

КАСКО в Allianz – КАСКО XXL

Продуктовое предложение
для 3-й рекламной кампании

Allianz 

Содержание

- 1 Что мы предлагаем клиентам?
- 2 КАСКО XXL. Часть 1 – «Без справок»
- 3 КАСКО XXL. Часть 2 – «Сразу в сервис»
- 4 Как предложить клиенту «КАСКО XXL»
- 5 Как оформить договор по акции «КАСКО XXL»
- 6 Что делать в случае ДТП
- 7 Процесс урегулирования убытков по акции «КАСКО XXL»
- 8 Работа Автопульты
- 9 Контакты
- 10 Приложение 1. Европротокол
- 11 Приложение 2. Вопросы и ответы
- 14 Приложение 3. Что относится к кузовным деталям
- 13 Приложение 4. Сравнение обычного КАСКО и опции «Без справок»

Что мы предлагаем клиентам?

КАСКО XXL

- Без справок

НЕОГРАНИЧЕННО ПО СУММЕ ВЫПЛАТЫ И
КОЛИЧЕСТВУ ОБРАЩЕНИЙ

- Сразу в сервис

Срок проведения акции:
с 01.04.2013 по 30.06.2013



«КАСКО XXL». Часть 1 – «Без справок»



Справки не нужны:

- для легковых автомобилей не старше 3-х лет включительно
- для договоров, заключенных в период действия акции по риску «Ущерб»



Обязательные условия для урегулирования без справок:

- **первое действие Страхователя на месте страхового события*** - звонок в страховую компанию
- в страховом событии участвуют не более 2-х автомобилей
- повреждения сопряженных кузовных деталей авто (в том числе скрытые повреждения) получены в рамках одного страхового события
- после страхового события автомобиль может передвигаться своим ходом
- в страховом событии не нанесен вред жизни и здоровью
- корректно заполнен Европротокол (извещение о ДТП) в случае 2-х участников










Ограничения по акции:

- Стоимость автомобиля, стаж и возраст водителя значения не имеют
- Обязателен предстраховой осмотр ТС (кроме новых автомобилей без пробега, страхуемых в автосалоне)
- При заключении нового договора, к пакету «Базовый» необходимо применить коэффициент 1,2 по риску «Ущерб», в остальных пакетах по новым договорам эта опция бесплатна.

- Опция «Без справок» Вам знакома – это продукт осенней кампании
- Запрещено подключение условий «КАСКО XXL» к действующему договору

«Без справок». Сравнение с конкурентами

Предложение Allianz по выплатам без справок значительно лучше Ингоса, Согласия, Альфы, Intouch

Условия	Allianz	Ингос	Согласие, Ё-полис	Альфа, Все Включено	Intouch**, Стандарт.каско
Наличие повышающего коэффициента	<ul style="list-style-type: none"> • Премиальный - нет • Расширенный - нет • Базовый – 1,2 к Ущербу 	Нет 	Для всех ТС≈1.15	Для всех ТС≈1.3	Нет 
Ограничения по количеству деталей	<ul style="list-style-type: none"> • По количеству – нет  • Условие – сопряженные детали  	<ul style="list-style-type: none"> • Только лакокрасочное покрытие (ЛКП) одной детали. • Количество обращений не ограничено 	1 деталь из ограниченного перечня 2 раза в год	<ul style="list-style-type: none"> • При ДТП: 1 любая деталь 2 раза в год • Без второго участника: до 50% стоимости машины 	Нет ограничений в пределах лимита 100 000 рублей
Нет ограничений по сумме выплаты	Ограничений нет (только в пределах страховой суммы)	Ограничений нет (только в пределах страховой суммы)	Ограничений нет (только в пределах страховой суммы)	Ограничений нет (только в пределах страховой суммы)	
Покрываются скрытые повреждения	Да 	Нет	Нет	Да 	<ul style="list-style-type: none"> • До 100 000 рублей при ДТП и наезде на препятствие • При ПДТЛ без лимита справки не нужны
Без справок при ПДТЛ, наезде (т.е. случаи без второго участника)	Справки не нужны 	<ul style="list-style-type: none"> • Премиум - ЛКП одной детали, • Платинум - 2 любые детали 	Справки не нужны, 1 деталь из ограниченного перечня за год	До 50% от стоимости ТС при случае без второго участника, кол-во деталей не ограничено	

