KUKE
Grupa PFR

Portal Klienta:
Roszczenie z należności

Uruchom przeglądarkę internetową i wejdź na stronę
https://portalklienta.kuke.com.pl.
Zaloguj się na swoje konto.

ZASADY OBOWIĄZUJĄCE PRZY ZGŁOSZENIU ROSZCZENIA

Roszczenie odszkodowawcze możesz zgłosić jeśli:

1. złożyłeś wcześniej wniosek windykacyjny,
2. powstała szkoda (opóźnienie/zwłoka lub prawnie stwierdzona niewypłacalność kontrahenta) dla co najmniej jednej faktury.

Datę powstania szkody dla poszczególnych zdarzeń objętych ochroną określa umowa ubezpieczenia.

Nie możesz zgłosić roszczenia, jeżeli sprawa windykacyjna ma status sprawa zamknięta i podstatus:

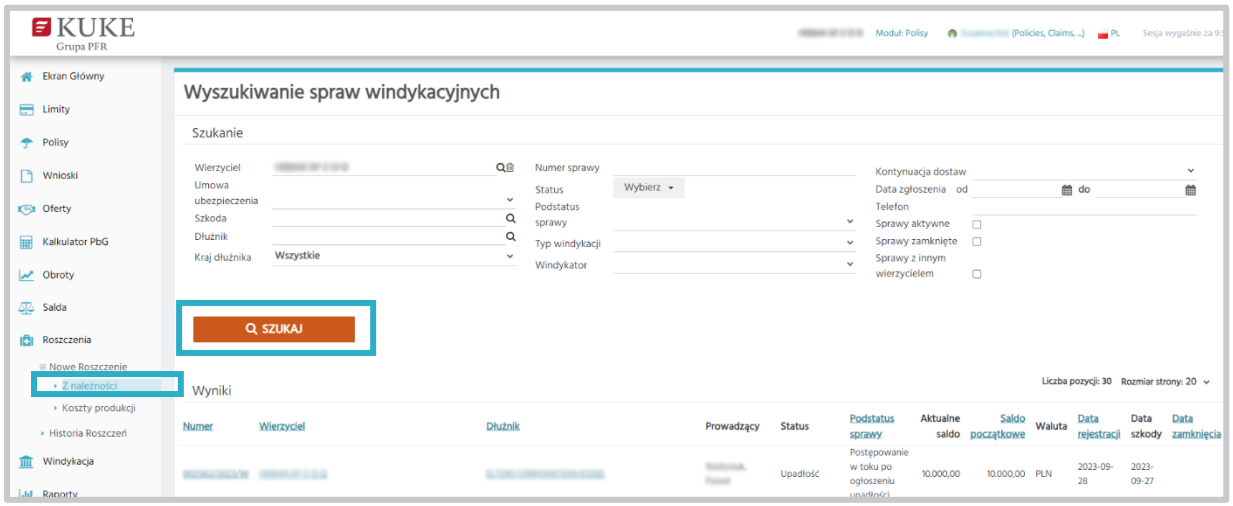
- spłata całkowita,
- zrzeczenie się roszczenia,
- wycofanie wniosku windykacyjnego lub
- błędne dane.

W takim przypadku pojawi się komunikat: „Nie ma możliwości zgłoszenia roszczenia, skontaktuj się z windykatorem". Po zgłoszeniu roszczenia nie będziesz mógł go edytować (zmieniać) ani dołączyć kolejnych plików. W tym celu skontaktuj się z likwidatorem wskazanym w potwierdzeniu wpływu roszczenia.

NOWE ROSZCZENIE Z NALEŻNOŚCI

1. Wyszukaj sprawę windykacyjną

Na ekranie głównym w lewym menu bocznym wybierz zakładkę Roszczenia, a następnie Nowe Roszczenie i Z należności.
Następnie pojawi się ekran **Wyszukiwanie spraw windykacyjnych**. W sekcji **Wyniki** wyszukaj sprawę windykacyjną, z której chcesz zgłosić roszczenie i kliknij w jej numer. Aby zawęzić listę wyników, w sekcji **Szukanie** wpisz lub wybierz z listy rozwijanej odpowiedni parametr i kliknij przycisk SZUKAJ.

