

KIS žádanky – manuál v8



Zpracování klientských požadavků prostřednictvím
žádanek v prostředí KIS

Člen skupiny KBC

Interní

KIS žádanka - výhody

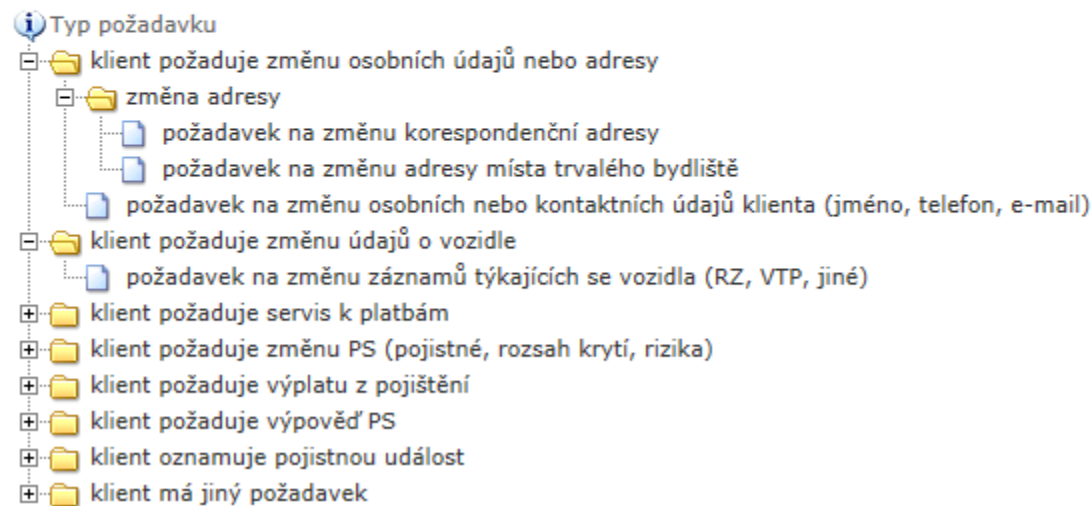
- Nabídne přehled dostupných požadavků pro daného klienta
- Předvyplní osobní údaje klienta
- Zvolí správný formulář
- Vede vás krok po kroku k odeslání požadavku
- Umožní vložit přílohy
- Zrychlí zpracování žádosti

Jak vyplnit žádanku I. *Požadavek klienta*

- V aplikaci KIS – *Klientská obrazovka* – vyhledejte klienta. Potvrzením jeho výběru se dostanete na tuto obrazovku.
- Klikněte na záložku *Požadavek klienta*, kde se zobrazí nabídka možných požadavků pro daného klienta na jeho sjednané pojistné smlouvy.



Vyberte požadavek klienta.












- Jednotlivé kroky procesu zpracování žádosti jsou členěny následovně:



- 1. Typ požadavku**
Vyberte z nabídky požadavek, který chce klient provést na své PS.

Vyberte požadavek klienta.

-  Typ požadavku
 -  klient požaduje změnu osobních údajů nebo adresy
 -  klient požaduje změnu údajů o vozidle
 -  klient požaduje servis k platbám
 -  klient požaduje změnu PS (pojistné, rozsah krytí, rizika)
 -  klient požaduje výplatu z pojištění
 -  klient požaduje výpověď PS
 -  klient oznamuje pojistnou událost
 -  klient má jiný požadavek

2. Výběr smluv

Zvolte číslo smlouvy, které se žádost týká, a stiskněte tlačítko „pokračovat“.

typ požadavku

výběr smluv

formulář

tisk

Zaškrtněte smlouvy, kterých se týká požadavek na změnu způsobu placení pojistného.

