

Tárgy: tájékoztató a személyes ügyfélszolgálat megváltozott rendjéről

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban két, a járványügyi helyzettel kapcsolatos tájékoztató információval kapcsolatban kérjük szíves figyelmét, **az újdonság ezek közül a személyes ügyfélszolgálat megváltozott rendje.**

Szolgáltatásaink folyamatosan, zökkenőmentesen elérhetők a megszokott telefonos és online csatornákon

A járvány megfékezését célzó ajánlásoknak megfelelően a Concorde ügyfeleink, kollégáink lehető legnagyobb biztonsága érdekében tovább csökkenti az irodánkban egyidejűleg dolgozó munkatársak számát. Már az elmúlt héten is kollégáink több mint 4/5-e otthonából látta el feladatait, operációnk a megváltozott környezetben is zökkenőmentesen, robosztusan, teljes intenzitással működik.

Ami az intenzitást illeti, hadd említsünk meg csak két számot: a múlt héten a Concorde rendszerei **több mint hetvenhétezer, egészen pontosan 77.008 tranzakciót bonyolítottak**, kollégáink pedig több mint négyezer, egészen pontosan 4.502 telefonbeszélgetést folytattak kedves ügyfeleinkkel. A rendkívüli helyzetekre jó előre elkészített és begyakorolt forgatókönyveink a valóságos szükséghelyzetben is visszaigazolják a „békeidőben” beléjük fektetett munkát. A felkészültség nyugalmához ezzel együtt nagyban hozzájárul munkatársaink nagyszerű helytállása is, ilyen körülmények között látszik igazán, milyen sokat ér a Concorde közösségi szelleme, amire nagyon büszkék vagyunk.

Ezen a héten tovább szigorítjuk az óvintézkedéseket, az otthonaikból dolgozó kollégák aránya meghaladhatja a 90%-ot, miközben készen állunk rá, hogy szükség esetén az irodaház esetleges hatósági kiürítése esetén is megszakítás nélkül nyújtsuk szolgáltatásainkat.

Változik a személyes ügyfélszolgálat rendje – ÜGYINTÉZÉS KIZÁRÓLAG ELŐRE EGYEZTETETT IDŐPONTBAN LEHETSÉGES

A fertőzésveszély minimálisra csökkentése érdekében további biztonsági intézkedéseket vezetünk be az adott esetben elkerülhetetlen személyes ügyintézés rendjében.

2020. március 24-től, keddtől ügyfélszolgálatunk **kizárólag előzetes telefonos bejelentkezés alapján, előre egyeztetett időpontban áll kedves ügyfeleink rendelkezésére.** Az időpontokat olyan biztonságos ráhagyással egyeztetjük, ami lényegében elkerülhetővé teszi, hogy az egymást követő ügyfelek találkozzanak egymással.

Ismételten kérjük azonban, hogy mind az ügyfeleink, mind a kollégáink biztonsága érdekében **csak a valóban halaszthatatlannak ítélt ügyekben döntsenek a személyes ügyintézés mellett.**

Kérjük, hogy az elkerülhetetlen személyes megjelenés időpontjának előzetes egyeztetésére a következő telefonszámot szíveskedjen hívni:

(+36-1) 489 2200

Ami a nehéz időkhöz való alkalmazkodást illeti, saját tapasztalatunk az, mind az ügyfeleink, mind a kollégáink tekintetében, hogy ha sokat kommunikálunk, megosztjuk egymással a gondolatainkat, akkor kölcsönösen erőt adunk egymásnak. Ezért arra biztatjuk, hogy akkor is bátran hívja tanácsadó kollégáinkat, ha egyszerűen csak beszélgetni van kedve – **mi örülni fogunk Önnek.**

Tisztelettel:

Concorde Értékpapír Zrt.

Ezt az anyagot általános tájékoztatásul készítettük az ügyfeleink részére. A jelen kiadványban szereplő tartalom kizárólag tájékoztató jellegű, a mostanában felmerülő kérdések és a kiadvány keltekor ismert nyilvános információk alapján került megfogalmazásra. A jelen tájékoztatásban foglaltak így nem tekinthetők kereskedelmi kommunikációnak, szerződéses ajánlatnak, befektetési tanácsadásnak, illetve nyilvános ajánlattételnek sem. A tartalomban szereplő esetleges hibákért, pontatlanságokért,

tévedésekért a Concorde Értékpapír Zrt. felelősségét kizárja. A jelen dokumentum és annak tartalma a Concorde Értékpapír Zrt. előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül sem részben, sem pedig egészben nem sokszorosítható, sem más módon nem terjeszthető.