Publicat pe (https://www.bnm.md)

02.08.2024

S-a produs un caz asigurat. Cum solicitați corect despăgubirea și care sunt erorile de evitat când discutați cu asigurătorul

Cea mai stresantă și neplăcută parte într-o relație de asigurare este procedura de solicitare a despăgubirilor dacă a avut loc un accident sau o situație prevăzută de contractul de asigurare (cazul asigurat). Totuși, partea bună în aceste cazuri este că aveți asigurare! Societățile de asigurare de cele mai dese ori analizează minuțios cererile de despăgubiri pentru a omite eventuale fraude. La nivel european, se estimează că 14% din despăgubirile achitate sunt obținute în mod fraudulos, dar situația e cu mult mai gravă în Moldova, mai ales, în cazul asigurărilor auto, care au o pondere de peste 60% în totalul asigurărilor.

Ce și cum faceți când sunteți în situația de a solicita despăgubirea

Procedura de depunere și gestionare a unei cereri de despăgubire la o societate de asigurare implică, de obicei, mai multe etape. Iată o prezentare generală a procesului, care poate fi aplicată pentru orice tip de asigurare:

1. **Raportați imediat evenimentul care a cauzat daune**: Anunțați societatea de asigurare cât mai curând posibil după producerea incidentului. E important să consultați contractul pentru a informa asigurătorul prin metodele menționate în contract. Contactați asigurătorul dumneavoastră și furnizați detalii esențiale, cum ar fi data, ora și locul incidentului/accidentului, o descriere a ceea ce s-a întâmplat și orice informații relevante sau documente disponibile. E bine la această etapă să aflați ce acte trebuie să pregătiți pentru următoarea etapă și pentru a minimiza eventuala tergiversare a procesului. Exemple de asemenea acte pot fi rapoarte ale poliției, acte medicale, cereri din partea terților cu solicitări de daune etc. Aveți în vedere că pentru asigurarea obligatorie de răspundere auto termenul de notificare este de 48

de ore din momentul în care a avut loc accidentul rutier.

2. **Depuneți o cerere de despăgubire**: Societatea de asigurare vă ghidează în procesul de despăgubire. Vă cere să completați un formular de cerere de despăgubire fie online, fie pe suport de hârtie. Furnizați informații exacte și detaliate despre daune, inclusiv fotografii, înregistrări video, chitanțe, estimări sau orice alte dovezi care să susțină cererea dumneavoastră de despăgubire. Din momentul înregistrării cererii încep să curgă termenele legale de plată pentru asigurător, iar dacă aceste termene vor fi încălcate, societatea de asigurare va purta răspundere materială. Cu alte cuvinte, cu cât mai rapid depuneți cererea, cu atât mai rapid veți vedea banii solicitați în cont. În cazul asigurării obligatorii de răspundere civilă auto termenul de achitare a daunei este de maximum 30 de zile dacă dosarul de daune este complet și 90 de zile dacă dosarul este incomplet. Pentru fiecare zi de întârziere peste termenele menționate mai sus, asigurătorul are obligația să achite 0,1% din suma totală a despăgubirii cuvenite.

3. **Evaluarea daunelor**: Societatea de asigurare desemnează un expert în asigurări sau un reprezentant de despăgubiri pentru a evalua daunele. Aceștia pot inspecta bunul sau pot examina informațiile și dovezile furnizate, ca să determine cât de amplu este prejudiciul și să verifice care este acoperirea în cadrul poliței dumneavoastră. Societatea de asigurare poate solicita acte suplimentare de la asigurat și de la organele abilitate ale statului, care au obligația să transmită actele relevante cazului asigurat direct societății de asigurare. La această etapă va fi detaliat cuantumul daunelor. Persoana care solicită despăgubirile poate contracta serviciile experților independenți și să prezinte societății de asigurare calcule alternative pentru estimarea obiectivă a daunei.

4. **Estimare și documentare**: Experții în evaluarea daunei estimează costul reparațiilor sau al înlocuirii bunurilor distruse, adică - cuantumul despăgubirii. Aceștia documentează constatările și întocmesc un raport despre evaluarea detaliată, care include, la fel, descrierea detaliată a daunelor acoperite de poliță. În baza acestui raport se întocmește dosarul de daune, examinat ulterior de societatea de asigurare. De la emiterea deciziei de achitare a daunei, societatea de asigurare are la dispoziție 7 zile pentru a efectua plata.

5. **Negocierea și soluționarea**: După ce evaluează daunele, societatea de asigurare prezintă oferta sa de despăgubire în baza prevederilor contractului de asigurare și a estimărilor din dosarul de daună. Aveți dreptul să negociați suma care trebuie achitată dacă nu sunteți de acord cu oferta inițială. Examinați cu atenție oferta și asigurați-vă că aceasta acoperă în mod adecvat prejudiciile produse. Societatea de asigurare nu este în drept să refuze plata despăgubirii, iar dacă persoana păgubită nu este de acord cu mărimea acesteia, se poate adresa în instanța de judecată.

