



K&H KGFB Kampánytájékoztató 2018

→ 2017.11.15.



KGFB ajánlatokkal és szerződésekkel kapcsolatos eljárások



Tevékenység	Adatimport		Módja			Határidő	
			Dokumentum formájában				
Évfordulós felmondások leadása	-	-	E-mailben: expedialo@kh.hu. részletes információk: link	CD-n vagy DVD-n személyesen: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. K ép., postai úton: K&H Biztosító Zrt. Budapest 1851 részletes információk: link	Faxon: 06-1-461-5219 vagy 06-1-461-5276 részletes információk: link	Papíralapon személyesen: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. K ép., postai úton: K&H Biztosító Zrt. Budapest 185 részletes információk: link	legkésőbb a biztosítási évforduló napját megelőző 30. napon be kell érkeznie a biztosítóhoz
Évfordulós felmondások visszavonása	-	-	E-mailben: expedialo@kh.hu részletes információk: link	-	Faxon: 06-1-461-5219 vagy 06-1-461-5276 részletes információk: link	Papíralapon személyesen: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. K ép., postai úton: K&H Biztosító Zrt. Budapest 185 részletes információk: link	2017.12.06
Új szerződések leadása	Adatimporttal webserviceken keresztül részletes információk: link	Biztosnet portálfelületen keresztül részletes információk: link	E-mailben: alkusz_ujuzlet@kh.hu részletes információk: link	CD-n vagy DVD-n személyesen: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. K ép., postai úton: K&H Biztosító Zrt. Budapest 1851 részletes információk: link	-	Papíralapon személyesen: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. K ép., postai úton: K&H Biztosító Zrt. Budapest 185 részletes információk: link	
Sztornó ajánlatok	-	-	E-mailben: gfb_storno@kh.hu részletes információk: link	-	-	Papíralapon személyesen: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. K ép., postai úton: K&H Biztosító Zrt. Budapest 185 részletes információk: link	



Egyéb kapcsolódó információk

<p>Befizetésekkel kapcsolatos tájékoztatás</p> <p>részletes információk: link</p>	<p>Bankszámlaszámok: 10404027-49484949-48531150</p>	<p>Közlemény:11/kötvényszám/00000/0</p>	<p>Külföldről történő utaláshoz szükséges adatok: IBAN: HU60 1040 4027 4948 4949 4853 1150 SWIFT kód: OKHBHUHB</p>
<p>Ügyintézés segítő javaslatok, információk</p>	<p>részletes információk: link</p>		





Index díj lekérdezés lehetőség

Az indexdíjra (bonus-malus besorolásra, évforduló dátumára) vonatkozó információkról ügyfeleink és partnereink a leggyorsabban az ügyfélportál felületről tájékozódhatnak, az alábbi elérhetőségek bármelyikének választásával.

<https://ugyfelportal.kh.hu/indexdij/>

vagy

<https://ugyfelportal.kh.hu> felületről az információs szolgáltatás fülön.





FELMONDÁSOK

1. Évfordulós felmondások LEADÁSA

Kérjük, hogy a felmondás megírása/megküldése előtt az évforduló pontos időpontjáról tájékozódjanak a megújító levél alapján vagy a <https://ugyfelportal.kh.hu/indexdij> elérhetőségen.

Kérjük, hogy amennyiben lehetséges, a felmondásokat e-mailben, CD-n vagy DVD-n továbbítsák részünkre.

Felmondásnak minimálisan **tartalmaznia kell:**

- a felmondani kívánt szerződés kötvényszámát
- szerződés évfordulóját
- a gépjármű forgalmi rendszámát (rendszám nélküli gépjárművek esetén az alvázszámot)
- ügyfél nevét
- a felmondási nyilatkozat keltének napját
- a biztosításközvetítő nevét, kódszámát
- a szerződő által aláírt alkuszi megbízást és/vagy a szerződő aláírását

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.



Felmondás leadásának módjai



Emailben (csatolt file-ként)

- szerződő vagy nevében eljáró alkusz által aláírt, fentiek szerint kiállított nyilatkozat
- **pdf** formátum
- expedialo@kh.hu e-mail címre

A küldött e-mail szerverünkre történő beérkezéséről [küldünk automatikus visszajelzést.](#)

- 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!

