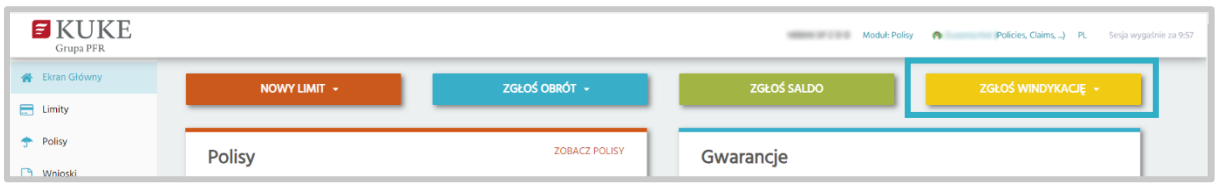
Portal Klienta: Wnioskowanie o windykację

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

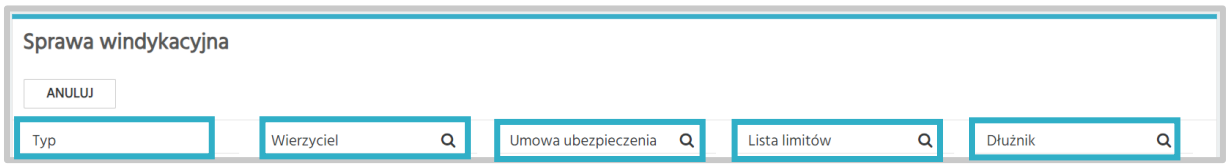
ZGŁASZANIE WINDYKACJI

Po zalogowaniu do Portalu Klienta kliknij przycisk ZGŁOŚ WINDYKACJĘ znajdujący się w górnej części ekranu głównego. Wybierz rodzaj wniosku windykacyjnego z listy rozwijanej. Na ekranie pojawi się komunikat informacyjny. Zapoznaj się z nim i kliknij OK.



