

From: gabor.jako@groupamagarancia.hu [mailto:gabor.jako@groupamagarancia.hu]
Sent: Wednesday, August 06, 2014 5:16 PM
To: gabor.jako@groupamagarancia.hu
Subject: Groupama Garancia Napi gyorshír 18. szám - Alkuszinfo visszahívás kérés - Bejelentéseim menü a Portálon



2014/18. szám

Visszahívás kérés ►

Tisztelt Partnereink!

Társaságunk 2014. augusztus 8-án elindítja új, az **Alkuszinfo** partneri kommunikációs felülethez kapcsolódó szolgáltatását, amelyben partnereink számára az alábbi ügytípusok esetén lehetőség nyílik **visszahívás kérésre**.

| A megkeresés tárgya: | Témakör: |
|----------------------|--|
| Változás bejelentés | Egyéb változás bejelentése |
| Tájékoztatáskérés | Tájékoztatáskérés szerződés kezelésére vonatkozóan |
| Észrevételek | Észrevételek szerződéskezeléssel kapcsolatban |
| Észrevételek | Észrevételek szerződéskötéssel kapcsolatban |

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önöket a **visszahívás kéréssel kapcsolatos szabályokról**:

- Visszahívás kérésre csak a fenti témakörökben indított, **folyamatban lévő megkeresés kapcsán**, minimum **egyszeri levélváltást követően nyílik lehetőség**, amennyiben a megkeresésre adott válaszuk az Önök számára nem kielégítő, netán nem érthető.
- Munkatársunknak a visszahívást a **kérés beérkezésétől számított 24 órán belül** kell kezdeményeznie. Háromszori sikertelen kísérlet után a visszahívási igény lezárásra kerül, melyről e-mailben értesítjük Önöket.
- Kérjük, hogy **visszahívást csak indokolt esetben kérjenek**, pl. olyankor, amikor az Önök megkeresésére adott válaszuk nem érthető, úgy ítélik meg, hogy további egyeztetés szükséges az ügy megnyugtató lezárása érdekében.
- Kérjük, hogy visszahívási igény esetén, az Alkuszinfo megfelelő felületén, a szabad szöveges mezőben **pontosan fejtssék ki a problémát**, hogy ügyintézőink már felkészülten tudjanak eleget tenni a visszahívás kérésnek. Kérjük továbbá, hogy csak annak a személynek az elérhetőségét adják meg, akivel a levelezés történt és akit a **rendszerünk azonosított. Ügyfelek hívását nem tudjuk vállalni**.
- Tájékoztatjuk Önöket, hogy a **beszélgetések rögzítésre kerülnek**.
- Kérjük, hogy **káreseménnyel kapcsolatos információkért hívják a 1/462-3800** számot (2-es menüpont - **Kár TeleCenter**). Ebben a témában ne kezdeményezzenek visszahíváskérést, mert az Alkuszinfo munkatársai káreseményekkel kapcsolatban nem tudnak tájékoztatást nyújtani.
- Egy visszahívás keretében **csak egy ügy kezelhető**, ugyanazon hívás során nincs lehetőségünk további ügyekkel kapcsolatos tájékoztatást adni.
- Ha a fenti témakörök alatt olyan megkeresés érkezik, amely **témáját illetően más ügytípushoz tartozik**, munkatársaink a kérésre válaszolni fognak, de a **visszahívási igényt el fogjuk utasítani**.
- A fenti szabályainktól eltérő kérések teljesítésére, illetve szakterületi állásfoglalások véleményezésére, felülbírálására telefonos egyeztetés során nincs lehetőségünk.

A fenti szolgáltatással egy időben indul a Partner Portál új funkciója, a **Portfólió adatok/Bejelentéseim** menüpont is. Itt lehetőség nyílik, több paraméter alapján rákeresve, az adott ügy kapcsán lefolytatott teljes levelezés megtekintésére. A funkció segítségével a jövőben már nemcsak az Alkuszinfo válaszüzenetében található „Válasz küldése” link segítségével lehet megtekinteni a levelezést, hanem ezen az új felületen is.

Felhívjuk figyelmüket, hogy válaszevél küldésére továbbra is csak akkor nyílik lehetőségük, ha a megkeresésre már kaptak választ az Alkuszinfo munkatársaitól.

Bizunk benne, hogy új szolgáltatásaink hozzájárulnak a még gördülékenyebb együttműködéshez.

Üdvözzel!

Központi Alkuzsi Igazgatóság

ÖN A GROUPAMA GARANCIA BIZTOSÍTÓ ZRT. PARTNERI HÍRLEVÉLÉT OLVASSA. AMENNYIBEN KÉRDÉSE LENNE, KERESSEN MEG BENNÜNKET A GRATISZ (ALKUSZI CALL CENTER) VONALUNKON: +36 1 462 3800 VAGY KÜLDJÖN LEVELET A PARTNER PORTÁL ALKUSZINFO FELÜLETÉN.

Ezt a levelet csak a címzettek kezelhetik, személyre szóló, bizalmas információkat tartalmazhat. Minden engedély nélküli megtekintése, továbbítása tilos. Ha nem címzettje a levélnek, akkor kérjük, hogy értesítse a levél feladóját az eltévedt levélről, és semmisítse meg az eredeti e-mailt. A Társaság a bejövő levelek méretét 25 MByte-ban korlátozza. A Groupama Garancia Biztosító Zrt. biztonsági rendszere a levél vírusellenőrzését elvégezte.