<input type="checkbox"/>	Číslo PS	Dodatek	Číslo návrhu PS	Počátek platnosti	Produkt
<input type="checkbox"/>	1301182271	0		1.10.2007	*SPEKTRUM-D
<input checked="" type="checkbox"/>	1302969107	0	60328591	1.3.2011	*FORTE
<input type="checkbox"/>	6110736763	0	6110736763	13.9.2010	Domov EXPRES

pokračovat



Možnost využít zjednodušený výběr všech smluv najednou.
(Ize využít např. jedná-li se o změnu adresy trvalého bydliště)

Výběr všech
PS najednou



<input checked="" type="checkbox"/>	Číslo PS	Dodatek	Číslo návrhu PS	Počátek platnosti	Produkt
<input checked="" type="checkbox"/>	Výbrat všechny smlouvy	0		1.10.2007	*SPEKTRUM-D
<input checked="" type="checkbox"/>	1302969107	0	60328591	1.3.2011	*FORTE
<input checked="" type="checkbox"/>	6110736763	0	6110736763	13.9.2010	Domov EXPRES
<input checked="" type="checkbox"/>	6112305473	0	6112305473	4.7.2011	Naše auto
<input checked="" type="checkbox"/>	6117165068	0	6117165068	19.7.2012	Naše auto

Jak vyplnit žádanku V. 2. Kalkulačka PDF

3. Formulář:

2. Kalkulačka PDF (u požadavků na technickou změnu ŽP)

1. Pro tento typ žádosti použijte příslušný typ kalkulátoru. V něm vytvořte nabídku klientovi a uložte ji jako PDF soubor.
2. Uložené PDF **vytiskněte** a dejte klientovi **podepsat**.
3. Pokud je vše v pořádku, vložte vytvořené PDF zde: Procházet...
4. A případně připojte další požadované přílohy:
 Procházet... ?
5. Tlačítkem **odeslat** předáte vyplněnou žádost ke zpracování na OKC.
6. Podepsaný výtisk žádosti standardně **předejte do ČSOB Pojišťovny**.

Formulář s PDF z Kalkulačky:

- Zadejte požadavek na TZ do Kalkulačky.
- Formulář uložte.
- Poté 2x vytiskněte (1x pro klienta a 1x pro pojišťovnu).
- S klientem oba výtisky podepište.



PODEPSANÝ formulář OSKENUJTE a VLOŽTE do KIS.

PODEPSANÝ ORIGINAL formuláře zašlete do pojišťovny poštou.

odeslat

Až po stisknutí tlačítka „odeslat“ dojde k odeslání formuláře ke zpracování na OKC.

3. Formulář:

3. Formulář přímo v KIS (zpravidla u požadavků NP)

Pojistník

Jméno(a)	Příjmení	Titul	Rodné číslo
Jan	Novák	Bc.	8512121212


Název právnické osoby

Místo trvalého pobytu / Sídlo právnické osoby

Ulice	PSČ	Obec
Dražkovičká 7777	53002	Pardubice

Telefon	Email
777777777	pan.xxx@seznam.cz

Pojistník oznamuje nové číslo VTP:

Přílohy Procházet... 

Zkontrolujte všechny předvyplněné údaje a doplňte telefon a email na klienta.

Pokud došlo ke změně údajů, tato pole přepište a nebo doplňte formou textu do těla žádosti.

Údaje o klientovi jsou automaticky předvyplněné z pojistné smlouvy.

V textovém poli je uveden návodný text, který můžete libovolně měnit/doplňovat.

Zde lze k žádosti připojit přílohy.

pokračovat

Po stisknutí tlačítka „pokračovat“ se vygeneruje žádanka.

4. Tisk



Žádanku 2x vytiskněte (1x pro klienta a 1x pro pojišťovnu)

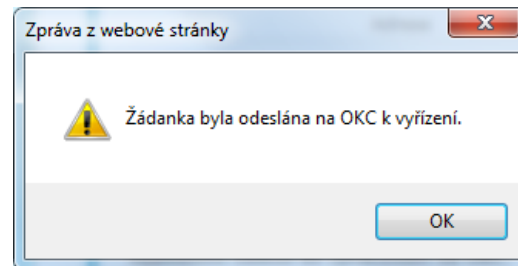
S klientem oba výtisky podepište.