CD-n vagy DVD-n

- **excel vagy csv** formátumú listában, amely tartalmazza az alábbi adatokat:
 - kötvényszámát,
 - forgalmi rendszámát (kötőjel nélkül, AAA123 formátumban), (rendszám nélküli gépjárművek a szövegformátumban mentett esetén az alvázsámot)
 - a szerződő nevét,
 - a biztosításközvetítő nevét, kódszámát.

Kérjük, hogy egy listában (egy excel file-ban vagy csv file-ban) csak az adott napon felmondott szerződések kerüljenek.

A file neve: felmondas_a beküldés dátuma (ééééhhnn formátumban).

- A szöveges felmondást (pl. a szerződő által **aláírt felmondást vagy** a felmondásra vonatkozó, a szerződő által aláírt **alkuszi megbízást**) **pdf formátumba** kérjük menteni. **A file nevének első 8 karaktere a kötvényszám, annak hiányában a forgalmi rendszám** (nagybetűkkel és kötőjel nélkül).
- 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





Faxon

- szerződő vagy nevében eljáró alkusz által **aláírt, felmondási nyilatkozat**
- **06-1-461-5219** vagy **06-1-461-5276**

Kérjük, hogy

- **egy faxadásban egy szerződésre** vonatkozó dokumentumokat küldjenek,
- társaságunk **más faxszámára NE** küldjék a felmondásokat,
- folyamatosan, de hetente min. 2 alkalommal adják át társaságunk részére,
- a faxriportokat megőrizni szíveskedjenek!

A faxon küldött felmondás beérkezéséről **Társaságunk nem küld visszajelzést.**

Papír alapú felmondások

Dokumentumok:

- szerződő vagy nevében eljáró alkusz által **aláírt, fentebb részletezett felmondási nyilatkozat**
- **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.

Leadási lehetőségek:

- **személyesen:** székhelyünk recepcióján 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. K épület munkanapokon: **8:00-16:00 között** adható le.
- **postai úton:** K&H Biztosító Zrt. Budapest 1851 postacímre küldhető.





Felmondások visszavonása

A felmondás visszavonásának tartalmaznia kell:

- a kötvényszámot,
- a rendszámot (kötőjel nélkül, AAA123 formátumban)
- és a szerződő nevét,
- valamint a szerződő vagy a képviselőjében eljáró alkuusz aláírását és a dátumot.

A felmondás visszavonásának Társaságunkhoz 2017. december 06-ig be kell érkeznie.

Emailben

- szerződő vagy nevében eljáró alkuusz által aláírt, fentiek szerint kiállított nyilatkozat
- **pdf formátum**
- file nevében és az e-mail tárgy mezőben a kötvényszámot/ajánlatszámot kérjük feltüntetni!
- expedialo@kh.hu e-mail címre

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

Faxon

- szerződő vagy nevében eljáró alkuusz által aláírt, fentiek szerint kiállított nyilatkozat
- **06-1-461-5219 vagy 06-1-461-5276**

A faxon küldött felmondás beérkezéséről Társaságunk nem küld visszajelzést.

Papíralapon

- szerződő vagy nevében eljáró alkuusz által **aláírt**, fentiek szerint kiállított **nyilatkozat**
- 2 példányban készült, nyomtatott formátumú **átadás-átvételi bizonylat**,
- **személyesen** székhelyünk recepcióján: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. K épület munkanapokon: 8:00-16:00 között adható le.
- **postai úton**: K&H Biztosító Zrt. Budapest 1851 postacímre küldhető.



Új szerződések leadása



Webservice-n keresztül fogadjuk adatimporttal küldött elektronikus ajánlati adatokat.

Az ajánlatok adatimporttal (webservice-en) történő beküldését követően **az ajánlattétel hitelesíthető:**

- a) az alkus partner elektronikus aláírásával;
- b) ügyfél által aláírva.

Mindkét esetben **igazolni kell az ajánlattétel jogszerűségét.**

- a) esetben az aláírt alkuszi megbízás
- b) b) esetben az aláírt ajánlati kép beküldésével a következőkben meghatározottak szerint.

