



SPRACOVANIE ZMIEN BEZ PODPISU KLIENTA

Overenie prostredníctvom e-mailu



- Sprostredkovateľ prostredníctvom San Marco PORTAL vyberie spôsob zmeny v časti „Overenie zmeny“ (Obr. 1):

a) S podpisom klienta a zmeny nevyžadujúce podpis

- ide o štandardné spracovanie zmien – postupuje sa tak ako doteraz
- obsahuje všetky dostupné zmeny na danej poisťnej zmluve
- obsahuje aj také zmeny, pri ktorých nie je potrebný podpis klienta a ihneď sa vykonajú v systéme (napríklad: Údaje o motorovom vozidle – EČV, Číslo technického preukazu, farba...)

NOVINKA

b) Bez podpisu klienta (overenie prostredníctvom e-mailu) a zmeny nevyžadujúce podpis

- obsahuje zmeny, ktoré klient potvrdí súhlasom/nesúhlasom s vykonaním zmeny **prostredníctvom e-mailu**, ktorý mu príde po dokončení procesu v San Marco PORTAL
- obsahuje aj také zmeny, pri ktorých nie je potrebný podpis klienta a ihneď sa vykonajú v systéme (napríklad: Údaje o motorovom vozidle – EČV, Číslo technického preukazu, farba...)

Obr. 1

- Ak si sprostredkovateľ vyberie možnosť **bez podpisu klienta**, je potrebné postupovať nasledovne:
Pri výbere druhej možnosti overí sprostredkovateľ u klienta správnosť e-mailu a pokiaľ je e-mail správny, klikne sprostredkovateľ na pole „Potvrdiť“.

Bez potvrdenia e-mailu nie je možné pokračovať v danej požiadavke (Obr. 2A).

Môže nastať prípad, kedy klient nemá evidovaný žiadny e-mail (Obr. 2B).

Bez zavedenia e-mailu nie je možné vybrať túto zmenu a ostane automaticky neaktívna (bez doplnenia e-mailu je možné pokračovať len s prvou možnosťou – „S podpisom klienta a zmeny nevyžadujúce podpis“).

E-mail môže sprostredkovateľ doplniť štandardným spôsobom, t.j. cez záložku „Zmluvné strany“.

Obr. 2A

Je nutné potvrdiť email poistníka.

Overenie zmeny *

☐ S podpisom klienta a zmeny nevyžadujúce podpis

☒ Bez podpisu klienta (overenie prostredníctvom emailu) a zmeny nevyžadujúce podpis

Žiadosť o potvrdenie bude odoslaná na adresu poistníka:

Potvrdiť

Typ požiadavky *

☒ **Storno**

☐ Storno

☒ **Správa platieb**

☐ Informácia k platbám na zmluve

☐ Preúčtovanie platby

☐ Vrátenie platby/preplatku

☒ **Zmena**

☐ Alokáčny pomer

☐ Elektronická korešpondencia

☐ Indexácia

☐ Mimoriadny vklad poistného

☒ Mimoriadny výber / Čiastočný odkup

☐ Odklad platenia poistného

☐ Spôsob platenia

* Takto označené polia sú povinné

[< Späť](#)

Obr. 2B

Zmluvné strany Archiv dokumentov Inkasný účet **Požiadavky**

Na PZ nie je zadaný email a preto nie je možné vykonať bezpodpisové zmeny overené prostredníctvom emailu.

Overenie zmeny *

☒ S podpisom klienta a zmeny nevyžadujúce podpis

☐ Bez podpisu klienta (overenie prostredníctvom emailu) a zmeny nevyžadujúce podpis

Žiadosť o potvrdenie bude odoslaná na adresu poistníka:

* Takto označené polia sú povinné

- Je potrebné vybrať „**Typ požiadavky**“, (Obr.3) napríklad „**Storno**“ alebo konkrétnu „**Zmenu**“ a stlačiť „**Pokračovať**“.

Obr. 3

- Sprostredkovateľ spracuje danú požiadavku až po vygenerovanie dokumentu – **Žiadosť o zmenu**, v ktorom je vidieť, že do poľa „**podpis poistníka**“ dotiahlo text „**Požiadavka overená prostredníctvom e-mailu**“ (Obr. 4). **Vygenerovaný dokument nie je potrebné vkladať** (automaticky sa vloží do úlohy, sprostredkovateľ nemusí tlačiť, podpisovať a skenovať dokument).

Obr.4

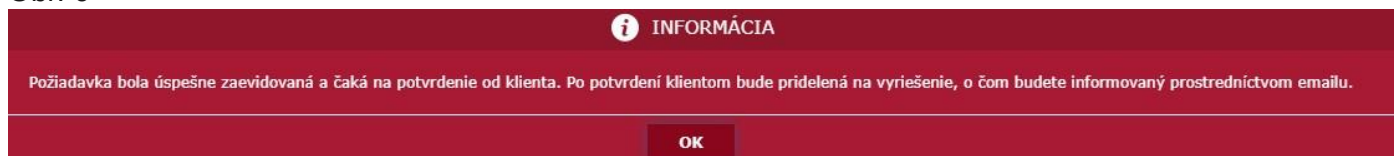
Požiadavka overená prostredníctvom emailu
Podpis poistníka

- Sprostredkovateľ stlačí „**Odoslať**“ (Obr.5)

Obr.5

- Po odoslaní sa zobrazí sprostredkovateľovi informácia o tom, že bola požiadavka zaevidovaná a čaká na potvrdenie od klienta (Obr. 6).

