

FAQ AGEA SOLUTION by LSA

- **La saisine doit-elle comporter toutes les informations et documents demandées ?**

Oui afin de pouvoir saisir efficacement les compagnies. Sans un dossier complet, notamment le mandat de placement, nous ne serons pas crédibles pour négocier des propositions pertinentes.

Une fois votre saisine complète nous recevons une notification en temps réel. Il n'est donc pas nécessaire de nous appeler ou de nous contacter par email afin de vous assurer de sa bonne réception.

- **Après une saisine complète, dans quels délais, LSA reviendra vers moi ?**

Une semaine maximum de délai pour traiter le dossier et le faire suivre à une ou plusieurs compagnies. En revanche nous n'avons pas de maîtrise des délais de réponses des compagnies hormis quand nous disposons d'une délégation de souscription. Toutes les saisines complètes seront traitées donc si vous n'avez pas de nouvelles de notre part, un peu de patience nous reviendrons vers vous aussi rapidement que possible.

Si une saisine est particulièrement urgente merci de le signaler dans l'espace de description du besoin lors de la création de la saisine. Nous réaliserons nos meilleurs efforts pour nous adapter.

- **J'ai perdu mes identifiants, comment les récupérer ?**

L'espace dédié aux saisines fonctionne sans identifiant ou mot de passe. Son accès se fait via un lien sécurisé qui vous est dédié.

Si vous n'avez pas enregistré le lien de connexion dans vos favoris lors de l'envoi le 21 juin 2023 vous pouvez commencer par rechercher ce mail dans vos archives.

Si vous ne retrouvez pas le mail vous pouvez envoyer une demande via gestionageasolutions@lsa-courtage.com

- **Nous sommes plusieurs dans l'agence, chacun a-t-il un identifiant ?**

Non il n'y a qu'un seul accès via lien sécurisé par agence (liée à la convention signé).

- **J'ai besoin d'une information pour compléter ma saisine, qui puis je contacter ?**

A ce stade l'outil de saisine ne dispose pas d'un espace permettant de poser des questions. En cas de doute complétez la saisine et indiquez nous vos questions dans l'espace dédié de commentaire.

- **J'ai un contrat en portefeuille. Comment contacter les équipes d'agéa.Solutions by LSA ?**

Vous pouvez utiliser l'adresse gestionageasolutions@lsa-courtage.com

- **Comment puis voir mes contrats en portefeuille ?**

Nous n'apportons pas à ce stade de fonctionnalité de visualisation du portefeuille. Vous recevrez chaque mois pour lequel une commission vous est reversée un bordereau.

- **Comment se passe les renouvellements ?**

Pour les contrats à tacite reconduction vous recevrez les avis d'échéance. Lorsque des informations spécifiques sont requises pour un renouvellement les demandes vous seront adressées en fonction des risques.

- **A quelle date est-ce que je perçois mes commissions ?**

La quote-part de commission vous revenant vous est versée en début du mois suivant l'encaissement de la commission par LSA.

- **Comment demander un avenant ou une modification du contrat (changement d'adresse, rib, résiliation....)?**

Une demande par mail à gestionageasolutions@lsa-courtage.com, en fonction des demandes de la compagnie nous serons amenés à revenir vers vous.

- **Comment déclarer un sinistre ?**

Via une déclaration à sinistresageasolutions@lsa-courtage.com ou directement auprès de la compagnie tenante.

- **Y a-t-il un numéro de téléphone que l'on peut contacter ?**

Avant la saisine complète le contact se fait uniquement par l'outil dédié.

Une fois la saisine complète reçue par LSA nous serons en contact avec vous principalement par email et par téléphone si nécessaire.

Concernant la vie du contrat ou des demandes d'informations complémentaires, l'équipe LSA vous contactera et vous disposerez de ses coordonnées.

- **Avez-vous un contact avec mon client ?**

Vous conservez la relation commerciale et LSA ne contactera pas votre client sauf cas de force majeure.

- **Comment reprendre une saisine déjà complète et transmise, sur laquelle je souhaite apporter une modification?**

La saisine étant déjà complétée et transmise nous serons en contact avec vous afin d'apporter les modifications éventuelles.

- **Suite à la reception d'un devis mon prospect souhaite valider est-ce par Penbox que je charge le devis signé?**

Tous les échanges de documents réalisés après la saisine seront à transmettre à l'équipe en charge du dossier par mail. L'outil de saisine Penbox sert uniquement à qualifier le risque.