

Feladó: Harmath Adrienn [Harmath.Adrienn@oc.hu]
Küldve: szerda 2020. március 18 8:39
Tárgy: Előttünk álló feladatok



Kedves Partnerünk!

A jelenlegi vírushelyzet jelentős kihívásokat hordoz magában, így sok múlik azon, milyen magatartást tanúsítunk most az ügyfelekkel szemben, akik számítanak a támogatásokra - ti pedig számíthattok a miénkre!

Az egészség védelme a legfontosabb, ezért szeretnénk felhívni a figyelmeteket néhány **hasznos információra** és **óvintézkedésre**. A **kötelező higiéniai szabályok** betartásán túl ezzel tehetünk a koronavírus terjedésének megfékezéséért, és **biztosíthatjuk**, hogy ebben az időszakban is **biztonságosan** és **ügyfélközpontúan dolgozunk**.

- Javasoljuk a **telefonos és online kapcsolattartást** (messenger, viber, facetime, chat, mail), a magánéletben is a **szükségesre minimalizálni az otthonon kívüli tartózkodást**, személyes találkozókat, valamint azok résztvevői körét. **Maximum 1-2 ügyfelet fogadjatok egyszerre! Személyes találkozók** a higiéniai protokoll soha nem maradjon el, **előtte-utána kézmosás, fertőtlenítés mindig történjen meg!**
- Kérünk benneteket, hogy reagálva az aktuális helyzetre **pozitívan és előre mutatóan erősítsétek az ügyfelek felé, hogy mind a tájékoztatás során, mind pedig a konkrét ügyletek ügyintézésakor a folyamat jelentős részében, a jogszabályi kereteket tartva tudunk online és telefonos formában is intézkedni**. A szolgáltatásunk ezen része, most a kényelmi funkción túl még sokkal inkább felértékelődött.
- Az udvariassági szokások jelen helyzetben eltérnek a megszokottól, **kerüljük a kézfogást**, tartsuk az 1m távolságot, **sűrű és alapos kézmosással, fertőtlenítéssel, rendszeres folyadékbevitellel** védekezünk a vírus terjedése ellen.
- **Független közvetítő hálózatunk** összes előnyét az ügyfelek rajtad, **egy személyen keresztül** használhatják ki, tudnak a banki ajánlatokról **személyre szabottan tájékozódni, ügyletet intézni**, úgy, hogy a **legjobb ajánlat megtalálásáért nem kell a pénzügyintézeteket végig járni**. A velünk történő ügyintézés több, jobb és mivel privát - sokkal biztonságosabb. El tudunk jutni – és erre is kell törekedni, hogy **minden dokumentációt begyűjtve, előzetes hitelképességet vizsgálva, egyedi kalkulációt, banki összehasonlítást, kiértékelést készítve az ügyfélnek szerződéskötésig nem kell a bankba menni**. Ezzel kapcsolatban több bankkal felvettük a kapcsolatot, hogy az eddigieknél még rugalmasabban lehessen még több mindent on-line beadni, elintézni.

Ha a vírus kapcsán **bármilyen beadási probléma merülne fel** (pl. közjegyző nem fogad, bankfiók nem fogad, bármi) akkor azt **jelezzétek nekünk, megtaláljuk rá a megoldást!**

Támogatva, az egységes **kommunikációt az ügyfelek felé**, készül a témában egy kifejezetten nekik szóló **tájékoztató**, amely azon túl, hogy ti is tudjátok használni, a **nyilvános platformokon is elérhető lesz**.

Mi így tudjuk elősegíteni, hogy a lehető leghamarabb és legeredményesebben, együtt túl legyünk a következő időszakon.

A látható körülmények ellenére, mindent megteszünk azért, hogy a központi szolgáltatásokban – legyen szó normál jutalék elszámolásról, jutalék reklamációról, ügynői regisztrációról, egyedi kamatkérésekről vagy bármilyen egyéb fontos szolgáltatásról – semmilyen fennakadás ne legyen és a napi munka rendben folyjék.