

Kedves Partnerünk!

A SIGNAL Biztosító kiemelt jelentőséget tulajdonít az alkuszi értékesítési csatornának. Szeretnénk az alkuszok kiszolgálását gyorsabbá, hatékonyabbá tenni úgy, hogy több kapacitás legyen a személyes kapcsolattartásra, az oktatásokra, konzultációkra és emellett az ügyintézés is a lehető leggyorsabban történjen.

Ennek érdekében **2012. szeptember 1-jétől létrehozuk a Mid-Office egységet**, és az alábbi változásokat léptetjük életbe:

1. Megújítjuk az ajánlatkérések rendszerét

A - főleg egyedi - ajánlatok kidolgozását eddig az alkusz referensek végezték a vagyon szakreferensek és a központi kollégák szakmai felügyelete mellett. Az örömdetesen növekvő egyedi ajánlatkérések mellett referens kollégáim másik fő feladata a személyes kapcsolattartás, amely szintén egyre több időt vesz igénybe. Annak érdekében, hogy mindkét elvárásnak egyszerre tudjunk megfelelni, az egyedi ajánlatok kidolgozását, valamennyi alkusz és többes ügynök partnerünk számára Budapesten a Kompozit Alkuzi Igazgatóság keretein belül létrejövő Mid-Office munkatársai, vidéken pedig a területileg illetékes szakreferensek veszik át. A budapesti Mid-Office irodában a vállalói tevékenységet Németh Antal és Kiss Zoltán kollégáim látják. Eddig mindketten alkusz referensek voltak, ismeritek őket, ez is segíti a hatékony munkavégzést. A két kolléga egymást helyettesíti, tehát munkaidőben valamelyiküket mindenképpen elértek.

A táblázat mutatja, hogy kihez tartozik az adott területről beérkező egyedi ajánlatkérések teljesítése:

Terület	Név	Mobil	E-mail	Iroda
Zala, Vas, Győr-Moson-Sopron, Veszprém megye	Vargovics Csaba	+36 30 960 75 09	vargovics.csaba@signal.hu	Szombathely
Baranya, Tolna, Somogy, Fejér megye	Harsádi Csaba	+36 30 519 70 65	harsadi.csaba@signal.hu	Székesfehérvár
Bács-Kiskun, Csongrád, Békés, Jász-Nagykun-Szolnok	Tóth Géza	+36 30 998 95 70	toth.geza@signal.hu	Szeged
Nógrád, Heves, Borsod-Abaúj-Zemplén megye	Lubai Attila	+36 30 519 70 62	lubai.attila@signal.hu	Eger
Hajdú-Bihar, Szabolcs-Szatmár megye	Király László	+36 30 519 70 60	kiraly.laszlo@signal.hu	Debrecen
Budapest, Pest, Komárom-Esztergom megye	Németh Antal	+36 30 466 58 79	nemeth.antal@signal.hu	Mid-Office Budapest
Budapest, Pest, Komárom-Esztergom megye	Kiss Zoltán	+36 20 553 48 95	kiss.zoltan@signal.hu	Mid-Office Budapest

Az illetékesség az alkuszi iroda szerint működik, tehát minden partnerünk be tudja azonosítani, hogy kihez kell minden egyedi ajánlatkéréssel fordulnia. Reméljük, ezen az alapon is kialakul egy közvetlen személyes kapcsolat. Az ajánlatot kidolgozó munkatársunk intéz az ajánlattal kapcsolatban mindent (egyedi kérésekre központi jóváhagyás, szükség esetén szemle), ha az ajánlatnál finomításra van szükség, vele lehet e-mailen, vagy telefonon egyeztetni. Ezért fontos, hogy az ajánlatkérésnél az alkusz telefonszáma is szerepeljen.

Vállaló kollégáinktól az egyeztetések végén egy pdf formátumú ajánlatot kaptok vissza, amit az ügyfél és az alkusz által aláírva és a megfelelő mellékletekkel ellátva kell a SIGNAL központba eljuttatni (postai úton vagy személyesen az alkuszi igazgatóságra).

Természetesen referenseink továbbra is rendelkezésre állnak. Javasoljuk, hogy az ajánlatkéréseknél másolatot nekik is küldjete, de az ajánlatra szóló kéréseket ők is az ajánlat-kidolgozást végző munkatársunknak továbbítják.