Obr. 6



- Požiadavka sa v San Marco PORTAL nachádza v stave „Čaká na potvrdenie klientom“ (Obr. 7).

Obr. 7

Zmluvné strany		Archív dokumentov	Inkasný účet	Požiadavky	
Prehľad zadaných požiadaviek					
P.č.	Typ požiadavky	Dátum zadania	Dátum ukončenia	Stav požiadavky	Získateľ
1	Oprávnené osoby	09.10.2020		Čaká na potvrdenie klientom	

- Pri Interaktívnych zmenách vykonaných v SMP je zmena automaticky akceptovaná (v stave A) v poistno-informačnom systéme. Nie je potrebný zásah operátora poisťovne, systém však ešte čaká na potvrdenie zmeny klientom.
- Klient obdrží do pár minút e-mail (do pár minút) s postupom potvrdenia/nepotvrdenia danej zmeny na jeho poistnej zmluve (Obr. 8).

Obr. 8

Požiadavka na potvrdenie zmeny na PZ 2400745834

pdf (201 KB)



Kontaktné centrum: 02/38 11 11 17
generali.sk@generali.com | generali.sk

Vážený klient,

v prílohe si Vám dovoľujeme zaslať všetky pripravené **dokumenty týkajúce sa Vašej žiadosti o vykonanie zmeny** na Vašej poistnej zmluve.

Aby mohla byť zmena zrealizovaná a my sme Vám mohli poskytovať poistnú ochranu, akú potrebujete, je nevyhnutné aby ste nás o jej vykonanie požiadali písomnou (elektronickou) formou.

Svoju požiadavku o vykonanie zmeny vyjadrite prosím **najneskôr do 5 dní od doručenia tohto emailu** kliknutím na príslušné tlačidlo:

V prípade akýchkoľvek otázok nás neváhajte kontaktovať na e-mailovej adrese generali.sk@generali.com alebo na telefónnom čísle nášho Kontaktného centra **02/38 11 11 17**.

S pozdravom
 Generali poisťovňa, a. s.

- Po stlačení súhlasu s vykonaním zmeny (**Požiadat' o vykonanie zmeny**) prehodí klienta na formulár, kde vyplní povinné položky (meno, priezvisko, rodné číslo a adresu) a stlačí „Potvrdiť zmenu“.

- Klient pri doručení emailu má na výber „**Požiadat' o vykonanie zmeny**“ alebo „**Nesúhlasím s vykonaním zmeny**“. Môže súhlasiť alebo si môže požiadavku rozmyslieť a nesúhlasiť so zmenou/alebo sa môže stať, že klient vôbec nezareaguje na email.
Kliknúť na súhlas alebo nesúhlas s vykonaním zmeny je možné len raz (pole už viac nebude v emaily aktívne).
- - ✓ klient potvrdí → požiadavka sa v SMP a v poistno-informačnom systéme ukončí. Je vybavená.
 - ✓ klient klikne na nesúhlas → technická zmena/netechnická zmena sa odvolá. Požiadavka sa ukončí v SMP aj v poistno-informačnom systéme.
 - ✓ klient neprejaví žiadny záujem, t.j. ani nepotvrdí/ani nezamietne → po určitom čase sa technická zmena v systéme odvolá/netechnická zmena sa ukončí, požiadavka sa ukončí aj v SMP ako *Zrušená*.
- Pre sprostredkovateľa je dôležité vedieť, že v prípade ak sa navyšuje poistná suma nad 300tis. eur na rodinnom dome (ak pôvodná PS bola nižšia ako 300tis.) – je potrebné vykonať a aj doložiť obhliadku – tlačivo sa Generuje automaticky po vykonaní danej zmeny a zároveň SMP automaticky pri navýšení PS upozorňuje hláškou na povinnosť doložiť obhliadku.
- Po potvrdení klientom zmení požiadavka v San Marco PORTAL svoj stav na **Vytvorená** a prideli sa operátorovi na centrále na spracovanie
- O spracovaní požiadavky bude sprostredkovateľ informovaný tak ako doteraz.
- **V prípade, ak by klient zmenu nepotvrdil vôbec alebo by v zaslanom e-maily stlačil nesúhlas s vykonaním zmeny, zmena sa odvolá, požiadavka sa ukončí.**

Výhody

- Klienta nemusíte mať pri zmene osobne prítomného.
- Zmenu môžete realizovať z pohodlia kancelárie alebo domova a klient potvrdí/nepotvrdí svoju žiadosť z domu alebo práce bez toho, aby vás musel fyzicky navštíviť a podpisovať ručne Žiadosť o zmenu na poistnej zmluve.