



V. BázisNet Konferencia

Hibajelentések statisztikája
Tarifálási problémák
Törvényi értelmezések

info@basisnet.hu

06 20 421 02 08

Hibajelentések statisztikája

Tarifából küldött hibajelentések
2011-11-01-től összegezve:

Hibajelentés

Hibajelentés

Hibajelentés

- **Összes hibaüzenet 401 db**
- Elektronikus feladással kapcsolatos hibajelentés 161 db (40%)
- Adatbevitellel kapcsolatos hibajelentés 121 db (30%)
- Tarifa törlésének kérése 56 db (14%)
- Egyéb hibajelentés 35 db (9%)
- Hiányos adatokkal érkező, nem megválaszolható 23 db (5,7%)
- Biztosítónak szóló hibajelentés 5 db (1,3%)

Hibajelentés

Hibajelentések statisztikája

Egyéb hibajelentések:

Valami hiba van

Szia Rita!

Xxxxxxxxxx

valami nem jó????!!!!

A K

sE K

Bejelentem a hibát, hogy hiba van vazzzzzze!

The screenshot shows a web form titled "Hibajelentés küldése" (Bug report submission). The form contains the following fields and values:

- Üzenetköz:** Dákányi Pusztai Rita
- Cég:** Bűntudat Rendszerház Kft.
- Működés:** KGF8 tartozás / Tartás
- Tarif:** 1118178 / 1647809
- Hibajelentés:** (Kérem vészesen!)
- A probléma leírása:** (Empty text area)
- Üzenetköz (Dákányi Pusztai Rita) elérhetőségei:**
 - Üzenetköz Email címe:** dak8@freemal.hu
 - Üzenetköz telefon száma:** 30-4556270
- Buttons:** "Hibában" and "Mégsem"

At the bottom of the form, there is a small note: "A 'Tendler' gomb megnyomására, az Ön által beírt hiba, elküldésre kerül a Bűntudat részére."

Hibajelentések statisztikája

Hiányos adatokkal érkező hibajelentés:

-
- .
- ..
-

Elérhetőségek	
Telefonszám:	<input type="text"/>
Faxszám:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>



Üzletkötő (Dákainé Pusztai Rita) elérhetőségei	
Üzletkötő Email címe:	<input type="text"/>
Üzletkötő telefon száma:	<input type="text"/>

Rendszerint a választ a cég **központi email címére** továbbítom, nem tudom milyen sikerrel.

Üzletkötők adatainak pontos kitöltése ezért fontos!!

Hibajelentések statisztikája

Biztosítónak szóló hibajelentés:

Tisztelt Union Biztosító!

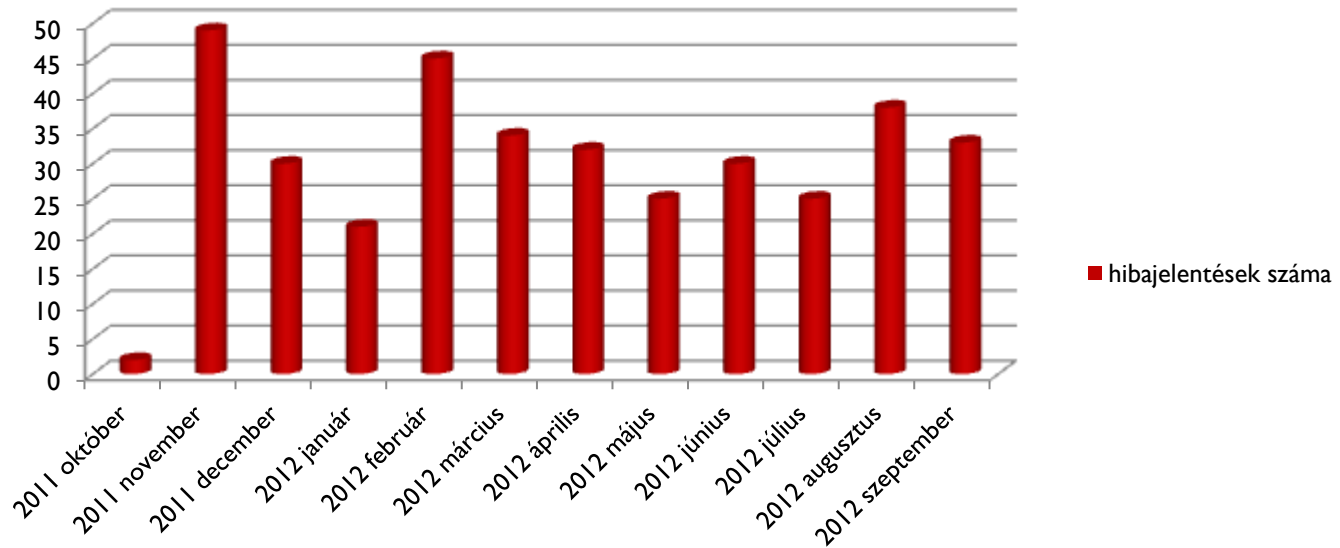
Tisztelt Biztosító!

