

Skadeguide for Ejerlauget Røjlehaven



PROTECTOR
forsikring

Anmeldelse

Når du skal anmelde skaden til Protector Forsikring, er der flere muligheder. Ved anmeldelse online på vores hjemmeside, vil du opleve en meget hurtig tilbagemelding på din anmeldelse – du vil modtage dit skadenummer i samme øjeblik, som du bekræfter dine oplysninger i anmeldelsen, og din anmeldelse vil blive behandlet inden for 48 timer.

Hvordan anmelder jeg en ny skade?

- 1 Online skadeanmeldelse på www.protectorforsikring.dk – følg anmeldelses guide.
- 2 Skadeanmeldelse via skadeskema, som kan sendes pr. post eller mail (skade@protectorforsikring.dk)
- 3 Telefonisk på tlf.: +45 50 60 58 30

Skadeafdelingen (telefon tid 08.30 - 16.00)

Tlf. nr. +45 50 60 58 30

Oplysninger og dokumentation

Protector Forsikring kan hjælpe dig med en hurtig og effektiv skadebehandling, såfremt vi modtager følgende oplysninger og bilag:

- Skadeårsag
- Skadeomfang
- Tilbud/overslag/regninger (specifikation i timer og materialer)
- Skadedato
- Skadeadresse
- Fotos (omfang/nærfoto)
- Dokumentation for dit krav
- Kontooplysninger
- Oplysninger på skadevolder i tilfælde af, at skaden er forvoldt af tredjemand

Akut skadeservice/døgnvagt

Protector Forsikring har samarbejde med SSG Skadeservice (24 timers vagtservice), som kan hjælpe i akutte tilfælde, hvor der er behov for skadebegrænsning.

SSG indestår for at akutte skadeserviceydelse bliver iværksat indenfor max 1 time under normale vejrforhold.

Tlf. nr. +45 70 26 87 18 (særligt nr. for Protector kunder)

Derudover har Protector et samarbejde med Glarmestrenes Døgnvagt på glasskader.

Tlf. nr. +45 70 100 100

Ved skadesituationer

I skadetilfælde skal forsikringstageren anmelde skaden uden unødigt ophold til Protector Forsikring med en fyldestgørende anmeldelse.

Ved tyveri, røveri, ran eller hærværk, skal det desuden straks anmeldes til politiet.

Forsikringstager er forpligtet til så vidt muligt at afværge og begrænse skaden. Protector Forsikring er endvidere berettiget til at foretage dertil nødvendige foranstaltninger.

Efter en forsikringsbegivenhed må udbedring af skaden, nedrivning eller fjernelse af forsikrede genstande ikke iværksættes, før Protector Forsikring har givet samtykke hertil (se afsnit vedrørende skadebegrænsning, og skader skader under 30.000 kr. i næste afsnit).

Skadeguide

Skader under 30.000 kr.

For skader under beløbsgrænsen, kan rimelige og nødvendige reparationer igangsættes uden forudgående aftale med Protector. Der kan med fordel tages foto- dokumentation, da det kan fremme sagens behandling og i nogle tilfælde være afgørende for at kunne vurdere forsikringsdækning, herunder nødvendig dokumentation ved gennemførelse af regres mod en skadevolder.

Bemærk venligst at aftalen om igangsættelse af reparationsarbejder, ikke sidestilles med en anerkendelse af forsikringsdækning.

Skader over 30.000 kr.

Reetablering/udbedring må ikke igangsættes, før Protector har givet samtykke hertil. Derved har Protector muligheden for at vurdere de indhentede priser, herunder behovet for at indhente en alternativ pris. Såfremt udbedring igangsættes og foretages uden Protectors forhåndsgodkendelse, kan erstatningen i visse tilfælde nedsættes eller bortfalde.

Der vil i disse sager ofte være behov for at skaden skal besigtiges af en taksator.

Glasskader

Glasskader skal ikke anmeldes. Derimod fremsendes faktura for udskiftning af ruden med følgeskrivelse, der indeholder skadedato, skadeadresse og skadeårsagen (er der brud på glas, ja/nej).

