

## Új, kárrendezést egyszerűsítő digitális megoldásokat vezet be az Allianz

Az Allianz ConnX applikációján keresztül elérhető egy távoli videós kárfelvételi szolgáltatás így az ügyfelek mobiltelefonjukon vagy táblagépükön keresztül, néhány egyszerű lépésben, élő kapcsolat mellett oszthatják meg a káreseményről készült felvételeket lakás- és gépjármű kár esetén. Az új Allianz Online kárstátuszkövető alkalmazás pedig a bejelentett károk nyomon követését teszi még könnyebbé és átláthatóbbá.

### Beköszönt a digitális kor

Az Allianz Hungária megbízásából készült egyik legfrissebb, a digitális fogyasztói szokásokat vizsgáló tanulmány szerint az elmúlt három évben másfélszeresére nőtt az online biztosítói fiókot használók aránya, és a 15-59 éves internetfelhasználók közel harmada (31%) kezeli biztosítását online fiókban, míg a mobil eszközökön internetet használók ötöde használ valamilyen biztosítói applikációt.

A legtöbben díjfizetésre (44%), személyes adatok módosítására (32%) és dokumentumigénylésre (29%) használják az online ügyintézési felületet. Egyre többen részesítik előnyben az online csatornákat kárügyintézéskor is: a 15-59 éves internetezők 31 százaléka élne az online kárbejelentés lehetőségével.

A változó ügyféligényekhez alkalmazkodva, a gyors, egyszerű és kényelmes kárrendezés érdekében az Allianz két új digitális szolgáltatást tett elérhetővé ügyfeleinek.

### Lakáskárok ügyintézése élőben, mobilról

Az élő videós kárbejelentéshez az ügyfeleknek egy, [Android](#) és [iOS](#) rendszeren is futó, Allianz ConnX néven elérhető alkalmazást kell letölteniük okos eszközükre. Az alkalmazás technológiai hátterét a SigthCall biztosítja.

Az Allianz ConnX alkalmazás letöltését követően az ügyfelek egyedi linket kapnak SMS-ben vagy e-mailben, és ennek segítségével indíthatják el az élő videó kapcsolatot a kárfelvételhez. Az [új szolgáltatásnak](#) köszönhetően az ügyfelek mobiltelefonjukról is bejelenthetik kárukat és néhány egyszerű lépésben, élő kapcsolat során oszthatják meg a káreseményről készült felvételeket a kárszakértővel, aki azokat elmenti és az elektronikus káraktához csatolja.

Nemzetközileg már több Allianz leányvállalat alkalmazza sikeresen a videós szolgáltatást a kárfelmérések során (Spanyolország, Németország, Brazília, Kolumbia, Argentína), az Allianz Hungária vállalatcsoporton belül azonban elsőként vezette be a közép-kelet-európai régióban a SigthCall technológiájával működő új digitális megoldást.

### Gépjármű-kárstátusz azonnal

A vállalat másik új megoldása, az [online kárstátuszkövető alkalmazás](#) pedig a gépjármű-kárbejelentések, ezen belül a Casco kárbejelentések még egyszerűbb és kényelmesebb nyomon követését teszi lehetővé, mindössze négy egyszerű lépésben. Először a telefonon vagy online, vagy ügynöknél történő bejelentést követően elindul a kárrendezési folyamat,

majd az ügyfél egy személyre szabott linket kap, ahol a nap 24 órájában nyomon követheti kárügye alakulását. Ezt követően kerül sor a kárfelmérésre, és az ehhez szükséges dokumentumokat egyszerre töltheti fel az alkalmazáson keresztül az ügyfél. Ha megtörtént a gépjármű javítása a kárügy lezárul és az ügyfél az utolsó lépésben visszajelzést küldhet a kárügyintézésrel kapcsolatos tapasztalatairól.

*„Új digitális megoldásainkkal az a célunk, hogy ügyfeleink minél egyszerűbben intézhessék és követhessék nyomon kárügyüket. Az első visszajelzések alapján mérhetően növeltük az ügyfélélményt és javítottuk az ügyfélközpontú szolgáltatásunkat mivel kárszakértőink kisebb károk esetében területtől függetlenül tudtak kárfelvételt végezni, és a rugalmasabb erőforrás kezeléssel gyorsabb volt a kárrendezés, az ügyfelek kiszolgálása.”* – mondta dr. Pápay Zoltán Szilárd, az Allianz Hungária Zrt. market menedzsment igazgatója.

További információ:

[Videó kárbejelentést bemutató videó.](#)  
[Allianz Online kárstátuszkövető alkalmazás](#)

Sajtókapcsolat:

Zsámboki Olivia

Telefon: +36-1-451-9205

Mobil: +36-30-977-6755

Email: [olivia.zsamboki@allianz.hu](mailto:olivia.zsamboki@allianz.hu)