



FELHASZNÁLÓI ÚTMUTATÓ

a Groupama Garancia Alkuzsi Telefonos Információ Szolgálatának (GrATISZ) használatához



Tisztelt Partnerünk!

Ez a szolgáltatás, (melynek rövid neve: GrATISZ) és amelyet jelen útmutatón keresztül bemutatunk, a biztosító Tele Centerén belül felállított szervezeti egységként működik, mely az alkuszok és többes ügynökök (továbbiakban Partnerek) gyors és hatékony kiszolgálását tűzte ki célul.

A GrATISZ hívószáma: 1/462-3800

A kitűzött feladatok végrehajtására felkészített, teljes körű adathozzáféréssel rendelkező kollégák várják az Partnerek hívásait munkaidőben, **(Hétfő, kedd, csütörtök 8-17-ig, szerdán 8-20-ig, pénteken 8-14-ig)** és adnak lehetőség szerint azonnali felvilágosítást, vagy ígérik rövid időn belül visszahívást, illetve a megkeresés jellegének megfelelően írásos választ, vagy tesznek egyéb intézkedést a kérés teljesítése érdekében.

A GrATISZ valamennyi, a Groupama Garancia Biztosítóval élő szerződéses jogviszonyban lévő rendelkező Partner számára elérhető, amennyiben a Partnercég erre feljogosított képviselője a később részletezett regisztrációt elvégzi.

Mi indokolta a GrATISZ létrehozását?

Korábban a külső kapcsolati értékesítés támogatás a Partnereink mellé rendelt referens munkájában, a központi ügyfélszolgálat munkatársainak tevékenységében, illetve a Partner Portál szolgáltatásaiban testesült meg. Ezt a skálát kívántuk szélesíteni a telefonos információs szolgálattal.

A GrATISZ hasznos lehet olyan esetekben, amikor Partnerünknek gyors segítségre van szüksége, és önállóan nem tudja megoldani a problémát, mert:

- éppen úton van, nincs számítógép közelben,



- nem ismeri a Groupama Partner Portál nyújtotta lehetőségeket,



- éppen nem éri el az alkuszreferenst,



- a telefonos kommunikációt preferálja
- olyan szolgáltatásra van szüksége, amelynek kielégítésére jelenleg nincs más gyors eszközünk, stb.



Milyen további szempontokat vettünk figyelembe a GrATISZ kialakításakor?

- **Adatvédelem.**

A beérkező hívások során meg kell győződnünk arról, hogy a telefonáló ténylegesen annak a Partnercégnek az alkalmazottja, vagy megbízottja, amely nevében bejelentkezett, és az a szerződés, amellyel kapcsolatban kérdez, valóban az adott Partner állományában van.

Emiatt szükség van a hívó azonosítására (a GRID és Direkt kód bekérésével), és egyes esetekben az érintett szerződés vagy ajánlat néhány beazonosításra alkalmas adatára.



- **Írásbeliség**

Az érintett szerződésekkel kapcsolatos bármiféle változtatási szándék végrehajtásához ezen túl is meg kell követelni a kérelem írásban történő rögzítését. Ennek megfelelően a GrATISZ munkatársai nem lesznek jogosultak telefonos megkeresés alapján adatmódosításra, hanem szakszerű és teljes körű tájékoztatást adnak az írásos kérelem formájáról, illetőleg annak beküldési csatornáiról. (fax szám, e-mail cím, posta cím)

- Bizonyíthatóság

A telefonhívásokról mindkét fél biztonsága, az esetleges félreértésekből adódó vitás kérdések megnyugtató tisztázhatósága érdekében hangfelvételt készítünk, erre a bejelentkezéskor is felhívjuk a hívó fél figyelmét.



A regisztráció folyamata (Direkt kód létrehozása)

A regisztráció (a szolgáltatás élesítése) a Partnercég vezetőjének, vagy az általa e feladat végrehajtására felhatalmazott munkatársának a feladata, egyben felelőssége. Ezzel kapcsolatos folyamatról csak az erre jogosultak kapnak felvilágosítást.

FONTOS!



A Partnercég vezetőjének kötelessége gondoskodni arról, hogy a Direkt kódot csak a vele munka, vagy egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló munkatársai ismerhessék meg, illetéktelen személy tudomására ne juthasson. A Direkt kód jogosulatlan felhasználásból eredő károkért a biztosító nem vállal felelősséget.

A Direkt kódot elfelejtő munkatársak csak a Partnercég vezetőjéhez, vagy az általa felhatalmazott kollégához tudnak fordulni segítségért. A Direkt kód végleges elvesztése esetén csak a biztosító közbenjárásával lehet újra regisztrálni. Ilyen esetben kérjük a problémát az alkuszreferensnek jelezni.

