

Fontos tudnivalók

az Ügyfélszolgálati irodák átalakítása következtében

2012. április 1-jétől hatályos változásokról

Üzleti nyomtatványok rendelése

1. **Március 31-én indul az online nyomtatványrendelő** alkalmazás. Erről az összes nyomtatvány megrendelhető, vagy letölthető lesz. A nyomtatványok elnevezésében, csoportosításában nem lesz változás.
2. **Március 22-től** a nyomtatvany@signal.hu címre **lehet megrendelést, vagy kérdést küldeni** nyomtatványrendeléssel kapcsolatban.
3. A **kiszállítások az Alkusz üzletág esetében postai úton történnek** vagy a rendelésben megadott címre, vagy ha ez nincs, akkor a partnertörzsben beállított címre. **Kérjük, kezdetben mindenki adja meg vagy ellenőrizze a szállítási címet!** A kiszállításoknál fontos tudni, hogy a megrendelés kézhezvételétől számított második munkanapon tudjuk postázni. A postázást a Magyar Posta Futárszolgálat végzi.
4. **Jogosultságok:** Minden szerződött partnerünk rendelhet készletet. Nagyobb rendelés esetén a Kompozit Alkuzi Igazgatóság egyeztet az alkusz partnerrel. Az alkusz szakreferenseknél és a Kompozit Alkuzi Igazgatóságon csak limitált nyomtatványkészlet lesz, kérjük ezzel számoljatok!
5. Május 1-ig elkészül a komplex Nyomtatványrendelő és nyilvántartó funkció.

Ügyfél-tájékoztatás

1. Az ügyfelek számára tájékoztató DM levelet küldtünk ki arról, hogy a továbbiakban ügyfélszolgálati kérdésekkel a Call Centerhez fordulhatnak, ill. online intézhetik ügyeiket

SIGNAL BIZTOSÍTÓ 

www.signal.hu

Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk az új piaci stratégiájának kialakításával párhuzamosan hozzákezdett az értékesítési és ügyfélszolgálati hálózatának racionalizálásához. A jobb területi lefedettség érdekében – a már meglévő hálózatunkat megtartva – **Miskolcon, Békéscsabán, Szegeden, Veszprémben és Budapesten** új értékesítési irodákat nyitottunk.

Irodánk funkciója azonban megváltozik. Feladatuk a továbbiakban a tanácsadás és a termékértékesítés lesz. 2012. április 1-jétől a SIGNAL értékesítési pontokon ügyfélszolgálati tevékenységet nem folytatunk.

Új, korszerűbb megoldás az ügyintézésre


A piaci igényeknek megfelelően ügyfeleink telefonon, és az online SIGNAL Ügyfélportálon keresztül gyorsan, kényelmesen, sorban állás és költségek nélkül, otthonról intézhetik a biztosításukkal kapcsolatos ügyeket, például az esetleges kárbejelentéseket.

Bízunk benne, hogy Ön is elégedett lesz ezzel az új, korszerű megoldással. A túldalalon található útmutatót követve akár azonnal regisztrálhat ügyfélszolgálatunkra. Munkatársaink várják jelentkezését!

Telefonos ügyfélszolgálatunkat helyi tarifával hívhatja!




Contact Center
06 40 405 405

SIGNAL ÜGYFÉLPORTÁL (SÜP) REGISZTRÁCIÓ **SIGNAL BIZTOSÍTÓ** 

Regisztráljon a SIGNAL Ügyfélportál ingyenesen igénybe vehető szolgáltatásaira!
A regisztrációhoz mindössze egy mobilszámra és egy e-mail címre van szüksége.


- 1. lépés** A <https://sup.signal.hu/Regisztracio/frmRegisztracio.aspx> oldalon adja meg kötvényszámát, telefonszámát és e-mail címét. A megadott elérhetőségekre azonnal ellenőrzőkód érkezik.
- 2. lépés** Az e-mailben és SMS-ben érkező ellenőrzőkódot másolja be a megfelelő mezőbe, majd töltsse ki az online nyilatkozatot. Az elektronikusan beküldött adatok érvényességét a feldolgozást követően ellenőrizzük.
- 3. lépés** Ha a megadott adatok helyesek, e-mailben megküldjük első felhasználónevét, SMS-ben pedig jelszavát. Belépést követően mindkét azonosítót módosítani szükséges.



Az Ön számára ezentúl a nap 24 órájában nyitva áll a SIGNAL Ügyfélportál:

- bármikor online megtekintheti szerződésének adatait
- módosítási kérelmeket nyújthat be könnyen és gyorsan

Amennyiben a regisztráció során bármilyen kérdése merülne fel, a Belépési útmutató menüpont alatt talál segítséget.



Online ügyintézés – egyszerűen, gyorsan

A Call Center új szolgáltatásai

- 1. A SIGNAL Call Center Alkuzsi Hot-line-t** indít a partnerek színvonalas kiszolgálása érdekében. **Telefon: +36 1 224 33 21 Fax: +36 1 458 42 60 (budapesti városi számok!)**
Az Alkuzsi Hotline a SIGNAL Biztosító hivatalos nyitvatartási idejében (hétfő-csütörtök 8-17-ig, pénteken 8-14-ig) áll rendelkezésükre.

2. Az Alkuzi Hot—line szolgáltatásai:

a. Partnereinktől érkező telefonos megkeresések fogadása

- Tájékoztatás ügyfelek szerződéseivel kapcsolatban.
- Kárfelvétel
- Bizonylatigénylés kérelmek felvétele
 - Zöldkártya
 - Díjigazolás
 - Csekk
 - Kötvénymásolat
- Ügyviteli segítségnyújtás
- Szerződéskötési Helpdesk a SIGNAL Partner Portálhoz
- Új SPP jelszó igénylése

b. Elektronikus úton

alkusz@signal.hu

c. A postai küldeményeket a következő címre kérjük:

SIGNAL Biztosító Zrt., 1519. Budapest Pf. 260.

3. A hitelfedezeti igazolások, díjrendezettségi igazolások és zöldkártya kiadása.

- Változik a folyamat, mert ezentúl ezeket az igazolásokat központilag adjuk ki.
- Igényelni bármelyik csatornán lehet: telefonon, faxon, e-mailben és postai úton.
- Az igény bejelentése után a csatornától függően a biztosító visszaküldi a kiállított igazolást postafordultával.
- Célszerű a hitelfedezeti igazolások esetében az banki igazolást e-mailben vagy faxon megküldeni, mivel így a folyamatot gyorsítani lehet. Az igazolás aznapi kiállítása után az ügyfélnek vagy partnernek a megjelölt helyre mind elektronikusán mind postai úton is (a biztosító eredeti ellenjegyzésével) megküldjük az igazolást. Kérjük a levélben, mailen, faxon mindenképpen szerepeljen, hogy milyen címre kéri az igazolást!
- Zöldkártya kiadása központilag történik, bármelyik csatornát igénybe lehet venni erre a célra, csakúgy, mint a www.signal.hu online ügyfélszolgálat bizonylatigénylés menüpontját, amely gyors és kényelmes ügyintézészt biztosít! Zöld kártya papír a Nyomtatványrendelésnél igényelhető!
- Minden ügyfelünk számára biztosítjuk a zöldkártya kiadását az átalakult értékesítési pontjainkon és a velünk szerződött takarékszövetkezeti fiókokban is!
- Alkusz partnereinknél is valamennyi SIGNAL ügyfél számára ki tudnak adni zöldkártyát (nem csak a saját állományukra). A zöldkártya igényléséhez minden esetben a kötvényszámra és a rendszámra is szükség van.

Budapest, 2012. március 22.