PODEPSANÝ ORIGINÁL formuláře zašlete do pojišťovny poštou.

odeslat

Až po stisknutí tlačítka „odeslat“ dojde k odeslání formuláře ke zpracování na OKC

Po odeslání formuláře se objeví zpráva, že Vaše žádost byla úspěšně odeslána.



V případě, že odešlete žádost, která je chybná, obraťte se, prosím, na Helpdesk pro obchodní službu s požadavkem na odstranění žádosti.

Jak poznat, že žádanka byla odeslána I.

- Klikněte na záložku **Úkoly/události**, zaškrtněte filtr **Vlastní**.

Profil klienta | Smlouvy klienta | Kontaktní údaje | Pojistné události | **Úkoly/události** | Požadavek klienta

Seznam úkolů/událostí

- Jen za poslední 4 měsíce Ještě ne
 Servisní Kampaňové Vlastní Call Centrum DQ

nový úkol >>

tisk

Zadaným filtrovacím podmínkám odpovídá 5 úkolů.

Datum vzniku	Uzavřít do	Zdroj	Typ úkolu	Předmět/téma	Typ pojištění	Stav	Výsledek	HEČ řešitele	Řešitel
2.5.2016		Požadavek klienta		oznámení PU - bolestné	Neuvedeno	Uzavřen	Předáno klientovi	8103788	Vojáčková Michaela

Seznam úkolů/událostí | **Žádanka / Neuvedeno**

zavřít detail

upravit >>

tisk

Specifikace

Předmět	Žádanka
Klient	Svatoš Jiří, Mgr., *1969
PS	
PU	
Zdroj	Požadavek klienta
Kampaň	
Formulář	požadavek na oznámení PU - bolestné
Kategorie	klient oznamuje pojistnou událost
Číslo úkolu	1020998588

Termíny a stav

Vznik	2.5.2016 08:02
Posl. změna	2.5.2016 08:02
Uzavřít do	
Pl. termín	
Stav	Uzavřen
Řešitel	Vojáčková Michaela, Ing.

Výsledek / Výstup

Výsledek	Předáno klientovi
Návrh PS	

Historie

Vznik 2.5.2016 08:02
S klientem byla vyplněna přiložená žádanka, která byla následně odeslána na OKC k vyřízení.
Přílohy: KIS žádanka - pomo... , Na co si dát je&sc...
Řeší: Vojáčková Michaela, Ing.

Jak poznat, že žádanka byla odeslána II.

- Po odeslání žádanky na OKC ke zpracování je email se žádankou doručen zároveň na vaši emailovou adresu.



Máte tak okamžitou informaci o tom, že žádanka byla na OKC odeslána.

V příloze emailu je zaslána žádanka, kterou si můžete zobrazit.

Součástí emailu jsou i všechny přílohy, které jste před odesláním do KIS vložili.

From: spravapojisteni@csobpoj.cz
Sent: Tuesday, August 23, 2016 1:58 PM
To: spravapojisteni@csobpoj.cz; emailova.adresa@obchod.csobpoj.cz
Subject: KIS NP: převedení přeplatku na jinou PS -

