

# Protector Forsikring

## Skadeguide - Property

### Skadeafdelingen

[skade@protectorforsikring.dk](mailto:skade@protectorforsikring.dk)

(husk skadenummer)

+45 50 60 58 30

(08.30 – 16.00)

#### I skade lover vi:

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



## Forord

Formålet med skadeguiden er, at den for alle parter skal fungere som en vejledning i forbindelse med skadeshåndtering og sagsforløb fra A-Z

## 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 anmeldes en ny skade?

1. Online skadeanmeldelse på [www.protectorforsikring.dk](http://www.protectorforsikring.dk) – følg anmeldelsesguide.
2. Skadeanmeldelse via skadeskema, som kan sendes pr. post eller mail ([skade@protectorforsikring.dk](mailto:skade@protectorforsikring.dk))
3. Hastesager kan anmeldes telefonisk på tlf.: +45 50 60 58 30

## Skadeafdelingen (telefon tid 08.30 -16.00)

Tlf. nr. +45 50 60 58 30

Mail: [skade@protectorforsikring.dk](mailto:skade@protectorforsikring.dk)

## Oplysninger og dokumentation

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

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

## Akut skadeservice/døgnvagt

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

Polygon indestår for at akutte skadeserviceydelser bliver iværksat indenfor max 1 time under normale vejrforhold.

Tlf. nr. +45 72 28 28 19 (særligt nr. for Protector kunder)

Derudover har Protector et samarbejde med Glarmestrenes Døgnvagt på glasskader.

Tlf. nr. +45 70 100 100

Der er ikke et krav omkring valg af leverandør i forbindelse med forsikringskader, dog vil der være en række fordele ved valget heraf, da samarbejdsaftalerne er etableret for at lette forløbet i forbindelse med skaden.

### 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. Skadebegrænsende tiltag kræver ikke godkendelse.

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 under 40.000 kr. i næste afsnit).

### Netværkshåndværkere

Protector Forsikring har et samarbejde med Sedgwick Repair Solutions som er et landsdækkende netværk af udvalgte håndværkere, der kan give tilbud og udbedre skaden.

Håndværkerne i Sedgwick Repair Solutions er alle udvalgt ud fra deres erfaring og kvalitet.

Når forsikringstager har anmeldt skaden til Protector, tager vi fat i en håndværker fra netværket. Han kontakter forsikringstageren med henblik på at komme videre med sagen.

Der er ikke et krav omkring valg af håndværker i forbindelse med forsikringskader. Dog kan det

være en fordel at vælge en håndværker fra netværket, så man er sikker på at få en håndværker, der står inde for kvaliteten, og som er vant til at håndtere forsikringskader. Desuden vil det lette den administrative proces i forbindelse med skaden, som også vil blive udbedret hurtigere.

### Skader under 40.000 kr.

For skader under beløbsgrænsen, kan rimelige og nødvendige reparationer igangsættes uden forudgående aftale med Protector. Der skal tages foto- dokumentation af skaden, da det kan fremme sagens behandling og i nogle tilfælde være afgørende for at kunne vurdere forsikringsdækning, samt sikre nødvendig dokumentation til gennemførelse af regres mod en skadevolder. Bemærk venligst at aftalen om igangsættelse af reparationsarbejder, ikke sidestilles med en anerkendelse af forsikringsdækning.

### Skader over 40.000 kr.

Reetablering/udbedring må ikke igangsættes, før Protector har givet samtykke hertil. (Medmindre det er akut eller skadesbegrænsende)

For enkelte tilbud/entrepriser på skaden som overstiger 40.000 kr. inkl. Moms, skal der som udgangspunkt indhentes 2 tilbud fra forskellige håndværkere.

Såfremt udbedring igangsættes og foretages uden Protectors forhåndsgodkendelse, kan erstatningen i visse tilfælde nedsættes eller bortfalde.

Protector vil efter fremsendelse af omfang og evt., tilbud vurdere behovet for en fysisk taksering eller en kontortaksering.

### Glasskader

For glasskader over 40.000 kr. se ovenstående skadeguide.

For glasskade under 40.000 kr., behøver skaden ikke at blive anmeldt. Derimod fremsendes faktura for udskiftning af ruden med følgeskrivelse, der indeholder skadedato, foto, skadeadresse og skadeårsagen (er der brud på glas, ja/nej).

### 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 fotodokumentation kan fremvises, hvis Protector beder om fotos af skaden og omfanget.

På løssøreskader forventes det, at der kan fremvises dokumentation i form af købsfakturaer på alt løssøre 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 selvrisko og evt. moms, medmindre andet er aftalt. På

betalingsmeddelelsen vil der blive henvist til skadenummer og skadeadresse.

### Kommunikation

Alt korrespondance foregår med forsikringstager eller forsikringstagers kontaktperson, medmindre andet aftales. Korrespondance pr mail skal ske på skadeafdelingens mailadresse:

[skade@protectorforsikring.dk](mailto: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
- Igangsætte regres - 3 arbejdsdage
- Håndtering af klage - 3 arbejdsdage
- Løbende sagsbehandling herunder afgørelse af skaden efter alle relevante bilag foreligger - 3 arbejdsdage

**Clean Desk** konceptet er implementeret i alle skadeafdelinger i Protector. Alle indkomne bilag og hændelser på en skadesag skal behandles indenfor 3 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.