(Az együttműködési megállapodás rögzíti, hogy partnerünk részéről melyik ajánlattételt alkalmazható.)

Halasztott kockázatviselés kezdetű ajánlat esetén az ajánlaton meghatározott **kockázatviselés kezdet dátumát megelőző 15. napig** küldjék be Társaságunknak.

Fontos információ:

- Az adatimporttal (webservice-n) továbbított ajánlatok esetében az ajánlatok módosítására a webservice-n történt aláírásáig/feladásáig van lehetőség. A webservice-en történt aláírást illetve a Biztosnetről kinyomtatást követően eszközölt javításokat, módosításokat még a szerződő aláírásával sem tudjuk elfogadni! Az adatimporttal kapott elektronikus adatok alapján végezzük a kockázat-elbírálást és kötvényesítjük az ajánlatokat!
- Társaságunk portálján (Biztosnet) kialakított kötvénylekérdező funkció segítségével ellenőrizhető az adatimporttal beküldött ajánlatok nyilvántartásunkban történt rögzítésének státusza.
- Amennyiben az ajánlathoz bármilyen egyéb dokumentumot kívánnak az adatimporttal egyidejűleg küldeni (pl. forgalmi engedély, adás-vételi szerződés), azt kérjük, hogy pdf formátumba mentve, az alkusz_ujuzlet@kh.hu e-mail címre, az ajánlatszámra történő hivatkozással szíveskedjenek küldeni.



Webservice-en (adatimporttal) küldött alkusz által aláírt ajánlatokra vonatkozó eljárás



(a K&H Biztosít Zrt-vel kötött együttműködési szerződés alapján alkuszi megbízás birtokában)

- a webservice-n keresztül fogadjuk adatimporttal küldött elektronikus ajánlati adatokat és az Alkusz képviselőjére jogosult személy(ek) elektronikus aláírását;
- az ajánlati kép önmagában nem igazolja, hogy az ajánlat társaságunkhoz beérkezett, ahhoz az szükséges, hogy az ajánlatot a webservice-en aláírt állapotúra állítsák;
- előzőek szerint beküldött adatok alapján **webservice-ünk (K&H) előállítja az Alkusz** képviselőjére jogosult személy(ek) **elektronikus aláírásával ellátott K&H-s standard ajánlati képet és ezt megküldi a feladónak;**
- amennyiben megérkezik a K&H-s, az, a standard ajánlati kép, azt ki kell nyomtatni illetve **továbbítani a szerződő felé;**
- az aláírt ajánlati képeket a hozzájuk tartozó dokumentumokkal együtt szíveskedjenek a szerződés megszűnését követő **5 évig megőrizni** és kérésre társaságunknak átadni;
Ezzel összefüggésben az ajánlattételt követően az ajánlati kép beküldésére nincs szükség.
- társaságunk részére **elektronikus úton, webservice-n keresztül** szíveskedjenek megküldeni nyilatkozatukat a megbízási szerződés meglétéről vagy **az alkuszi megbízást;**
- kockázat-elbírálási folyamatot követően és annak eredménye alapján kötvényesítjük.



Webservice-en (adatimporttal) küldött, a szerződő által aláírt ajánlatokra vonatkozó eljárás



- webservice-n keresztül fogadjuk adatimporttal küldött elektronikus ajánlati adatokat;
- **az ajánlati kép önmagában nem igazolja, hogy az ajánlat társaságunkhoz beérkezett**, ahhoz az szükséges, **hogy az ajánlatot a webservice-en aláírt állapotúra állítsák**;
- a webservice-ünk előállítja a K&H-s, **aláírás nélküli standard ajánlati képet** és ezt **megküldi a feladónak**;
- amennyiben megérkezik a K&H-s standard ajánlati kép, azt **ki kell nyomtatni és alá kell íratni a szerződéssel** illetve továbbítani a szerződő felé;
- **az aláírt ajánlati képeket** a hozzájuk tartozó dokumentumokkal együtt – különös tekintettel a szerződő által aláírt alkuszi megbízásra – **az adatimportot követő 5 naptári napon belül pdf formátumban e-mailen, DVD-n, vagy papíron szíveskedjenek megküldeni** társaságunkhoz. Kérjük, jelezzék az ajánlati kép beküldésével egyidejűleg: „adatimporttal sikeresen átadott”;
- kockázat-elbírálási folyamatot követően és annak eredménye alapján kötvényesítjük.