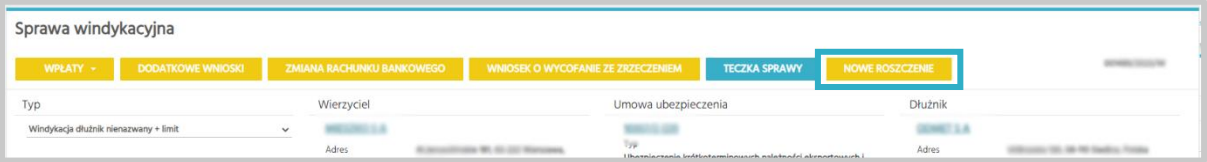


Listę spraw w tej sekcji możesz sortować rosnąco lub malejąco po wybranych kolumnach.

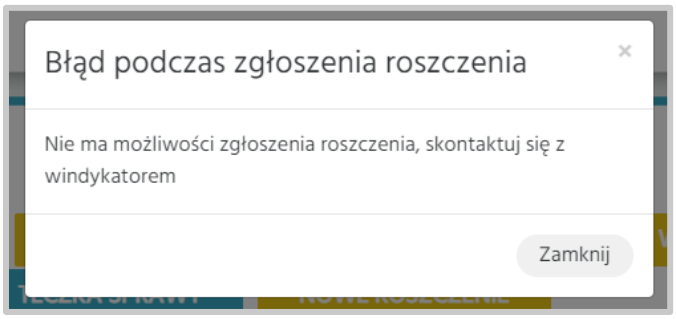
Przejdź do kroku nr 2.

2. Zgłoś nowe roszczenie

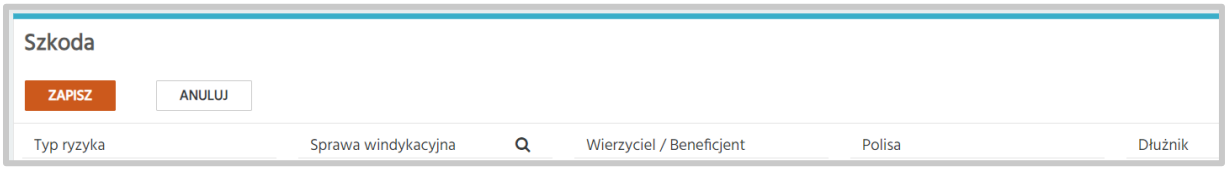
Po kliknięciu w wybraną sprawę windykacyjną system wyświetli jej szczegóły. Kliknij przycisk NOWE ROSZCZENIE .



Następnie system sprawdza, czy w danej sprawie windykacyjnej istnieją faktury, z których nie zostało wcześniej zgłoszone roszczenie i dla których powstała szkoda. Po pozytywnej weryfikacji system umożliwi rejestrację roszczenia. W przeciwnym wypadku pojawi się komunikat:

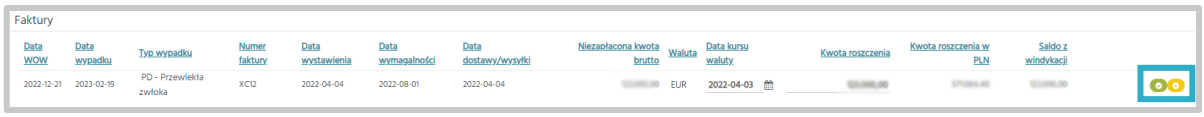


W przypadku umożliwienia dalszej rejestracji, system przekieruje Cię na ekran **Szkody** z widocznymi sekcjami:

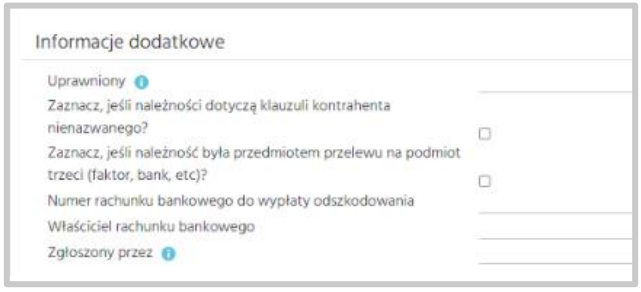


a) **Pól wyboru lub informujących o**: typie ryzyka, numerze sprawy windykacyjnej, danych wierzyciela, polisie i dłużniku.

b) **Faktury** – zawierającą informacje o fakturach powiązanych ze sprawą windykacyjną. System pokazuje wszystkie faktury, dla których w dniu rejestracji roszczenia, powstała szkoda i z których nie zostało jeszcze zgłoszone roszczenie. W tym miejscu możesz edytować datę kursu waluty i kwotę roszczenia dla każdej faktury. Po zakończeniu edycji zatwierdź dane zielonym przyciskiem lub anuluj żółtym.