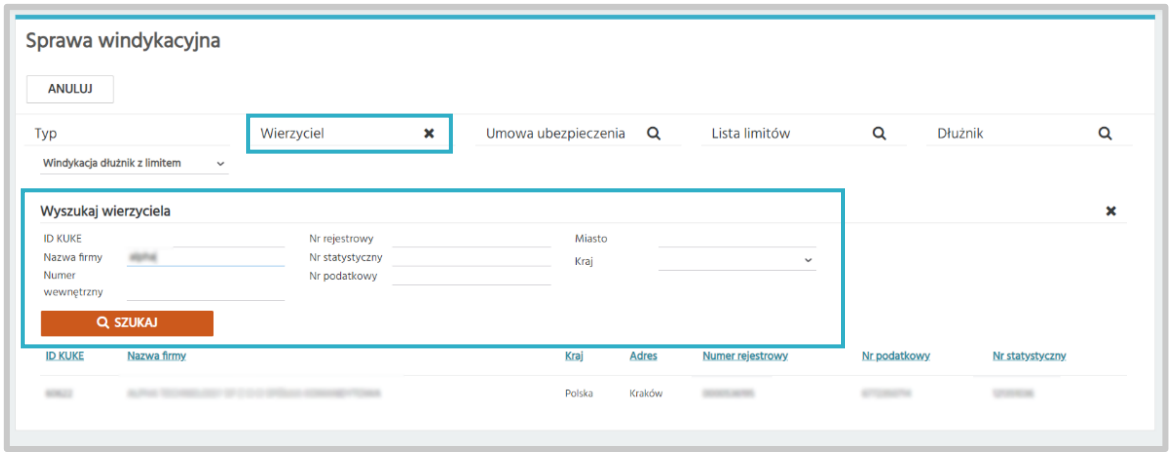
1. Określ parametry wniosku

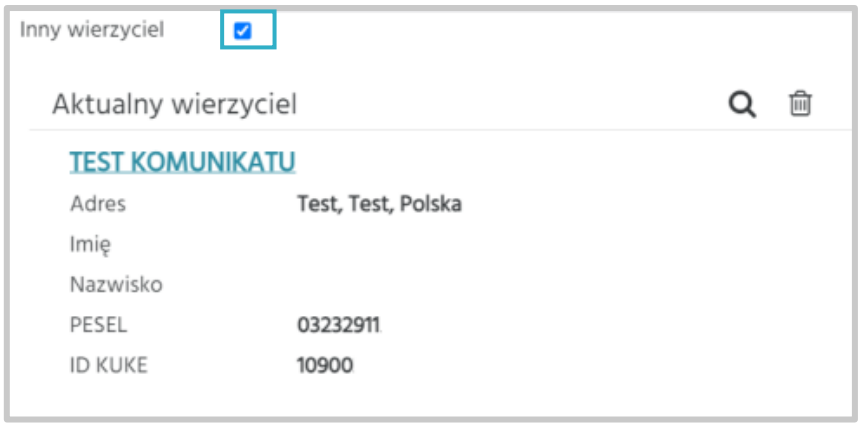
Zostanie wyświetlony ekran **Sprawa windykacyjna**, na której zobaczysz pięć parametrów do uzupełnienia.



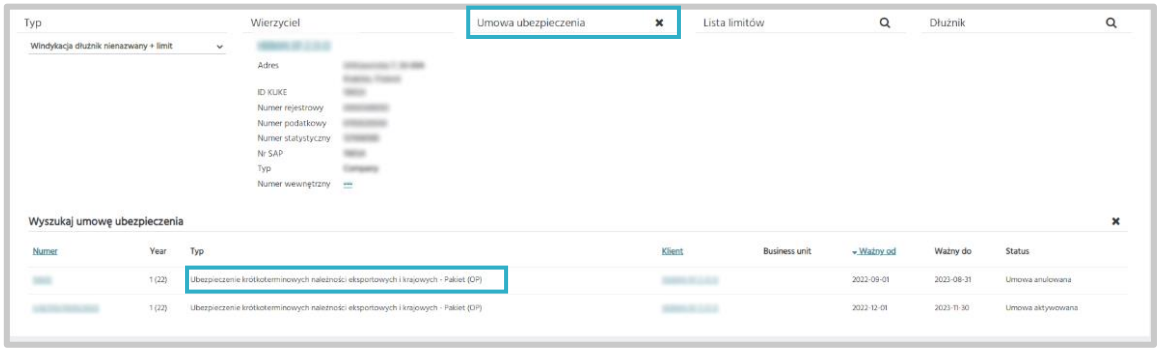
Wypełnij je w kolejności:

a) **Wierzyciel** - Podstawowe dane o firmie wierzyciela.
   a. **Dane wierzyciela (właściciela polisy - Ubezpieczającego)** uzupełniane są automatycznie po wyborze typu sprawy.
   b. **Dane współubezpieczonego (Ubezpieczonego)** wymagają kliknięcia ikony lupki w polu Wierzyciel. Po zwróceniu przez system listy firm Użytkownik klika wybrany rekord.
   c. **Dane faktora** wymagają:
      - uzupełnienia sekcji Wierzyciel (Ubezpieczający lub Ubezpieczony)
      - zaznaczenia pola wyboru ☑ Inny wierzyciel w sekcji Informacje ogólne,
      - kliknięcia ikony lupki 🔍 w polu aktualny Wierzyciel. Po zwróceniu przez system listy firm Użytkownik klika wybrany rekord.