«КАСКО XXL». Часть 2 – «Сразу в сервис»



С места ДТП Вы можете ехать сразу в сервис на точки удаленного урегулирования:

- Для осмотра поврежденного автомобиля и дальнейшего урегулирования



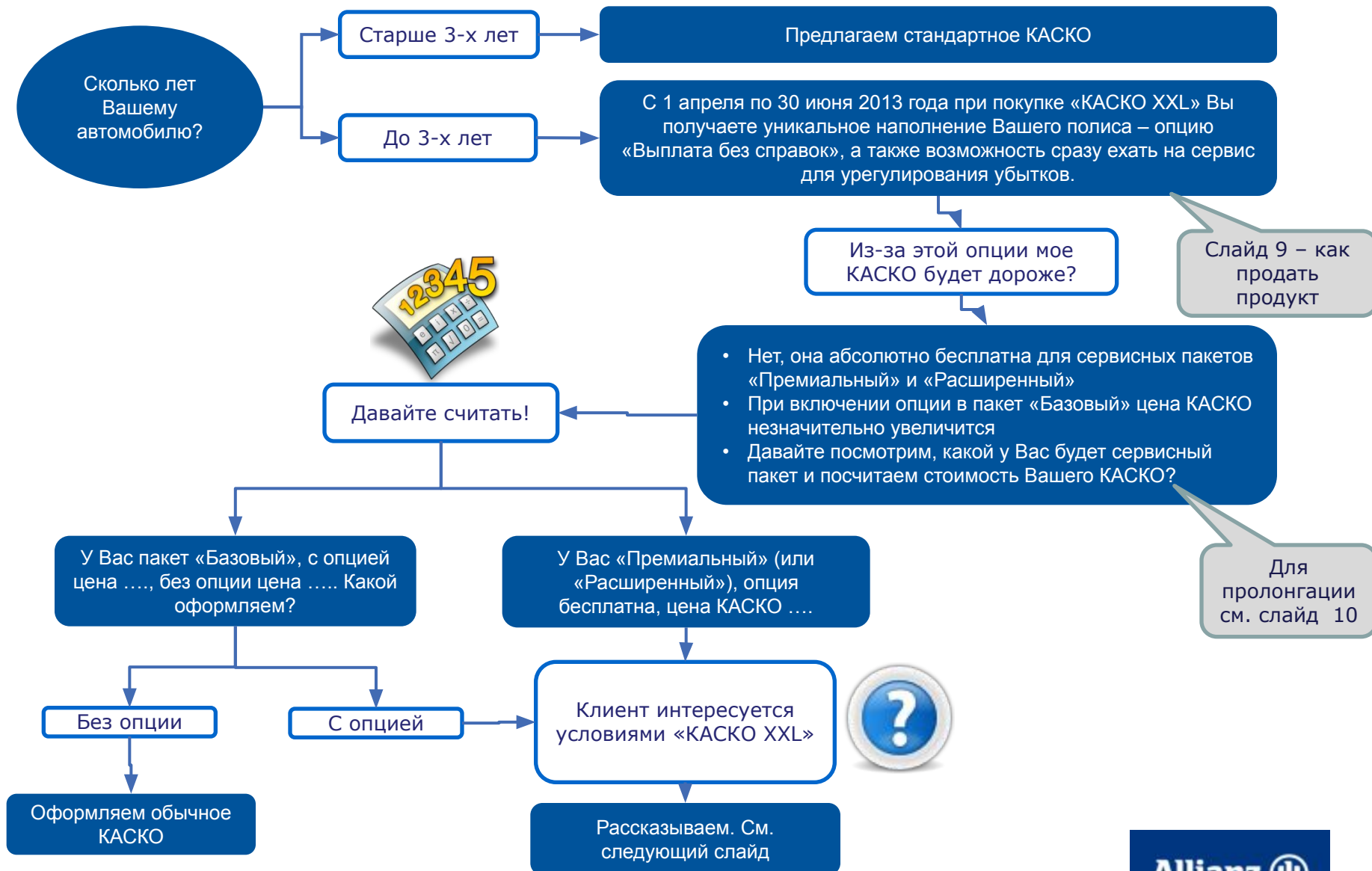
Обязательные условия:

- Наличие у клиента оригинала страхового полиса и ДС для предъявления на СТОА
- Если ДТП не попадает под опцию «Без справок», обязательно наличие справки из ГИБДД по форме 154
- Клиент выбирает ремонт автомобиля на сертифицированной в Allianz СТОА

«Сразу в сервис»
исключает
выплату
наличными



Как предложить клиенту «КАСКО XXL» для нового договора



Что нужно рассказать клиенту о новой акции «КАСКО XXL»

Сотрудник: Здравствуйте! Вы страхуете свой автомобиль по КАСКО?

