

# FAQs - Faxabstellung

## 1. Was ist der Grund für die Abstellung des Faxes?

Die Bearbeitung von eingehenden Faxen erzeugt hohe manuelle Aufwände, da die Informationen aufgrund der schlechteren Dokumentenqualität nicht digital verarbeitet werden können. Durch die Mehraufwände kann es zu zeitlichen Verzögerungen bei der Bearbeitung der Faxe kommen. Aus diesem Grund haben wir die Entscheidung getroffen, diesen Kommunikationskanal abzustellen.

## 2. Wann wird das Fax abgestellt?

Das Fax wird zum **05.10.2020** abgestellt. Bitte reichen Sie spätestens ab diesem Tag Ihre Anliegen über einen anderen Kommunikationskanal ein.

## 3. Über welche Kanäle kann ich meine Anliegen sonst einreichen?

Bitte senden Sie uns Ihr Anliegen (zum Beispiel eine Behandlungsrechnung im Auftrag unseres gemeinsamen Kunden) zukünftig unter Angabe aller relevanten Informationen per E-Mail an [direktabrechnung@agila.de](mailto:direktabrechnung@agila.de). Um eine schnelle Bearbeitung zu gewährleisten, geben Sie in der E-Mail bitte den Namen des Versicherungsnehmers, die Vertragsnummer, den Namen des Tieres sowie die Information an, ob der Betrag (im Falle einer Rechnung) an Sie oder den Kunden überwiesen werden soll. Weitere Informationen zur Direktabrechnung finden Sie [hier](#). Ihre Kunden können ihre Anliegen zukünftig über unser Kundenportal oder unsere Kunden-App einreichen.

## 4. Was passiert, wenn ich ein Fax nach dem 05.10.2020 eingeschendet habe?

In diesem Fall ist es uns leider nicht möglich, Ihr Anliegen zu bearbeiten. Wir möchten Sie bitten, uns dies erneut – unter Angabe aller relevanten Informationen – per E-Mail einzusenden. Wir bearbeiten Ihr Anliegen dann so schnell wie möglich.

## 5. Keine passende Antwort auf Ihre Frage dabei?

Wenn Sie keine passende Antwort auf Ihre Frage in unseren FAQs gefunden haben, wenden Sie sich gern an unseren Kundendienst. Diesen erreichen Sie montags bis freitags in der Zeit von 8 – 17 Uhr unter der Telefonnummer +49 (0) 511 / 71 280 870.