Tisztelt Aegon Biztosító!

Továbbítani **nem tudjuk a biztosító felé**, minden esetben jelzem az üzletkötőnek hogy keresse **kapcsolattartó**jukat, mert így az üzenet nem jut el a biztosítóhoz.

Hibajelentések statisztikája

Hibaüzenetek időbeni eloszlása



Hibajelentések statisztikája

Telefonon érkező hibajelentések:

- folyamatosan érkeznek a hívások,
- visszahívás ha ütköznek a hívások,
- amennyiben nem vagyunk elérhetőek, iroda telefonszáma:

06 96 518 675

Tarifálási problémák

Folyamat rövid bemutatása

adatbevitel

díjlekérés a biztosítótól a bevitt adatok alapján

biztosító kiválasztása

ajánlatkészítéshez szükséges adatok rögzítése

ajánlat feladása a bevitt ajánlati adatok alapján a biztosítónak

a biztosító ellenőrzi az adatokat BM/saját rendszerében, ha van előzmény

visszaadja a kész ajánlati képet

A **biztosítók díjadása** egy teljes folyamaton belül **kétszer** történik meg, ez ad **sok okot a díjeltérésre**. Hibásan megadott bónusz, gépjármű kategória, hibás dátumok, kötvényszám, nem bejegyzett üzembentartó stb.

Tarifálási problémák

Díjeltérések legfőbb okai:

- bónusz elírása
- BM-ben más adatok szerepelnek, pl. teljesítmény, hengerűrtartalom, lakcím
- rendszám elírása
- gépjármű adatainak elírása: pl. motorszám, alvázszám
- kedvezmények esetén nem megfelelő jogosultsági kód beírása, pl. lakásbiztosítás száma
- káresemény nem megfelelő feltüntetése
- kerekítési probléma

Tarifálási problémák

DNF-es szerződések:

Nagyon sok a probléma a helyes dátumokkal történő kitöltésnél!

Első díjjal nem rendezett nap dátuma: a kockázatviselés dátuma + 60 nap, mivel az első 60 napra türelmi díjat kell fizetni, ezt nem adja vissza a biztosító, és biztonsággal ki sem számolható.

Megszűnt szerződés évfordulójának dátuma: a megkötött, most díjnemfizetéssel megszűnt szerződés évfordulója. Pl. 2012.03.15-én megkötött szerződés esetén ha nem volt díjfizetés, akkor ez a dátum 2013.03.15 lesz helyesen.

Tarifálási problémák

DNF-es szerződések:

Allianz esetén kizárólag az eredeti szerződésben rögzített

- díjfizetési móddal
- díjfizetési gyakorisággal

köthető vissza. Ezt a biztosító automatikusan átírja az ajánlaton.

Ez **díjat módosít** rendszerint!

A megadott kötvényszám alapján a biztosítók saját rendszerükbe ellenőrizve felülbírálják a megadott adatokat.

Ez **díjat módosít** rendszerint!

Tarifálási problémák

Kötelezően átadandó adatok:

- cég bankszámlaszáma **Uniqa biztosító** esetén, bármilyen díjfizetési mód került is kiválasztásra, valamint cégjegyzékszám megadása is kötelező
- **Genertel** és **Astra biztosító** esetén telefonszám, email cím megadása kötelező, még akkor is, ha az ügyfél úgy nyilatkozott hogy nem adja meg
- **KÖBE** és **Aegon biztosító** esetén kizárólag a településhez tartozó utcanév listából lehet választani, *Egyéb* címszó alatt megadott utcanév nem feladható elektronikusan

Tarifálási problémák

Rendszám nélküli elektronikus feladás

- új gépjármű vagy külföldről behozott gépjármű esetén **még nincs rendszám**
 - **1. BázisNet adatközlő** nyomtatása és annak birtokában kerül sor az átíráásra, később adatok rögzítése az információs oldalon, majd elektronikus feladás
 - **2. pl. „NINCS0” rendszám** beírása és elektronikus feladás, így később sor kerülhet hiánypótlásra