Ha a Webservice feladás sikertelen

- Amennyiben a feladást (adatimportot) követően **nem érkezik meg a feladónak a K&H-s standard ajánlati kép, vagy a webservice-n valamilyen hibát jelez, akkor az adatimport sikertelen.**
- Ebben az esetben kérjük, hogy a **saját programja által előállított ajánlatot nyomtassa ki, illetve adja át a szerződőnek. Az** így készült, a szerződő vagy az Alkusz által aláírt ajánlatot **és az ahhoz tartozó valamennyi dokumentációt** (különös tekintettel a szerződő által aláírt alkuszi megbízásra) az ajánlat keltét követő **5 naptári napon belül továbbítsa Társaságunk részére**, e-mail-en, DVD-n, papírra nyomtatva személyesen vagy postai úton.
- Kérjük, jelezzék az ajánlati kép beküldésével egyidejűleg: „adatimporttal nem továbbított”.
- Ezzel egyidejűleg a **hibát** haladéktalanul, de **legkésőbb 2 munkanapon belül jelezzék** a Biztosítónak és szolgáltatójuknak.



CD-n vagy DVD-n leadott ajánlatokhoz szükséges adatok, dokumentumok



(a szerződő által aláírt ajánlat vagy sikertelen webservice továbbítás esetén)

- **Excel vagy csv formátumú lista**, amely tartalmazza az átadott ajánlat
 - kötvényszámát/ajánlatszámát,
 - forgalmi rendszámát (ködőjel nélkül, AAA123 formátumban),
 - a szerződő nevét,
 - a biztosításközvetítő nevét, kódszámát.

Kérjük, hogy a 2017. évközi, a 2017. évi kampány és a 2017. évközi szerződéseket, a file névben is megkülönböztetve, külön excel vagy csv file-ba mentsek!

A file neve: `ujuzlet_2017_evkozi_bekuldés dátuma (ééééhnn formátumban)` vagy
`ujuzlet_2017_kampány_bekuldés dátuma (éééhnn formátumban)` vagy
`ujuzlet_2017_evkozi_bekuldés dátuma (ééééhnn formátumban)`.

Továbbá kérjük, hogy a fentiek szerinti szegmentáció alapján az ajánlati képeket külön mappákba mentve küldjék. A mappa elnevezése az excel vagy csv file elnevezésével megegyező.

- **Az ajánlatot és a hozzá tartozó valamennyi dokumentumot** (pl. alkuszi megbízást vagy forgalmi engedélyt) **pdf formátumban** 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 (ködőjel nélkül, AAA123 formátumban).

Kérjük, hogy a többoldalas dokumentumokat is egy pdf file-ba mentsek és ne oldalanként külön pdf file-okba! Például, egy ajánlat és a hozzá tartozó dokumentumok együttesen 12 oldal = 1 pdf file.

- **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.



Papíron, postán vagy személyesen továbbított ajánlatokkal

(a szerződő által aláírt ajánlat vagy sikertelen webservice továbbítás esetén)



1. Kérjük, hogy **az ajánlathoz tűzzék hozzá a dokumentumokat** (különös tekintettel a szerződő aláírt alkuszi megbízásra)! Ezzel kívánjuk elkerülni, hogy a különböző ajánlatokhoz tartozó dokumentumok összekeveredjenek.
2. 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 az ajánlatokat.
3. A **személyesen** átadott vagy **futárral küldött** ajánlatok esetében kérjük, hogy **lezárt borítékban adják át a recepción a dokumentumokat, melynek átvételéhez egy (plusz) átadás-átvételi elismervényt tűzzenek a borítékra is.** A 2.) pontban meghatározott átadás-átvételi bizonylat mind 2 példányát a lezárt borítékban kérjük elhelyezni.

