

# MODERN FIZETÉSI MEGOLDÁSOK





## KEDVES ÉRTÉKESÍTŐ!

Mint már Te is biztosan hallottál róla, a Generali Biztosító fokozatosan megszünteti a készpénzes fizetési lehetőségeket az értékesítési folyamatban. 2019. március 22-től a lakás és megtakarításos élet termékek mellett a Testőr élet-, egészség-, balesetbiztosítás értékesítési folyamatában is életbe lép. 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 találsz.

# 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, a Házőrző lakásbiztosítás, valamint a Testőr élet-, egészség-, balesetbiztosítás.

## **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. Extrémsport 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 termékeknel nincs lehetőség első díjas csekkötomb 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 kártyadatait az Értékesítő számítógépén, milyen alternatívát tudunk adni neki?**

Az ügyfélnek lehetősége van 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 ÉRTESEITÉS

**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 díjfizetési 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 befizetésként fog megérkezni, így a lekönyvelése el fog akadni, csak hetekkel később a hibalista feldolgozás során lehet majd kötvényre könyvelni. A jutalék elszámolást így késlelteti.

# SZEMÉLYBIZTOSÍTÁS

## **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.