

Schade? Geen nood, wij helpen u

ABN AMRO Verzekeringen

Zakelijk

U hebt schade

Niemand zit te wachten op schade. Mocht u onverhoopt toch schade hebben dan wilt u zo goed en zo snel mogelijk geholpen worden. Als zakelijke klant van ABN AMRO Verzekeringen kunt u bij schade op onze hulp rekenen. In deze brochure leest u wat u van ons kunt verwachten.



Wat kunt u van ons verwachten?

Hebt u schade? Dan is het belangrijk dat u onze medewerkers van de schadeafdeling zo snel mogelijk op de hoogte brengt. Zo kunnen wij de schadeclaim goed en snel voor u afhandelen. In onderstaand stappenoverzicht ziet u hoe wij dit doen.

Schadebehandeling in stappen

**1**

U ontdekt schade of wordt aansprakelijk gesteld voor schade bij een ander en meldt dit bij onze medewerkers van de schadeafdeling. U kunt uw schade telefonisch doorgeven via 038 - 496 86 73.

**2**

Zodra wij geïnformeerd zijn over de schade, **nemen wij deze in behandeling**. Bij een grote of ingewikkelde schade beoordeelt onze schadebehandelaar of er een schade-expert ingeschakeld moet worden. Is er geen schade-expert nodig? Ga dan naar stap 6.

**3**

Schakelen wij een schade-expert in? Dan neemt hij/zij binnen 48 uur contact met u (of met de schadelijdende partij) op en maakt als het nodig is een bezoeksafpraak.

**4**

De schade-expert beoordeelt de oorzaak en omvang van de schade. Ook bespreekt hij wat u verder kunt verwachten in dit traject. Als de schade-expert alle benodigde gegevens heeft, stelt hij een rapport op (op pagina 4 vindt u meer informatie over de rol van de schade-expert).

**5**

Met dit expertiserapport beoordeelt de schadebehandelaar van ABN AMRO Verzekeringen **de dekking en de omvang van de uitkering**.

**6**

Hebben wij alle benodigde informatie ontvangen? **Dan informeren wij u over de afhandeling** van uw schade. Dit doen wij altijd binnen 8 werkdagen.

Wat kunt u doen om uw schadebehandeling te versnellen?

Om de schade goed en snel af te handelen, is het belangrijk dat wij over alle benodigde informatie beschikken. De schadebehandelaar kan u vragen om aanvullende informatie zoals schadeformulieren, nota's of bijvoorbeeld foto's. Hoe sneller wij alles compleet hebben, hoe sneller wij uw schade kunnen afhandelen. Zo is het bijvoorbeeld handig als u een lijst samenstelt van zaken die zijn beschadigd of ontvreemd.



Hebt u schade? Hieronder staan voor u een paar belangrijke tips.

- ▶ **Tip 1:** Hebt u schade door inbraak of een ander strafbaar feit? Doe dan (online) aangifte bij de politie.
- ▶ **Tip 2:** Hebt u schade of bent u aansprakelijk gesteld? Neemt u dan zo snel mogelijk contact op met onze medewerkers van de schadeafdeling via 038 - 496 86 73.
- Zorg dat u in uw schademelding altijd aangeeft wat de schade is, waardoor deze is ontstaan, uw contactgegevens en uw polisnummer.
- ▶ **Tip 3:** Maak foto's van uw schade of de situatie van het ongeluk. Zijn er getuigen? Noteer dan hun gegevens.
- ▶ **Tip 4:** Kunt u niet wachten met de reparatie? Bewaart u dan alle beschadigde zaken om de schade aan te tonen.



Schade aan uw auto?

Bij een beschadigde autoruit of schade aan uw auto kunt u gebruikmaken van de ABN AMRO Schadeservice. U kunt ons bellen voor een hersteller bij u in de buurt. Of kijk op www.schadegarant.nl en www.glasgarant.nl. Reparateurs met een A of een B kwalificatie zijn aangesloten bij de ABN AMRO Schadeservice.

Meer informatie over autoschade?

Op uw groene kaart staan nuttige tips en handige telefoonnummers die u kunt raadplegen bij autoschade.

De rol van de schadebehandelaar

Uw schadeclaim wordt behandeld door een schadebehandelaar. De schadebehandelaar probeert u zoveel mogelijk te ontzorgen en is het aanspreekpunt gedurende het traject. De werkzaamheden van de schadebehandelaar zijn onder andere:

- ▶ Beoordelen of de oorzaak op de verzekering is gedekt.
- ▶ Beoordelen of een schade-expert moet worden ingeschakeld.
- ▶ Berekenen of en op hoeveel schadevergoeding u recht hebt.