E-mailben (csatolt fileként)

(a szerződő által aláírt ajánlat vagy sikertelen webservice továbbítás esetén)

A szerződő vagy a szerződő nevében eljáró alkusz által aláírt ajánlatot és az ahhoz tartozó dokumentumokat (különös tekintettel az alkuszi megbízásra) lehetőség van **pdf file-ba szkennelve** e-mailen is megküldeni Társaságunk részére. Ebben az esetben az alábbiakat kérjük:

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

e-mailcím: alkusz_ujuzlet@kh.hu

A küldött e-mail szerverünkre történő beérkezéséről [küldünk automatikus visszajelzést.](#)





BiztosNet-en kötött ajánlatok

A feladásig van lehetőség a szerződésen módosítani, majd a feladás előtt nyomtatni szükséges az ajánlatot. A nyomtatott ajánlaton semmilyen módosítás nem megengedett, a kinyomtatást követően eszközölt javításokat, módosításokat még a szerződő aláírásával sem tudjuk elfogadni.

A BiztosNet által előállított, nyomtatott és aláírt ajánlatot és az ahhoz tartozó dokumentumokat (kivéve a szerződő által aláírt alkuszi megbízást) csak tárolni, megőrizni szükséges, Társaságunkhoz beküldeni nem kell. Ugyanakkor Társaságunk kérésére a tárolt, aláírt ajánlati képet 48 órán belül rendelkezésünkre kell bocsátani.

Az ajánlathoz tartozó, a szerződő által aláírt alkuszi megbízást az ajánlat keltét követő 5 munkanapon belül Társaságunknak be kell küldeni, az ajánlatszám feltüntetésével az alábbi lehetőségeken valamelyikén:

- e-mailen: alkusz_ujuzlet@kh.hu,
- faxon: 06-1-461-5219 vagy 06-1-461-5276
- postán: pdf file-ban DVD-re mentve vagy papíron: K&H Biztosító Zrt. Budapest 1851
- személyesen: székhelyünk recepcióján 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. K épület munkanapokon: 8:00-16:00 között adható le.

Amennyiben az ajánlathoz bármilyen egyéb dokumentumot kívánnak küldeni (pl. forgalmi engedély, adás-vételi szerződés), azt kérjük, hogy pdf formátumba mentve az alkusz_ujuzlet@kh.hu e-mail címre, az ajánlatszámra történő hivatkozással szíveskedjenek küldeni.



Sztornó ajánlatok kezelése



Figyelem! A sztornózás célja hibajavítás, nem az Ügyfél elállítására szolgál!

A biztosítóhoz már beküldött ajánlatok (beleértve az adatimportot is) sztornózására kivételes esetben van lehetőség, és ha a sztornózott ajánlat helyett az új ajánlat is beérkezik.

Menete:

- a gfb_storno@kh.hu e-mail címre beküldeni a sztornózni kívánt, kinyomtatott, a „SZTORNÓ” szót tartalmazó **ajánlati képet** pdf formátumban,
- e-mailben 1 ajánlathoz tartozó dokumentumokat küldjenek > 1 ajánlat = 1 e-mail,
- a file nevének és az e-mail tárgy mező szövegének első 8 karaktere a kötvényszám/ajánlatszám legyen,
- az e-mail ne érje el a 10 MB-ot,
- az e-mailben kérjük, írják meg, hogy mi az oka a sztornózási igénynek, illetve az új ajánlat kötvényszámát.
- **BiztosNet-en kötött és a papíralapú ajánlatokat** (azok mindhárom példányát) **utóbb postai úton** (K&H Biztosító Zrt. Budapest 1851) **is** kérjük beküldeni.
- új ajánlat leadása a 2. pontban (Új szerződések leadása) leírtak szerint.
 - e-mailen: alkusz_ujuzlet@kh.hu,
 - postán: pdf file-ban DVD-n vagy papíron K&H Biztosító Zrt. Budapest 1851,
 - személyesen: székhelyünk recepcióján 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9. K épület munkanapokon: 8:00-16:00 között adható le.