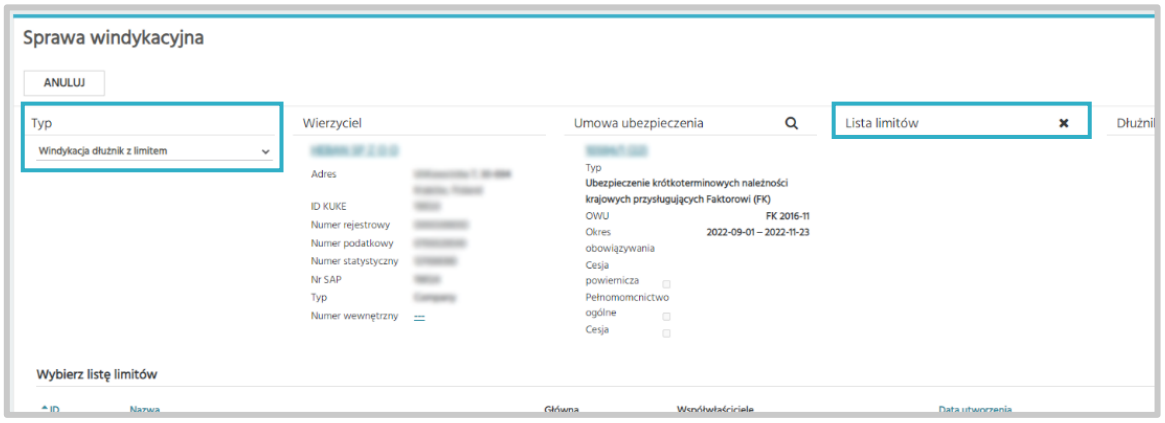




b) **Umowa ubezpieczenia** – kliknij lupkę, a następnie wybierz umowę (kliknij na niepodkreślony element, np. Typ), której dotyczy sprawa. System automatycznie zaciągnie dane umowy.



c) **Lista limitów** – w przypadku wyboru typu wniosku „Windykacja dłużnik z limitem" i „Windykacja dłużnik nienazwany + limit", system podpowie wszystkie limity dla danej polisy. Jeśli to nie nastąpi, wyszukaj limit klikając w lupkę w polu Lista limitów, następnie wybierz jeden z wyświetlonych rekordów.



d) **Dłużnik** – w przypadku wyboru typu wniosku:

- „Windykacja dłużnik z limitem" - system automatycznie uzupełni dane dłużnika lub wyświetli listę dłużników w sekcji „Wyszukaj dłużnika". Wybierz dłużnika z listy klikając w jego nazwę.

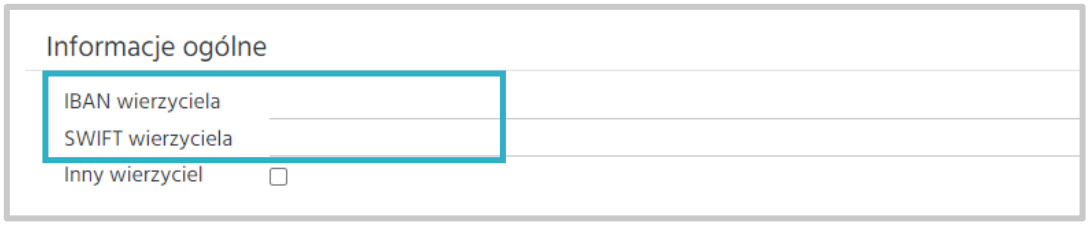
- „Windykacja dłużnik nienazwany” - kliknij lipkę przy polu **Dłużnik**. W dolnej części ekranu zostanie wyświetlona sekcja Wyszukaj dłużnika. Wypełnij co najmniej jeden z parametrów wyszukiwania i kliknij przycisk SZUKAJ W BAZIE WEWNĘTRZNEJ. Wybierz dłużnika z listy wyników.

Po uzupełnieniu tych pól, system wyświetli dalszą część wniosku do wypełnienia.

2. Wypełnij wniosek

Na ekranie wyświetlą się dodatkowe sekcje do uzupełnienia:

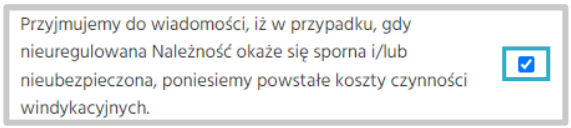
a) **Informacje ogólne** (pole nieobowiązkowe) – uzupełnij numer IBAN i SWIFT wierzyciela. Dane, które podasz w tej sekcji zostaną wysłane do dłużnika wraz z wezwaniem do zapłaty.



