

## GFB 2013. Kampánytájékoztató I. BR

Tartalom:

- ⇒ **Elérhetőségek**
- ⇒ **Kampány ajánlatok, felmondások – „mit, mikor, hogyan?”**  
(évfordulós felmondások, új szerződések, szternó ajánlatok, megújítási díjak)

### 1. ELÉRHETŐSÉGEK

**A nem-életbiztosítási szerződésadminisztráció elérhetőségei:**

személyes kapcsolatfelvétel: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. K épület  
**munkanapokon: 8:00-16:30 között**

postázási, levelezési cím: K&H Biztosító Zrt. Budapest 1851

e-mail:

- évfordulós felmondások küldéséhez: [expedialo@khab.hu](mailto:expedialo@khab.hu)
- szternós ajánlatok küldéséhez: [gfb\\_storno@kh.hu](mailto:gfb_storno@kh.hu)
- Contact center: [ertekesitesihelpdesk@khab.hu](mailto:ertekesitesihelpdesk@khab.hu)
- nyomtatvány és gfb ajánlatszám igénylés: [nyomtatvany@khab.hu](mailto:nyomtatvany@khab.hu)
- jutalékkal és örökítéssel kapcsolatos ügyintézés: [brokerjutalek@kh.hu](mailto:brokerjutalek@kh.hu)
- biztosítási ajánlatkérések: [ajanlatkeres@khab.hu](mailto:ajanlatkeres@khab.hu)
- új ajánlatok, vagy az azokhoz tartozó dokumentumok küldéséhez: [alkusz\\_ujuzlet@kh.hu](mailto:alkusz_ujuzlet@kh.hu)  
(nem preferált)

A küldött e-mail szerverünkre történő beérkezéséről KÜLDÜNK automatikus visszajelzést, ugyanakkor kérjük, hogy a [noreply@kh.hu](mailto:noreply@kh.hu) e-mail címre ne küldjenek válaszüzenet, mert azt rendszerünk nem tudja fogadni.

telefon:

Contact center: 06-1-468-8188 (H-Sz: 8:00-17:00, K-Cs, 8:00-16:30, P: 8:00-15:00)  
BiztosNet hibabejelentés: 06-1-468-8185 (06:00 órától 24:00 óráig hívható)

Amennyiben hibát észlelnének a webservice működésével, a levelezőrendszerünkkel vagy a telefonvonalainkkal kapcsolatban, kérjük, hogy a BiztosNet hibabejelentőn vagy az alkusz támogatónknál jelezzék azt!

fax: 06-1-461-5219 vagy 06-1-461-5276

## 2. „Mit, mikor, hogyan?”, azaz a felmondások, ajánlatok továbbítása

### 2.1. ÉVFORDULÓS FELMONDÁSOK LEADÁSA

**Kérjük, hogy a felmondás megírása/megküldése előtt a megújító levélben győződjenek meg az évforduló pontos időpontjáról!**

**A biztosítási szerződésre vonatkozó felmondásnak legkésőbb a biztosítási évforduló napját megelőző 30. napon be kell érkeznie a biztosítóhoz annak érdekében, hogy az érvényes felmondás legyen. Kérjük, hogy vegye figyelembe, hogy kizárólag a biztosítóhoz való beérkezés időpontja számít, függetlenül annak feladásának időpontjától és módjától.**

A gyors és pontos feldolgozás elősegítése érdekében kérjük, hogy amennyiben lehetséges, a felmondásokat CD-n vagy DVD-n továbbítsák részünkre.

**A felmondásokat NEM tudjuk webservice-n (WS-en) keresztül fogadni!**

#### 2.1.1. CD-n vagy DVD-n leadott évfordulós felmondásokhoz szükséges adatok, dokumentumok

- a) Excel vagy csv formátumú lista, amely tartalmazza a felmondott szerződés
  - kötvényszámát,
  - forgalmi rendszámát (kötőjel nélkül, AAA123 formátumban),
  - a szerződő nevét,
  - a biztosításközvetítő nevét, kódszámát.