6. **Achitarea despăgubirii**: În cazul în care ambele părți sunt de acord cu suma de decontare, societatea de asigurare achită suma pentru a acoperi daunele, conform prevederilor contractului de asigurare. Trebuie să acordați o atenție deosebită actelor pe care le semnați în relația cu societatea de asigurare pentru că aceste semnături pot constitui probe în instanță și să atragă după sine răspundere juridică sau pecuniară.

7. **Finalizarea reparațiilor sau înlocuirea**: Odată ce s-a decis asupra sumei de despăgubire, puteți trece la repararea sau înlocuirea bunurilor avariate. Conform legii, asiguratul, împreună cu asigurătorul, trebuie să decidă care opțiune este mai preferabilă pentru părți. În cazul în care achitarea a fost făcută direct unui prestator de servicii de reparații, persoana păgubită comunică direct cu reprezentanții acesteia. Păstrați, ca dovadă, o evidență a tuturor cheltuielilor legate de reparații, înlocuiri sau servicii.

8. **Soluționarea cererii de despăgubire**: După ce daunele sunt reparate și după ce sunt depuse toate documentele relevante, societatea de asigurare închide dosarul de daună. Asigurați-vă că aveți toate documentele necesare și confirmați că cererea de despăgubire este închisă în mod oficial. Aveți în vedere că unele tipuri de despăgubire pot avea o durată de viață foarte lungă (zeci de ani), cum ar fi consecințele unui accident rutier care a dus la decesul unei persoane ce avea la întreținere alte persoane sau daune permanente sănătății care necesită asistență medicală pe întreaga durata a vieții.

Fraudele pot costa mult

Este important să rețineți că pentru prezentarea de acte rezultate din fraudă sau prezentarea de mărturii false pedeapsa stabilită de legislație este semnificativă și este prevăzută în Codul Penal în cazul achitării unei despăgubiri considerabile. Majoritatea societăților de asigurare au persoane angajate specializate în detectarea fraudelor în asigurări și au o experiență respectivă vastă. Evitați orice încercare de corupere a reprezentanților societății și raportați organelor competente orice încercare de solicitare a plăților ilegale din partea reprezentanților acesteia.

Ce instrumente aveți pentru a vă apăra dreptul la despăgubire

Pe tot parcursul procesului de despăgubire este esențial să mențineți comunicarea cu societatea de asigurări, să păstrați înregistrări ale tuturor interacțiunilor care au avut loc în scris și documentația legată de despăgubire, la fel, să fiți conștienți de orice termene sau cerințe specificate în lege sau contractul de asigurare. În cazul în care întâmpinați dificultăți sau aveți îndoieli cu privire la soluționarea cererii de despăgubire, puteți solicita suportul intermediarului de asigurări care a participat la procurarea poliței de asigurare, a unui avocat sau asistența Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF) care are competențe în domeniul protecției drepturilor consumatorilor

S-a produs un caz asigurat. Cum solicitați corect despăgubirea și care sunt erorile de evitat când discutați cu asigurătorul

EDUCAȚIE FINANCIARĂ PENTRU TOȚI

o campanie organizată de Banca Națională a Moldovei

cu suportul financiar USAID DIN PARTEA POPORULUI AMERICAN

[1]

Tag-uri

despăgubire [2]

solicitarea despăgubirii [3]

Cum solicitați corect despăgubirea și care sunt erorile de evitat când discutați cu asigurătorul [4]

educație financiară pentur toți [5]

campania de educatie financiara [6]

campanie de educație financiară [7]

campania de educatie financiar [8]

Educație financiară pentru toți [9]

Educația financară pentru toți [10]

Sursa URL:
https://www.bnm.md/ro/content/s-produs-un-caz-asigurat-cum-solicitati-corect-despagubirea-si-care-sunt-erorile-de-evitat

Legături conexe:

[1] https://www.bnm.md/files/9-b_1.png [2] https://www.bnm.md/ro/search?hashtags[0]=despăgubire [3] https://www.bnm.md/ro/search?hashtags[0]=solicitarea despăgubirii [4] https://www.bnm.md/ro/search?hashtags[0]=Cum solicitați corect despăgubirea și care sunt erorile de evitat când discutați cu asigurătorul [5] https://www.bnm.md/ro/search?hashtags[0]=educație financiară pentur toți [6] https://www.bnm.md/ro/search?hashtags[0]=campania de educatie financiara [7] https://www.bnm.md/ro/search?hashtags[0]=campanie de educație financiară [8] https://www.bnm.md/ro/search?hashtags[0]=campania de educatie financiar [9] https://www.bnm.md/ro/search?hashtags[0]=Educație financiară pentru toți [10] https://www.bnm.md/ro/search?hashtags[0]=Educația financară pentru toți