De rol van de schade-expert

Is het voor ons lastig om op afstand de schade te beoordelen? Dan schakelen wij een schade-expert in om de oorzaak en omvang te onderzoeken. De schade-expert komt bij u (of bij de schadelijdende partij) langs of kiest ervoor om telefonisch of via beeldbellen zijn onderzoek te doen. De schade-expert neemt binnen 48 uur contact met u (of met de schadelijdende) op. Bij expertise op afstand kan de schade-expert u verzoeken om foto's of bijvoorbeeld aankoopnota's op te sturen.

De schade-expert begeleidt u in het schadetraject. Hij gaat op zoek naar de oorzaak en stelt de omvang van de schade vast. Wordt u aansprakelijk gesteld voor een schade? Dan verzamelt de schade-expert alle informatie om de aansprakelijkheid te beoordelen. Samen met u bespreekt hij de te nemen maatregelen en/of te treffen voorzieningen. Ook controleert hij of aan de polisafspraken is voldaan en of u voldoende verzekerd bent. Uiteindelijk maakt de schade-expert een rapport op en doet verslag aan ons. De schade-expert handelt in opdracht van ons. Alle schade-experts waar wij mee samenwerken, werken volgens de gedragsregels van Het Nederlands Instituut van Register Experts (NIVRE).



Belangrijk om te weten

► Akte van Cessie

Soms worden herstellende en/of schoonmaakbedrijven bij uw schade betrokken. U hoeft dan niet zelf in gesprek te gaan met bijvoorbeeld een autoreparateur, schilder of schoonmaker over prijzen. Dit regelen wij voor u. De herstellende en/of schoonmaakbedrijven vragen u soms een zogeheten Akte van Cessie te tekenen. Dit is een akte waarmee u als opdrachtgever de reparateur machtigt het schadebedrag rechtstreeks van ons te ontvangen.

► Contra-expert

Hebt u zelf schade? Dan hebt u altijd het recht om een eigen expert in te schakelen (de contra-expert). Deze expert regelt dan namens u uw schade met ons. Hebt u een grote of ingewikkelde schade? Dan kan het prettig zijn voor u als een deskundige uw belangen behartigt. Bent u het niet eens met een door ons ingeschakelde schade-expert? Dan kunt u ook van dit recht gebruikmaken.

De kosten van een contra-expert vallen in bepaalde gevallen onder de dekking van uw verzekering. Wilt u hiervan gebruik maken? Dan adviseren wij u dit met de schade-expert of schadebehandelaar te bespreken. Vraag ook gerust vooraf of er dekking is voor deze kosten.

► Nader onderzoek

In een enkel geval is er aanleiding tot nader onderzoek. Er kunnen omstandigheden zijn waardoor het voor ons of de schade-expert lastig is om de schade te beoordelen. Soms is specialisme vereist om de exacte toedracht van de schade te achterhalen. Bijvoorbeeld de oorzaak van een brand. In dat geval schakelen wij een onderzoeker van onze afdeling integriteit zaken in. Bij een nader onderzoek zal de behandeling van uw schade langer duren dan de behandeltermijn die u normaal gesproken van ons mag verwachten.





Meer informatie

Hebt u na het lezen van deze brochure nog vragen? Neem dan contact op met een van onze medewerkers van de afdeling schadehandeling via 038 - 496 86 73.

Wilt u meer informatie over risico's of over uw sector?

Bezoek dan eens risicosinbeeld.nl. Op dit online platform kunt u terecht met vragen over uw zakelijke risico's en voor preventietips. Risico's in Beeld is een initiatief van ABN AMRO Verzekeringen.

Contactgegevens Schade melden

Schriftelijk schade melden:

ABN AMRO Schadeverzekering N.V.
Zaken Schade
TC4510
Postbus 10085
8000 GB Zwolle

Schade melden via e-mail:

sz@abnamroverzekeringen.nl

Telefonisch schade melden:

038 - 496 86 73

Noodsituatie in het buitenland:

Bel onze partner SOS International
via +31 26 400 23 45 (Voor uw reis- en/of
autoverzekering)

Over ABN AMRO Verzekeringen

ABN AMRO Verzekeringen is een samenwerkingsverband tussen ABN AMRO Bank N.V. en Delta Lloyd Groep N.V. ABN AMRO Verzekeringen verkoopt uitsluitend verzekeringen aan klanten van ABN AMRO Bank N.V. Ondanks het feit dat de informatie in deze brochure met de grootst mogelijke zorgvuldigheid is samengesteld, aanvaardt ABN AMRO Verzekeringen geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuiste of onvolledige informatie in de brochure. Evenmin aanvaardt ABN AMRO Verzekeringen aansprakelijkheid voor de gevolgen van het gebruik van de informatie in deze brochure.