Клиент: Да/Нет (независимо от ответа клиента)

Сотрудник: Вас точно заинтересует наше новое предложение для Вашего автомобиля. С 1 апреля по 30 июня 2013 года у нас проходит акция - «КАСКО XXL».

Этот сервис позволит Вам в случае незначительных повреждений избежать сбора справок, и Вы всегда сможете поехать сразу в сервис для урегулирования.

Клиент: Мне вообще не нужно предоставлять справки в страховую компанию?

Сотрудник: Вам не нужно предоставлять справки, если у Вас были повреждены стекла, фары, зеркала и сопряжённые детали кузова. Также есть некоторые обязательные условия при Страховом событии. *{перечисляем условия}*

Клиент: что означает «сразу могу поехать в сервис»?

Сотрудник: с места происшествия Вы можете ехать на СТОА согласно условиям Вашего полиса (наш сотрудник подскажет, куда именно). В сервисе у Вас примут все документы и осмотрят повреждения машины. При себе нужно иметь страховой полис и квитанцию об оплате. Урегулирование через СТОА позволит максимально быстро получить направление на ремонт и избавит Вас от дополнительных поездок в офис страховой компании.



Какие еще вопросы могут возникнуть у клиента? – см. Приложение 2

Как оформить договор по акции «КАСКО XXL»

Новый клиент и новое авто

Делаем стандартный расчет по калькулятору.

Если пакет «Базовый», то повышающий коэффициент 1,2 к риску «Ущерб» автоматически применен калькулятором

Оформляем стандартный договор КАСКО

К стандартному договору КАСКО заключаем Дополнительное соглашение «О применении сервисных услуг»

- В калькуляторе автоматически включена опция «КАСКО XXL»
- Если клиент не хочет эту опцию, галочку в калькуляторе необходимо снять и дополнительное соглашение к договору не подписывать

Новый клиент и авто с пробегом не старше 3-х лет

Делаем стандартный расчет по калькулятору.

Если пакет «Базовый», то повышающий коэффициент 1,2 к риску «Ущерб» автоматически применен калькулятором

Проводим предстраховой осмотр автомобиля

Оформляем стандартный договор КАСКО

К стандартному договору КАСКО заключаем Дополнительное соглашение «О применении сервисных услуг»

Пролонгация авто с пробегом не старше 3-х лет

Проверяем историю убытков

~~Вариант 1. Делаем расчет~~
согласно действующим тарифам с учетом коэффициента бонус-малус для всех категорий договоров:

- для договоров с сервисным пакетом «Базовый» д.б. применен коэффициент 1.2 по риску «Ущерб»
- для договоров с сервисными пакетами «Расширенный» или «Премиальный» применение коэффициента не требуется

Вариант 2: При пролонгации договоров IV – V категории по схеме «от премии прошлого года»:

- для пакета «Базовый» д.б. применен коэффициент 1,3 по риску «Ущерб»
- по пакетам «Расширенный» или «Премиальный» д.б. применен

