

Utry Oszkár

Feladó: Nemes Zoltán [zoltan.nemes@genertel.hu]
Küldve: kedd 2020. november 17 12:47
Tárgy: Megújult a Genertel online Ügyfélportál - tudnivalók, információk
Mellékletek: Genertel Ügyfélportál.pdf

Kedves Partnerünk!

Az elmúlt időszakban azon dolgoztunk, hogy egy komplex, pozitív ügyfélményt adó, önkiszolgáló módon működő, letisztult és egyszerűen használható portállal támogathassuk Ügyfeleinket. Szeretnénk, hogy Partnereink is megismerjék az ennek szellemében fejlesztett Ügyfélportálunk (mely nem azonos a Partnereink részére nyújtott Partner Portállal) működését, az ügyfelek számára elérhető funkciókat, ezért csatoltan küldöm a felület működését röviden bemutató összefoglaló anyagunkat. Ebben információt nyújtunk a **regisztrációs** és **belépési folyamatról**, az elérhető **funkciókról** és a gyakran felmerülő kérdésekről (**GYIK**).

A Genertel Ügyfélportálon az alábbi hasznos funkciókat érik el ügyfeleink:

- **Élő és törölt szerződések megtekintése**
- **Szerződéses adatok módosítása**
- **Kiterhelt díj rendezése**
- **Kárbejelentés**
- **Számlák megtekintése és kiegyenlítése**
- **Dokumentumok igénylése**
- **Már kiküldött dokumentumok megtekintése**
- **Ügyfél adatok megtekintése és módosítása**

A hatályban lévő szabályozásoknak való megfelelés céljából az ügyfeleknek küldött dokumentumok megtekintését is terveink szerint **2020. december 10-től** beterejlük az Ügyfélportálba.

Az eddig email-ben csatolmányként küldött dokumentumok személyes adatokat és biztosítási titkokat tartalmaznak, ezért a jogszabályi (GDPR, IDD) és felügyeleti elvárásoknak is megfelelően a dokumentumokhoz való hozzáférést megfelelő ügyfél (és ügyfél elérhetőség) validációnak kell megelőznie.

Ennek megfelelően a küldött email-ek (melyek tárgyában **szerepel az előállt dokumentum típusa** (pl. fizetési felszólítás, index értesítő stb.) egy linket fognak tartalmazni, melyre kattintva az ügyfél egy belépési felületre jut. Amennyiben már regisztrált az Ügyfélportálra, akkor a korábban megadott felhasználó névvel és jelszóval azonosítva magát tud belépni és megtekinteni a küldött dokumentumot (amennyiben elfejtette a jelszavát, akkor rendelkezésre áll az „Elfejtett jelszó” funkció), a még nem regisztrált ügyfelek pedig a regisztrációt követően (ehhez **a küldött levelekben minden esetben elérhető** ügyfélszám, ezen felül pedig magánszemélyek esetében születési dátum és irányítószám, cég esetében pedig adószám és irányítószám megadása szükséges).

Az Ügyfélportálon elérhető funkciók segítségével a jogszabályi megfelelés mellett szeretnénk úgy mérsékelni a Call Centerünk-re, illetve az Állománykezelésre nehezedő nyomást is, hogy közben Ügyfeleink pozitív megélése a szerviz folyamatainkkal kapcsolatban emelkedjen és egyben reményeink szerint ezekkel a megoldásokkal **biztosításközvetítő partnereink ügyfélszolgálati, ügyfélápolási terheit is csökkenteni tudjuk!**

Üdvözlettel:

Nemes Zoltán

partnerkapcsolati vezető

T +36 1 451 3888

M +36 30 203 7925

zoltan.nemes@genertel.hu

Genertel Biztosító Zrt.

1132 Budapest, Váci út 36-38.

genertel.hu

blog.genertel.hu