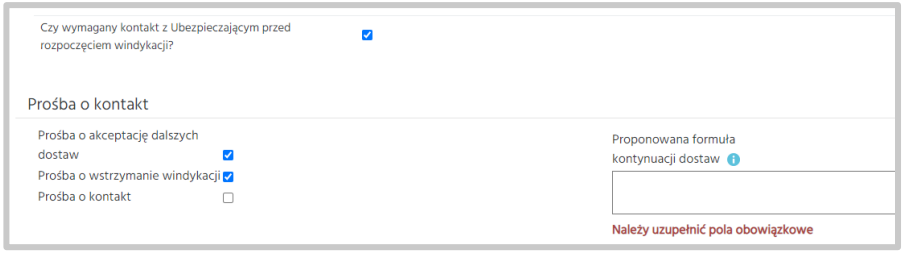
b) **Kwestionariusz** (niektóre pola są obowiązkowe) – to standardowy zestaw pytań dla sprawy windykacyjnej, a jego wypełnienie zależy od stanu sprawy na moment rejestracji wniosku i ma na celu przekazanie niezbędnych informacji do KUKE w celu optymalizacji ścieżki windykacyjnej. Aby uzupełnić, kliknij checkbox przy wybranych polach . Uwaga: niektóre pola są obligatoryjne.

Pola obligatoryjne:

- Oświadczenia: „Przyjmujemy do wiadomości, iż w przypadku, gdy nieuregulowana Należność okaże się sporna i/lub nieubezpieczona, poniesiemy powstałe koszty czynności windykacyjnych”



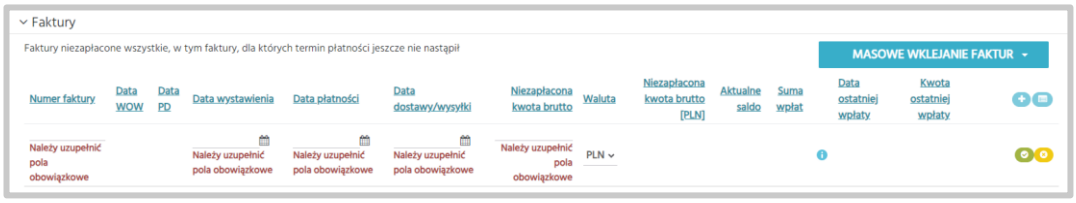
- Oświadczenia obligatoryjnego w przypadku windykacji produktu Polisy bez Granic: „Oświadczamy, że wskazane we Wniosku należności spełniają warunki dodatkowe określone w załączniku B do umowy ubezpieczenia (minimum dokumentowe)”.
- W przypadku zaznaczenia fakultatywnego pola kwestionariusza: „Czy wymagany kontakt z Ubezpieczającym przed rozpoczęciem windykacji?”, system wyświetli dodatkową sekcję Prośba o kontakt. Przy zaznaczeniu dwóch pierwszych pól wyboru należy uzupełnić dane w polach, które zostaną wyświetlone.



c) **Faktury** (pole obowiązkowe) – w tej sekcji należy zgłosić wszystkie niezapłacone faktury, w tym również takie, dla których termin płatności jeszcze nie nastąpił.

- **Dodawanie pojedynczej faktury**
  Aby dodać pojedyncze faktury, kliknij przycisk plus . Uzupełnij wszystkie

pola wskazane w tabeli. Zatwierdź zielonym przyciskiem . Aby usunąć wprowadzoną fakturę, naciśnij ikonę kosza przy wybranej pozycji.