~~коэффициент 1,1 по риску «Ущерб»~~
Проводим предстраховой осмотр автомобиля

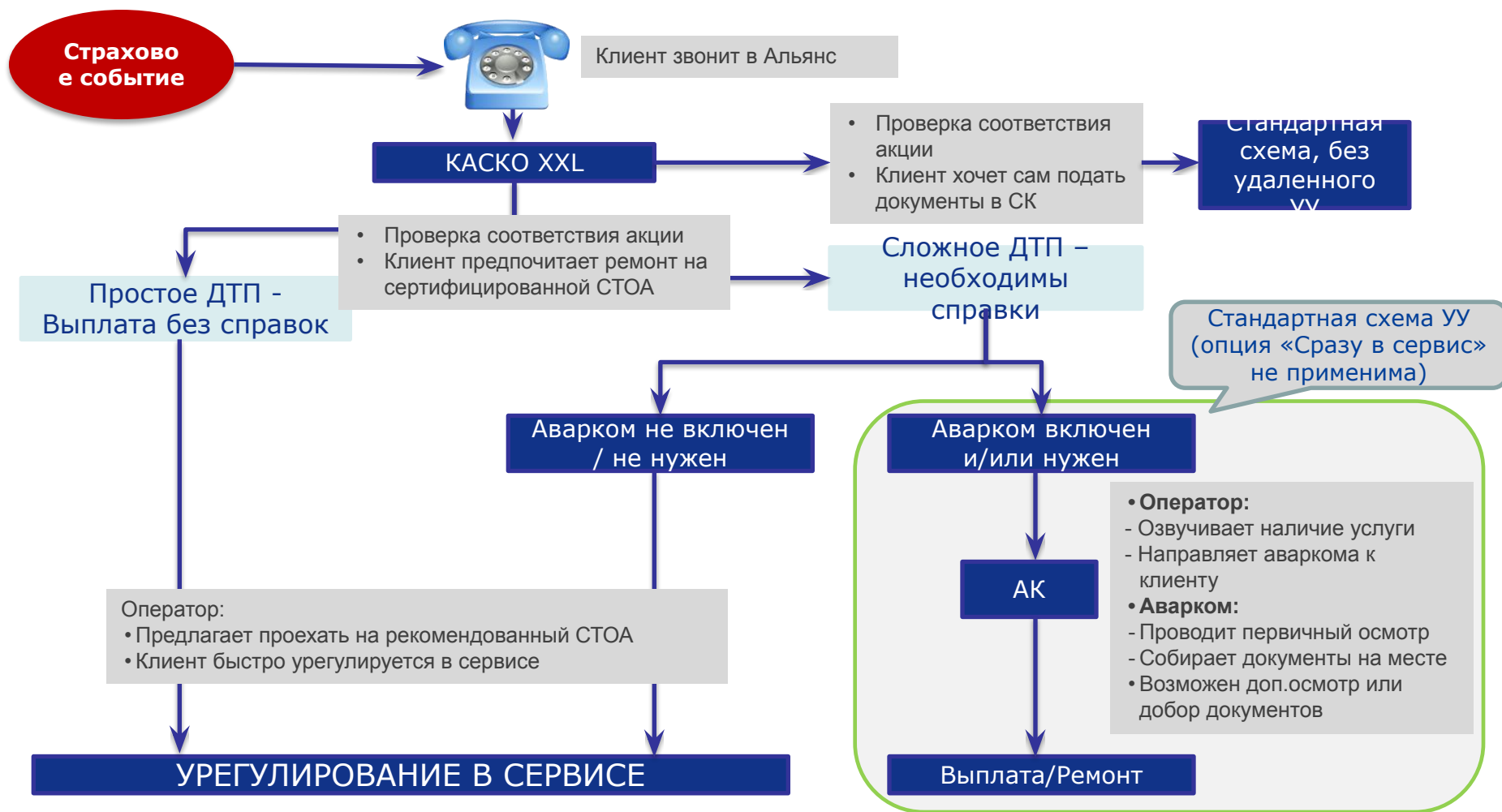
Оформляем новый стандартный договор КАСКО (нельзя продлять Дополнительным соглашением)

К стандартному договору КАСКО заключаем Дополнительное соглашение «О применении сервисных услуг»