Fakturaen kan fremsendes til e-mail: skade@protectorforsikring.dk, alternativt via online anmeldelse, hvor faktura vedlægges som fil (se anmeldelses guide).

Skadebegrænsning

Nødvendige tiltag for at stoppe og begrænse omfanget af en skade, skal altid igangsættes og kræver ikke forudgående godkendelse fra Protector.

Fx tømning af vand i en kælder, igangsættelse af affugtning, eller midlertidig reparation af et sprængt vandrør.

Skadeårsag

Det påhviler forsikringstageren at godtgøre, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Udgifter til at undersøge og klarlægge skadeårsagen, foranlediger kunden for egen regning.

Såfremt resultatet af en undersøgelse, påviser at skaden er dækningsberettiget, betaler Protector omkostningerne hertil.

Dokumentation

Forsikringstageren er forpligtet til at opgøre og dokumentere tabets/kravets størrelse og omfang.

På bygningskader forventes det at foto-dokumentation kan fremvises, hvis Protector beder om fotos af skaden og omfanget.

På løseskader forventes det, at der kan fremvises dokumentation i form af købsfakturaer på alt løsøre der er op til 5 år gammelt.

Taksering

Protector vurderer individuelt behovet for fysisk besigtigelse af en skade. Der vil typisk kunne foretages en "kontortaksering" via fotodokumentation samt dialog med de involverede parter.

Taksators opgave er dels at verificere skadeårsagen og klarlægge omfanget. Herudover vurderer taksator behovet for at indhente alternative priser på udbedring af skaden. Taksator udarbejder som udgangspunkt altid en rapport, der indeholder alle relevante informationer omkring skaden, herunder indgåede aftaler om det videre forløb.

Fakturering

Fakturaer sendes med anførsel af Protector skadenummer.

Fakturaer må ikke være udstedt til Protector, men skal altid være udstedt til forsikringstager, eller den respektive afdeling.

Erstatning

Erstatningsudbetalinger bliver altid foretaget overfor forsikringstager med fradrag for selvrisiko og moms, medmindre andet er aftalt. På betalingsmeddelelsen vil der blive henvist til skadenummer og skadeadresse.

Kommunikation

Alt korrespondance foregår med forsikringstager eller forsikringstagers kontaktperson, med mindre andet aftales. Korrespondance pr mail skal ske på skadeafdelingens mailadresse skade@protectorforsikring.dk, alternativt direkte med skadebehandler.

Ved en enhver henvendelse, skal skade eller police nr. oplyses til Protector.

Øvrigt

Nærmere omkring generelle bestemmelser herunder dækningsomfang for den/de tegnede forsikringer, er beskrevet i forsikringstagerens forsikringspolice samt dertil tilknyttede gældende forsikringsvilkår.

Service standarder - skadebehandling

Protector stræber på at yde en proaktiv skadebehandling. Dette udlever vi gennem en række interne retningslinjer for antal arbejdsdage på en række områder i forbindelse med håndteringen af skader.

- Skaderegistrering - 2 arbejdsdage
- Rekvisition taksator - 1 arbejdsdag
- Igangsatte regres - 3 arbejdsdage
- Håndtering af klage - 3 arbejdsdage
- Løbende sagsbehandling herunder afgørelse af skaden efter alle relevante bilag foreligger - 5 arbejdsdage

Vores nøgleord for skadeservice

- Hurtig skadebehandling
- Tone-of-voice (god kommunikation)
- Faglig substans (kompetencer)
- Korrekt skadebehandling
- Helhedsvurdering

Clean Desk konceptet er implementeret i alle skadeafdelinger i Protector. Alle indkomne bilag og hændelser på en skadesag skal behandles indenfor 5 arbejdsdage.

Vores målsætning er 95 % eller bedre. Aldrig bagud på skadebehandling.

4EYES på alle gråzonesager med risiko for afslag eller nedsættelse af erstatning inden afgørelsen sendes til mægler og kunde. Dette koncept sikrer korrekte beslutninger og færre tvister. Fokus på **bedre købmandskab** til fordel for både kunde og vores virksomhed.