- Dodawanie wielu faktur

  Portal Klienta umożliwia dodanie wielu faktur na raz. Aby to zrobić, kliknij przycisk MASOWE WKLEJANIE FAKTUR. Wybierz jedną z opcji - z transakcjami asymetrycznymi (przy wyborze upewnij się, że pole „Transakcje asymetryczne w Kwestionariuszu jest zaznaczone) lub bez transakcji asymetrycznych. Po kliknięciu przycisku zostanie uruchomione automatyczne pobieranie pliku w formacie xlsx. Otwórz plik i wprowadź we wskazane kolumny dane, pomijając wyszarzone kolumny B i C. Po uzupełnieniu, zaznacz wszystkie komórki (poza nagłówkami) i skopiuj (CTRL+C).

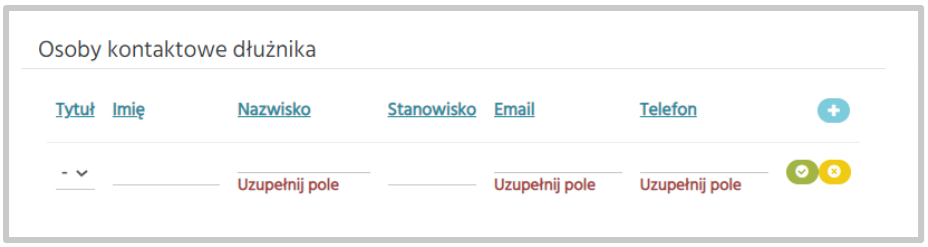
	A	B	C	D	E	F	G	H
1	numer faktury	data WOW	data PD	data wystawienia	data płatności	data dostawy/wysyłki	niezapłacona kwota brutto	waluta
2	sample0001			12-8-2019	12-9-2019	12-8-2019	150,00	USD
3	sample0002			12-8-2019	12-9-2019	12-8-2019	151,00	USD
4	sample0003			12-8-2019	12-9-2019	12-8-2019	152,00	PLN

  Wróć do Portalu Klienta, do sekcji Faktury. Kliknij ikonę , a w nowo otwarte okno wklej dane skopiowane z pliku (CTRL+V).

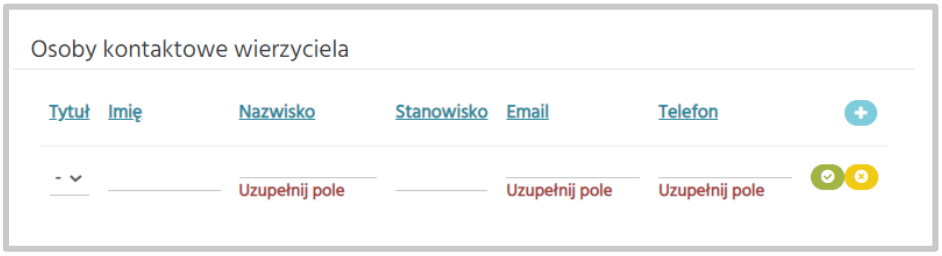
Wklejone faktury powinny automatycznie dodać się do listy.

d) **Osoby kontaktowe dłużnika i wierzyciela** (pola obowiązkowe) -

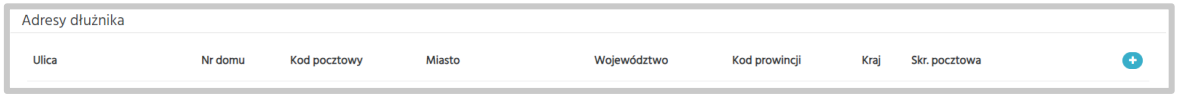
- W sekcji **Osoby kontaktowe dłużnika** wypełnij pola formularza, wskazując osobę do kontaktu po stronie Dłużnika. Prosimy o rozważne wpisywanie danych, ponieważ służą one do automatycznej wysyłki wezwania do zapłaty.