**Kérjük, hogy egy listába (egy excel file-ban vagy csv file-ban) csak az egy adott napon felmondott szerződések kerüljenek. A file neve: felmondas\_a beküldés dátuma (ééééhhnn formátumban).**

- b) A szöveges felmondást (pl. az ügyfél által aláírt felmondást vagy a felmondásra vonatkozó alkuszi megbízást) **pdf** formátumba kérjük menteni. A file nevének első 8 karaktere a kötvényszám, annak hiányában a forgalmi rendszám (nagybetűkkel és kötőjel nélkül).
- c) Egy file és egy 2 példányban készült, nyomtatott formátumú átadás-átvételi bizonylat, amely tételesen (a végén összesítve) tartalmazza a felmondott szerződések adatait. A nyomtatott bizonylat aláírásával és bélyegzésével igazoljuk, hogy átvettük a CD-t / DVD-t.

#### 2.1.2. Papíralapú felmondások továbbításával kapcsolatos információk

- a) A felmondást, amelyet a szerződő vagy a szerződő nevében eljáró alkusztól aláírt, személyes továbbítás esetén, székhelyünk recepcióján vesszük át. Amennyiben postai úton küldik, kérjük a postacímünkre (K&H Biztosító Zrt. Budapest 1851) címezzék a borítékot.
- b) Szükséges egy 2 példányban készült, nyomtatott formátumú átadás-átvételi bizonylat, amely tételesen (a végén összesítve) tartalmazza a felmondott szerződések adatait, amelynek aláírásával és bélyegzésével igazoljuk, hogy átvettük a felmondásokat.

#### 2.1.3. E-maiban (csatolt file-ként) továbbított évfordulós felmondásokkal kapcsolatos tudnivalók

A felmondást, amelyet a szerződő vagy a szerződő nevében eljáró alkusztól aláírt **pdf** formátumú file-ban e-mailen tudják továbbítani részünkre. A küldött e-mail szerverünkre történő beérkezéséről KÜLDÜNK automatikus visszajelzést.

e-mail: [expedialo@khab.hu](mailto:expedialo@khab.hu)

**Kérjük, hogy 1 e-mailben 1 szerződésre vonatkozó dokumentumokat küldjenek!  
A file nevének és az e-mail tárgy mező szövegének első 8 karaktere a kötvényszám legyen!  
Az e-mail ne érje el a 10 MB-ot!**

#### 2.1.4. Faxon továbbított évfordulás felmondásokkal kapcsolatos tudnivalók

A felmondást, amelyet a szerződő vagy a szerződő nevében eljáró alkusz aláírt faxon tudják továbbítani részünkre. A faxon küldött felmondás beérkezéséről Társaságunk nem küld visszajelzést.

fax: **06-1-461-5219 vagy 06-1-461-5276**

**Kérjük, hogy egy faxadásban egy szerződésre vonatkozó dokumentumokat küldjenek! Kérjük, hogy társaságunk más faxszámára NE küldjék a felmondásokat! Kérjük, hogy a faxriportokat megőrizni szíveskedjenek!**

Javasoljuk, hogy inkább e-mailen küldjék a felmondásokat, mert várhatóan a telefonvonalaink túlterheltek lesznek.

**Kérjük, hogy a felmondásokat lehetőség szerint folyamatosan, de hetente min. 2 alkalommal adják át társaságunk részére! A tételes átvételt utólagosan végezzük el és erről a visszaigazolást elektronikus formában küldjük meg.**

A felmondásokat folyamatosan dolgozzuk fel. A sikertelen felmondásokról (azonosíthatatlan szerződés, hiányos/hibás felmondás, olvashatatlan felmondás) folyamatosan adunk visszajelzést.

**Kérjük, hogy a felmondásokat az ajánlatoktól elkülönítve az [expedialo@kh.hu](mailto:expedialo@kh.hu) e-mail címre küldjék és az [alkusz\\_ujuzlet@kh.hu](mailto:alkusz_ujuzlet@kh.hu) e-mail címre felmondást NE küldjenek!**

#### 2.1.5. Felmondások visszavonásával kapcsolatos tudnivalók

A szerződésekre vonatkozó felmondásokat írásban 2012.12.05-ig lehet visszavonni. A felmondás visszavonásának tartalmaznia kell a kötvényszámot, a rendszámot (kötójel nélkül, AAA123 formátumban) és a szerződő nevét, valamint a szerződő vagy a képviselőjében eljáró alkusz aláírását és a dátumot. A felmondás visszavonásáról szóló nyilatkozatot pdf formátumban az [ertekezesihelpdesk@khab.hu](mailto:ertekezesihelpdesk@khab.hu) e-mail címre küldjék. A pdf file nevében és az e-mail tárgy mezőben a kötvényszámot/ajánlatszámot kérjük feltüntetni.