Dobrý den,

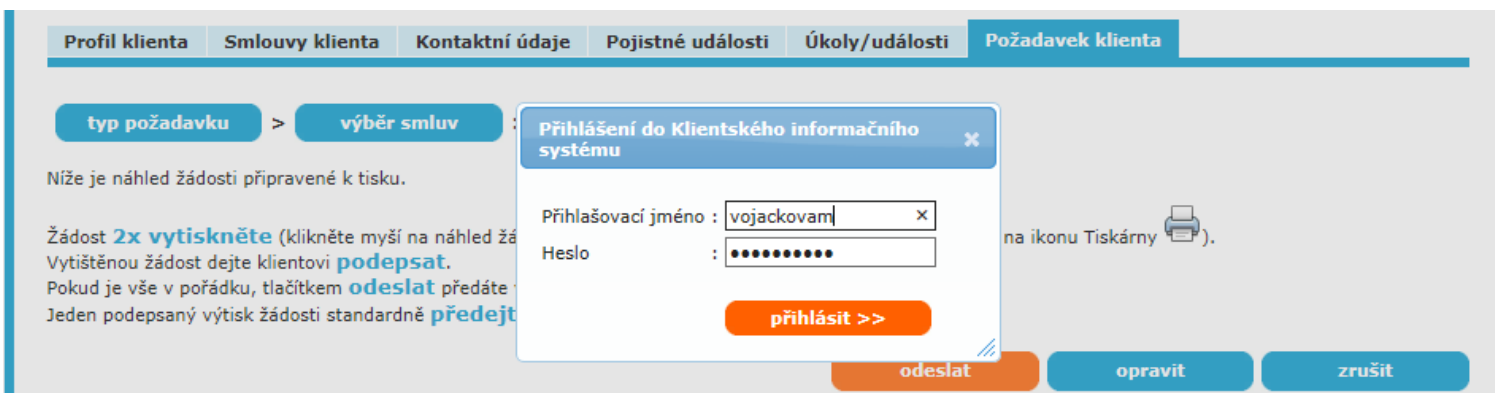
V příloze zasiláme ke zpracování žádost klienta.
Prosíme o zpracování.

S pozdravem,

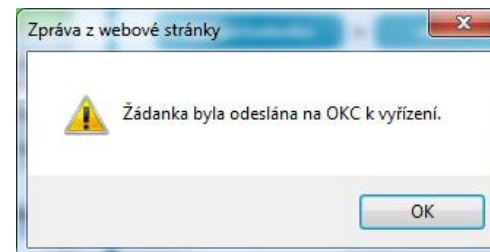
ČSOB Pojišťovna

Jak poznat, že žádanka byla odeslána III.

- Dojde-li mezi vygenerováním žádanky a jejím odesláním k automatickému odhlášení z KIS, zobrazí se po kliknutí na **odeslat** dialogové okno vyzývající k opětovnému přihlášení.



- Po opětovném přihlášení dojde k odeslání KIS žádanky a zobrazí se standardní potvrzení, že žádanka byla odeslána na OKC k vyřízení.



Co se děje s žádankou po doručení na HQ?

Životní pojištění

- Pokud odešlete žádanku obsahující sken s podpisy, bude žádost na OKC zpracována.
- Pokud odešlete žádanku bez podpisů, žádost může být natypována, ale s verifikací se čeká na doručení originálu poštou.

Neživotní pojištění + netechnické změny živ. pojištění

- Po odeslání žádanky bude žádost na OKC zpracována.



Pro všechny typy požadavků ŽP i NP je nutné zaslat POŠTOU nejdéle do 3 dnů PODEPSANÝ ORIGINÁL.

Je nastavena zpětná kontrola, zda byl klientem podepsaný originál doručen do Pojišťovny a zda se shoduje s verzí zaslanou přes KIS.

V případě zjištění nedoručených originálů nebo rozdílu mezi originálem a verzí zaslanou přes KIS následují **postihy** vyplývající ze smlouvy o obchodním zastoupení mezi zprostředkovatelem a Pojišťovnou.

Vaše podněty a připomínky



V případě, že odešlete žádost, která je chybná, obraťte se, prosím, na Helpdesk pro obchodní službu s požadavkem na odstranění žádosti.

Telefonní číslo:

800 188 088

Doporučené technické nastavení

Doporučená konfigurace PC je shodná s požadavky na provozování systému KIS:

- Operační systém Windows XP, Windows 7
- Internetový prohlížeč Internet Explorer verze 9 a vyšší
- Nainstalovaný Adobe Acrobat Reader včetně doplňku pro Internet Explorer doplněk Adobe PDF Reader Link Helper (jeho název se může v různých verzích Adobe Readeru lišit, proto doporučujeme instalaci poslední verze Adobe Readeru).