

Genertel Ügyfélportál –Használati segédlet ügyfeleknek

A Genertel Ügyfélportál létrehozásának és működtetésének elsődleges célja, hogy a [Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló ajánlás](#)nak is megfelelő, megszemélyesített tárhelyet biztosítson az Ügyfelek számára. A Genertel Ügyfélportál egyszerűbbé teszi Ügyfeink számára a biztosítási ügyeik intézését, biztosítónk pedig ezzel a lehetőséggel biztonságosabban tudja eljuttatni Önnek a szerződésével kapcsolatos, hivatalos dokumentumokat. .

Regisztráció

A Genertel Ügyfélportál első használatát megelőzően Önnek regisztrálnia kell magát az oldalon.

A regisztrációt a <https://ugyfelportal.genertel.hu/regisztracio> oldalon tudja megtenni. Első lépésként ki kell választani, hogy **Magánszemélyként** vagy **Cébként** szeretne regisztrálni.

 **Regisztráció**

Genertel ügyfélportál regisztráció Kérjük, a regisztráció megkezdéséhez adja meg néhány adatát, amelyek be tudjuk Önt azonosítani!

☐ Magánszemély ☐ Cég

Tovább

Ezt követően a választásnak megfelelően 3 adatot kell megadni, hogy beazonosítható legyen az ügyfél profil. Magánszemély esetén **az ügyfélszámot, a születési dátumot (megfelelő formátum: ÉÉÉÉ.HH.NN) és az állandó lakcíme irányítószámát**, Cég esetén **az ügyfélszámot, adószámot és a cég székhelyének irányítószámát** kell megadni.

 **Regisztráció**

Kérjük, a regisztráció megkezdéséhez adja meg néhány adatát, hogy be tudjuk Önt azonosítani!

☒ Magánszemély ☐ Cég

Tovább

 **Regisztráció**

Tovább

A következő lépésben meg kell adni a **felhasználó nevét és jelszavát**. A Felhasználónév megadása során a kis és nagy betűk között nem tesz különbséget a rendszer. A felhasználó névnek minimum 6 karaktert kell tartalmazni, ami lehet betű és szám is. A Jelszónak minimum 8 karakterből kell állnia és tartalmaznia kell legalább egy nagybetűt, egy kis betűt és egy számot.

A fenti adatok megadását követően az **ügyfélszámmhoz tartozó legkésőbb megkötött szerződéshez tartozó e-mail címre** kap egy megerősítő e-mailt. Amennyiben ennek segítségével megerősíti a regisztrációt, rögtön aktív lesz a fiók. Az aktiválást a kiküldéstől számítva 3 órán belül meg kell tennie, ellenkező esetben az aktiváló link érvényessége lejár és a regisztrációt újra kell kezdeni.

 **Regisztráció**

Felhasználónév

Felhasználónév újra

Jelszó

Jelszó újra

Tovább

Amennyiben Ön **több ügyfélszámmal** is rendelkezik, **mindegyikkel** be kell regisztrálnia. Ha több ügyfélszámmal ugyanaz az e-mail cím tartozik, az nem okoz problémát a regisztrációkor. Ha csak az egyik ügyfélszámmal regisztrál be, akkor csak **az ahhoz tartozó szerződéseket fogja látni**. Ügyfélszám összevonás esetén, ha arra az ügyfélszámmra kerülnek a szerződések, amivel már regisztrált, akkor nincs további teendője. Ha arra az ügyfélszámmra kerülnek a szerződések, amivel még nem regisztrált, akkor azzal is el kell végezni a regisztrációs folyamatot.

Bejelentkezés

Sikeres regisztrációt követően be tud jelentkezni a saját fiókjába. Bejelentkezéskor a regisztráció során megadott Felhasználónévvel és Jelszóval tud belépni.



BejelentkezésRegisztráció



Bejelentkezés

Felhasználónév

i

Jelszó

eye icon

Elfelejtett jelszó

Bejelentkezés

Amennyiben elfelejtette a Jelszavát, az „**Elfelejtett jelszó**” segítségével tud új jelszót igényelni. Új jelszó igényléshez tudni kell a **Felhasználónevet** vagy az **Ügyfélszámot**.



