

Utry Oszkár

Feladó: SÁNDOR JÁVORSZKY [Sandor.Javorszky@kh.hu]
Küldve: csütörtök 2020. március 19 15:48
Címzett: SÁNDOR JÁVORSZKY
Tárgy: K&H koronavírus tájékoztató és ügyintézés menete 2020.03.19.

Internal

Kedves Partnereink,

A K&H Biztosító Zrt. **fokozott figyelemmel kíséri** a jelenlegi egészségügyi helyzetet, és törekszünk ügyfeleink, **valamint partnereink egészségének a védelmére**, továbbá az akadálytalan és folyamatos működés fenntartására.

Mivel 2020.03.16-tól a központi területek nagyrészt online és digitálisan működnek, az üzletmenet fenntarthatósága érdekében az alábbiakat kérjük:

- Az ügyfelektől beérkező vagy az ajánlatokhoz kapcsolódó dokumentumok, nyilatkozatok, igazolási kérelmek, fedezet igazolások kérése, engedményezési kérések, társbiztosított bejegyzési kérések, stb. esetében kérjük, hogy ezeket elektronikus úton juttassátok el az expedialo@kh.hu címre.**
- Kérjük, hogy lehetőleg mellőzzük a papír alapú **kárbejelentéseket**, használjátok az **Okos kárbejelentő felületet** és saját érdekükben **ügyfeleinknek is ezt javasoljátok!**
- GFB károk esetén jó megoldás a MABISZ digitális kárbejelentő applikációja** (letölthető a <https://ekar.hu> oldalon), hogy a papír alapú „kék-sárga” nyomtatvány használatát elkerülhessük.
- Jelenleg **minden személyes jelenléteket igénylő konzultációt és oktatást felfüggesztünk.**
- A szerződésadminisztráció, a kockázatvállalás, és az értékesítés adminisztrációra küldendő dokumentumok mindegyikét elfogadjuk szkennelve, pdf formában.**
 - az aktuális havi zárást követően kiállításra kerülő **papír alapú jutalékszámrlakat az átmeneti időben kérjük, szíveskedjenek a biztosito.szamvitel@kh.hu e-mail címre megküldeni.** Az eredeti számlákat szíveskedjenek megőrizni, a normál munkamenet visszaálltát követően kérjük azokat beküldeni.
 - az elektronikus számlák beküldésének módjában nincs változás.
 - a csak papír alapon beérkezett számlák kifizetése a normál munkamenet visszaállításakor fog megtörténni**, emiatt előfordulhat, hogy azok a fizetési határidőből kicsúsznak.
- ügyfélportálunkon keresztül lehetőség van:
 - online díjfizetésre
 - elektronikus kárbejelentésre,
 - biztosításokkal kapcsolatos ügyintézésre.
- KKV adminisztráció:
 - az igazolások kiadása változatlan sablon céges papíron.
Kritikus, ha a **zálogjog/társbiztosított nyilatkozatoknál** a pénzügyi osztály saját nyomtatványát kéri visszaigazolni. Ezt nem tudjuk kitölteni, aláírni, mint eddig, így ha ilyen kérés érkezik **jelen helyzetben csak a saját nyomtatványunkat tudjuk kiadni.**
 - a sürgős kéréseket továbbra is a sos_engedmenyazes@kh.hu email címre kell küldeni, válaszokat a megadott e-mail címre tudunk küldeni.
 - standard kötvényeket, díjesedékességi-, díjváltozás értesítőket elektronikus úton továbbra is tudjuk továbbítani.
Speciális szerződések DESP bejegyzéssel:
 - CAR és egyes nem standard FEL szerződéseknel a kötvényeket manuálisan megírjuk, de nem nyomtatjuk ki, azokat kizárólag elektronikusan tudjuk továbbítani.
Új üzleteknél illetve díjjal járó módosításoknál az ezekhez tartozó díjesedékességi értesítők postázásra kerülnek, de kötvény nélkül.
Ha az ügyfélnek szüksége van a nyomtatott kézi kötvényre, kérjük a biztosítás közvetítő segítségét a kötvények kinyomtatásában.
A KKV adminisztráció közös e-mail címe: KKV_admin@kh.hu

A 2020.03.15-én kiküldött tájékoztatónkra reagálva érkezett néhány kérdés, az alábbiakban foglaljuk össze az eddig beérkezett kérdéseikre adott válaszainkat:

- a gfb, lakás, casco szkennelt ajánlatokat az expedialo@kh.hu e-mail címre várjuk.
- az egyéb, jellemzően papír alapú vagydon ajánlatot és a hozzájuk tartozó dokumentációkat is a fenti e-mail címre várjuk elektronikusan.
- az erre az e-mail címre érkező küldeményekről egy automatikus visszaigazoló e-mailt küldünk, ez azonban egy standard, egységes szöveg, később nem lehet beazonosítani, hogy melyik e-maillal kapcsolatban érkezett. Ez annyit jelent, **azt igazoljuk vissza, hogy az e-mailt fogadtuk.**
- adatvédelmi szempontból azt kérjük, hogy 1 ajánlatot és az ajánlathoz tartozó dokumentációt 1 e-mailben szíveskedjenek beküldeni. **Az e-mail tárgy mezőjében szerepeljen a kötvényszám (ajánlatszám) ha van, és az ajánlatküldés szó.** pl. gfb esetén: 49999999 ajánlatküldés. A csatolt pdf elnevezése szabadon választott lehet. Vagydon ajánlatkérés esetén – mivel ajánlatszám még nincs - az ajánlatküldést tüntessék fel mindenképp.
- amennyiben ügyfélük **csoportos beszédési megbízást** választ díjfizetési módként, ne papír alapú DD nyomtatványon, hanem a **saját e-bankjában elektronikusan adja meg a meghatalmazást** a bankjának a teljesítésre!
- javasoljuk továbbá, hogy a 2020.03.09. után postai úton beküldött, papír alapú számlájuk másolatát is küldjék meg pdf formában csatolmányként, amennyiben a közvetett díjazás összege még nem jelent meg számlájukon. **Az utalásig szíves türelmüket kérjük, kollégáink mindent megtesznek, hogy folyamatainkban, - így a közvetett díjazások utalásában sem - fennakadást ne tapasztaljanak.** Lehetőség szerint mellőzzük a papír alapú kárbejelentéseket. **Javasoljuk az Okos kárbejelentő**

felületet vagy az emailt:

- vagyonkár bejelentés: kar@kh.hu
- gépjármű: gepjarmukar@kh.hu

Számítunk támogató együttműködésetekre ebben a mindannyiunk számára kihívásokkal teli helyzetben. Találkozunk mindannyian épségben és egészségben, ha a vihar elvonult.

Üdvözléssel:

Jávorszky Sándor
Alkusz értékesítési vezető

K&H Biztosító Zrt. / K&H Insurance Co. Ltd.
Tel: + 36 1 461 5646
Mobil: +36 30 398-2480
e.mail: sandor.javorszky@kh.hu
H-1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.

Az év biztosítója, szolgáltatás kategóriában / Insurance of the Year, in client service category 2014, 2017
Az év bankja Magyarországon – The Banker / Bank of the Year in Hungary – The Banker 2008, 2011, 2013, 2014, 2016, 2017
Magyarország legjobb bankja – Euromoney Kiválósági Díj / Best Bank in Hungary – Euromoney Awards for Excellence 2013, 2014, 2016



- a KBC csoport tagja - - member of the KBC group - ***** Az email-en történő információtovábbítás kockázattal járhat, az így továbbított adatok jogosulatlanok számára ismertté válhatnak. A K&H Csoport ezen a nem biztonságos csatornán kizárólag az ügyfél kérésére továbbít információt, és nem vállal felelősséget illetéktelen személyek általi, jogosulatlan felhasználásból eredő kárért, kivéve, ha a kár a Küldőnek minősülő K&H Csoport hibájának következménye. Jelen email-üzenetben foglalt információ bizalmas, és jogilag védett. A K&H Csoport teljes, ezzel kapcsolatos állásfoglalását megtalálja honlapunkon, a következő címen: <http://www.kh.hu/emailpolicy>. Amennyiben nem Ön a címzett, jelen kommunikáció bármely felhasználása szigorúan tiltott. ***** ***** Information sent via e-mail may entail a security risk, as it may be disclosed to unauthorized parties. This communication channel is not safe, so the K&H Group only uses it, if the client expressly requests it. K&H Group shall not be held liable for any

damages caused by the unauthorized use of the information by unauthorized persons, unless the damage is attributable to an error on the part of the sender, i.e., the K&H Group. The information in this e-mail is confidential and legally privileged. K&H's complete statement on this matter is available at our website: <http://www.kh.hu/emailpolicy>. If you are not the intended recipient of this e-mail, use of this email for any purpose is strictly prohibited. *****