**Tisztelt értékesítő és értékesítéssel is foglalkozó Kollégák!**

Ezúton sorolunk fel néhány tudnivalót a kötési folyamattal és annak során használt dokumentumokkal összefüggésben.

Kérlek, használjátok ezt a dokumentumot, amikor csak szükséges.

Számítunk együttműködésetekre.

1. Módosított új E**gészségi Nyilatkozatot** 2012. július 05-étől vezetjük be *(ennek mindkét oldala aláírandó*), kérjük, hogy ezentúl ezt használjátok, mert a módosítások alkalmazása segíti és meggyorsítja a kockázatelbírálás folyamatát. Arra is kérünk Titeket, hogy mindig a hatályos előlapot használjátok egy-egy megkötött szerződés rögzítésre való elindításához. Ez a dokumentum a múlt hónapban újult meg.
2. Hangsúlyozzuk, hogy csak **eredeti aláírással** ellátott ajánlati nyomtatványokat (Ajánlat, Szerződő nyilatkozat, Biztosítottak nyilatkozata) és Egészségi Nyilatkozatot fogadhatunk el. Ha esetleg fénymásolatot írt alá az ügyfél eredetiben, arra később nem lehet tollal hozzáírni. Kérjük, hogy egy-egy tollal legyen kitöltve minden hivatalos dokumentum. Ha esetleg hiba van rajta, akkor a javítás mellett legyen ott a dátum és az aláírásra jogosult ügyfél (aláírása (szignója). Kérjük, hogy ne adjatok le hiányosan kitöltött nyomtatványokat. Ha az ügyfél kiegészítő információkról kíván nyilatkozni, amely nem fér el az Egészégi Nyilatkozaton, akkor csatolható hozzá kiegészítő lap dátummal és a leendő biztosított eredeti aláírásával ellátva.
3. **Csoportos** biztosítási csomag esetén, kérjük, hogy írjátok az ajánlat első sorába a csomag(ok) éves díját fejenként, a létszám a díjkalkulációban legyen mellékelve, illetve ha előre biztosan lehet tudni a létszámot, akkor az Ajánlat nyomtatványon található Egyéb, Záradékok mezőbe írjátok be, pl: Kék vagy Blue – 150.000 Ft/fő – 11 fő, Fehér vagy White – 120.000 Ft/fő – 24 fő (tehát a kedvezményeket már tartalmazó csomagonkénti éves díj és a csomagonkénti induló létszám szerepeljen itt).

(csoportos biztosítás esetén eltekintünk a fizetési ütem szerinti pótdíjtól)

Kérjük, hogy az ajánlathoz mellékeljétek a következőket:

* 90 napon belüli cégkivonat másolat
* aláírási címpéldány másolata

Csoportos biztosítási csomag 10 főre és e felett köthető, alatta Jászapáthy Gabriella írásos engedélyét szükséges csatolni.

1. **Záradékokra** - kérjük - figyeljetek, és amennyiben megállapodtok VI0, HV0 vagy TG1 esetleg TG0 vállalásáról, akkor azt minden esetben be kell írni az ajánlat megfelelő részébe, ha ezek a többletszolgáltatások, engedmények eleve nem részei a csomagnak, tehát tipikusan egyéni és nem csoportos biztosítás esetén. Ne feledjétek, kérlek, hogy a céges kötés nem ugyanazt jelenti, mint a csoportos biztosítás.
2. Kérjük, az ajánlatra szintén írjátok rá, ha:

* céges a szerződő és számla alapján akar fizetni, akkor az alapértelmezett fizetési haladékot adó záradékszöveget kell beírni az Ajánlaton szereplő Egyéb, Záradék mezőbe: „fizetési haladék a számla keltétől számított 10 nap”. Ettől eltérő esetben vezetőtöktől illetve a biztosítási részlegtől kérjetek engedélyt (Jászapáthy Gabriella)
* a díjbekérőt érdemes használni, arra rögtön tud utalni a cég. Díjbekérőt Jászapáthy Gabriella tud kiadni.
* egyéni a termék és családi a biztosítás: **HVO** (feltételei változatlanok); társ vagy családi esetben a **TG1**-et kell alkalmazni, mert csak a 2. évtől jár a terhesgondozás. Kérjük, ne felejtsétek el felhívni az ügyfél figyelmét, hogy a várandósság 12. hetéig jelentkezzen be terhesgondozásra, amely a 36. hétig jár, a **szülés nem fedezett** (csak bizonyos expat termékeknél lehetséges külön díjért).
* Kérjük, ha volt előzetes kockázatelbírálás, akkor **az elbírálásnak megfelelően** töltsétek ki az ajánlatot (ha záradékot kapott a Biztosított, írjátok be – kérlek - a záradék szövegét, ha pedig díjemelést kapott, akkor érvényesítsétek azt az Ajánlaton illetve a Biztosított Nyilatkozatán a tarifális díj mellé írva, hogy x% pótdíjat tartalmaz), ezzel technikailag gyorsabb lesz a kötés.