BejelentkezésRegisztráció

Elfelejtett jelszó

Felhasználónév

i

Ügyfélszám

Tovább

Az új jelszót az ügyfélszámhoz tartozó e-mail címre küldjük meg.

Gyakori kérdések

A Gyakori Kérdések menüpont alatt segítséget talál, hogy mi mindenre tudja használni a Genertel Ügyfélportált (<https://ugyfelportal.genertel.hu/gyakori-kerdesek> (csak bejelentkezés után elérhető) vagy <https://www.genertel.hu/gyakori-kerdesek/>).

- **Miért csak a Genertel Ügyfélportálon keresztül tudom megnézni a szerződése(i)mhez tartozó leveleimet?**
 - A Genertel biztosító elektronikus kommunikáció esetén csak a Genertel Ügyfélportált használja a szerződéses levelek kézbesítésére. Amennyiben levele érkezik az Ügyfélportálra, erről értesítést fog kapni az e-mail címére. Ennek az intézkedésnek a célja, hogy az Ügyfeleink személyes, illetve biztosítási titoknak minősülő adatai biztonságban legyenek.
- **Honnan tudom, hogy van-e tartozásom?**
 - Belépést követően a fejléc alatt látni fogja, hogy van-e tartozása. Amennyiben van kiegyenlítetlen számlája, feltűntetjük, hogy összesen mekkora összegű elmaradása van, és ez hány szerződésre vonatkozik.
- **Hogyan tudom a Genertel Ügyfélportálon keresztül rendezni a biztosításom díját?**
 - 1. A fejléc alatt található egyenleg visszajelző sávban, amennyiben van tartozása, aktív lesz a Befizetés funkció.
 - 2. A Biztosításaim menüpontban, a szerződése mellett aktív a Befizetés funkció, amennyiben van tartozása.
 - 3. A Számláim menüpont alatt, amennyiben van kiegyenlített számlája, a számla mellett aktív a Befizetés funkció.
 - 4. A biztosítási szerződés megnyitását követően elérhető a Bankkártyás fizetés funkció.
- **Hogyan tudok kárt jelenteni a Genertel Ügyfélportálon keresztül?**
 - 1. A Biztosítás menüpont alatt a szerződés mellett található Kárbejelentés funkció használatával.
 - 2. A Kárbejelentés menüpont alatt, a szerződés kiválasztását követően.
 - 3. A biztosítási szerződés megnyitását követően elérhetővé válik a kárbejelentés funkció.

Kötelező Gépjármű Felelősség Biztosítás esetén nincs lehetőség kárbejelentésre, mert ilyen esetben a károsultnak kell bejelentenie a káreseményt.

- **Hogyan tudok zöldkártyát igényelni?**

- 1. A Dokumentumigénylés menüpont alatt, válassza ki a kötelező gépjármű felelősség biztosítását és az Igényelhető dokumentumok közül válassza ki a zöldkártyát.
 - 2. A biztosítási szerződés megnyitását követően elérhetővé válik a dokumentum igénylés funkció. A megnyitást követően az Igényelhető dokumentumok közül válassza ki a zöldkártyát.
- Az igénylést követően 10 munkanapon belül, postán küldjük meg a kért zöldkártyát.

- **Hogyan tudok csekket igényelni?**

- Csekk igénylésre csak abban az esetben van lehetőség, ha a jelenlegi díjfizetési módja csekk.
 - 1. A Dokumentumigénylés menüpont alatt, válassza ki a szerződést, amihez csekkes díjfizetést választott és az Igényelhető dokumentumok közül válassza ki a csekket.
 - 2. A biztosítási szerződés megnyitását követően elérhetővé válik a dokumentum igénylés funkció. A megnyitást követően az Igényelhető dokumentumok közül válassza ki a csekket.
- Az igénylést követően 10 munkanapon belül, postán küldjük meg a kért csekket.