Ha a már beküldött ajánlaton (beleértve a webservice-n keresztül küldött ajánlatot is) **személyes adatot, gépjárműadatot vagy előzményszerződés adatot szükséges módosítani** (mert ezek közül valamelyik adat helytelenül került feltüntetésre a beküldött ajánlaton), akkor a már beküldött ajánlat sztornózása helyett kérjük, hogy a helyes adatokat, az ertekesitesihelpdesk@kh.hu e-mail címre küldjék el feltüntetve az ajánlatszámot is.



A befizetésekkel kapcsolatos információk



Fontos! Az első számlázásra (első díj, baleseti adó, fedezetlenségi díj) NEM indítunk lehívást.

Ezt az összeget a **szerező postai csekken vagy átutalással tudja kiegyenlíteni** még abban az esetben is, ha a csoportos beszedésre vonatkozó felhatalmazást már elfogadta a bank.

Kérjük, hogy ügyfeink a nem életbiztosítási szerződések esetében a befizetéseknél az alábbi bankszámlaszámunkat szíveskedjenek előnybe részesíteni:

10404027-49484949-48531150

Külföldről történő utaláshoz szükséges adatok:

IBAN: HU60 1040 4027 4948 4949 4853 1150 SWIFT kód: OKHBHUHB

Fontos információk!

Az utalt összeg beazonosíthatósága miatt **közlemény rovatba** azonosító adatként legyen **feltüntetve:**

11/kötvényszám/00000/0.

Ez a hivatkozás csak egy szerződéssel kapcsolatos utalásnál alkalmazható.

Több szerződésre vonatkozó együttes utalásnál kérjük, **csak a kötvényszámokat** önmagukban tüntessék fel a közleményrovatban. Az a) pontban leírt hivatkozási formát ne alkalmazzák.

Nem ismert, nem pontos **vagy** kötvényszám hiányában kérjük, hogy a közlemény rovatban tüntessenek fel a szerződésre vonatkozóan **bármely ismert adatot**: forgalmi rendszám, szerződő neve, címe, biztosítási időszak.

Kérjük, hogy hívják fel ügyfelek figyelmét, hogy a közlemény rovatban ne a biztosításközvetítőtől kapott egyedi azonosítót adják meg, mert ezen számadat alapján nem fogjuk tudni azonosítani a befizetést.



Ügyintézését segítő javaslatok, információk



Téves adatokkal érkező ajánlatok kezelése

Nem megfelelő kockázatviselés kezdet

- fontos: az évforduló **pontos időpont**járól tájékozódjanak a **megújító levél** alapján vagy a <https://ugyfelportal.kh.hu/indexdij>

Kockázatviselés kezdetét csak önálló kérelemre nem módosítjuk, kizárólag a következőkben leírtak szerint:

- **halasztott** kockázatviselés kezdet esetében szternó eljárás szerint **új ajánlatot** szükséges felvenni, kivétel a KH-s előzmény
- **azonnali** kockázatviselés kezdet esetén, ha a **kárnyilvántartásból érkező üzenet** indokolja, 60-75 nap között **módosítjuk** a kockázatviselés kezdetét,
- kockázatviselés kezdetének módosításához **új kötvényszámmal** jön létre szerződés

Nem megfelelő bonus fokozat

- fontos: a bonus fokozatról tájékozódjanak a megújító levél alapján vagy a <https://ugyfelportal.kh.hu/indexdij>
- halasztott kockázatviselés és azonnali kockázatviselés kezdet esetén is a besorolással kapcsolatban tájékoztatjuk a szerződőt, és ha a kárnyilvántartásból érkező üzenet indokolja a 60-75 nap között módosítjuk a bonus fokozatot
- új belépő esetén előzményre vonatkozó adatok ne legyenek feltüntetve, mivel ezek az adatok ellentmondásban vannak egymással, és díjeltérést is eredményezhet.



Ügyintézését segítő javaslatok, információk



Díjfizetési ütem módosítás kérés új ajánlat és megújuló szerződés esetén

- ajánlattételt követően nincs lehetőség módosítani
 - megújuló szerződés esetében ez a módosítás az évfordulóig kérhető, aláírt nyilatkozattal.
- A kérelemnek az évforduló napjáig be kell érkeznie.