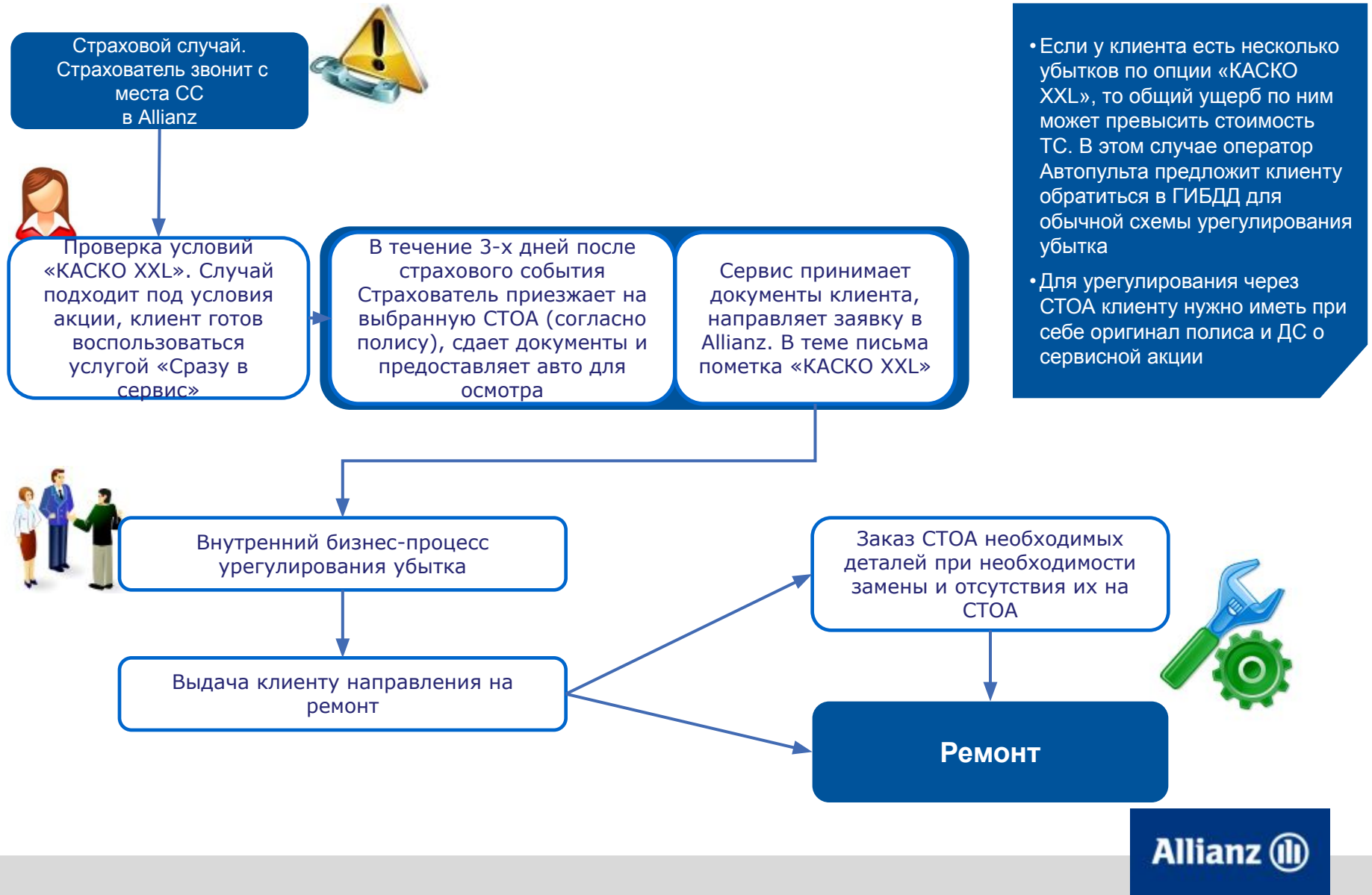
Отражение опции «КАСКО XXL» в КИС, В2В и Терминале продавца

КИС	Терминал продавца	В2В (применимо только для Центра по работе с дилерами)
<ol style="list-style-type: none">1. Если полис создан Вами «вручную», в обязательном порядке в графе полиса «Маркетинговая акция» необходимо указать, что это маркетинговая акция «КАСКО XXL»2. Вместе с полисом КАСКО должно быть также подписано и сдано на ввод Дополнительное соглашение «Об оказании сервисных услуг»3. При миграции данных по полисам КАСКО из Терминала продавца и В2В в КИС, маркетинговая акция «КАСКО XXL» будет автоматически проставлена в соответствующем поле КИС	<ol style="list-style-type: none">1. При создании договора КАСКО с опцией «КАСКО XXL» автоматически будет проставляться маркетинговая акция «КАСКО XXL»2. В случае, если клиент отказался от опции «КАСКО XXL», то в Терминале необходимо будет снять галочку с поля «КАСКО XXL»3. При применении опции «КАСКО XXL» к полису автоматически подтягивается Дополнительное соглашение «Об оказании сервисных услуг»	<ol style="list-style-type: none">1. При создании договора КАСКО по акции «КАСКО XXL» автоматически будет проставляться маркетинговая акция «КАСКО XXL»2. В случае, если клиент отказался от опции «КАСКО XXL», то необходимо будет снять галочку с поля «КАСКО XXL»3. При применении опции «КАСКО XXL» к полису автоматически подтягивается Дополнительное соглашение «Об оказании сервисных услуг»