2. Élet hot-line

Az elmúlt évek piaci változásai következtében egyre több alkusz partnerünk kezd ismét életbiztosítással foglalkozni a stabilan életre specializálódott partnereink mellett. Tudatában vagyunk annak, hogy ez nagyon nehéz terület, a termékek bonyolultak és sokszor kell a segítség.

Ennek érdekében hoztuk létre az élet hot-line vonalat, ahol **Felváriné Mervald Anna** várja a hívásokat és az e-maileket. Élet- és balesetbiztosítással kapcsolatban bármely kéréssel, kérdéssel fordulhattok hozzá. Felvilágosítást tud adni a termékekkel kapcsolatban, segít az ajánlatkitöltésben, a jogosultság tisztázása után tájékoztatást tud adni a kötvényesítés alatt álló ajánlatokról, segít a hiánypótlások gyors rendezésében. Arra törekszünk, hogy ha az üzletkötés tartalmi része megtörtént, minél kevesebb adminisztrációs probléma legyen a gyors kötvényesítésben és a jutalék kifizetésében.

Anna várja hívásokat, leveleiteket a felvarinemervald.anna@signal.hu e-mail címen, és az élet hot-line telefonon **+36 1 458 41 50**.

Alkuszi Hotline, alkusz@signal.hu, gépjármű és egyéb adminisztrációs segítség.

Minden egyéb adminisztrációs kérdésre egy helyen tudunk megoldást nyújtani! Ez a célunk, szeretnénk gyorsá és hatékonyá tenni közös munkánkat.

3. Alkuszi Hotline

Telefonon (+36 1 224 33 21), illetve az alkusz@signal.hu e-mail címen minden adminisztrációs kérdésre választ kaptok, ezért javasoljuk és kérjük, hogy minden konkrét ajánlattal, kötvénnyel kapcsolatos levelezést itt bonyolítsatok. Ide lehet továbbítani a hiánypótlásokat, itt lehet kérni zöld- kártyát, pótlólagos csekk kiküldését, hitelfedezeti igazolást, érdeklődni lehet az egyes ajánlatok státusza iránt - persze megfelelő azonosítás után és a saját állományra vonatkozóan.

A telefon és az e-mail mögött **Szőke Hajnalka** kollégánk van, aki több éves call-centeres tapasztalattal rendelkezik. A hozzá érkező kéréseket vagy saját hatáskörben, vagy a többi kollégával együttműködve rendezi, a választ is elsősorban tőle kapjátok.

Emiatt és az esetleges duplikációk elkerülése végett kérem, hogy **a jövőben az info@signal.hu és az administratio@signal.hu mailcímekeket ne használjátok**, és ha az

alkusz@signal.hu –ra küldtök valamit, akkor a többit ne tegyétek be másolatba, mert az csak lassítja a folyamatokat.

Szőke Hajnalka és Felváriné Mervald Anna egymást helyettesítik, tehát a kiszolgálás folyamatos!

Összefoglalva a változásokat:

- ✓ Egyik célunk az, hogy az egyedi vagyon vállalatok gyorsak legyenek, közvetlenül azok foglalkozzanak az ajánlatkérésekkel, akik érdemben dönteni is tudnak, az alkusz-referensek pedig a kapcsolattartásra tudjanak koncentrálni. Ennek érdekében létrejött a Mid-Office-on belül a budapesti vállalat csoport, az ország többi részén pedig a szakreferensek veszik át az ajánlat-kidolgozás feladatát.
- ✓ Másik célunk az életbiztosítások kötéséhez a legnagyobb segítség megadása, ezért dedikált személy tud segíteni nektek az Élet-Hotline telefonvonalon.
- ✓ Harmadik célunk az adminisztrációs ügyek kezelésének gyorsítása és egyszerűbbé tétele: elég csak a mi kollégánkkal levelezni az alkusz@signal.hu-n, ő majd intézi az ügyeket a házon belül.

Mindezt úgy szeretnénk kínálni nektek, hogy a személyes kapcsolattartás megmarad.

Anna, Hajni, Tóni és Zoli a Mid-Office-ban várja megkereséseiteket és közösen reméljük, hogy segíteni tudjuk munkátokat ezekkel az újdonságokkal.

Budapest, 2012. szeptember 3.

Üdvözlettel:



Németh László
kompozit alkusz üzletág igazgató

