

MODERN FIZETÉSI MEGOLDÁSOK





KEDVES ÉRTÉKESÍTŐ!

Mint már Te is biztosan hallottál róla, a Generali Biztosító fokozatosan megszünteti a készpénzes fizetési lehetőségeket az értékesítési folyamatban. Mindez első körben a lakás és megtakarításos élet termékek értékesítési folyamatában lép életbe. Terveink szerint a jövőben már minden termék esetében azonos folyamat fog megvalósulni.

Jelen „Kisokos” célja, hogy a leggyakoribb felvetésekre információt adjunk. Bővebb tájékoztatást az Modern Fizetési Megoldások kézikönyvben találtok.

ÁLTALÁNOS

Mi a célja a Modern Fizetési Megoldások projektnek?

Célunk a készpénzkezelés megszüntetése az értékesítési hálózatokban, az ebből adódó kockázatok megelőzése, valamint az előnyök kiaknázása (pl. első díj befizetésről azonnal információt adunk az értékesítőnek).

Mely termékek kerülnek bele először a Modern Fizetési Megoldások folyamatába?

A megtakarításos életbiztosítások, valamint a Házőrző lakásbiztosítás.

Marad valami készpénzes?

Igen, lesznek olyan termékek, amelyek értékesítési folyamatában továbbra is megmarad a készpénzátvétel lehetősége, de támogatjuk a készpénzmentes megoldások alkalmazását. Ezeknek a termékeknek jellemzően nincs ajánlatkészítő alkalmazásuk, papíron köthetőek (pl. Extrém sport biztosítás, taxis kezesi).

Milyen készpénzmentes értékesítési eszközök vannak a Generali Biztosítónál?

A csekk, az átutalás és online bankkártyás fizetési lehetőség mellé az mPOS terminálok is használhatók (azok számára akik már rendelkeznek vele).

Az ügyfélnek nem is lesz lehetősége díjelőleget fizetni készpénzben a Modern Fizetési Megoldások folyamatában bekerülő termékek esetén?

A modern fizetési megoldásokba bekapcsolt termékeknél nincs lehetőség első díjas csekkötőmb felhasználásával a szerződéskötéskor készpénzben díjat fizetni!

A postai úton kiküldött csekken ügyfelünknek továbbra is lehetősége lesz készpénzben befizetni az első díjat.

Értékesítő saját bankszámláról, vagy saját bankkártyával fizethet be első díjat?

Csak a saját szerződéseire fizethet ily módon, ügyfelek helyett nem.

Milyen adatok szükségesek a csoportos beszedési megbízás (inkasszó) megadásához?

A két szükséges adat a szolgáltató neve és azonosítója (Generali Biztosító Zrt, A10308024), és a fogyasztói azonosító(kötvényszám). A kötvényszámon kívül egyéb azonosító nem jó. A felhatalmazás azonnal megadható amint tudja a kötvényszámot.

E-MAIL, E-KOMM TÁMOGATÁSÁHOZ

Miért fontos, hogy az ügyfél adjon meg e-mail címet, és hozzájáruljon az elektronikus kommunikációhoz?

Azért fontos, mert így kiküldésre kerül számára az ajánlati levélben a bankkártyás első díjfizetési link, így egyszerűbben rendezheti az első díjat. További előny az ügyfél számára, hogy a szerződésével kapcsolatos dokumentumokat elektronikusan e-mailben kapja meg, így egyrészt gyorsabban kapja meg ezen dokumentumokat, és azok visszakereshetők számára.

Az ügyfél rossz e-mail címet adott meg, hogy lehet javítani, illetve újraküldeni az ajánlati emailt?

Az e-mail címmódosítást az ügyfél írásban jelezheti, illetve ügyfélszolgálaton személyesen, vagy a telecenteren keresztül kérheti a módosítást.

Az ajánlati e-mail nem küldhető újra.

Ügyfél ajánlati emailben kiküldött link alapján fizetne bankkártyával. Hány napig használható ez a link?

150 nap.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Értékesítő fizethet be első díjat ügyfélszolgálaton?

Nem.

Ügyfél fizethet be első díjat ügyfélszolgálaton?

Kivételes esetekben (pl. banki hitelhez szükséges azonnali díjfizetési igazolás). Ajánlat szükséges a befizetéshez.

Alap esetben csak folytatólagos díjat fizethet be.

Ügyfélszolgálaton tud az ügyfél kártyával első díjat fizetni?

Igen.



BIZTONSÁG

Ha ügyfél nem szeretné megadni a kártyaadatait az Értékesítő számítógépén, milyen alternatívát tudunk adni neki?

Az ügyfélnek lehetősége van mPOS terminálon fizetni, emailben kiküldött link segítségével saját számítógépen bankkártyás díjfizetést indítani, illetve átutalással rendezni a díjat.

Ha nem kíván élni a fenti lehetőségekkel, akkor a kiküldésre kerülő díjbekérő, vagy postai csekk segítségével tud fizetni.

