében kérjük, hogy az ajánlatokra minden esetben **tüntessék fel az alkusz cég nevét, illetőleg a jutalék jogosult azonosítót** (GRID kódot).

Lehetőség van **futárszolgálattal** érintett Groupama fiókban (ld. melléklet) is az ajánlatok személyes átadására, **tételes ajánlatkísérő** csatolása mellett.

7 ENGEDÉLYKÖTELES TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS TEENDŐK

Olyan biztosítási termék esetén, amikor a termékleírásban szabályozott ok (kockázati vagy egyedi díjengedmény) miatt szakosztályi engedélyre van szükség, kérjük, hogy a teljes körűen kitöltött engedélykérő nyomtatványt a referens útján juttassák el az engedély megadására jogosult munkatársunknak.

A kiadott engedélyt, minden esetben csatolni kell az ajánlathoz.

8 HIÁNYPÓTLÁSOK KEZELÉSE

A biztosítóba beérkező ajánlatok ellenőrzésekor feltárt hiányosságokról **hiánypótlási felhívást** készítünk, melyeket feltöltünk a **Partner Portálra**, ezért ezt a menüt javasoljuk folyamatosan figyelemmel kísérni. A hibajavítók letöltésével megismerhetők az eltérések, és a hiányosságok. Kérjük, hogy a hiánypótlásokat a **kiküldő munkatársunknak** a hibajavítón feltüntetett címére, a hibajavító azonosítószámára hivatkozással küldjék el.

9 JUTALÉK REKLAMÁCIÓ SZABÁLYAI

Jutalék reklamációt az alkusz cégek megbízottjaitól külön-külön nem, csak az **alkusz cég adminisztrációs központjából fogadunk.**

Kérjük alkusz partnereinket, hogy a jutalék reklamációt **első körben házon belül ellenőrizzék**, és azt csak az után küldjék az **alkuszreferens részére** további kivizsgálás céljából, ha meggyőződtek annak jogosságáról.

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, csekkötömbök, zöldkártya) az alábbi kollégánknak küldött **megrendelővel** lehet igényelni **alkuszcégenként, központilag**. Kérjük, hogy a megrendelés időzítésénél legyenek figyelemmel a postai átfutási időre is. (Takarékossági megfontolásból javasoljuk, hogy a biztosítási feltételeket elektronikus úton adják át ügyfelüknek.)

Kollégánk elérhetősége: **Jákó Gábor**
e-mail: Gabor.Jako@groupamagarancia.hu



11 KÁRBEJELENTÉSI LEHETŐSÉGEK, A BEJELENTÉSHEZ SZÜKSÉGES ADATOK

- **GrATISZ +36 1 462 3800**
- **alkuszinfo@groupamagarancia.hu**
- **Groupama Garancia Biztosító Zrt. honlapján: www.groupama-garancia.hu**

Lakás és vagyon kár: <https://ugyfportal.garancia-online.hu/wps/portal/vagyonkarbej>
Gépjármű kár: <https://ugyfportal.garancia-online.hu/wps/portal/gepjarmukarbej>

A kárbejelentésnél az alábbi adatok megadását kérjük:

- 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 Ügyműködési Tájékoztató nevű kiadványukból szerezhetnek, amely Önök számára is elérhető a Groupama Garancia honlapján. <http://www.groupama-garancia.hu/index.jsp?id=1623>

12 SZÁMLÁZÁSI CÍM

Groupama Garancia Biztosító Zrt.
1051 Budapest, Október 6. utca 20.



13 SZÁMLA POSTÁZÁSI CÍME

Groupama Garancia Biztosító Zrt.
1380 Budapest, Pf. 1049

14 DÍJFIZETÉSI LEHETŐSÉGEK, UTALÁSRA SZOLGÁLÓ SZÁMLASZÁM (ELSŐ ÉS FOLYTATÓLAGOS DÍJ ESETÉN IS)

Díjfizetési lehetőségek: **késspénzátutalási megbízás (cekk), banki utalás** vagy **csoportos beszedés** útján

A közismert nevén csekkes fizetés útján történő díjfizetés érdekében **csekk tömböt** bocsátunk alkusz partnereink rendelkezésére a 10. pontban jelzett úton.

Kérjük, hogy a csekkre minden alkalommal írják rá:

- az ajánlatszámot vagy szerződésszámot
- szerződő nevét és címét

illetőleg az ajánlaton is tüntessék fel a **csekk azonosítót**, ezzel nagymértékben megkönnyítik a díj szerződésre könyvelését.

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

módozatszám_alkusz 9 jegyű GRID_aláírás dátuma: pl. **550_123456789_20120119**

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

Csoportos beszedési megbízásos díjfizetés esetén **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 ügyfél azonosító.



On-line létrejött ajánlatok esetén kérjük, hívják fel ügyfeleik figyelmét, hogy a felhatalmazás csoportos beszedéssel történő díjbeszedésre nyomtatványt **személyesen vigyék be a bankjukba.**

Groupama Garancia Biztosító Zrt. díjfizetésre szolgáló bankszámla száma:

OTP Bank Nyrt.
11794008-20071099

A díj egyértelmű beazonosíthatósága érdekében a közlemény rovatban minden esetben kérjük feltüntetni az ajánlatszámot vagy szerződésszámot, szerződő nevét és címét.

15 ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSSSEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK

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

- küldhető/fogadható levél maximális mérete a csatolásokkal együtt 5 Mbyte
- a levél melléklete nem lépheti túl a **3 Mbyte**-ot
- ha a küldemény túllépi a méretkorlátot, tömöríteni kell a mellékleteket, 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

16 ÖRÖKÍTÉSEKSEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSI REND

A gondozó váltással kapcsolatos adminisztrációs teendők gördülékeny végrehajtása érdekében, kérjük, hogy az örökítési kérelmekhez fűződő dokumentumokat hiánytalanul és a kiadott **örökítési adatlap** (excel) kitöltésével együtt küldjék el **munkatársunk alábbi címére: gabor.jako@groupamagarancia.hu.**

Kérjük, hogy **alkuszcól alkuszra** történő örökítés esetén különös figyelmet fordítsanak arra, hogy a **korábbi alkusz megbízásának felmondásáról** szóló, az ügyfél által aláírt nyilatkozatot is **csatolják az örökítési dokumentumokhoz**, mert ennek hiányában nem áll módunkban a gondozó váltást végrehajtani.

Reméljük, hogy kiadványunkban minden hasznos információt megtaláltak, amelyhez a mindennapi munkájuk során szükség van. Esetleges észrevételeiket, javaslataikat közvetlenül az anyag szerkesztőjének Zlati István szakmai vezetőnek küldjék az **istvan.zlati@groupamagarancia.hu** címre. Minden egyéb, itt nem érintett kérdésben forduljon továbbra is bizalommal alkuszreferenséhez.

Tisztelettel:
Központi Alkuzsi Igazgatóság