**A felmondás visszavonásának Társaságunkhoz 2012.12.05-ig be kell érkeznie.**

## 2.2. ÚJ SZERZŐDÉSEKKEL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK

A gyors és pontos feldolgozás elősegítése érdekében kérjük, hogy amennyiben lehetséges, az ajánlatokat CD-n vagy DVD-n továbbítsák részünkre.

**Kérjük, hogy a 2012. évközi, a 2013. évi kampány és a 2013. évközi szerződéseket, a file névben is megkülönböztetve, külön file-ba mentse!**  
**A file neve: [ujuzlet\\_2012evkozi\\_bekuldés dátuma](#) (ééééhhnn formátumban) vagy [ujuzlet\\_2013kampány\\_bekuldés dátuma](#) (ééééhhnn formátumban) vagy [ujuzlet\\_2013evkozi\\_bekuldés dátuma](#) (ééééhhnn formátumban).**

**Adatimportos ajánlatok esetében az ajánlatokon azok nyomtatásáig van lehetőség módosítani. A nyomtatást követően eszközölt javításokat, módosításokat még az ügyfél aláírásával sem tudjuk elfogadni! Az adatimportos ajánlatokat az adatimport adatai alapján kötvényesítjük!**

### 2.2.1. CD-n vagy DVD-n leadott ajánlatokhoz szükséges adatok, dokumentumok

- a) Excel formátumú lista, amely tartalmazza a szerződés
  - kötvényszámát/ajánlatszámát,
  - forgalmi rendszámát (kötőjel nélkül, AAA123 formátumban),
  - a szerződő nevét,
  - a biztosításközvetítő nevét, kódszámát.

**Kérjük, hogy külön listában (egy excel file-ban) tüntessék fel a 2012. évközi, a 2013. évi kampány és a 2013. évközi szerződéseket. Kérjük, hogy az Excel file nevét a fentiek (3. oldal) szerint adják meg.**

- b) Az ajánlatot és a hozzá tartozó valamennyi dokumentumot (pl. alkuszi megbízást vagy forgalmi engedélyt) **pdf** formátumba kérjük menteni. Egy pdf file csak egy ajánlatot és a hozzá tartozó dokumentumot tartalmazza. A file nevének első 8 karaktere a kötvényszám/ajánlatszám, annak hiányában a forgalmi rendszám (kötőjel nélkül, AAA123 formátumban).

**Kérjük, hogy az egyes pdf file-okat ne oldalanként mentsek. Ha egy ajánlat és a hozzá tartozó dokumentumok 12 oldalból állnak, akkor egy 12 oldal tartalmazó pdf file-t kérünk.**

- c) Egy file és egy 2 példányban készült, nyomtatott formátumú átadás-átvételi bizonylat, amely tételesen (a végén összesítve) tartalmazza a szerződések adatait. A nyomtatott bizonylat aláírásával és bélyegzésével igazoljuk, hogy átvettük a CD-t / DVD-t.

### 2.2.2. Papíralapú, adatimport nélküli ajánlatok továbbításával kapcsolatos információk

- a) Kérjük, hogy az ajánlathoz tűzzék hozzá a dokumentumokat! Ezzel kívánjuk elkerülni, hogy a különböző ajánlatokhoz tartozó dokumentumok összekeveredjenek.
- b) Szükséges egy 2 példányban készült, nyomtatott formátumú átadás-átvételi bizonylat, amely tételesen (a végén összesítve) tartalmazza a szerződések adatait, amelynek aláírásával és bélyegzésével igazoljuk, hogy átvettük a felmondásokat.
- c) A személyesen átadott vagy futárral küldött ajánlatok esetében kérjük, hogy lezárt borítékban adják át a recepción a dokumentumokat. A borítékra kérjük, hogy egy átadás-átvételi elismervényt tűzzenek, melyen a recepción át tudjuk venni a lezárt borítékot. A b) pontban meghatározott átadás-átvételi bizonylat mind 2 példányát a lezárt borítékban kérjük elhelyezni.