Milyen témákban lehet a GrATISZ a Partnereink segítségére?

1-es gomb meglévő szerződéssel kapcsolatos információk lekérdezése, igazolások kérése

Ebben a menüben kérhet a Partner különféle igazolásokat, amelyeket rövid határidővel igény szerint e-mailen vagy faxon, és ha szükséges, a Partner által megadott címre postai úton is elküldünk. (Alapesetben, külön kérés nélkül az ügyfél címére küldjük az igazolásokat.)



- meglévő szerződés adataival kapcsolatos információk
- gfb és casco flotta kárelőzmény igazolás igénylése és kiküldése
- díjrendezettségről információ,
- el nem indult csoportos beszédési megbízás okának vizsgálata
- fedezet igazolás
- zöldkártya igénylés

- számla másolat küldés
- kötvény másolat küldés



Itt **nem** a nyomdai úton előállított nyomtatványok postai úton történő küldésének igénylését kell érteni, hanem ez a funkció azt a célt szolgálja, hogy a munkatársunk az alkuszi partner telefonon közölt kérésére, elsősorban E-mail útján (nem terjedelmes nyomtatványok esetén faxon) SOS küldjön formanyomtatványt (pl. kézi ajánlatot) vagy feltételt, vagy tarifát, kárbejelentő sablont, telephelyi kockázatfelmérő adatlapot, stb. A klasszikus nyomdai nyomtatvány igénylés folyamata nem változik, azt kérjük továbbra is a gabor.jako@groupamagarancia.hu e-mail címre küldeni.

2-es gomb kárrendezéssel kapcsolatos információk

Itt van lehetőség telefonos kárbejelentésre is.



E témakörben munkatársunk kérésre tájékoztatást ad a kárbejelentés lehetőségeiről, illetve a szükséges azonosítást követően az alábbi adatokkal kapcsolatban adhat felvilágosítást:

- kárügy aktuális állapota
- a továbblépéshez szükséges, de még hiányzó dokumentum, egyéb aktivitás
- kárszám
- a kiutalt kártérítés milyen biztosítási esemény alapján történt
- kártérítés összege
- eljáró kárszakértő elérhetősége

3-os gomb Direkt kód módosítása

Ennek a menüpontnak a használata csak vezetői jogosultággal lehetséges.

Folyamat leírás:

- Partner felhívja a 1/462-3800-as telefonszámot. Itt bejelentkezik a GrATISZ IVR üdvözlő szövege:

„Kedves Partnerünk!

Üdvözljük a Groupama Garancia Biztosító alkuszi telefonos információs szolgálatának központjában. Tájékoztatjuk, hogy munkatársunkkal folytatott beszélgetése adatvédelmi okokból rögzítésre kerül. Kérjük, hogy az azonosítás érdekében készítse elő kilencjegyű GRID, illetve négyjegyű Direkt kódját. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a biztosítási szerződések adatainak kiadásához, ügyfél azonosítást végzünk. A készülék nyomógombjainak segítségével az alábbi menüpontok közül választhat.

Meglévő szerződéssel kapcsolatos információk lekérdezése, igazolások kérése **1-es gomb**,

Kárrendezéssel kapcsolatos információk **2-es gomb**,

Direkt kód módosítása **3-as gomb**.”

- Ezt követően a Partner kiválasztja a kívánt menüt, majd az alábbi szöveg hallható.
„Kérjük, hogy készüléke billentyűinek segítségével adja meg az alkuzcég GRID kódját.”
- A Partner begépel a GRID azonosítóját.
„Ezt követően kérjük, adja meg négyjegyű Direkt azonosítóját.”
- A Partner begépel a Direkt azonosítóját.
„Az azonosítás sikeresen megtörtént, munkatársunk rövidesen jelentkezik.”
- Amennyiben a Partner bármelyik azonosítót elrontja, első alkalommal az alábbi szöveg hallható.
„A megadott azonosító nem szerepel a nyilvántartásunkban, kérjük adja meg újra az azonosítókódját.”
- Ha az újbóli azonosítás sem jár sikerrel, az alábbi szöveg hallható.
„Nem létező azonosító. A sikeres azonosítás érdekében kérjük ellenőrizze a megadott kódokat, ennek sikertelensége esetén kérjük forduljon segítségért a kapcsolattartó referens kollégánkhoz. Köszönjük hívását.”

Kérjük, a 3-as menüt ne használja. Amennyiben azonosítási problémája akad, forduljon segítségért az alkuzcég vezetőjéhez.

Bízunk abban, hogy új szolgáltatásunk hatékony eszköznek bizonyul alkuusz partnereink kiszolgálásában, és hozzájárul közös üzleti sikereink fokozásához.

Budapest, 2012. június

Üdvözlettel:

Központi Alkuuzi Igazgatóság