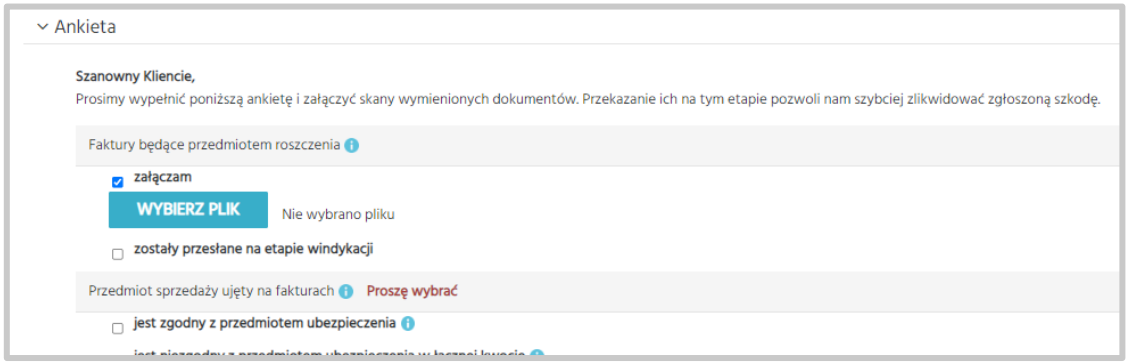


c) **Informacje dodatkowe** – sekcja z ogólnymi informacjami dotyczącymi roszczenia. Przy wybranych wierszach znajduje się ikona . Po najechaniu na nią wyświetla się informacja dotycząca pola. Po zaznaczeniu pola wyboru pojawi się dodatkowe pole tekstowe do wypełnienia.



d) **Ankieta** – sekcja zawierająca szczegółowe pytania dotyczące roszczenia. W pytaniach, gdzie jest opcja załączenia pliku, po zaznaczeniu pola wyboru pojawi się przycisk WYBIERZ PLIK. Po kliknięciu możesz wybrać z dysku plik, który chcesz dodać.
Pamiętaj, aby dodać w **jednym pliku** wszystkie dokumenty, które chcesz załączyć, np. wszystkie faktury.

> Jeśli plików z dokumentami w danej pozycji jest więcej, to warto je wcześniej połączyć w jeden (np. zip, rar).



Wymagania techniczne dotyczące plików:

- ✓ formaty plików Microsoft Office: Word (docx, doc, dotx, dot, rtf), Excel (bez makr: xlsx, xls, xltx), PowerPoint (pptx, ppsx, ppt, pps),
- ✓ pliki tekstowe txt,
- ✓ pdf,
- ✓ pliki graficzne: jpg, png, tiff, bmp,
- ✓ zip, rar,
- ✓ msg.

Maksymalny rozmiar załączanych plików to 30 MB.

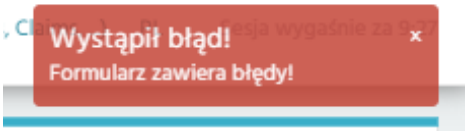
e) **Osoby kontaktowe** – sekcja, w której dodasz dane osób, z którymi będziemy się kontaktować w trakcie likwidacji szkody. Aby dodać kliknij przycisk ⊕ i uzupełnij wymagane dane. Pamiętaj o rozważnym wprowadzaniu danych, ponieważ służą one do automatycznej korespondencji.

Wypełnienie wszystkich pól sekcji Informacje dodatkowe i Ankieta oraz załączenie plików pozwoli nam szybciej zlikwidować zgłoszoną szkodę.

3. Zapisz roszczenie

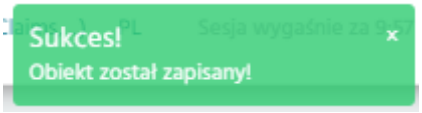
Po uzupełnieniu wszystkich sekcji zapisz zgłoszenie roszczenia klikając przycisk ZAPISZ znajdujący się w górnej części ekranu.