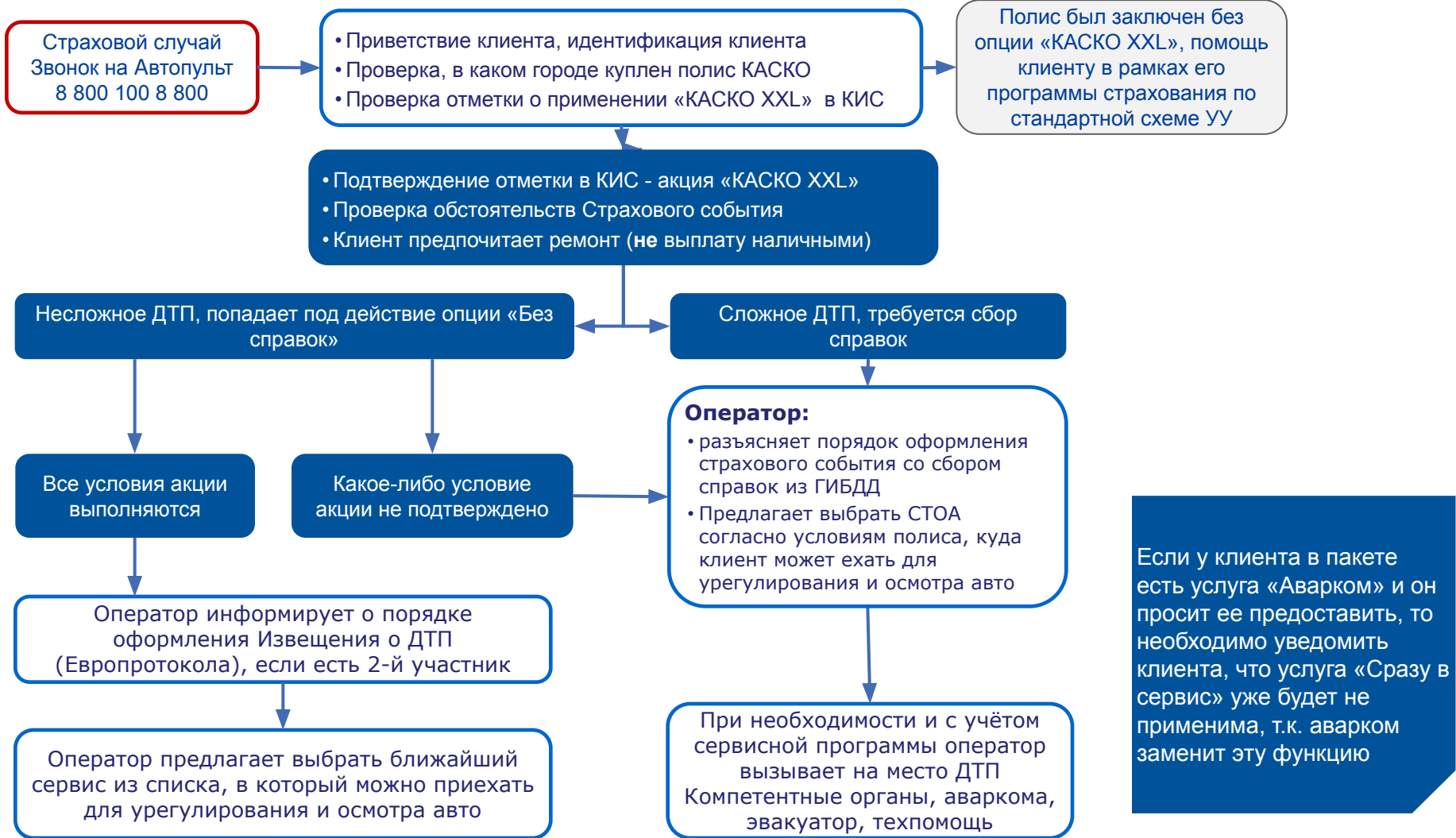
Схема действий при ДТП



Процесс урегулирования убытков по акции «КАСКО XXL»



КАСКО XXL: работа Автопульты



Остались вопросы?