Tarifálási problémák

Sikertelen az elektronikus feladás, nem nyitható az ajánlat pdf

- **hibajelentés értelmezése**, ha ez nem sikerül
hibajelentés küldése: programból, email-en vagy telefonon
- **PDF LEKÉR gomb** használata, MKB és Uniqa esetén többször kell az esetek többségében

Tarifálás, elektronikus feladás

Feladás lépései a biztosítóknál

BIZTOSÍTÓ	GOMBOK			
	FELAD	ALÁÍR	STÁTUSZ	PDF LEKÉR
Aegon	x			x
Allianz	x	x	x	x
Astra	x	x	x	x
Generali	x	x	x	x
Genertel	x			x
GroupGar	x			
K&H	x	x	x	x
KÖBE	x	x		x
MKB	x	x		x
Posta	x	x		x
Signal	x	x	x	
Union	x			
Uniq	x	x		x
Wáberer	x			

Tarifálás, elektronikus feladás

A rendszerbe feltöltendő és automatikus kiosztásra kerülő ajánlatszámok köre:

	KGFB	LAKÁS	EGYSZERŰ LAKÁS	CASCO
Aegon	ws adja	ws adja	ws adja	ws adja
Allianz	ws adja	ws adja	ws adja	ws adja
Astra	ws adja	ws adja	-	ws adja
Generali	ws adja	ws adja	kérni kell	ws adja
Genertel	ws adja	-	-	-
GroupGar	ws adja	kérni kell	kérni kell	kérni kell
K&H	kérni kell	kérni kell	-	kérni kell
Köbe	kérni kell	-	-	-
MKB	kérni kell	kérni kell	kérni kell	kérni kell
Posta	kérni kell	-	-	-
QBE Atlasz	-	-	ws adja	-
Signal	ws adja	ws adja	-	ws adja
Union	ws adja	ws adja	-	ws adja
Uniqá	ws adja	ws adja	-	ws adja
Wabard	kérni kell	kérni kell	-	kérni kell

Törvényi értelmezések

Türelmi díj

2009. évi LXII. Törvény 3. § 34.

türelmi idő: a díj esedékességétől számított hatvannapos időszak, melynek a díj megfizetése nélkül történő leteltével a szerződés - amennyiben egyéb okból még nem szűnt meg - díjnemfizetéssel megszűnik;

A törvény azonban kimondja, hogy az ügyfélnek 45 napon belül kell befizetnie a díjat. Amennyiben a díj a 60. napon sem érkezik meg a biztosítóhoz a szerződést, és ezzel a kockázatviselést is, megszünteti. A KGFB türelmi idő ezzel a törvénymódosítással 30 napról 60 napra emelkedett.

Törvényi értelmezések

Türelmi díj

Türelmi díjat a tarifáló **nem ad vissza**, csak fedezetlenségi díjat.

Ennek okai:

- nem adják vissza a biztosítók a türelmi díjat, mivel adatbevitelkor kötvényszám nem kerül átadásra
- kiszámítani nem lehet, csak az üzletkötő által előzetesen beírt éves díjból lehetne, de sokszor hibás adatot tudnak csak rögzíteni

Ügyfélnek számolnia kell pluszban ezzel a díjjal!

Törvényi értelmezések

Öröklés

Ha **közúti forgalomba használni kívánják** a gépjárművet:

- biztosító felé be kell jelenteni a halál tényét
- hagyatéki eljárás végéig díjfizetéssel rendezni kell

A **hagyatéki eljárást** lezáró határozat jogerőre emelkedését követően legkésőbb a harmincadik napon az örökösnek az autót az okmányirodában át kell íratnia, és a gépjárműre új kötelező biztosítási szerződést kell kötnie.

Törvényi értelmezések

Öröklés

2013 tarifálóban

öröklés esetén, a hagyatéki végzés dátuma összehasonlításra kerül a kockázatviselés dátumával.

Amennyiben nem telt el közöttte 30 nap, úgy nincs fedezetlenségi díj, ha eltelt, a **31. naptól** már **fedezetlenségi díj**at kell fizetnie az örökösnek.

**BÁZISNET
RENDSZERHÁZ KFT.**

„A hátteret mi biztosítjuk!”

**SOK SIKERT ÉS EREDMÉNYES
KAMPÁNYT KÍVÁNOK!**

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!