- W sekcji **Osoby kontaktowe wierzyciela** wypełnij pola formularza wskazując osobę do kontaktu po stronie Wierzyciela. Prosimy o rozważne wpisywanie danych, ponieważ na wskazany adres e-mail zostanie automatycznie wysłane potwierdzenie zarejestrowania wniosku windykacyjnego.



e) **Adresy dłużnika** (pole nieobowiązkowe) - uzupełnij znane Ci adresy korespondencyjne Dłużnika.



f) **Komentarz klienta** (pole nieobowiązkowe) – to miejsce na wpisanie dowolnego komentarza z informacjami mającymi znaczenie w sprawie. Uwaga! Wpisanie w komentarzu prośby o wstrzymanie windykacji czy kontynuację dostaw nie wstrzymuje procesów automatycznych. Do tego celu służy wyłącznie sekcja Prośba o kontakt w Kwestionariuszu.

Po wypełnieniu wszystkich wskazanych wyżej pól obowiązkowych **należy zapisać wniosek**, klikając w przycisk ZAPISZ znajdujący się w lewej górnej części ekranu.

> Uwaga! Po kliknięciu przycisku ZAPISZ, na wskazany we wniosku windykacyjnym adres e-mail Wierzyciela zostanie wysłane automatyczne potwierdzenie zarejestrowania wniosku windykacyjnego.

INNE ŚCIEŻKI PROWADZĄCE DO ZŁOŻENIA WNIOSKU WINDYKACYJNEGO

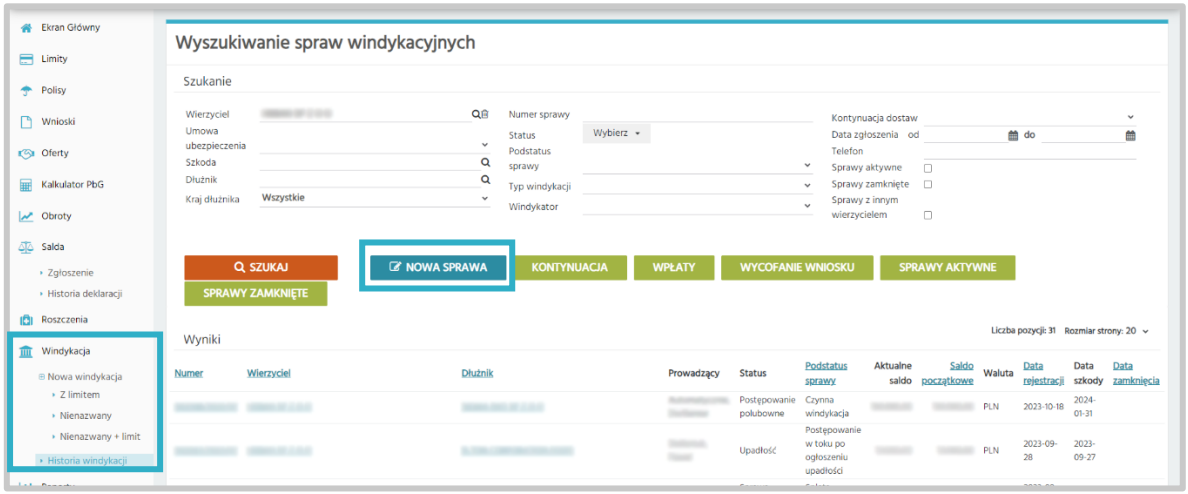
Poprzez zakładkę Windykacja:

a) **Nowa windykacja**

Po kliknięciu w zakładkę wybierz Nową windykację, a następnie typ wniosku:

- Z limitem - wniosek o windykację dłużnika z limitem
- Nienazwany: Wniosek o windykację dłużnika nienazwanego
- Nienazwany + limit: Wniosek o windykację dłużnika nienazwanego z limitem.

Następnie postępuj zgodnie z instrukcją wniosku windykacyjnego.

b) **Historia windykacji**

Z Menu bocznego kliknij zakładkę Windykacja. Następnie wybierz Historię windykacji. Na ekranie Wyszukiwania spraw windykacyjnych kliknij przycisk NOWA SPRAWA. W otwartym oknie wybierz Typ wniosku i postępuj zgodnie z instrukcją wniosku windykacyjnego.