- **Hogyan tudok díjigazolást igényelni?**

- 1. A Dokumentumigénylés menüpont alatt, válassza ki a szerződést, amire a díjigazolást szeretné kérni és az Igényelhető dokumentumok közül válassza ki a díjigazolást.
 - 2. A biztosítási szerződés megnyitását követően elérhetővé válik a dokumentum igénylés funkció. A megnyitást követően az Igényelhető dokumentumok közül válassza ki a díjigazolást.
- Az igénylést követően 3 munkanapon belül küldjük meg a kért dokumentumot.

- **Hogyan tudok díjbekérőt és számlamásolatot igényelni?**

- 1. A Dokumentumigénylés menüpont alatt, válassza ki a szerződést, amire a díjbekérőt és számlamásolatot szeretné kérni és az Igényelhető dokumentumok közül válassza ki a díjbekérőt és számlamásolatot.
 - 2. A biztosítási szerződés megnyitását követően elérhetővé válik a dokumentum igénylés funkció. A megnyitást követően az Igényelhető dokumentumok közül válassza ki a díjbekérőt és számlamásolatot.
- Felhívjuk a figyelmét hogy, mindig a legutoljára kiküldött díjbekérőt vagy számlamásolatot fogjuk kiküldeni.
- Az igénylést követően 3 munkanapon belül küldjük meg a kért dokumentumot.

- **Hogyan tudok finanszírozói nyilatkozatot igényelni Casco biztosítás esetén?**
 - 1. A Dokumentumigénylés menüpont alatt, válassza ki a casco szerződését és az Igényelhető dokumentumok közül válassza ki a finanszírozói nyilatkozatot.
 - 2. A biztosítási szerződés megnyitását követően elérhetővé válik a dokumentum igénylés funkció. A megnyitást követően az Igényelhető dokumentumok közül válassza ki a finanszírozói nyilatkozatot.

Az igénylést követően 3 munkanapon belül küldjük meg a kért dokumentumot.
- **Hol tudom megnézni, hogy milyen kiegészítőket tartalmaz a biztosításom?**
 - A biztosítási szerződése megnyitását követően a biztosítás adatai alatt megjelennek a választott kiegészítő biztosítások.
- **Hol tudom módosítani a fizetési ütemet?**
 - A biztosítási szerződése megnyitását követően elérhetővé válik az adatok módosítása funkció. A gombra kattintva elindítható a módosítási igény.

A módosítási igény leadását követően 3 munkanapon belül e-mailben tájékoztatjuk az igénnyel kapcsolatban.
- **Hol tudom módosítani a fizetési módot?**
 - A biztosítási szerződése megnyitását követően elérhetővé válik az adatok módosítása funkció. A gombra kattintva elindítható a módosítási igény.

A módosítási igény leadását követően 3 munkanapon belül e-mailben tájékoztatjuk az igénnyel kapcsolatban.
- **Hol tudom módosítani a szerződéshez tartozó e-mail címet?**
 - A biztosítási szerződése megnyitását követően elérhetővé válik az adatok módosítása funkció. A gombra kattintva elindítható a módosítási igény.

A módosítási igény leadását követően 3 munkanapon belül e-mailben tájékoztatjuk az igénnyel kapcsolatban.
- **Hol tudom módosítani a szerződéshez tartozó levelezési címet?**
 - A biztosítási szerződése megnyitását követően elérhetővé válik az adatok módosítása funkció. A gombra kattintva elindítható a módosítási igény.

A módosítási igény leadását követően 3 munkanapon belül e-mailben tájékoztatjuk az igénnyel kapcsolatban.
- **Hol tudom módosítani a jelszavamat?**
 - A bejelentkezést követően a Profilom oldalon van lehetőség módosítani a jelszót. A módosítás azonnal megtörténik. A következő belépésnél már az új jelszóval tud bejelentkezni.

- **Hol tudom módosítani a személyes adataimat?**

- A bejelentkezést követően a Profilom oldalon van lehetőség módosítani a személyes adatokat (e-mail cím, telefonszám, állandó lakcím, levelezési cím).

A módosítási igény leadását követően 3 munkanapon belül e-mailben tájékoztatjuk az igénnyel kapcsolatban.