Если у Вас возникли дополнительные вопросы по акции «КАСКО XXL»,
Вы можете задать их по электронной почте:

spravoknet@allianz.ru



Приложение 1

Заполнение Европротокола (Извещения о ДТП). Основные вопросы

- **Ограничивает ли Европротокол сумму выплаты по «КАСКО без справок» нашему клиенту?**

Нет. Allianz возместит полную сумму убытков по страховому случаю, если она не превышает стоимости ТС.

- **Ограничивает ли Европротокол сумму выплаты второму участнику ДТП?**

В данном случае применяются стандартные правила возмещения по ОСАГО с применением Европротокола, в зависимости от виновности 2-го участника.

- **Для чего заполнять Европротокол?**

В случае невиновности Страхователя мы сможем выставить регресс страховой компании виновника ДТП на 25 000 руб.

- **Как правильно заполнить Европротокол?**

Страхователь может позвонить на Автопулът Allianz, и наш оператор поможет ему правильно заполнить Европротокол.

- **Что если второй участник ДТП отказывается заполнять или подписывать Европротокол?**

В этом случае необходимо вызвать сотрудников ГИБДД.

Приложение 2.

Часто задаваемые вопросы:

Вопрос: В рамках «КАСКО XXL» опция «Без справок» работает также, как в октябре-декабре 2012 года работала по акции «КАСКО без справок»?

Ответ: Да, в части выплаты без справок «КАСКО XXL» работает так же, как «КАСКО без справок»

Вопрос: Выплата может быть и деньгами, и ремонтом?

Ответ: При удаленном урегулировании выплата деньгами не предусмотрена, при урегулировании в рамках «Без справок» обычным образом в офисе СК возможна выплата деньгами.

Вопрос: Необходимо ли вызывать аваркома?

Ответ: Нет, аваркома вызывать не нужно, но если у клиента включен аварком и он желает его вызвать, клиент может это сделать, тогда воспользоваться опцией «Сразу в сервис» не получится.

Вопрос: Если у меня включен аварком, то он же может сделать осмотр и подать за меня заявление в Allianz, так же будет быстрее?

Ответ: Вам все равно придется ехать на СТОА для осмотра и заказа деталей для ремонта, поэтому при удаленном урегулировании без вызова аваркома вы сэкономите свое время.

Вопрос: Скажите, при ДТП после звонка на Автопульт я могу поехать в сервис в любое время?

Ответ: Необходима предварительная запись. Во время звонка на Автопульт вам предложат несколько СТОА на ваш выбор согласно условиям полиса, в которые вы сможете проехать.

Вопрос: Скажите, при ДТП после звонка на Автопульт я могу поехать в любой сервис?

Ответ: Вы сможете выбрать СТОА из списка, список вам озвучит оператор Автопульты согласно условиям Вашего полиса.

Вопрос: Мой автомобиль находится на гарантии, я хочу обслуживаться там, где я покупал свой автомобиль, это возможно?

Ответ: Мы предложим вам список официальных СТОА, но вашей СТОА там может не быть, все зависит от условий Вашего полиса.

Приложение 2.

Часто задаваемые вопросы:

Вопрос: А если я не хочу ехать сразу в сервис, а хочу подать заявление в Страховую компанию самостоятельно?

Ответ: Вы можете поехать в Страховую компанию на осмотр и для подачи заявления, далее после рассмотрения вашего заявления вы получите направление на ремонт. Опция «Сразу в сервис» в таком случае не применима.

Вопрос: Если у меня небольшое ДТП, мне нужно собирать справки или в сервисе они тоже не нужны?

Ответ: На сервисе и в Страховой компании справки не нужны в случаях, которые соответствуют опции «Без справок», в остальных случаях справки нужны.

Вопрос: У меня истекла гарантия на автомобиль, но я хочу обслуживаться на определенном СТОА.

Ответ: У вас будет возможность выбора из списка СТОА, который вам озвучит оператор Автопульты согласно условиям Вашего полиса.

Вопрос: Почему опция называется «Сразу в сервис», если фактически я не сразу еду в сервис, а по записи?

Ответ: «Сразу» значит минуя осмотр и подачу заявления в Страховой компании, благодаря данной опции вы сможете сразу поехать на осмотр на СТОА, а также пройти там все этапы урегулирования.