1. Kérünk Titeket, amennyiben a biztosított lakcíme eltérő a főbiztosítottétól, akkor külön biztosított nyilatkozatot töltsenek ki erre a biztosítottra vonatkozóan, hogy meglegyen a lakcíme a rögzítéshez.
2. **Fontos és kérünk is Titeket, hogy a 2012-es tarifáló által nyomtatott Price Calc** kerüljön csatolásra amikor rögzítésre elindítotok egy új biztosítást!
3. Az ajánlaton a szerződő bankszámlaszámát lehetőleg legyenek kedvesek kitölteni, mert néha szükség van a banki adatra (expatnál a biztosítottaké is fontos), például akkor is, ha nem jön létre a szerződés és a Szerződő által befizetett díjat illetve díjelőleget vissza kell utalnunk.
4. Kérlek, ne feledjétek, hogy 14 éven aluli gyermek csak nagykorú társbiztosítottal   
   együtt biztosítható.
5. Tájékoztatunk arról is, hogy főszabály szerint túlkorosság – 65 év felett és fél éves kor alatt csak külön engedéllyel köthető biztosítás, kivéve a Spring csoportos Aqua csomagot (itt nem alkalmazunk életkorhatárt), illetve gyermek 5 napos kortól is beléptethető szülei biztosításába, ha a gyermekkel kapcsolatos terhesgondozás közvetlen Medicovernél, esetleg Medicover Egészség Ponton zajlott.
6. Többször előfordult, hogy Alkusz kolléga érdeklődött arról, hogy egy egyéni szerződés hogyan áll, mert nem kaptak még értesítést a kockázatelbírálás eredményéről, pedig az Ügyfél arra vár, mielőtt befizetné a díjat. Ezért - kérünk Titeket- tájékoztassátok az Ügyfeleket a folyamatról, miszerint:

* egyéni biztosítás esetén az **ajánlat megtételekor kell befizetni** a díjfizetési gyakoriság szerinti díjelőírásnak megfelelő összeget (*kivéve, ha kap fizetési haladékot, illetve, ha előzetes kockázatelbírálást kér, de akkor nem szabad Ajánlatot kitölteni, csak az Egészégi Nyilatkozatot kell elküldeni*), majd ha a kockázatelbírálás során normál kockázatúnak minősül a biztosított, akkor a díj beérkezésének leigazolása után rögzítésre kerül a szerződés, és sms-t küldünk a fedezet hatálybalépéséről. Ha a kockázat-elbírálás alapján ajánlatmódosításra vagy (ritkán) elutasításra kerülne sor, akkor erről ajánlatmódosító ill. elutasító levelet küldünk a Szerződőnek illetve tételes kizárás esetén Biztosítottnak is ajánlott illetve tértivevényes levélben, és tájékoztató e-mailt az Üzletkötőnek. Ha az Ügyfél az ajánlatmódosítást nem fogadja el, és a szerződés nem jön létre, akkor a befizetett díjat visszautaljuk egy hónapon belül.
* **céges szerződő és csoportos biztosítás esetében fizetési haladékot** adunk, amelynek megfelelő tényt – az igény felmerülése esetén - az Üzletkötőnek kell a záradékok között szerepeltetnie, alapértelmezett változatban: „fizetési haladék a számla keltétől számított 10 nap”.

Kérjük, hogy tájékoztassátok az Ügyfeleket arról, hogy az ajánlat felvétele után kockázatelbírálás fog történni az Egészségi Nyilatkozat és a csatolt, valamint a kockázatelbíráló által esetleg bekért orvosi dokumentumok alapján, amely eredményeként a meglévő egészségi problémák esetleg részben vagy egészben kizárásra kerülhetnek, különösen a fejlett diagnosztika és műtétek, kórházi ellátások köréből, de a legtöbb esetben a nem kizárt és a csomag által fedezett járóbeteg-ellátást (vizsgálatok, kezelések, standard laborvizsgálatok) ez esetben is igénybe lehet venni a biztosítás terhére, tehát térítésmentesen. A megnövekedett kockázat miatt díjemelésre is sor kerülhet a tételes kizárás helyett esetleg mellett, ekkor viszont a meglévő betegségek is elfogadásra kerültek az esetleg alkalmazott záradék figyelembevételével. Ritka, hogy egyszerre alkalmazzunk azonos egészségi problémával összefüggésben tételes kizárást és pótdíjat is, de nem lehetetlen. Kérlek, erre is figyelmeztessétek az Ügyfeleket.

Kérjük szíves segítségeteket abban, hogy minden esetben a fenti leírásnak megfelelően történjen az ajánlatfelvétel és a szerződéskötés, mert azzal jelentősen lecsökkenthető a kockázatelbírálás ideje, és az Ügyfelek is elégedettebbek, ha megfelelő tájékoztatást kapnak, és nem kell újra felkeresni őket valamely hiányosság pótlása miatt, illetve ha elvárásaikat eleve a szabályozásainkhoz és folyamatainkhoz igazítjuk azzal a kitétellel, hogy továbbra is igyekszünk megőrizni és erősíteni az ügyfélközpontúságot és rugalmasságot.

Kelt: Budapest, 2012. július 03.

Együttműködéseteket megköszönve, jó munkát kívánunk Nektek!

***Biztosítási back office csapat***