



Beste makelaar,

De laatste maanden hebben onze collega's van de diensten Contracten en Schade Niet-Leven talrijke initiatieven genomen om ons **serviceniveau** te verbeteren. De positieve resultaten van hun inspanningen zijn nu merkbaar en ik wil deze graag met jullie delen :

1. De wachttijd en responstijd verbeteren :

- In Contracten : vandaag zitten we op een niveau van minder dan 1 minuut gemiddelde wachttijd en beantwoorden we meer dan 95% van de oproepen. In Schade is de gemiddelde wachttijd minder dan 30 seconden en nemen we meer dan 80% van de oproepen binnen 20 seconden aan.
- 90% van de inkomende post wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld, in sommige Schadediensten is zelfs 3 werkdagen de norm. Voor nieuwe klanten of voor nieuwe schadegevallen zijn we natuurlijk veel sneller.

2. Vlottere processen invoeren :

- We streven er voortdurend naar om onze processen verder te verbeteren.
 - We hebben onze contactpagina op Prolink net bijgewerkt, zodat u gemakkelijker contact met ons kunt opnemen en zodat u weet met wie specifiek u contact moet opnemen.
 - Binnenkort voeren we een vereenvoudigde procedure in voor de domiciliëring van nieuwe zaken Retail Niet-Leven.

3. Investeren om uw comfort te verhogen en om de snelheid van onze service te verbeteren:

- Binnen de afdeling Schade zullen we via Portima 4 nieuwe MSB berichten invoeren:
 - in mei : 2 boodschappen met betrekking tot expertise,
 - in juni : 2 boodschappen met betrekking tot regeling en afsluiting van het dossier.
- Net na de zomer implementeren wij een nieuwe tool voor onze schadebeheerders, dat hen toelaat om beter prioriteiten toe te kennen en om jullie een verfijnde dienstverlening aan te bieden.

4. Investeren in een sterk partnerschap :

- Een partnerschap betekent ook dat we jullie bellen bij slecht nieuws: soms lijkt een zaak niet onder de dekking te vallen en sedert kort bellen onze schadebeheerders uw medewerkers spontaan en proactief op alvorens een weigering te sturen. Op deze wijze kunnen wij elkaar beter begrijpen en frustraties of geschillen voorkomen.
- Onze teams hebben met sommigen van jullie gesproken om zo feedback te verzamelen en te ontvangen. De feedback wordt positiever, maar er blijven altijd punten die moeten aangepakt worden. De feedback die u ons geeft is uitermate belangrijk omdat we u zo beter van dienst kunnen zijn.

Ik ben er van overtuigd dat we binnen Allianz één gemeenschappelijk doel hebben : **u zo goed mogelijk van dienst zijn !**

Met vriendelijke groeten,

Birgit Hannes
Commercieel directeur

Wat vindt u van deze communicatie?



Verzekeringsmaatschappij toegelaten door de NBB (Nationale Bank van België) onder codenummer 0403.258.197 om alle takken «Leven» en «niet-Leven» te beoefenen - NBB Hoofdzetel: de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, www.nbb.be

Een nieuw e-mailadres ? [Klik hier](#) en laat het ons weten.

Deze Allianz newsletter is bestemd voor professionele verzekeringstussenpersonen. Wens je deze niet meer te ontvangen, contacteer dan je sectormanager die je voorkeuren zal aanpassen in onze database.