

Szanowni Państwo,

27 listopada udostępnimy Państwu nowy system obsługi – Portal Klienta. W okresie jego wdrożenia zachodzi konieczność ograniczenia funkcjonalności systemu Ekstranet, z którego obecnie korzystacie. **Prosimy o uważne zapoznanie się z komunikatem.**

**Od 16 listopada 2023 roku od godz. 15:00** do 19 listopada 2023 roku Ekstranet będzie działał w trybie tylko do odczytu, co oznacza, że nie będzie możliwe wprowadzanie do niego nowych danych.

**17 listopada 2023** jest w KUKE dniem wolnym od pracy.

Od **20 listopada 2023 roku do 27 listopada 2023 roku** Ekstranet będzie funkcjonował w ograniczonym zakresie.

Szczegółowe informacje:

### Limity kredytowe

1. **Ustalenie Indywidualnego limitu kredytowego** – funkcjonalność będzie dostępna w ograniczonym zakresie. Prosimy by, o ile to możliwe, aby przeanalizować swoje potrzeby limitowe i zgłosić pilne wnioski do **13 listopada**. W okresie 16-27 listopada czas podejmowania decyzji będzie znacznie dłuższy niż standardowo. W bardzo pilnych przypadkach prosimy o kontakt z naszą Infolinią.  
Możliwe będzie złożenie wniosku do KUKE, jednak system nie będzie aktualizował statusu zgłoszenia oraz nie poinformuje o wystawionej decyzji. Wszystkie wnioski złożone w okresie ograniczonego dostępu do systemu będą widoczne w nowym Portalu Klienta tuż po jego uruchomieniu.
2. **Zmiana lub przedłużenie limitu kredytowego, Anulowanie limitu kredytowego** – w okresie 16-27 listopada nie będzie możliwe złożenie wniosku o zmianę, przedłużenie lub anulowanie limitu. Prosimy o przeanalizowanie Państwa potrzeb w tym zakresie i złożenie odpowiednich wniosków do **13 listopada**. Jeżeli w okresie 16-27 listopada pojawi się pilna potrzeba wprowadzenia zmian, prosimy o przesłanie e-maila na adres [bzr@kuke.com.pl](mailto:bzr@kuke.com.pl), w temacie wpisując „Zmiana na limicie – nr polisy”, a w jego treści wpisując następujące dane:
  - a. Nr Polisy
  - b. Nr Kontrahenta
  - c. Kwota nowego limitu
  - d. Waluta limitu.

Poszczególne zmiany będą widoczne dla Państwa w nowym systemie.

3. **Historia limitów kredytowych, Czynne limity kredytowe, Czekaające limity kredytowe, Limity kredytowe – odmowy, FALCON status limitów on-line** – w historii limitów kredytowych nie będzie możliwe ponowne zawnioskowanie o limit. W pozostałym zakresie funkcjonować będą one bez zmian.
4. **FALCON ustalenie limitu on-line** – funkcjonalność będzie dostępna w pełnym zakresie.

**Historia zgłaszanych obrotów** – **tylko do odczytu**, brak możliwości ich zgłaszania. Prosimy o zgłoszenie wszystkich obrotów do 16 listopada, nawet wówczas, gdy umowa przewiduje dłuższe terminy. Jeżeli terminy zgłoszeń przypadają na okres 20-27 listopada i niemożliwym będzie ich wcześniejsze zgłoszenie, prosimy o kontakt z [rozliczenia@kuke.com.pl](mailto:rozliczenia@kuke.com.pl).

**Sprawy windykacyjne** – **brak możliwości zgłaszania** wniosku windykacyjnego oraz zawiadomienia o zapłacie do sprawy windykacyjnej, możliwy tylko podgląd. W okresie 16-27 listopada prosimy o zgłaszanie wniosków windykacyjnych na adres [windykacja@kuke.com.pl](mailto:windykacja@kuke.com.pl), wykorzystując do tego celu formularze umieszczone [pod linkiem](#).

Za niedogodności związane z wprowadzaniem nowego systemu serdecznie przepraszamy.

W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt z Infolinią: (22) 108 99 70 i 801 060 106 lub przez skrzynkę mailową: [obslugaklienta@kuke.com.pl](mailto:obslugaklienta@kuke.com.pl).

Pozdrawiamy  
Zespół KUKE