

Особенности работы программы



Порядок отказа от страховки по истечению Периода охлаждения

После Периода охлаждения возврат средств за программу страхования возможен только в случае возврата товара по браку. Сумма будет рассчитана по формуле:

Премия-Х

где Х это премия/365*кол-во использованных дней



Для какой техники работает сервис Door to Door

Сервис доставки действует по технике весом до 3х кг. Если техника весит более 3кг – клиент самостоятельно обращается в СЦ. В случае подтверждения страхового события мы оплачиваем помимо ремонта еще до **5 000 руб.** на доставку техники



Количество обращений по страховым случаям по Программе страхования

Обращений неограниченное количество, но в пределах страховой суммы, которая уменьшается на сумму выплаты по ранее произошедшему страховому случаю



Порядок расчета износа при выплате по страховому случаю

Износ рассчитывается для разных видов техники по таблице от 2% до 33% в зависимости от срока использования техники и ее категории. Износ применяется только при ТОВАЛ и Краже. Ремонт оплачивается на 100%*

*таблица износа доступна клиенту в страховых документах

Схемы урегулирования убытков

РОСГОСТРАХ



Денежная выплата

При невозможности ремонта (Тотал/Кража), клиент получает денежную выплату от страховой компании



Замена техники на аналог

Для клиентов – обладателей Apple – поврежденная техника заменяется на новый аналогичный товар



Курьерская служба

При необходимости ремонта техники действует сервис Door to Door.

Более 70 % клиентов при наступлении Страхового случая пользуются данным сервисом

СХЕМА РАБОТЫ ПО РЕМОНТУ ГАДЖЕТОВ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА СО СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ

РОСГОССТРАХ

01

Клиент обращается в колл-центр страховой компании 0530 с заявкой на ремонт гаджета

02

Колл-центр страховой компании направляет заявку в сервисный центр по электронной почте

03

Сервисный центр оформляет заявку в собственной системе

04

Клиенту направляется смс сообщение с информацией о необходимости предоставить комплект документов для рассмотрения страхового случая, а также данными от личного кабинета в сервисном центре, куда клиент сможет загрузить необходимый пакет документов

05

Клиенту поступает звонок из сервисного центра для дополнительного информирования о необходимости предоставить комплект документов, консультирования клиента по возникающим у клиента вопросам

СХЕМА РАБОТЫ ПО РЕМОНТУ ГАДЖЕТОВ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА СО СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ

РОСГОССТРАХ

06

Клиент направляет полный пакет документов в личный кабинет сервисного центра, в сервисном центре проверяется поступивший от клиента комплект документов

07

После получения полного пакета документов от клиента, клиенту направляется курьер для забора и доставки гаджета в сервисный центр

08

После получения гаджета в сервисный центр, производится полная диагностика устройства, подготавливается техническое заключение

09

Полный комплект документов отправляется в страховую компанию для рассмотрения страхового случая

10

Страховая компания рассматривает комплект документов, принимает решение о страховом/не страховом событии, направляет в сервисный центр решение

СХЕМА РАБОТЫ ПО РЕМОНТУ ГАДЖЕТОВ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА СО СТРАХОВОЙ КОМПАНИЕЙ

11

После получения решения от страховой компании, сервисный центр приступает в ремонту гаджета (в случае положительного решения от страховой компании)

12

После ремонта гаджета (либо решении об отказе от страховой компании), сервисный центр упаковывает гаджет и передает его курьерской службе для доставки клиенту

13

Клиент получает отремонтированный гаджет с полным комплектом документов после ремонта