### 2.2.3. E-mailben (csatolt file-ként) továbbított ajánlatokkal kapcsolatos tudnivalók **(nem javasolt)**

Az ügyfél vagy az ügyfél nevében eljáró alkusz által aláírt ajánlatot lehetőség van pdf file-ba szkennelve e-mailben is megküldeni Társaságunk részére. Ebben az esetben az alábbiakat kérjük:

- a) 1 e-mailben 1 ajánlathoz tartozó dokumentumokat küldjenek! (1 ajánlat = 1 e-mail)
- b) A file-t pdf formátumba kérjük menteni! A file nevének és az e-mail tárgy mező szövegének első 8 karaktere a kötvényszám/ajánlatszám legyen!
- c) Az e-mail ne érje el a 10 MB-ot!

e-mail: [alkusz\\_ujuzlet@kh.hu](mailto:alkusz_ujuzlet@kh.hu)

A küldött e-mail szerverünkre történő beérkezéséről KÜLDÜNK automatikus visszajelzést.

### 2.2.4. BiztosNet-en kötött ajánlatokkal kapcsolatos tudnivalók

A Társaságunk által üzemeltetett BiztosNet-en kötött szerződések esetében a szerződés adatai azonnal a szerződés-nyilvántartó rendszerünkbe kerülnek. A feladásig van lehetőség a szerződésen módosítani, majd a feladás előtt nyomtatni szükséges az ajánlatot. A nyomtatott ajánlaton semmilyen módosítás nem

megengedett, azt elfogadni, figyelembe venni nem tudjuk. A nyomtatott ajánlatot aláírva a postacímünkre (K&H Biztosító Zrt. Budapest 1851) kell 2 munkanapon belül postázni.

**Kérjük, hogy WS-en vagy papíron kötött ajánlatokat lehetőség szerint folyamatosan, de hetente min. 2 alkalommal adják át társaságunk részére! A tételes átvételt utólagosan végezzük el és erről a visszaigazolást elektronikus formában küldjük meg.**

### 2.3. SZTORNÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE

**A biztosítóhoz már beküldött ajánlatok szternózására kizárólag akkor van lehetőség, ha** az ajánlaton személyes adat, gépjárműadat vagy előzményszerződés adat helytelenül került feltüntetésre és a hibás ajánlat szternózásával egyidejűleg új – már a helyes adatokat tartalmazó – ajánlat kerül kitöltésre.

A fenti okból szternózott ajánlatokat a gyors feldolgozás érdekében külön csatornán fogadjuk. Kérjük, hogy a szternózott ajánlatot ugyanúgy küldjék, ahogy az új ajánlatot is (lásd: 2.2.3. pont).

**e-mail: [gfb\\_storno@kh.hu](mailto:gfb_storno@kh.hu)**

Adatimporttal küldött ajánlatok esetén kérjük, hogy az ajánlatot nyomtassák ki és a fentiek alapján járjanak el.

A BiztosNet-en kötött és a papíralapú ajánlatokat (azok mindhárom példányát) utóbb postai úton (K&H Biztosító Zrt. Budapest 1851) is kérjük beküldeni.

**Kérjük, hogy az e-mailben indokolják a szternózás okát, illetve az új ajánlatszámot is adják meg!**

A küldött e-mail szerverünkre történő beérkezéséről KÜLDÜNK automatikus visszajelzést.

### 2.4. HELPDESK SZOLGÁLTATÁS A MEGÚJÍTÁSI DÍJAK LEKÉRDEZÉSÉRE

A gyors és kényelmes ügyintézés érdekében a meglévő szerződések 2013. évi megújítási díjának lekérdezésére automata szolgáltatást vezetünk be 2012. november 10-től.

|                      |                                                           |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|
| telefonszám          | <b>06-1-468-8188</b><br><b>06-30-76-18188</b>             |
| választandó menüpont | <b>2, majd 9</b>                                          |
| szükséges adatok:    | kötvényszám és a forgalmi rendszám utolsó három karaktere |

Az adatok bebillentyűzése után automata rendszerünk megadja a szerződés megújítási díját.

Amennyiben megújítási díjat szeretne lekérdezni, kérjük készítse elő a szerződés 4-essel kezdődő, nyolc karakterből álló kötvényszámát és a forgalmi rendszámot. Pl. kötvényszám: 45678912 + rendszám utolsó három karaktere: 123.

**2012.11.10. előtt 2013. évi megújítási díjat sem automata szolgáltatásunk, sem a Contact centerben dolgozó telefonos ügyintézőink nem tudnak adni.**