- **Hol tudom rögzíteni az ingatlanomhoz tartozó hitelezési adatokat?**

- A biztosítási szerződése megnyitását követően elérhetővé válik a Hitel adatok funkció. A gombra kattintva elindítható az adat rögzítés.

A módosítási igény leadását követően 3 munkanapon belül e-mailben tájékoztatjuk az igénnyel kapcsolatban.

- **Hol tudom rögzíteni az gépjárművemre vonatkozó hitelezési adatokat (CASCO)?**

- A biztosítási szerződése megnyitását követően elérhetővé válik a Hitel adatok funkció. A gombra kattintva elindítható az adat rögzítés.

A módosítási igény leadását követően 3 munkanapon belül e-mailben tájékoztatjuk az igénnyel kapcsolatban.

- **Hogyan tudok nyilatkozatot igényelni a hitelbiztosítéki záradék bejegyzéséről?**

- 1. A Dokumentumigénylés menüpont alatt, válassza ki a lakásbiztosítás szerződését és az Igényelhető dokumentumok közül válassza ki a "Nyilatkozat hitelbiztosítéki záradék bejegyzéséről (lakás)" dokumentumot.

2. A biztosítási szerződés megnyitását követően elérhetővé válik a dokumentum igénylés funkció. A megnyitást követően az Igényelhető dokumentumok közül válassza ki a "Nyilatkozat hitelbiztosítéki záradék bejegyzéséről (lakás)" dokumentumot.

Az igénylést követően 3 munkanapon belül e-mailben tájékoztatjuk az igénnyel kapcsolatban.

- **Hol tudom megnézni a számláimat?**

- A bejelentkezést követően nyissa meg a Számláim menüpontot a fejlécen.

- **Hol tudom megnézni a szerződése(i)mhez tartozó meglévő dokumentumokat?**

- A bejelentkezést követően nyissa meg a Levelezés menüpontot a fejlécen.

- **Hogyan tudok új biztosítási szerződést kötni?**

- Új szerződéskötésre a <https://www.genertel.hu/> oldalon van lehetőség.

- **Hol tudom megnézni, hogy milyen feltételek vonatkoznak a szerződésekre?**

- A biztosítási szerződése megnyitását követően a biztosítás adatai alatt megjelennek a biztosítására vonatkozó feltételek linkjei.

- **Miért nem látom az összes szerződésemet, ha bejelentkezek a Genertel Ügyfélportálra?**
 - Amennyiben Ön több ügyfélszámmal is rendelkezik, mindegyikkel be kell regisztrálnia. Ha csak az egyik ügyfélszámmal regisztrál be, akkor csak az ahhoz tartozó szerződéseket fogja látni.
- **Miért tűntek el a szerződéseim az Ügyfélportál fiókból?**
 - Amennyiben Ön több ügyfélszámmal is rendelkezik, igyekszünk egyszerűsíteni az Ön ügyintézését és egy ügyfélszám alá rendezzük a szerződéseit (ügyfélszám összevonás). Az ügyfélszám összevonás hatására előfordulhat, hogy a fiókjából eltűnnek a szerződések és a másik ügyfélszámához tartozó fiókjába kerülnek át. Ha arra az ügyfélszámmra kerülnek a szerződések, amivel már regisztrált, akkor nincs további teendője. Ha arra az ügyfélszámmra kerülnek a szerződések, amivel még nem regisztrált, akkor azzal is el kell végezni a regisztrációs folyamatot.
- **Hogyan tudom felmondani a biztosításomat?**
 - A biztosítási évfordulót megelőzően legalább 30 nappal beérkezett felmondásokat tudja a biztosító elfogadni. Amennyiben a biztosító a következő évtől új díjat ajánl az ügyfélnek, úgy a biztosítás (amennyiben annak kockázatviselési kezdete 2014. március 15, vagy az utáni és nem kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás) az évforduló napjáig felmondható.
- **Milyen díjat lehet bankkártyával rendezni a Genertel Ügyfélportálon keresztül?**
 - Csak olyan díjat tud kifizetni bankkártyával, ami megjelenik a Genertel Ügyfélportálon. Amennyiben megkapja a számlát, a díjat is rendezni tudja.