Beküldendő dokumentumok

- a tarifában meghatározott kedvezmények igazolása külön dokumentum beküldésével nem szükséges
- új ajánlattételkor a gépjármű adatok változásának igazolásához a forgalmi engedély beküldése nem szükséges, ezeket az adatokat a BM nyilvántartásból online módon megkapjuk illetve vizsgáljuk



Ügyintézését segítő javaslatok, információk



zöldkártya (ZK)

- Automatikusan kiállítjuk a díj könyvelését követő 3 napon belül.
- Szerződéskötéskor a BiztosNet automatikusan elkészíti a „**60 napos**” (gyors) ZK-t feltéve, hogy minden adat szerepel az ajánlaton. Lekérhető a „**szerződéskötő – zöldkártya**” fül alatt a kötvényszám és rendszám vagy születési dátum megadásával.
- Az ügyfélkapcsolatok csoport (CC) kézzel kiállított ZK-t küld, ha pl. a kötéskor nem volt rendszám.
- e-mailen is meg tudjuk küldeni a ZK-t, amely zöld papírra nyomtatandó.
- Még nem kötvényesített szerződésre kézzel kiállítani ZK-t nem tudunk!

díjvisszautalás

- Különböző tranzakciók (ügyfél megkeresés, elektronikus üzenet) beérkezés, iktatás, ügyindítás: + 1-3 nap
- Tranzakció végrehajtása, ami a díjtöbbletet „generálja”: + 7 nap
- díjvisszautalás dokumentáció előállítás, ellenőrzés, rögzítés, utalás: + 3-5 nap
- Kézbesítés: + 3 nap

A visszautalás a megkeresés beérkezéstől számított **legkorábbi várható átfutási ideje:**

18nap





Igazoláskérés

- ➔ emailben, átfutási idő 1-2 nap

Díjrendezettség

- ➔ Biztosneten lekérdezhető a „Lekérdezések, kötvénylekérdező” pont alatt, amennyiben a kért adatok közül legalább kettő megadásra kerül (kötvényszám, rendszám, születési dátum)

Megújítási díj

- ➔ ugyfelportal.kh.hu oldalon, „információs szolgáltatás” menüpont alatt, rendszám és kötvényszám megadását követően kérhető le





érvénytelenítés – sztoró közötti különbség

- **sztorózásra** abban az esetben van lehetőség, ha hibás adatokkal érkezett ajánlat helyett **új – már helyes adatokat tartalmazó ajánlat kerül kitöltésre és beküldésre, a hibás ajánlat egyidejű sztorózási kérelme mellett;**
- a sztorózni kért ajánlatot minden esetben be kell küldeni, nem elegendő csak megírni, a kérést, mivel az ajánlatszámot szigorú számadású nyomtatványként tartjuk nyilván, és ennek megfelelően kell kezelni a már felhasznált ajánlatszámokat.
A sztorózással kapcsolatos információk: [link](#)
- érvénytelenítésre a KGFB ajánlatok esetében a következő esetekben van lehetőség:
 - 14 napos elállás távértékesítési törvényben rögzített feltételek esetén (webservicen keresztül érkező ajánlatok)
 - azonos adattartalmú ajánlattétel (ügynevezett duplakötés)
 - olyan esetekben, ahol a biztosító levél útján felajánlja a 15 napos elállás lehetőségét
 - van (igazolt) hatályos társbiztosítói vagy KH-s előzmény
 - előzmény késői felmondása miatt az új ajánlat érvénytelen
 - nem a szerződésre kötelezett kötött
 - nincs aláírva az ajánlat

ha a szerződő elhunyt

- a szerződés törlésére a jogerőre **emelkedett hagyatéki végzés másolata alapján van lehetőség.** A jogerős hagyatéki+30 napra érdekmúlás okkal törölhető a szerződés.
- **akkor is** beküldendő, **ha a szerződő csak az üzembentartó** GFB esetén , mert a keletkezett túlfizetés visszatérítése az örökös részére történik meg. Az elhalálozás napjára érdekmúlás okkal törölhető a szerződés.