Приложение 3

Что относится к кузовным деталям и возмещается по акции «КАСКО XXL» без справок

К кузовным деталям относятся и подлежат возмещению по акции «КАСКО XXL» без справок:

- двери, крылья, капот, крышка багажника, крыша, бамперы, накладки, расширители, спойлеры, декоративные решетки, датчики парковки, наружные видеокамеры, омыватели и стеклоочистители (за исключением щеток) стекол фар и ветрового/заднего окон, арматура дверей, наружные антенны, пороги, кожух запасного колеса, корпуса зеркал заднего вида, боковины кузова, внутренние силовые элементы передних и задних крыльев, лонжероны, пол, моторный щит, рама, стойки кузова, передние и задние панели, усилители бамперов, усилители порогов и стоек кузова.

К кузовным деталям не относятся и не подлежат страховому возмещению без справок по акции «КАСКО XXL» следующие повреждения:

- двигателя (включая навесное оборудование)
- трансмиссии (в т.ч. коробка передач, передние и задние мосты)
- элементов подвески и рулевого управления
- системы охлаждения двигателя
- системы отопления и кондиционирования
- системы выпуска отработавших газов (в т.ч. глушитель и катализатор)
- электрооборудования (электропроводка, аккумуляторы, датчики и приборы)
- элементов системы безопасности (ремни безопасности, подушки безопасности)
- дисков колес, шин
- элементов салона и деталей интерьера автомобиля
- мультимедийной и навигационной системы
- элементов тормозной и топливной система автомобиля

Приложение 4

Сравнение опций обычного КАСКО и опции «Выплата без справок»

Опция	Стандартные условия КАСКО			Без справок		
	Базовый	Расширенный	Премиум	Базовый	Расширенный	Премиум
Выплата без справок по стёклам	только стёкла и фары, без зеркал			стёкла, фары, наружные зеркала		
	не более 2-х обращений за период страхования			без ограничений по количеству обращений		
	включено в пакет бесплатно			<ul style="list-style-type: none"> • Коэф. 1,2 при расчете по дейст.тарифам и КБМ* • 1,3 при пролонгации договоров IV – V категории по схеме «от премии прошлого года» 	<ul style="list-style-type: none"> • Включено в пакет бесплатно для новых договоров и пролонгаций, рассчитанных по действующим тарифам с учетом КБМ. • Платно всегда при пролонгации договоров IV – V категории по схеме «от премии прошлого года» (коэф-т 1,1) 	
Выплата без справок по кузову - 2% или одна деталь	не более 2-х обращений за период страхования			без ограничений по количеству обращений		
	1 деталь - без ограничения по выплате			любое количество сопряжённых деталей - до 100% от СС за весь период страхования		
	более 1 детали - ограничение по выплате до 2% от СС за 1 обращение					
	Коэф. 1,2	включено в пакет бесплатно		<ul style="list-style-type: none"> • Коэф. 1,2 при расчете по дейст.тарифам и КБМ* • 1,3 при пролонгации договоров IV – V категории по схеме «от тарифов прошлого года» 	<ul style="list-style-type: none"> • Включено в пакет бесплатно для новых договоров и пролонгаций, рассчитанных по действующим тарифам с учетом КБМ. • Платно всегда при пролонгации договоров IV – V категории по схеме «от тарифов прошлого года» (коэф-т 1,1) 	
Выплата без справок по кузову - 5% или две детали	не более 2-х обращений за период страхования			без ограничений по количеству обращений		
	2 детали - без ограничения по выплате, нет требования по сопряжённости деталей - повреждения получены в рамках 1-го СС			любое количество сопряженных деталей - до 100% от СС за весь период страхования		
	более 2-х деталей - ограничение по выплате до 5% от СС за 1 обращение					
	Коэф. 1,31	Коэф. 1,25	Коэф. 1,24	<ul style="list-style-type: none"> • Коэф. 1,2 при расчете по дейст.тарифам и КБМ* • 1,3 при пролонгации договоров IV – V категории по схеме «от премии прошлого года» 	<ul style="list-style-type: none"> • Включено в пакет бесплатно для новых договоров и пролонгаций, рассчитанных по действующим тарифам с учетом КБМ. • Платно всегда при пролонгации договоров IV – V категории по схеме «от премии прошлого года» (коэф-т 1,1) 	

*КБМ – коэффициент бонус-малус