Jeśli klikniesz przycisk przed uzupełnieniem wszystkich wymaganych pól, system wyświetli ostrzeżenie w prawym górnym rogu ekranu:



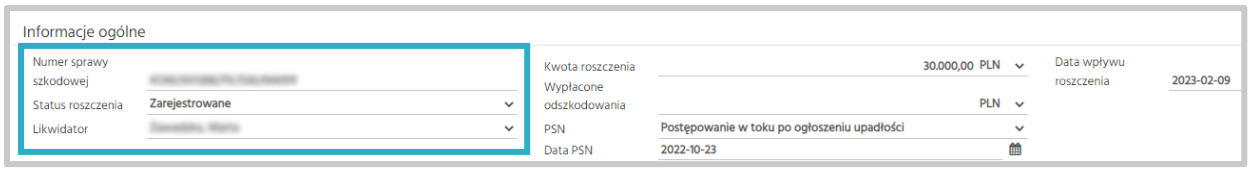
oraz komunikaty przy wymaganych polach o potrzebie ich uzupełnienia.

Po pomyślnym zapisaniu roszczenia system wyświetli komunikat:



oraz automatycznie go rejestruje i wysyła potwierdzenie wpływu roszczenia na adres e-mailowy wskazany w sekcji **Osoby kontaktowe**.

Po zapisaniu roszczenia system wyświetla jego szczegóły. W **sekcji Informacje ogólne** znajdziesz dodatkowe informacje: numer sprawy szkodowej, status roszczenia oraz imię i nazwisko likwidatora.



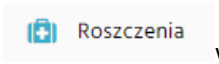
4. Pobierz pliki lub potwierdzenie zarejestrowania roszczenia

W górnej części ekranu Szkody znajdują się przyciski:

- DOKUMENTY – po kliknięciu system przeniesie Cię do sekcji Dokumenty Klienta, w której możesz pobrać załączone wcześniej pliki. Aby to zrobić, kliknij na ich nazwę.

- GENERUJ PDF – po kliknięciu system wygeneruje plik PDF z potwierdzeniem zarejestrowania roszczenia.

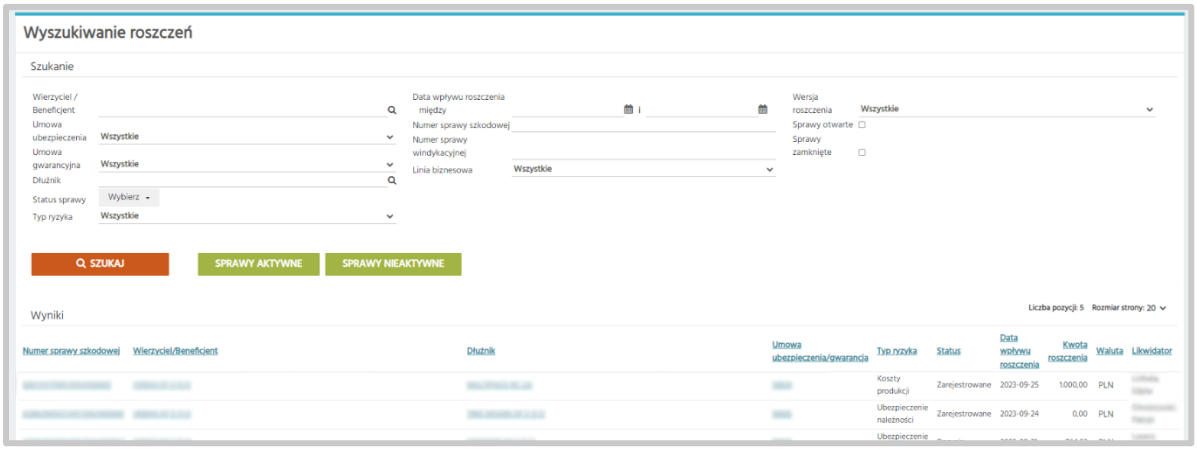
HISTORIA ROSZCZEŃ

Możesz przejrzeć swoje roszczenia wchodząc w zakładkę 

w menu po lewej stronie ekranu, a następnie **Historia Roszczeń**.

Następnie system wyświetli ekran **Wyszukiwanie roszczeń**. W sekcji Szukanie możesz wybrać kryteria wyszukiwania, a następnie kliknąć przycisk **SZUKAJ**.

W sekcji **Wyniki** pojawią się wyniki wyszukiwania. Kliknij w numer wybranej sprawy szkodowej, aby zobaczyć jej szczegóły.



> W przypadku pytań związanych z roszczeniami odszkodowawczymi prosimy o kontakt e-mailowy: odszkodowania@kuke.com.pl.