Mennyire biztonságos a bankkártyás fizetés? Milyen tájékoztatást tudunk adni az ügyfélnek, ha a bankkártyás fizetés biztonságosságáról érdeklődik?

Amennyire a többi online tranzakció. A fizetés az OTP bank oldalán történik, annak biztonságáról a bank gondoskodik.

Szabad-e továbbítani a befizetési linket tartalmazó emailt adatvédelmi és biztonsági szempontból?

Igen, biztonsági szempontból magában a linkben bizalmas adat nincs.

FIZETÉSI ÉRTEŚÍTÉS

Mikor és milyen üzeneteket kap ügyfél és az Értékesítő a fizetési folyamat során? (Bankkártyás és átutalásos díjfizetés esetén is)

Online bankkártyás díjfizetés esetén, a Generali honlapon a díjfizetési oldalon kap az ügyfél visszajelző üzenetet a sikeres/sikertelen fizetésről.

Kötvényesedett szerződés esetén a GOSZ Dokumentumok között látható az online fizetés lenyomata is. Az ügyfél e-mailes értesítése későbbi fejlesztés eredményeként valósul meg.

Az Értékesítő a Partnerpont applikációban történt feliratkozást követően push üzenetet kap a telefonjára a díjfizetésről. Továbbá a Partnerportálon lehetősége van feliratkozni email értesítésre is, illetve az ajánlatkezelőben az adott szerződés sorában értesítést.

JUTALÉK

Változott az érdekeltségi rendszer a készpénzmentesség kapcsán?

Nem, jelenleg nincs fizetési módtól függően differenciált jutalékszámfejtés. A lakás átdolgozási kampányban szerepel csak inkasszóra állítási tranzakciós jutalék.

Történik-e változás a Modern Fizetési Megoldások bevezetésével jutalék elszámolásban?

Nem történik változás.

HIBA

Ha elakad a bankkártyás fizetési folyamat, (hálózati hiba, tarifáló felület hiba) újra lehet indítani a fizetési folyamatot?

Azonnali bankkártyás fizetés esetén külön oldalon jelenik meg (böngésző beállítástól függően!) a díj-fizetési oldal. Az ajánlatkészítő összesítő oldalán a „befizetem” gombra kattintva újra lehet indítani a fizetési folyamatot, amennyiben nem zárta be az Értékesítő az ajánlati összesítő oldalt. Amennyiben már bezárta az ajánlatkészítőben az összesítő oldalt, az ügyfél a számára kiküldött emailből tud bankkártyás fizetést indítani. Amennyiben az ügyfélnek be van állítva az SMS értesítés, abból tájékozódhat a fizetés eredményéről.

CSEKKTÖMB

Vehetek fel még első díjas csekkötöt?

Igen mindaddig, amíg van olyan módozat, ahol elvehető készpénz.

Szabad-e nyugtatómbon átvenni első díjat?

Nem, csak folytatólagos díj átvétel lehetséges rajta.

Mi van, ha olyan módozatra veszek el első díjat, amelyre már nem lehetne?

Ez a díj azonosítatlan befizetesként fog megérkezni, így a lekönyvelése el fog akadni, csak hetekkel később a hibalista feldolgozás során lehet majd kötvényre könyvelni. A jutalék elszámolást így késlelteti.

ÉLETBIZTOSÍTÁS

Életbiztosítás estében eseti díj befizetésére van lehetőség az első díjjal együtt?

Igen van lehetőség. Az ajánlatkészítő az első díjrészlet és az eseti díjként megadott díj összegét egy összegben tünteti fel befizetendő díjként. Ilyen esetben is az ED ajánlatszámra kell hivatkozni a közlemény rovatban.

Személybiztosítások kötvényesítésre kerülnek az első díj befizetésének igazolása nélkül is?

Igen, de kockázatban csak az első díj beérkezésének napját követő naptól áll a Biztosító. Teljesítmény kimutatásban csak azon szerződések szerepelnek, amelyekre az első díj beérkezett és lekönyvelésre került. Jutalék is csak az első díjrészlet kiegyenlítése (lekönyvelése) után jár a szerződésekre továbbra is.

SZABÁLYOK BE NEM TARTÁSA ESETÉN

Mi az eljárás abban az esetben, ha az Értékesítő mégis a nála levő elsődíjas csekken fizeti be az első díjat lakás, vagy Partnerportálon kötött megtakarításos életbiztosítás szerződésre?

Ezen termékeknél a Partnerportálon kötött szerződések esetében az első díjas csekk használata tilos. Az ajánlatkészítőben nem lehet feltüntetni csekkazonosítót, emiatt nem könyvelődik le automatikusan az első díj, a rendszerünk úgy érzékeli, hogy az ügyfél nem fizetett első díjat, a könyvelést egyedileg kell elvégezni, emiatt az ügyfél által befizetett első díj csak hosszú idő után kerül a szerződésre. A számla nem fogja tartalmazni a befizetett összeget.